МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

Лекційний матеріал для здобувачів вищої освіти

Психологічне консультування

рівень вищої освіти	перший (бакалаврський) рівень
галузь знань	05 «Соціальні та поведінкові науки»
спеціальність	053 «Психологія»
Розробник матеріалів:	д.ю.н., к.психол.н, професор О.М. Цільмак

Одеса - 2020

ТЕМА 1.
ЗАГАЛЬНІ АСПЕКТИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

План:

1. Психологічне консультування: поняття, ознаки, специфіка.
2. Основні відмінності психологічного консультування від психокорекції і психотерапії.
3. Види психологічного консультування.
4. Цілі та завдання психологічного консультування.
5. Принципи психологічного консультування.

1. ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ: ПОНЯТТЯ, ОЗНАКИ, СПЕЦИФІКА

Психологічне консультування – це
вид психологічної допомоги здоровим людям у складній життєвій ситуації.

Головною ідеєю, яка лежить в основі психологічного консультування, є думка про те, що
практично будь-яка психічно здорова людина в змозі справитися з більшістю психологічних проблем, що виникають в її житті.

Основні ознаки процесу психологічного консультування:
1) психологічне консультування є одним з видів психологічної допомоги; 2) дана допомога носить практичний процесуальний характер; 3) надається фахівцем, який має відповідну кваліфікацію; 4) для її реалізації необхідна наявність клієнта; 5) присутність в житті клієнта якогось психологічного дискомфорту, який визначається ним або його найближчим оточенням як проблема; 6) бажання клієнта вирішити дану проблему; 7) цілеспрямовані дії консультанта на усвідомлення клієнтом суті проблеми і способів її вирішення; 8) при наданні психологічної допомоги консультант робить акцент на ресурси, що є у клієнта; 9) консультація проводиться в конфіденційній обстановці.

Специфіка психологічного консультування визначається рядом параметрів:
1) короткочасність особистих контактів клієнта з фахівцем (1-3 зустрічі); 2) епізодичність даних контактів; 3) практична завершеність кожної зустрічі клієнта з психологом-консультантом; 4) активність клієнта в процесі консультування; 5) самостійність дій клієнта у вирішенні своєї проблеми після консультації відповідно до рекомендацій фахівця.

При визначенні **специфіки професійного психологічного консультування**, за позицією О.Г. Лідерса, необхідно брати до уваги наступне:
а) характер основної професіональної діяльності консультанта; б) систему онтологічних категорій, через призму яких він бачить і приймає особистість та вибудовує з нею взаємодію.

2. ОСНОВНІ ВІДМІННОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ВІД ПСИХОКОРЕКЦІЇ І ПСИХОТЕРАПІЇ

У побутовій свідомості людей психолог-консультант іноді ідентифікується з лікарем, педагогом, юристом, священнослужителем, психіатром, психотерапевтом та ін.

ЛІКАР	ПСИХОЛОГ-КОНСУЛЬТАНТ
1) спеціаліст, який позбавляє від фізичних страждань; 2) характер провідної діяльності лікаря пов'язаний з лікуванням, медикаментозною терапією; 3)основною онтологічною категорією, яку він використовує, – є категорія хвороби, відхилення, нездоров'я, патології.	1) »лікувальник людських душ», який полегшує психологічні страждання; 2) не лікує в загальноприйнятому смислі цього слова і не використовує категорію хвороби; 3) провідною реальністю виступає консультативна взаємодія, він впливає на клієнта не ліками, а власною особистістю, використовуючи такі онтологічні категорії як: здатність змінюватися, розвиток, культурна продуктивність, самоактуалізація, особистісне зростання; 4) професійне бачення клієнта як здорової особистості, що володіє внутрішніми ресурсами.

ПЕДАГОГ	ПСИХОЛОГ-КОНСУЛЬТАНТ
1) при всій багатогранності професійної діяльності педагога (навчання, виховання, научіння), вона є специфічною, націленою на оцінювання, на порівняння досягнутих особистістю успіхів із заданими зразками, моральними імперативами, ідеалами.	1) не ставить завдання навчати і виховувати клієнта, тим більше порівнювати його установки, поведінку, почуття з певними зразками; 2) виходить зі змісту індивідуально систематизованої теоретичної позиції, за якою провідне положення у взаємодії з клієнтом належить самоцінності його особистості; 3) не навчає, формує чи виховує особистість, а м'яко, делікатно, тонко сприяє її саморозвитку, самоактуалізації, самоздійсненню; 4) прагне взаємодіяти з данністю особистості, її неповторністю та унікальністю. Мету самозмінювання й саморозвитку добровільно ставить сам клієнт; 5) онтологічною категорією є категорія ідеалу; його виховна позиція зорієнтована на зміни людини у відповідності з соціально заданими зразками, на формування в людини якостей і здібностей, які в теперішній час затребувані суспільством.

СВЯЩЕННОСЛУЖИТЕЛЬ	ПСИХОЛОГ-КОНСУЛЬТАНТ
1) діяльність прихована від стороннього погляду і є релігійним таїнством, то її специфіку складно описати; 2) можна передбачити, що онтологічними категоріями, через призму яких священнослужитель розглядає людину, це категорії гріха та каяття (спасіння); 3) основною його діяльністю відносно людини стає залучення до віри, відпущення гріхів.	1) повинен працювати з переживаннями клієнта без надання їм морально-релігійного змісту; 2) для нього мають значення специфічні особистісні переживання, які викликані суто внутрішніми (образою, страхом, горем, стражданням) чи зовнішніми (конфліктом, відстороненням, агресією та ін.) чинниками.

ЮРИСТ	ПСИХОЛОГ-КОНСУЛЬТАНТ
1) оперує категорією права, повинності, постанов; 2) презентуючи чи відстоюючи за	1) працює з особистістю клієнта, з його внутрішнім світом і проблемами, які досить часто взагалі не вирішуються за допомогою законів громадянського

проханням клієнта як громадянина його права, інтереси чи обов'язки перед суспільством, вони використовують поняття юридичного віку, соціального положення, громадянства, власності, включеності індивіда в систему законодавчих нормативів.	процесуального чи карного кодексів; 2) не повинен презентувати інтереси клієнта ні в якій інстанції; свої права, обов'язки, інтереси клієнт має відстоювати самостійно або ж за допомогою інших професіоналів (юристів, соціальних працівників). 3) професіональна діяльність психолога-консультанта в сучасному суспільстві регулюється етичним професійним кодексом, загальними моральними імперативами.

ПСИХОТЕРАПЕВТ	**ПСИХОЛОГ-КОНСУЛЬТАНТ**
1) психотерапія найчастіше пов'язана з «переучуванням» клієнта; 2) у роботі з клієнтом охоплює як свідомий, так і безсвідомий його рівень; 3) основні завдання психотерепавта пов'язані з наданням допомоги клієнтові у здійсненні перцептивної реорганізації, в інтеграції послідовних інсайтів у структуру особистості, у виробленні індивідуальних методів його співіснування з власними глибинними почуттями. Психологічні захисти клієнта під впливом психотерапевта зазвичай модифікуються таким чином, щоб він був здатен переадаптуватися; 4) психотерапевтичні впливи спрямовані на процеси глибинних особистісних змінювань клієнта, тоді як консультативні взаємодії актуалізують власні ресурси клієнта, за допомогою яких він самостійно досягає особистісного зростання.	1) консультування більше спрямоване на його «научіння»; 2) значною мірою зорієнтований на усвідомленні характеристики особистості; 3) У консультативній взаємодії превалюють процеси раціонального планування і робота з когніціями клієнта; частіше ставляться завдання вільного й відповідального вирішення самим клієнтом психологічних проблем при незначній підтримці з боку консультанта; 4) консультування спрямоване на допомогу нормальним, «здоровим» людям, причому для досягнення ними більш високих рівнів власних адаптаційних можливостей і навичок, що виявляється у зростанні ступеня зрілості, незалежності, особистісної інтеграції та відповідальності (Дж. Робінсон).

Отже, розуміння специфіки професійної діяльності психолога- консультанта і специфіки діяльності лікаря, педагога, юриста, соціального працівника, психотерапевта допомагає краще відрефлексувати предмет консультування, окреслити кордони професіональної компетентності, відокремити психологічні проблеми від соціальних, медичних, юридичних та ін.

Професія	**Вища цінність роботи**	**Вимір людського існування**	**Діяльність, що актуалізується**	**Діяльність**
Лікар-психіатр	Здоров’я	організм	Відновлення гомеостазу	Лікування
Педагог	Знання	Здібності	Навчання, засвоєння	Навчання, виховання
Вихователь	моральність	Соціальна поведінка	Соціалізація	Виховання
Священик	Спасіння	Душа	Прагнення до Бога	Допомога
Дефектолог	Усунення дефекту	Окремі функції	Компенсація	Формування
Філософ-	Мудрість	Світогляд	Пізнання істини	Фасилітація

мудрець				
Психотерапевт	Психічне здоров'я	Психічні процеси, стани та властивості	Переживання	Лікування, співпереживання
Психолог-консультант	Особистісний ріст, подія	Душа, життєвий світ, простір	Переживання	Співпереживання

Відмінності психологічного консультування від психотерапії (по Ю.Є. Альошина):	
Психологічне консультування	**психотерапія**
1. Відмінності, пов'язані з характером скарги клієнта:	
– клієнт скаржиться на труднощі в міжособистісних відносинах або здійсненні будь-якої діяльності.	– клієнт скаржиться на неможливість контролювати себе.
2. Відмінності, пов'язані з процесом діагностики:	
– діагностика переважно спрямована на події сьогодення і недалекого минулого. При цьому значна увага приділяється конкретного у поведінці, міжособистісних відносин.	– діагностика переважно спрямована на події далекого дитинства і юності (ймовірний час отримання психологічної травми). Значна увага також приділяється аналізу несвідомого - досліджуються сни, асоціації.
3. Відмінності, пов'язані з процесом здійснення впливу:	
Основою психологічного консультування є, перш за все, зміна установок клієнта на інших людей і на різні форми взаємовідносин з ними.	У значної частини психотерапевтичних підходів набагато більша увага приділяється взаєминам між клієнтом і психотерапевтом, аналіз яких в термінах перенесення і контрперенос є одним з найважливіших засобів поглиблення і розширення можливостей впливу.
4. Відмінності, пов'язані з термінами роботи:	
Психологічне консультування найчастіше є короткостроковим і рідко перевищує 5 - 6 зустрічей з клієнтом.	Психотерапія часто орієнтована на десятки, а то і сотні зустрічей протягом ряду років.
5. Відмінності, пов'язані з типом клієнтів:	
Клієнтом в психологічному консультуванні може бути практично будь-яка людина.	Більшість напрямків психотерапії орієнтоване на осіб з невротичними розладами, з високим рівнем розвитку схильності до самоспостереження і самоаналізу, здатних оплачувати часто дорогий і тривалий курс лікування, що володіють для цього достатню кількість часу і мотивацією.
6. Відмінності у вимогах до рівня підготовки фахівця, що робить вплив:	
Для психолога-консультанта необхідний диплом за спеціальністю «Психологія» і деяка додаткова спеціальна підготовка в області теорії і практики психологічного консультування, яка може бути не особливо тривалої.	Психотерапевт повинен мати медичну освіту і сертифікат, що засвідчує його право працювати в рамках того напрямку психотерапії, яке він обрав.

Основні відмінності психологічного консультування від психокорекції і психотерапії,

що відображають сутність зазначеного методу надання психологічної допомоги полягають у наступному:
1. Більш широка сфера застосування в порівнянні з клінічною практикою, спрямованість до проблем психічно здорових людей.
2. Орієнтація на більш широке використання даних, отриманих в емпіричних дослідженнях, організованих з експериментального плану, з використанням для аналізу результатів методів математичної статистики.
3. Робота переважно з ситуаційними проблемами, які розв'язуються на рівні свідомості, на відміну від орієнтації на глибинний аналіз проблем і роботу з несвідомим в психотерапії.
4. Велика суб'єкт-суб'єктність, діалогічність спілкування психолога консультанта і клієнта.
5. Орієнтація на здорові сторони особистості клієнта, відмова від концепції хвороби в процесі роботи з ним, визнання прав клієнта на велику варіативність поведінкових реакцій і психічних станів як здорових, а не хворобливих явищ
6. Орієнтація на велику активність і самостійність клієнта в процесі роботи з ним, пробудження внутрішніх ресурсів людини.
7. Допустимість в психологічному консультуванні більш широкого спектра різноманітних професійних моделей діяльності психолога-консультанта, ніж в психотерапії.

3. ВИДИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

Виділяють наступні різновиди психологічного консультування (Овчарова Р.В., Кочюнас Р.-А. Б. та ін.):
1.**Індивідуальне і групове консультування**.
2.**Одноразові і багаторазові консультації**.
3.**Консультації за особистим зверненням - консультації в результаті виклику, напрямки**.
4.**Без додаткового тестування і з додатковим тестуванням**.
5.**Без залучення методів психологічної корекції (**доведення до клієнта має відношення до його проблем психологічної інформації) **і з залученням цих методів.**
6.**Консультації ізольовані і комбіновані з іншими методами психологічної допомоги** (наприклад, соціально-психологічний тренінг між консультаціями).
7. За тривалістю співпраці психолога і клієнта розрізняють:
1) ***разову консультацію*** – тривалістю 45-60 хв. Вона проводиться у випадках, коли клієнт звернувся до психолога з приводу проблеми, з якої йому, насамперед, потрібна допомога інших спеціалістів; коли психолог інформує клієнта з питань, які належать до його компетентності; коли клієнт звертається до психолога за підтримкою рішення, яке він збирається прийняти відносно певної життєвої ситуації; коли клієнт вдруге прийти не може; 2***) короткотермінове консультування*** – триває впродовж 3-4 зустрічей. Найчастіше проводиться у випадках, коли клієнт потребує консультації просвітницько-рекомендаційного характеру або з діагностичною метою; 3) ***середньотермінове консультування*** – включає 10-15 зустрічей. Як правило, продовження зустрічей з клієнтом і перехід від короткотермінового консультування до середньотривалого і далі означають, що розпочинається більш глибока психокорекційна чи психотерапевтична робота з людиною (групою); 4) ***тривале консультування*** – психолог працює з клієнтом впродовж року.
8. За характером вирішуваних завдань:
віково-психологічне; професійне; психолого-педагогічне; сімейне; та інші види психологічного консультування.

9. Залежно від типу проблем, з якими звертаються клієнти за психологічною допомогою в консультації:

1. *індивідуальне консультування* (проблеми особистісного зростання, внутрішні конфлікти, страхи, психологічні травми, проблеми міжособистісних відносин);
2. *подружнє консультування* (проблеми взаємин, сексуальні проблеми, стан до або після розлучення);
3. *сімейне консультування* (проблеми взаємин із справжніми або колишніми (у разі розлучення) родичами, психолого-педагогічні проблеми, проблеми взаємин з дітьми);
4. *профконсультування* (вибір професії, вдосконалення здібностей, необхідних для успішного здійснення професійної діяльності, підвищення працездатності);
5. *оргконсультування* (кадрова політика, імідж фірми, підвищення продуктивності праці, взаємини з партнерами).

10. Залежно від центрованості (Б.Д. Карвасарский):

1. ***Проблемно-орієнтоване консультування*** (consulting). Акцент тут робиться на модифікації поведінки, аналізі зовнішніх причин проблеми. Мета роботи з клієнтом: формування та зміцнення спроможності клієнта до адекватних ситуації дій, оволодіння техніками, що дозволяють поліпшити самоконтроль.
2. ***Особистісно-орієнтоване консультування*** (counseling). Центровано на аналізі індивідуальних, особистісних причин проблеми, процесі складання деструктивних особистісних стереотипів, запобігання подібних проблем у майбутньому. Консультант тут принципово утримується від порад і організаційної допомоги, так як це веде вбік від внутрішніх, глибинних причин проблеми. Багато прийомів, що використовуються в рамках цього напрямку, взято з численних психоаналітичних і постпсихоаналитических течій західної психотерапії. Перш за все, сюди слід віднести техніки гештальтерапіі, гуманістичної психотерапії.
3. ***Рішення-орієнтоване консультування*** (solution talk). Упор тут робиться на активацію власних ресурсів клієнта для вирішення проблеми. Представники цього підходу звертають увагу на той факт, що аналіз причин проблеми неминуче призводить до посилення почуття провини у клієнта, що є перешкодою до співпраці психолога-консультанта і клієнта. Багато прийомів, що використовуються в рамках цього підходу, взято з короткостроковій позитивної терапії.

11. За ступенем безпосередності або опосредованности контакту між психологом-консультантом і клієнтом*:*

- ***очне*** консультування,
- ***дистантне*** консультування (консультування на телефоні довіри, консультування за допомогою дистанційної листи, консультування за допомогою написання популярних книг з психології або відкритих відповідей психологів на листи читачів в популярних журналах).

12. За характером теоретичного підходу, в якому працює психолог-консультант:

когнітивна психологія,
біхевіоризм,
гуманістична психологія,
психоаналіз.

Таблиця 2

Типові ситуації звернення клієнтів по психологічну допомогу

Ситуації	Відношення клієнта до проблеми
Кризова ситуація	- не знають, як поступити в даній ситуації; - знають, як вирішити проблему, але шукають підтримки

«Хронічний» важкий період	- не знають, як поступити в даній ситуації; - знають, як вирішити проблему, але шукають підтримки; - вичерпані ресурси для самостійного вирішення проблеми
Стан емоційного зриву («остання крапля»)	Не знають, як поступити в даній ситуації
Психологічна самотність	- прагнення до спілкування; - цікавість; - бажання «кинути виклик»

На основі видів проблем можливо виділити ситуації, в яких люди звертаються за допомогою до психолога-консультанта.

Сучасні уявлення про консультативний контакт	
Психоаналітична парадигма	Створити клімат, що допомагає пережити досвід минулих взаємин у сім'ї. Виявити почуття, що притискаються, які пов'язані з минулими подіями та які оказують вплив на теперішню поведінку.
Адлеровська парадигма	Створити психотерапевтичні стосунки, що спонукають учасників досліджувати власні основні життєві принципи та досягнути більш широкого розуміння стилю життя.
Гельштальт-парадигма	Надати можливість членам групи приділити більше уваги тому, що вони переживають безпосередньо у даний момент, з метою усвідомлення та інтеграції часки власної особистості, що відкидається
Психодраматична парадигма	Сприяти вивільненню від стримуючих почуттів, які сприяють виникаанню інсайтів, допомагати клієнтам розвивати нові та більш ефективні форми поведінки.
Екзистенціальна парадигма	Забезпечити умови, які максимілізували би процес освоєння себе та знімали блоки, що перешкоджають зростанню. Допомогти клієнтам відкрити та використати свободу вибору, прийняти відповідальність за здійсненні вибори. Основне завдання консультанта - вжитися в екзистенцію клієнта і зав'язати з ним автентичну зв'язок. Контактуючи з консультантом, клієнт розкриває свою унікальність. Відношення між консультантом і клієнтом розуміється як контакт «людина - людина», ідентичний зустрічі двох рівноцінних людей «тут і тепер». Під час консультативного контакту змінюється як консультант, так і клієнт2. Види психологічного консультування
Орієнтована на клієнта терапія (C. Rogers)	Консультативний контакт складає сутність процесу консультування. Особливо підкреслюються щирість, теплота, емпатія, повага, підтримка з боку консультанта і «передача» цих установок клієнтам. Засвоєні під час консультативного контакту навички клієнт переносить на інші відносини.
Особистісно-центрована парадигма	Забезпечити безпечний контекст у якому клієнти могли би дослідити повний спектр власних почуттів. Розвивати відкритість, щирість та спонтанність.
Терапія поведінки	Консультант є активною і директивної стороною; він виконує роль вчителя, тренера, прагнучи навчити клієнта більш ефективному поведінки. Клієнт повинен активно апробувати нові способи поведінки. Замість особистих відносин між консультантом і клієнтом

	встановлюються робочі відносини для виконання процедур навчання
Раціонально-емоційна терапія (A. Ellis)	Консультант виконує роль вчителя, а клієнт - учня. Особистим відносинам консультанта з клієнтом не надається значення. Клієнт збуджується до розуміння своїх проблем і на основі цього розуміння - до зміни своєї поведінки, ґрунтуючись на раціональних передумовах

4. ЦІЛІ ТА ЗАВДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ.

Основна мета психологічного консультування - це
допомога клієнтові в усвідомленні його проблеми та в пошуку шляхів і способів її якнайскорішого розв'язання.

Консультування як основний вид психологічної практики переслідує такі цілі (Нємов Р.С., 2015)[1]:
1. **Надання оперативної допомоги клієнту в рішенні виниклих у нього проблем.** У людей часто виникають такі проблеми, які вимагають термінового втручання, невідкладного рішення, - такі, на вирішення яких клієнт не має можливості витрачати багато часу, сил і засобів. Подібні проблеми зазвичай називають оперативними, і аналогічну назву закріплюється за відповідними рішеннями. Отримання термінової психологічної допомоги в формі усної консультації при вирішенні оперативних проблем стає незамінним. *Наприклад, у батька дитини можуть виникнути такі серйозні ускладнення у взаєминах з ним, збереження яких загрожує дуже несприятливими наслідками для стану фізичного і психічного здоров'я дитини.* *У працівника будь-якої установи також може з'явитися серйозна, що вимагає термінового вирішення проблема, яку йому, наприклад, належить залагодити в спілкуванні зі своїм безпосереднім керівником під час короткої зустрічі, призначеної на один з найближчих днів.* *Третій приклад: в сім'ї у чоловіка або у дружини несподівано різко можуть ускладнитися стосунки з дружиною (чоловіком) або з ким-небудь з його (її) родичів. В силу цього в даній сім'ї може скластися складна, яка загрожує серйозними несприятливими наслідками обстановка.*
2. **Надання клієнту допомоги у вирішенні тих питань, з якими він цілком би зміг самостійно впоратися без втручання з боку, без безпосереднього і постійного участі психолога в його справах**, тобто там, де спеціальні професійні психологічні знання, як правило, не потрібні і необхідний лише загальний, життєвий, заснований на здоровому глузді рада. *Такий, наприклад, проблемою може стати визначення клієнтом оптимального для себе режиму праці та відпочинку, раціональний розподіл часу між різними видами діяльності.*
3. **Надання тимчасової допомоги клієнту, який насправді потребує тривалого, більш-менш постійному психотерапевтичному впливі, але в силу тих чи інших причин не в змозі розраховувати на нього в даний момент часу**. В цьому випадку психологічне консультування використовується як засіб надання поточної, оперативної допомоги клієнту, яка стримує прогресивний розвиток негативних процесів, що перешкоджає подальшому ускладненню проблеми, з якою зіткнувся клієнт. *Таким, наприклад, може виявитися вельми несподівана поява у клієнта стану депресії.*
4. **Коли у клієнта вже є правильне розуміння своєї проблеми і він в принципі готовий сам приступити до її вирішення, але де в чому ще сумнівається, не цілком упевнений у**

[1] Психологическое консультирование : учебник для академического бакалавриата / Р. С. Немов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 440 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

своїй правоті. Тоді в процесі проведення психологічного консультування клієнт, спілкуючись з психологом консультантом, отримує з його боку необхідну професійну і моральну підтримку, і це надає йому впевненість у собі.

5.**Надання допомоги клієнту в тому випадку, коли ніякої іншої можливості, крім отримання консультації, у нього немає.** В цьому випадку, проводячи психологічне консультування, фахівець-психолог повинен дати зрозуміти клієнтові, що він насправді потребує отримання більш ґрунтовної, досить тривалої психокорекційної або психотерапевтичної допомоги

6. **Коли психологічне консультування застосовується не замість інших способів надання психологічної допомоги клієнту, а разом з ними, на додаток до них з розрахунком на те, що не тільки психолог, але і сам клієнт займеться вирішенням виниклої проблеми.**

7. У тих випадках, коли готового рішення у психолога-консультанта немає, оскільки ситуація виходить за рамки його компетенції, він повинен надати клієнту хоча б якусь, нехай навіть мінімальну і недостатньо ефективну, допомогу.

У всіх цих та інших подібних випадках психологічне консультування вирішує такі основні завдання.

1. Уточнення (прояснення) проблеми, з якою зіткнувся клієнт. Прояснення проблеми полягає в тому, що, уважно вислухавши клієнта, деякий час поспостерігавши за ним, психолог-консультант приходить до певного висновку щодо того, в чому насправді полягає проблема клієнта. Іноді його висновок в цілому збігається з думкою клієнта, а іноді розходиться з ним. В останньому випадку психолог-консультант пояснює клієнту, чому він - консультант - прийшов саме до такого висновку, що відрізняється від того, про що спочатку думав сам клієнт. Проблемне інформування клієнта як раз в цьому і полягає.

2. Інформування клієнта про суть виниклої у нього проблеми, про реальну ступінь її серйозності (Проблемне інформування клієнта.) При проведенні таких інформувань, психолог-консультант не тільки аргументовано пояснює клієнту, в чому полягає його проблема, але також пояснює, чому дана проблема виникла і як її в принципі можна практично вирішити.

3. Вивчення психологом-консультантом особистості клієнта з метою з'ясування того, чи зможе клієнт самостійно впоратися з виниклою у нього проблемою. Зробивши цей необхідний при консультуванні крок, психолог отримує можливість пояснити клієнту його проблему, максимально враховуючи при цьому індивідуальність клієнта.

4. Чітке формулювання порад і рекомендацій клієнту з приводу того, як найкращим чином вирішити його проблему. Психолог-консультант з урахуванням його власного розуміння суті проблеми і індивідуальності клієнта формулює рекомендації клієнту по оптимальному вирішенню проблеми. Такі рекомендації повинні бути короткими, простими і зрозумілими клієнтові, а також практично здійсненними в реальних умовах життя клієнта з належним свідомим контролем з його боку. Далеко не завжди клієнт відразу ж і з розрахунком на успіх може приступити до реалізації порад і рекомендацій, отриманих від психолога-консультанта. Нерідко через власну недосвідченість або невміння він робить помилки і потребує отримання оперативної поточної допомоги з боку психолога-консультанта.

5. Надання поточної допомоги клієнту в вигляді додаткових практичних порад, пропонованих в той час, коли він вже приступив до вирішення своєї проблеми. Завдання психолога-консультанта полягає також в тому, щоб забезпечити по можливості безпомилкове виконання клієнтом отриманих ним порад і рекомендацій. Не виключається, правда, і те, що клієнт не захоче виконувати отримані від психолога-консультанта рекомендації, і тоді психолог не несе відповідальності за кінцевий практичний результат психологічного консультування (якщо, звичайно, клієнту було дано правильні рекомендації).

6. Навчання клієнта тому, як найкраще запобігти виникненню в майбутньому

аналогічних проблем (завдання психопрофілактики). Багато проблем психологічного характеру, з якими люди стикаються в житті, такі, що можуть виникати повторно, і одноактна їх рішення не завжди є повною гарантією того, що вони ще раз не виникнуть в майбутньому. Тому, проводячи консультаційну роботу з клієнтом, важливо домагатися того, щоб повторному виникненню аналогічної проблеми в майбутньому було зведено до мінімуму. У цьому, зокрема, і полягає одне із завдань психопрофілактики. Вирішуючи її, психолог-консультант домагається того, щоб сам клієнт своїми власними діями міг попередити і уникнути повторного виникнення в його житті подібної проблеми в майбутньому.

7. Передача психологом-консультантом клієнту елементарних, життєво необхідних психологічних знань і умінь, освоєння і правильне вживання яких можливо самим клієнтом без спеціальної психологічної підготовки. (Психолого-просвітницьке інформування клієнта.) Для того щоб клієнт був в змозі самостійно вирішити психопрофілактичне завдання, а також для того, щоб він був в змозі надати самому собі потрібну допомогу, консультант-психолог іноді добровільно бере на себе професійно не обов'язкове для нього завдання: передати клієнтові елементарні корисні для нього психологічні знання.

Цілі і завдання психологічного консультування можна визначати по-різному - залежно від того підходу до психологічного консультування, в рамках якого фахівець вважає за краще працювати.

Ю. Є. Альошина (1994) **основну мету психологічного консультування** визначає як надання психологічної допомоги, тобто розмова з психологом повинен допомогти людині у вирішенні його проблем і налагодженні взаємин з оточуючими.

Стосовно до цієї мети висуваються такі завдання:

1. Вислуховування клієнта.
2. Полегшення емоційного стану клієнта.
3. Прийняття клієнтом відповідальності за те, що відбувається з ним.
4. Допомога психолога у визначенні того, що саме і як можна змінити в ситуації.

Г.С. Абрамова визначає **метою психологічного консультування** культурно-продуктивну особистість клієнта, щоб людина мала почуттям перспективи, діяла усвідомлено, була здатною розробляти різні стратегії поведінки і аналізувати ситуацію з різних точок зору.

Головне завдання психолога консультанта - створити для нормального, психічно здорового клієнта умови, в яких він почав би створювати усвідомлені нешаблонні способи дії, які дозволили б йому діяти відповідно до можливостей культури.

З точки зору Р-А.Б. Кочюнас (1999), **метою психологічного консультування** є поява у клієнта рис зрілої особистості.

Першочергове завдання - поява рис зрілої особистості у самого психолога-консультанта.

Незалежно від того, які дійсні цілі переслідує клієнт і яким чином він поводиться згідно професійної етики, консультант зобов'язаний надавати допомогу тим, хто її потребує.

Таким чином, психологічне консультування відноситься до виду психологічної допомоги, в якому клієнта метафорично можна представити у вигляді оркестру, що складається з життєвої історії, особистісних властивостей, особливості соціальної ситуації минулого, справжнього і можливого майбутнього, образів, які сприймаються суб’єктивно значущих

близьких, психологічного утруднення, яке визначається ним як проблема, а фахівця — в ролі композитора-диригента, що створює твір під назвою «Рішення психологічної проблеми клієнта N».

Сучасна зарубіжна та вітчизняна психологічна наука володіє багатьма варіантами визначень змісту поняття «психологічне консультування». **Глибокий аналіз змістового навантаження цих визначень показав, що їх уніфікований змістовий конструкт співвідноситься за такими основними положеннями:**

– консультування актуалізує розвиток особистості;

– консультування допомагає особистості здійснювати вибір і діяти за власними уподобаннями;

– консультування сприяє научінню нових форм поведінки;

– у консультуванні акцентується увага на відповідальності особистості, точніше, визначається, що незалежна й відповідальна людина здатна у відповідних обставинах приймати самостійні рішення, а консультант лише створює умови, в яких заохочується її вольова поведінка;

– серцевиною консультування є «консультативна взаємодія» між клієнтом і консультантом.

Таким чином, визначення змісту психологічного консультування конструює цільові установки консультанта відносно людини взагалі та клієнта зокрема. Питання визначення цілей консультування залежить від потреб і запитів клієнта та від теоретичних орієнтацій самого консультанта.

Проаналізувавши теоретичні доробки вчених різних наукових шкіл, відомі психологи в галузі консультування (С.В. Васьківська, Р. Кочюнас, О.М. Лисенко, Т.О. Молодиченко, О.Є. Сапогова та ін.) слід виокремити **універсальні цілі психологічного консультування:**

1) сприяти змінам поведінки, щоб клієнт міг жити продуктивніше, відчувати задоволеність життям, незважаючи на деякі невідворотні соціальні обмеження;

2) розвивати навички подолання труднощів у разі появи нових життєвих обставин та вимог;

3) забезпечити ефективне прийняття таких життєво важливих рішень: здійснювати самостійні вчинки, правильно розподіляти час та енергію, оцінювати наслідки ризику, досліджувати поле цінностей, в межах яких відбувається прийняття рішень, оцінювати властивості своєї особистості, долати емоційні стреси, розуміти вплив установок на прийняття рішень тощо;

4) розвивати вміння зав'язувати і підтримувати міжособистісні взаємини; підвищувати рівень самоповаги і конструктивних соціальних навичок з метою кращої побудови спілкування та міжособистісних взаємин;

5) підвищувати тенденцію до самоорганізації та сприяти зростанню особистісного потенціалу людини; активізувати розвиток прагнення клієнта до максимальної свободи та розвивати його здатність контролювати власне оточення та свої реакції, що провокуються цим оточенням.

Незважаючи на універсалізацію цілей психологічного консультування, важливо вказати й на те, що існують розбіжності між ними за основними психологічними напрямами

Р. Кочюнас презентував сучасні уявлення про **цілі психологічного консультування за такими основними напрямами:**

Напрям	**Мета**:
психоаналітичний напрям	– перевести у свідомість витіснений у безсвідоме матеріал; допомогти клієнту відтворити ранній досвід і проаналізувати витіснені конфлікти; реконструювати базисну особистість;

індивідуальна психологія	– трансформувати цілі життя клієнта, допомогти йому сформувати соціально значущі цілі та скоректувати помилкову мотивацію засобом набуття почуття рівності з іншими людьми;
біхевіористичний напрям	– виправити неадекватну поведінку і навчити ефективній поведінці;
когнітивно-емоційна терапія	– усунути «саморуйнівне» ставлення клієнта до життя й допомогти сформувати толерантне та раціональне ставлення; навчити застосуванню наукового методу при вирішенні емоційних та поведінкових проблем;
особистісно орієнтований напрям	створити сприятливий клімат у процесі консультування, який підходитиме для самодослідження та розпізнавання факторів, що заважають зростанню особистості; заохочувати відкритість клієнта досвіду, впевненість у собі, спонтанність;
екзистенціональний напрям	– допомогти клієнту усвідомити свою свободу та власні можливості; спонукати до прийняття відповідальності за те, що відбувається з ним; ідентифікувати фактори, які блокують його свободу.

Загалом, психолог-консультант, визначаючи цілі взаємодії з клієнтом, бере до уваги положення тієї теорії, на яку він спирається. Так, у наукових школах, орієнтованих на особистісний розвиток і перебудову особистості, більшою мірою домінують перспективні цілі, тоді як в школах, орієнтованих на зміни поведінки, особлива увага надається конкретним цілям. Отже, цілі психологічного консультування утворюють континуум, на одному полюсі якого – загальні, глобальні цілі, а на іншому – специфічні, конкретні, короткочасні цілі.

Важливо підкреслити, що не існує протиріччя між загальними і конкретними цілями консультування.

Цілі консультанта і клієнта у процесі консультативної взаємодії співвідносяться, хоча кожний консультант вибудовує систему загальних цілей, що відповідають його науковій позиції, а кожний клієнт – свої конкретні, індивідуальні цілі, які спонукають його прийти до спеціаліста.

В процесі взаємодії з клієнтом консультант досить часто уточнює, конкретизує, переформульовує визначені клієнтом цілі, накреслює необхідні засоби їх досягнення.

Консультанту необхідно з самого початку розібратися в конкретних цілях клієнта. Тому вже на етапі знайомства він уточнює, що привело людину до психолога, що вона очікує від спілкування з ним, які її бажання тощо.

Більшість клієнтів, як правило, мають лише загальне уявлення про те, що таке консультування. Обов'язково треба проінформувати клієнта про тривалість бесід, про те, як відбуваються консультативні зустрічі та що на них обговорюється. Це необхідно для того, щоб клієнт зрозумів можливості та обмеження консультування, і щоб запобігти невиправданих очікувань та певних ілюзій клієнта стосовно психологічної допомоги.

Акцент треба поставити на тому, що консультант є лише помічник, провідник в осмисленні існуючих проблем клієнта, а прийняття рішення, особистісний вибір, визначення поведінкових та життєвих стратегій цілком залежить від самого клієнта, від його прагнення до змін, прийняття відповідальності та активізації внутрішніх потенціалів для подолання труднощів.

Таким чином, психолог має реалізувати головну мету консультування – допомогти клієнту усвідомити, що саме він і є тією особистістю, яка повинна вирішувати, діяти, актуалізувати власні здібності, змінюватися.

Накреслені цілі процесу психологічного консультування реалізуються за допомогою адекватної психологічної допомоги клієнту та вирішення в цьому процесі професіональних

консультативних завдань. Існують певні труднощі як при визначенні цілей, так і в процесі формулювання завдань консультування, оскільки розуміння суті проблеми клієнта, стратегії її вирішення у багатьох випадках залежать від теоретичних уподобань консультанта, що й визначає в результаті зміст консультативних завдань.

Враховуючи досвід фахівців у галузі консультативної психології (С.В. Васьківська, П.П. Горностай, О.Є. Сапогова. Л.Б. Шнейдер та ін.), підкреслимо, що в ході вирішення консультантом психологічних проблем клієнта визначаються два **типи завдань:**

1) **психодіагностичні**, які спрямовані на те, щоб консультант розібрався сам та допоміг клієнту зорієнтуватися у власних труднощах, переживаннях, смислах з тим, щоб знайти правильні стратегії вирішення проблеми. Такі вирішення можливі як:

а) подолання труднощів;

б) відреагування, в результаті якого людина звільняється від деструктивного впливу;

в) дозрівання та завершення, на основі яких проблема трансформується у щось інше;

г) прийняття проблеми, засобом зміни ставлення до того, що відбулося.

Цей тип завдань пов'язаний зі збором та аналізом необхідної інформації про клієнта, розпитуванням, обмірковуванням, узагальненням, ідентифікацією сутності труднощів клієнта;

2) **психотерапевтичні**, які спрямовані на пошук та актуалізацію внутрішніх ресурсів клієнта, коли консультант разом з клієнтом прагнуть знайти нові для досвіду останнього можливості вирішення проблеми, саме з використанням спеціальних прийомів.

На думку С.В. Васьківської, якщо **цілі консультування лежать у площині особистого благополуччя клієнта,** і психологічний вплив на нього у консультативній взаємодії досить «м'який», то можна виокремити наступні завдання консультування:

– надання клієнту психологічної інформації;

– інтеграція особистості клієнта, подолання внутрішньої конфліктності та узгодження його інтересів;

– активізація психічних та психологічних ресурсів клієнта;

– подолання особистісних обмежень та освоєння нових поглядів на власну життєву ситуацію;

– надання професійної підтримки (інформаційної, емоційної, реальної);

– сприяння смислотворенню та перебудові ієрархії цінностей;

– вироблення адекватних форм поведінки в різних життєвих ситуаціях;

– допомога у розв'язанні гострих життєвих проблем та створення основи для досягнення інсайтів з приводу «глухих кутів життя».

За позицією Г.С. Абрамової, якщо мета консультування – це культурно-продуктивна особистість, котра володіє відчуттям перспективи, діє усвідомлено, здатна розробляти різні стратегії поведінки та аналізувати проблемну ситуацію з різних сторін, то у процесі взаємодії консультанта з клієнтом можна **вирішувати чотири типи завдань:**

1) **соціальні завдання,** коли клієнт оцінює власні переживання та інформацію про інших людей, орієнтуючись на соціальні норми («правильно-неправильно»). На цьому етапі важливо змінювати систему оцінок клієнта, що дозволить йому побачити мету з іншого боку та відійти від переживань та шаблонів у поведінці;

2) **етичні завдання**, коли клієнт формулює своє ставлення до проблемної ситуації через призму етичних канонів («добре- погано»). Консультанту важливо показати обмеженість такої оцінної шкали, оскільки вона не дає можливості клієнту аналізувати динамічність наявної інформації про себе;

3) **моральні завдання**, коли клієнт в оцінюваннях проблемної ситуації зафіксований на критеріях моральності («добро-зло»), що вимагає від нього здійснити моральний вибір.

Необхідно показати клієнту умовність цих критеріїв, підвести до усвідомлення відносності щодо їх прийняття різними людьми;

4) **особистісні, психологічні завдання**, які характеризуються тим, що клієнт самостійно ставить питання про значущість для себе тієї чи іншої інформації, коли він відкритий для засвоєння інших форм поведінки, коли зорієнтований на змінювання та особистісне зростання в цілому.

В кінцевому рахунку консультант має слідкувати, щоб накреслювалися лише такі завдання консультування, які здатен вирішувати клієнт, і при цьому давати реалістичні прогнози відносно результатів. Тут важливо взаємодіяти з клієнтом, опираючись на його психічні й особистісні можливості.

Питання визначення **цілей консультування** не є простим, оскільки залежить від потреб клієнтів, що звертаються за психологічною допомогою, і теоретичної орієнтації самого консультанта. Однак, перш ніж ознайомитися з різноманіттям цілей консультування, сформулюємо, слідуючи за Джордж і Крістіані (1990), **кілька універсальних цілей, що у більшому або меншому ступені згадуються теоретиками різних шкіл:**

1. Сприяти зміні поведінки, щоб клієнт міг жити продуктивніше, випробувати задоволеність життям, незважаючи на деякі неминучі соціальні обмеження.
2. Розвивати навички подолання труднощів при зіткненні з новими життєвими обставинами і вимогами.
3. Забезпечити ефективне прийняття життєво важливих рішень. Існує безліч справ, яким можна навчитися під час консультування: самостійні вчинки, розподіл часу й енергії, оцінка наслідків ризику, дослідження поля цінностей, у якому відбувається прийняття рішень, оцінка властивостей своєї особистості, подолання емоційних стресів, розуміння впливу установок на прийняття рішень і т.п.
4. Розвивати уміння зав'язувати і підтримувати міжособистісні відносини. Спілкування з людьми займає значну частину життя й у багатьох викликає труднощі через низький рівень їхньої самоповаги або недостатність соціальних навичок. Будь то сімейні конфлікти дорослих або проблеми взаємин дітей, варто поліпшувати якість життя клієнтів за допомогою навчання кращій побудові міжособистісних відносин.
5. Полегшити реалізацію і підвищення потенціалу особистості. На думку Блочер (1966), у консультуванні необхідно прагнути до максимальної волі клієнта (з огляду на природні соціальні обмеження), а також до розвитку здатності клієнта контролювати своє оточення і власні реакції, які провокуються оточенням.

Р. Мей (1967) вказує, що при роботі з дітьми консультант повинен домагатися зміни їхнього найближчого оточення з метою підвищення ефективності допомоги.

Незважаючи на деяку спільність цілей психологічного консультування, основні психологічні школи все-таки значно розходяться в їхньому розумінні.

Так чи можливо все-таки говорити про якісь **універсальні цілі консультування**, коли ми можемо допомагати клієнтові й у прагненні до волі, і в подоланні емоційних стресів, і в навчанні адаптивній поведінці, і в пошуку повноцінного самовираження? Можлива така відповідь на питання:

1) Мету психологічного консультування складають континуум, на одному полюсі якого — загальні, глобальні, перспективні цілі, а на іншому — специфічні, конкретні, короткострокові цілі.

2) Мета консультування не обов'язково знаходиться в протиріччі — просто в школах, орієнтованих на перебудову особистості, акцентуються перспективні цілі, а в школах, орієнтованих на зміну поведінки, більше значення надається конкретним цілям.

5. ПРИНЦИПИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

Вітчизняні психологи-консультанти надають послуги клієнтам відповідно до норм Етичного Кодексу психолога, який затверджено на 1 з'їзді Товариства психологів України в 1990 році. Згідно з цим Кодексом консультант несе відповідальність за професіоналізм і в такому випадку має обов'язки перед клієнтом. В його роботі можуть виникати обов'язки перед членами родини клієнта, перед установою, в якій клієнт працює, перед самим собою – за власний рівень професіоналізму.

Загальні принципи психологічного консультування виокремлюються багатьма спеціалістами в цій галузі (Ю.Е. Альошина, С.В. Васьківська, В.Е. Пахальян, О.Є. Сапогова, Т.М. Титаренко, Л.Б. Шнейдер та ін.).

1. Принцип добровільності.

Означає, що зазвичай клієнт сам звертається до психолога, оскільки суб'єктивно відчуває труднощі у своєму житті, сам хоче допомоги і шукає її, тобто він мотивований до прийняття психологічної допомоги.

Ніхто – ні родина, ні співробітники, ні друзі не можуть примушувати, умовляти чи заохочувати людину йти до психолога-консультанта, аж поки у неї не виникне власна внутрішня глибока мотивація це здійснити. Якщо особистість внутрішньо вмотивована, має власне бажання щось змінювати у власному житті, вона готова прийняти певну допомогу від консультанта. Коли ж вона не готова, чи погоджується з порадами близьких людей, це гальмує консультативний процес, оскільки у людини активізуються психологічні механізми захисту, спрямовані проти втручання в її особистісний простір. Виняток можуть становити лише маленькі діти, батьки яких можуть отримувати консультацію стосовно їх поведінки чи особистісного розвитку.

2. Принцип поваги до прав та особистої автономії клієнта.

Психолог-консультант, розпочинаючи роботу з клієнтом, має чітко усвідомлювати, що він повинен з повагою ставитися до прав, честі та гідності клієнта. Перш за все, це повага права людини на автономію внутрішнього світу, на самовизначення й самоздійснення; крім того, це право на свободу вибору спеціаліста, з яким хотів би працювати клієнт, право на самостійне рішення щодо необхідності отримання психологічної допомоги; право брати участь в обговоренні запропонованих методів, технік, прийомів роботи; клієнт має право орієнтуватися у тривалості роботи, як вона просувається; прийняти рішення про відмову від послуг психолога; клієнт має право знати про освіту і практичний довід консультанта, а також, куди можна звернутися у разі непрофесіональної діяльності консультанта. Всі права повідомляються клієнтові під час першої консультативної співбесіди.

3. Принцип доброзичливого і безоцінного ставлення

Означає виявлення теплоти й поваги, уміння прийняти клієнта таким, яким він є, не оцінюючи і не засуджуючи його норми і цінності, стиль життя, поведінку.

Доброзичливість пов'язана з повагою і чутливим ставленням до клієнта. Важливим при цьому є професійне вміння приймати клієнта таким, яким він є, спілкуватися з ним, не оцінюючи, не критикуючи його норми та цінності, стиль життя та поведінку. Таке ставлення протиставляється як надлишковій благородності, так і примітивному, але великодушному співчуттю.

Безоцінність – один із самих важких у реалізації принципів. На його повне втілення у взаємодію з клієнтом консультант витрачає багато років. Безоцінне ставлення ні в якому випадку не означає байдуже, індиферентне ставлення. Супроти того, це спокійне, досить уважне і поважливе ставлення до повідомлень клієнта.

Приймати клієнта, не оцінюючи його, можна тоді, коли консультант сам навчиться приймати себе, не вдаючись до жорсткого, критичного самоаналізу, який досить часто повторюється; не використовуючи при цьому безкінцеві спонукання та безмежні самопотурання, без самозахоплення і роздратування, толерантно переглядаючи всі події власного життя. Отже, доброзичливе, безоцінне ставлення може вибудувати лише той

консультант, який сам здатен бути «добрим клієнтом», точніше, той, хто прагне час від часу знов і знов працювати в межах власного самоусвідомлення, саморозуміння і, врешті-решт, над власною персональною ідентичністю, власною свободою та особистісним зростанням.

4. Принцип активізації клієнта до прийняття відповідальності за те, що відбувається з ним.

Людина звертається до консультанта у ситуаціях життєвого неблагополучия. Консультант відразу активізує її до того, що прийняття рішень відносно самої себе, виконання чи невиконання певних методів і прийомів буде здійснювати вона сама. При цьому не варто підміняти в чомусь клієнта і братися за його справи. Бажано допомагати йому вільно, відповідально приймати певні рішення, але не приймати їх за нього. Якщо клієнт явно наполягає на тому, як йому вчинити в тій чи іншій проблемній ситуації, що йому говорити чи як конкретно діяти, то консультант може лише поділитися своїми думками, не нав'язуючи їх клієнтові та додаючи, що він може помилятися, адже єдиною людиною, хто розбереться краще у самому собі є сам клієнт. Таким чином, консультант сприяє «зверненню» клієнта до самого себе та активізує його до відповідальності за те, що відбувається в його житті.

Може здаватися, що консультант уникає відповідальності. Хоча він несе соціальну відповідальність перед суспільством, установою, в яких він живе і працює; наукову відповідальність за вміння правильно застосовувати на практиці теоретичні доробки (наукові підходи, концепції, власну узагальнену модель консультативної взаємодії); професійну відповідальність за якість здійснення професійних дій, за психологічний супровід клієнта у пошуку ним правильного рішення і, зрештою, за культурну продуктивність та власний професіоналізм.

5. Принцип забезпечення конфіденційності.

Клієнт має право на анонімність звернення (можна не називати власне ім'я) та конфіденційність (коли психологічна інформація не підлягає розголошенню). Поважливе ставлення до людської гідності слід виконувати беззаперечно, причому незалежно від віку, національності, статі, професії, соціального статусу тощо.

Консультант має під час першої зустрічі обов'язково проговорити, що буде зберігати у таємниці всі відомості, які стосуватимуться клієнта, його переживань, думок, намірів, особистісних проблем. Водночас клієнт сам обирає, яку інформацію і як глибоко він буде її освічувати психологу. Однак доцільно також з самого початку консультативних взаємодій попередити клієнта про те, що, якщо будуть відбуватися якісь зміни умов, то вони можуть призвести до змін і в гарантії конфіденційності. Наприклад, після проведення індивідуального консультування клієнта, коли виникає необхідність у сімейному консультуванні, то клієнт сам зобов'язаний розповісти (чоловіку, дружині, дітям чи, можливо, батькам) про специфічну психологічну інформацію, що стосується не тільки його інтересів, але й зачіпає інтереси членів родини.

Крім того, консультант зобов'язаний попередити клієнта, в яких ситуаціях він не має права дотримуватися принципу конфіденційності: а) в ситуаціях, які мають кримінальні наслідки; б) в ситуаціях, коли йдеться про загрозу життю клієнта чи когось з його близького оточення; в) в ситуаціях, коли психолог може бути притягнутий правоохоронними органами як свідок. У всіх інших випадках конфіденційна інформація підлягає розголошенню тільки за умови письмової відмови клієнта від права на конфіденційність.

6. Принцип компетентності.

Професіональну психологічну допомогу може надавати лише спеціаліст-психолог, який має спеціальну освіту, кваліфікацію, що підтверджена документально (диплом бакалавра, спеціаліста, магістра) та певний досвід роботи у сфері консультативної діяльності. Консультант не повинен відмовляти у професійній допомозі клієнтові, залишати його без емоційної підтримки у разі необхідності. Водночас консультант не має права братися за надання послуг клієнтові тоді, коли він бачить, що не досить компетентний у більшості завдань, які має намір вирішувати для себе клієнт. До того ж консультант з великою осторогою має ставитися до запитів клієнтів, чиї проблеми мають психіатричний характер. В

такому разі психологу-консультанту необхідно відмовитися від надання допомоги і порадити звернутися до іншого спеціаліста. Отже, консультант не повинен діагностувати чи консультувати клієнта з особистих проблем, що виходять за межі його компетенції. Не варто також підтримувати необгрунтовані надії клієнта та обіцяти йому те, що перевищує межу компетентності консультанта.

7. Принцип дотримання професійної дистанції.

Цей принцип обумовлений як процесуальними аспектами консультативної взаємодії, так і результативними. Процесуально легше консультанту як «входити в контакт» з клієнтом, так і «виходити з контакту», якщо немає близьких емоційних зв'язків, прихильностей до клієнта. Результативно також краще не мати взаємостосунків з клієнтом поза консультативною взаємодією. Взагалі консультант не має вступати з клієнтом у будь-які інтимні стосунки – любовні, дружні, тим більше, сексуальні. Саме наявність професійної дистанції дає змогу консультантові здійснювати належний рівень професіональної допомоги, дотримуватися соціальної та професіональної відповідальності, бути вільним і незалежним від нарікань клієнта (що можуть бути у тих випадках, коли стосунки переростають у близькі, інтимні). Якщо ж подібна ситуація виникає, то консультант зобов'язаний відразу обговорити її з іншою стороною та припинити надання консультативної допомоги. Крім того, у консультуванні варто відмовляти членам родини, родичам та близьким друзям. Це заважає витримувати професійну дистанцію з клієнтом такого роду, оскільки у консультативній взаємодії переплітаються різні форми взаємин, ставлень, що заважає зберігати об'єктивну і відсторонену позицію.

8. Принцип «Не нашкодь!».

Це один з широко розповсюджених, але не конкретних принципів. В процесі консультування для досягнення позитивного результату потрібна особистісна активність і відповідальність з обох боків – консультанта і клієнта. Звичайно, що консультант, виконуючи свою професійну діяльність, не може ставити завдання нашкодити клієнтові. Відомо, що найпростіше всього не нашкодити нікому, якщо нічого не робити. Досить часто цей принцип («Не нашкодь!») наголошують для молодих, початківців у консультативній діяльності. Тим самим знімається професійна відповідальність з того, хто транслює знання, досвід і вчить, що можна. У такому разі досвідчений консультант чи викладач консультативної психології приховується за формулою «Я попереджав».

Цей принцип безперечно повинен доводитися до кожного психолога-консультанта з метою утвердження під час консультування його професійної відповідальності. Проте в процесі опанування консультативної взаємодії, а, зокрема, в супервізії, важливо доповнювати його різними положеннями й коментарями щодо того, що входить у професіональні обов'язки консультанта, а чого йому робити не можна ніколи.

Загалом чітке розуміння, глибоке осмислення всіх зазначених вище принципів та вміле їх застосування у міжособистісній взаємодії з клієнтом і буде дієвою реалізацією останнього принципу «Не нашкодь!».

9. Принцип професійної вмотивованості консультанта.

Означає, що він захищає інтереси клієнта, а не інших осіб чи організацій, не бере бік жодного з учасників конфлікту, уникає упередженого ставлення.

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

Нарешті, для консультанта дуже важливо не вступати з клієнтом у будь-які особисті стосунки. Цей принцип означає, що психологові слід уникати як встановлення дружніх взаємин із клієнтами, так і надання психологічної допомоги своїм друзям чи родичам. Як зазначає Ю. Альошина, у протилежному випадку консультант і клієнт починають задовольняти ті чи інші потреби й бажання одне одного, і консультант вже не може зберегти об'єктивну і відсторонену позицію, необхідну для ефективного розв'язання проблем клієнта.

10. Принцип орієнтації на норми й цінності клієнта.

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

11. Принцип «Заборона давати поради»

Клієнтам не можна давати поради. Підстави для цього дещо широкі й різноманітні. Насамперед, який би не був життєвий і професійний досвід психолога, дати гарантовану пораду іншому неможливо: життя кожного унікальне й непередбачене. До того ж, радячи, консультант цілком бере на себе відповідальність за те, що відбувається, що не сприяє розвиткові особистості клієнта і його адекватного ставлення до дійсності. У такій ситуації психолог ставить себе в позицію «гуру», що реально шкодить консультуванню, призводить до того, що в клієнта, замість активного прагнення розібратися у своєму житті і змінити його, формується пасивне і поверхневе ставлення до того, що відбувається. При цьому будь-які невдачі в реалізації поради, звичайно, приписуються консультантові, який дав пораду, що, природно, заважає розумінню клієнтом своєї ролі в подіях, що відбуваються з ним.

12. Принцип розмежування особистих і професійних стосунків

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

Установлення тісних особистих стосунків між консультантом і клієнтом призводить до того, що вони, як близькі люди, починають задовольняти ті або інші потреби і бажання один одного і консультант уже не може зберегти об'єктивну й відсторонену позицію, необхідну для ефективного вирішення проблем клієнта.

13. Принцип залучення клієнта до процесу консультування.

Для того щоб процес консультування був ефективним, клієнт під час прийому повинен почувати себе максимально залученим до бесіди, яскраво й емоційно переживати усе, що обговорюється з консультантом. Для того щоб забезпечити таке залучення, психолог повинен стежити за тим, щоб розвиток розмови мав для клієнта логічний зрозумілий вигляд, а також щоб людина не просто «слухала» фахівця, а їй було дійсно цікаво. Адже лише в тому випадку, якщо зрозуміло і цікаво усе, що обговорюється, можна активно шукати шляхи вирішення своєї проблемної ситуації, переживати й аналізувати її.

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

14. Принцип прийняття клієнтом відповідальності за те, що з ним відбувається.

У ході консультації локус скарги клієнта повинен бути переведений з інших на себе. Без вирішення цієї задачі досягнення якихось реальних результатів неможливо. Лише в тому випадку, якщо людина відчуває свою провину і відповідальність за те, що відбувається, вона буде дійсно намагатися змінитися і змінити свою ситуацію, у противному випадку вона буде лише очікувати допомоги й змін із боку навколишніх.

Буває і так, що єдине, що за час прийому встигає зробити психолог - це показати клієнтові, що він сам, хоча б почасти, сприяє тому, що його проблеми й стосунки з людьми

мають такий складний і негативний характер. Але це зовсім не означає, що консультація була невдалою. Навпаки, у такій ситуації консультант домігся найважливішого результату; адже, усвідомлюючи свою відповідальність за ситуацію, людина може сама вирішити, як їй необхідно поводитися, для того щоб у її житті відбулися позитивні зміни. Хоча, звичайно, допомога психолога у визначенні того, що саме і як можна змінити в даній ситуації, звичайно, є дещо корисною.

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

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

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

Загальні принципи реалізуються в консультативній практиці за допомогою дотримання консультантом ряду правил (специфічних вихідних положень), які підпорядковуються його концептуальній позиції і тим завданням, які вирішують і консультант, і клієнт. Застосування конкретних правил надає певні гарантії безпечної взаємодії консультанта і клієнта.

У спеціальній літературі, присвяченій консультуванню, виокремлюється розмаїття правил, яких дотримується психолог- консультант в директивному чи недирективному консультуванні.

Перша – директивна позиція консультанта – це позиція, коли він взаємодіє «не на рівних», надбудовується ніби зверху, коли він досвідчений, розумний, мудрий; коли він надає допомогу слабкому чи дезадаптованому клієнтові, що втратив себе.

Друга – недирективна позиція консультанта – це позиція, коли він взаємодіє «на рівних», яка передбачає діалог, належну професійну дистанцію, взаємну відкритість, свободу, відповідальність, повагу до клієнта та його автономії.

Не існує такої необхідності аналізувати детально всі правила, що зустрічаються у багатьох авторів, які вивчають проблеми консультування, тим більше, що значна їх частина співвідноситься змістовно чи є тотожною. Важливо звернутися до визначення особливостей недирективного консультування, презентованого К. Роджерсом, і осмислити наступні ***специфічні принципи (правила) консультативної взаємодії:***

– консультант повинен слухати клієнта терпляче і доброзичливо, ставлячись до повідомлень злегка критично;

– консультант не повинен демонструвати яку б то не було владу;

– консультант не повинен вступати у суперечку з клієнтом.

Консультант може говорити та задавати питання лише при певних обставинах:

– щоб допомогти клієнтові висловитися;

– щоб позбавити клієнта якихось страхів або тривоги, оскільки вони можуть впливати на ставлення до консультанта;

– щоб похвалити клієнта за точну передачу власних думок та почуттів;

– щоб спрямувати бесіду на ті предмети чи явища, які були пропущені чи відторгнуті клієнтом;

– щоб обговорити неясні моменти, якщо це необхідно.

У психотерапії існують два найважливіших поняття, що мають велике значення для роботи з пацієнтами:

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

б) «контрперенесення», тобто схильність психолога проектувати свої стосунки зі значимими людьми й основні внутрішні проблеми й конфлікти на стосунки з пацієнтом.

Ці поняття, уведені в психоаналіз 3. Фрейдом, на сьогоднішній день широко використовуються в межах різних напрямків психотерапії (Фрейд 3., 1989). Вони означають, що будь-які людські стосунки і навіть такі «спеціальні» стосунки, що складаються в межах психотерапії, знаходяться під впливом внутрішніх особистих потреб і бажань людини, що вона найчастіше не усвідомлює. Більше того, навіть професіонал-психолог часто виявляється «обеззброєним» контрперенесенням. Саме для того, щоб розуміти, керувати й уміти використовувати з метою аналізу своє контрперенесення, як, утім, і деяких інших особистих і міжособистісних феноменів, для психолога-початківця існує обов'язкова вимога поєднання свого власного аналізу з довготривалою роботою із супервізором.

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

Консультант, забезпечуючи таємність, повинен ознайомити клієнта з обставинами, при яких професійна таємниця не дотримується. Конфіденційність не можна звести в абсолютний принцип. Найчастіше доводиться говорити про її границі. Шнейдер (1963; цит. за: Джордж, Крістіані, 1990) сформулював **сім основних правил, наслідуючи які можна встановити такі границі:**

1. Зобов'язання дотримуватися конфіденційності не абсолютне, а відносне, оскільки існують визначені умови, здатні змінити таке зобов'язання.
2. Конфіденційність залежить від характеру представлених клієнтом відомостей, проте довірливість клієнта незрівнянно сильніше зв'язує консультанта, ніж «таємність» подій, про які повідомляє клієнт.
3. Матеріали консультативних зустрічей, що не можуть заподіяти шкоди інтересам клієнта, не підпадають під правила конфіденційності.
4. Матеріали консультативних зустрічей, необхідні для ефективної роботи консультанта, також не підпадають під правила конфіденційності (наприклад, можливе надання експертові матеріалів консультування за домовленістю з клієнтом).
5. Конфіденційність завжди ґрунтується на праві клієнта на добре ім'я і збереження таємниці. Консультант зобов'язаний поважати права клієнтів і у визначених випадках навіть вчиняючи протизаконно (наприклад, не надавати інформацію про клієнта правоохоронним

органам, якщо цим не порушуються права третіх осіб).

6. Конфіденційність обмежена правом консультанта на збереження власного достоїнства і безпеки своєї особистості.

7. Конфіденційність обмежена правами третіх осіб і громадськості.

Серед обставин, що найбільш часто вказуються, при яких дія **правил конфіденційності в консультуванні може бути обмежена**, заслуговують згадування наступні:

1. Підвищений ризик для життя клієнта або інших людей.

2. Злочинні дії (насильство, розбещення, інцест та ін.), які можуть бути вчинені над неповнолітніми.

3. Необхідність госпіталізації клієнта.

4. Участь клієнта й інших осіб у поширенні наркотиків і інших злочинних дій.

З'ясувавши під час консультування, що клієнт представляє для когось серйозну загрозу, консультант зобов'язаний ужити заходів для захисту потенційної жертви (або жертв) і проінформувати про небезпеку її саму (їх), батьків, близьких, правоохоронні органи. Консультант також повинен повідомити клієнта про свої наміри.

5. Причини відмови психолога від консультування

Як свідчить статистика, потребують допомоги та звертаються до психолога-консультанта переважно жінки. Для чоловічої частини населення консультація психолога поки ще залишається недостатньо використаним способом вирішення проблем особистого характеру.

Вік клієнтів, які звертаються за консультативною допомогою психолога, досить обмежений, від 18 до 45 років. Освітній рівень клієнтів психологічних консультацій, як правило, коливається в межах вищої і середньої фахової освіти. За соціальним становищем більшість із них є службовцями, за ними йдуть інваліди та робітники. Менш представлені пенсіонери, домогосподарки, студенти та інші.

Для кожного психолога-консультанта та кожного клієнта, залежно від соціальних, економічних, фізіологічних та суспільно- політичних умов їхнього життя, властиві індивідуальні відмінності професійних та особистісних характеристик, установок, переконань та уподобань. З огляду на це, досвідчені психологи-практики радять більшого значення надавати першому етапу консультування, на якому слід детально з'ясувати індивідуальні особливості клієнта, його проблеми та "психологічну історію", компетентність та готовність психолога допомогти саме цьому клієнту і саме у цій проблемі. Вже під час першої зустрічі психолог-консультант має визначитись, чи спроможний він у подальшому продовжувати консультування. Так, наприклад, можуть зустрічатися ситуації, коли консультант відчуває себе недостатньо компетентним вирішувати певні проблеми, або ж піднята проблема не є психологічною і повинна вирішуватися спеціалістами у галузі психотерапії, психіатрії чи патопсихології. У таких випадках клієнтам надається пояснення відмови і рекомендується звернутися до іншого фахівця.

Для успішного початку і подальшого проведення психологічного консультування В.В. Столін пропонував консультанту звертати увагу на три види орієнтацій клієнтів, зокрема:

1) ділова орієнтація, що існує у двох основних видах;

а) адекватна – клієнт щиро зацікавлений у вирішенні проблеми ("Ви зробите все можливе..." і "Я сам готовий робити все, що Ви мені запропонуєте");

б) неадекватна – клієнт перебільшує можливості консультанта ("Я впевнений, що тільки Ви могли б мені допомогти... Ви – маг...").

2) рентна орієнтація, що також може бути двох видів:

а) "чарівний рантьє" – клієнт переконаний, що його відвертість, його страждання, його чарівність та довіра до консультанта – той капітал, з якого він неминуче одержить відсоток у вигляді перекладання відповідальності на плечі консультанта ("Ну, тепер Ви все знаєте й можете запропонувати, що робити далі");

б) "вимогливий рантьє" – клієнт хоче отримати відсоток уже із самої позиції відвідувача консультації ("Ну, тепер Ви все знаєте, і тепер це Ваша турбота – Вам за це гроші платять").

3) "ігрова орієнтація" – У цьому випадку виникає враження, що клієнт звернувся лише для того, щоб налагодити певні відносини з консультантом. Наприклад, клієнт дає зрозуміти, що він не профан у психології, ніби пропонуючи консультантові пройти в нього атестацію ("Подивимося, чи хороший Ви фахівець..."). Докази компетентності клієнт приймає з пожвавленням і відразу висуває нові "екзаменаційні питання".

Також можливі випадки, коли клієнт усіляко підсилює безнадійність своєї проблеми, хоча реально її не існує ("Ви згодні, що рішення немає?"). Якщо консультант запропонує яке-небудь рішення, клієнт відразу його спростовує введенням інформації, раніше не повідомленої, і додає: "Ну хіба можна пропонувати настільки необдумані пропозиції?". Якщо консультант підтвердить відсутність рішення, клієнт відразу йому запропонує: "От бачите, я навіть краще Вас розуміюся в життєвих проблемах, а в психології і поготів".

Таким чином, лише адекватна ділова орієнтація клієнта може призвести до успіху консультації. А інші, запропоновані клієнтом, необхідно змінювати. Стабільність же (крайня ригідність, твердість) рентних та ігрових орієнтацій є показником потреби клієнта не в консультуванні, а в психотерапії. Існують випадки, коли обрана клієнтом орієнтація вміло приховується і тоді перед консультантом постає завдання розкрити маніпулятивні маскування та запропоновувати клієнтові результативний хід консультативного процесу. Якщо клієнт не приймає запропонованих позицій, психолог-консультант має право відмовитися від продовження зустрічей.

За свідченням Р. Кочюнаса, найбільш частими причинами, за яких психолог-консультант може відмовитись від надання клієнтові консультативних послуг, є наступні:

1) психолог-консультант не має достатньої компетентності для вирішення поставлених клієнтом проблем;

2) розбіжність поглядів психолога-консультанта та клієнта на основні життєві цінності (морально-ціннісні переконання, установки, суспільно-політичні позиції тощо);

3) неможливість з якихось причин збереження конфіденційності консультування (необхідність повідомлення про злочин);

4) не бажано надавати консультативну допомогу членам родини або ж близьким друзям, оскільки у обох членів процесу буде зберігатися особисте ставлення один до одного, що надзвичайно заважає появі серйозного, особистісно відстороненого психологічного аналізу, і, як наслідок, адекватного вирішення проблеми;

5) наявність особистого неприйняття клієнта на інтуїтивно- емоційному рівні;

6) відмова клієнта з якихось, відомих лише йому, причин відповідати на поставлені запитання і обговорювати проблему;

7) після декількох зустрічей психолог-консультант разом із клієнтом, перевіряючи результативність зустрічей, можуть прийти до спільної згоди про неефективність консультативного процесу та відсутність подальших перспектив продовження консультативної взаємодії.

За наявності однієї чи декількох таких причин психолог- консультант радить клієнту звернутися до іншого спеціаліста. При цьому консультант може запропонувати колег або ж установи, у професійності яких він впевнений. Клієнту можна запропонувати більш детальну інформацію про установи, зокрема, адресу, телефони, прізвища консультантів, вартість консультативної зустрічі тощо. При цьому слід пам'ятати, що консультант у ненав'язливій формі пропонує найбільш ефективні, на його думку, варіанти психологічного консультування, але прикінцевий вибір залишається за клієнтом.

Запитання і завдання для самоконтролю

1. Сформулюйте власні міркування щодо визначення поняття «психологічна допомога».
2. Яка мета і завдання психологічного консультування як виду психологічної допомоги?

3. Які соціальні, філософські та наукові події призвели до виникнення психологічної допомоги як інституту й професії?

4. Які, в загальному вигляді, завдання надання психологічної допомоги у психоконсультуванні?

5. Схарактеризуйте особливості завдань психологічного консультування.

ЛЕКЦІЯ 2.
ТЕМА: ОСОБИСТІСТЬ КОНСУЛЬТАНТА В ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

План:

1. Особистість консультанта та професійні вимоги до неї
2. Вплив професійної діяльності на особистість консультанта
3. Модель ефективного консультанта
4. Помилки психолога в процесі консультативної взаємодії
5. Особливості професійної діяльності консультанта- початківця
6. Професійний етикет консультанта
7. Перенесення і контрперенесення в консультуванні й психотерапії

1. Особистість консультанта та професійні вимоги до неї

Особистість консультанта виділяється майже в усіх теоретичних системах як найважливіший суб'єкт діяльності, що володіє засобами зцілення особистості у консультативному процесі, оскільки саме психолог-консультант має справу з найскладнішим об'єктом професійної взаємодії – людською психікою. Головний закон цієї взаємодії такий, як і в медицині: "Не нашкодь!". До міжнародних професійно-етичних стандартів особистості психолога-консультанта, з одного боку, належать такі якості, як: компетентність, відповідальність, конфіденційність, морально-позитивний ефект взаємодії, що в свою чергу, потребує від фахівця, який надає психологічну допомогу, окрім професійних знань і володіння методами та техніками консультування, стійкої системи переконань і світогляду. З іншого боку, якщо психолог-консультант не бачить сенсу в своїй роботі, в глибині душі зневажає клієнта, то його діяльність, навіть, якщо озброєна сучасними психотехніками, не принесе користі ні клієнту, ні самому консультантові.

Таким чином, для успішного професійного функціонування консультанту, окрім зазначених якостей, необхідно ще розв'язати свої світоглядні проблеми, з'ясувати для себе питання сенсу життя та місця в ньому своєї професійної діяльності. На підтвердження цьому положенню виступає відомий англійський психоаналітик М. Балінт, який стверджував, що психотерапія – це не теоретичне знання, а професійні навички особистості. Знаний представник гуманістичної психології К. Роджерс підкреслював, що теорія і методи консультанта менш важливі, аніж здійснення консультантом своєї ролі. Відомий психотерапевт А. Гобс і його послідовники встановили, що успішного консультанта відрізняють від невдахи риси особистості. Отже, по суті основна техніка психологічного консультування – це "Я-консультанта як інструмент", тобто основним засобом, що стимулює удосконалення особистості клієнта, є особистість консультанта.

Психолог-консультант – це та людина, що досить професійно, відповідально й на високому рівні займається психологічним консультуванням, а для цього необхідні спеціальна вища психологічна освіта та досвід практичної роботи в ролі консультанта. Це необхідно для того, щоб на високому науковому рівні займатися консультуванням та бути спроможним давати відповіді стосовно особливостей психіки сучасного клієнта; розуміти, що відбувається в теперішній момент часу з клієнтом, який звернувся за допомогою; чому цьому клієнту необхідні саме такі рекомендації; який вплив конкретні рекомендації матимуть на клієнта та бути спроможним на науковій основі пояснити клієнту значущість

цих рекомендацій. Більше того, при здійсненні своєї професійної діяльності психолог-консультант має бути зрозумілим клієнту та переконливим для професіоналів-психологів.

Окрім знань і вмінь, консультант має володіти рядом спеціальних особистісних якостей. Приміром, він має володіти здатністю любити людей, бути здатним без слів розуміти та співчувати їх переживанням, бути добрим, терплячим, товариським і відповідальним, а також, на думку Р. Мея, психолог-консультант повинен уміти залучати до себе людей, почуватися вільно серед різних спільнот та бути здатним до дії. Головне ж надбання справжнього психолога-консультанта – це "доброзичливість і прагнення зрозуміти клієнта, допомогти йому побачити себе із кращого боку та усвідомити свою цінність як особистості". Також до якостей, які мають бути притаманні справжньому психологу-консультанту, належать: емпатійність, відкритість, здатність до співпереживання, співчуття, доброзичливість, безоцінне ставлення до клієнта, відмова від нав'язування клієнтові своїх рекомендацій, віра в здатність клієнта самостійно впоратися зі своєю проблемою, готовність і прагнення консультанта не стільки позбавити клієнта від власних переживань, скільки спрямувати його переживання в конструктивне русло, вміння тримати оптимальну психологічну дистанцію між собою й клієнтом та вміння вселяти в клієнта впевненість і рішучість у власних силах і можливостях вирішити власні проблеми.

Загалом, система загальних, професійних і морально-етичних вимог, що висуваються до психологічного консультування та до практичної роботи психолога-консультанта, краще усього відбита в існуючих кодексах професійної етики практичних психологів.

Багато положень цих кодексів безпосередньо стосуються роботи психолога-консультанта. Дотримання всіх цих правил та етичних норм є обов'язковим у практичній роботі психолога-консультанта.

Окрім того є ряд особливостей, які стосуються професійної підготовки психолога-консультанта. Ці особливості стосуються того, як консультант ставиться до клієнта в різних ситуаціях психологічного консультування та як він виходить зі скрутних ситуацій, які нерідко виникають у процесі його проведення. На думку Р.С. Немова, консультант як професіонал має пропонувати клієнтові різні способи поведінки та, якщо це необхідно, вказувати конкретні дії, які йому варто виконати; він має бути здатним прийняти й визнати, як правильну, будь-яку точку зору на проблему; розуміти, приймати й працювати з позицій різних теорій; бачити і правильно оцінювати потенційну користь багатьох альтернативних психотерапевтичних підходів; усвідомлювати власну обмеженість, бути згодним працювати під контролем більш досвідченого психолога-консультанта, ділитися своїм досвідом з іншими консультантами й бути готовим скористатися досвідом їх роботи; усвідомлювати, як його власні дії впливають на клієнта, і, як дії клієнта, у свою чергу впливають на нього; поважати людську гідність.

Варто зазначити, що ніхто не народжується психотерапевтом або психологом-консультантом. Необхідні для цього особистісні якості не є вродженими, вони розвиваються впродовж всього життя, точніше, ефективність діяльності консультанта визначається властивостями його особистості, професійними знаннями та спеціальними навичками. Кожен з цих факторів забезпечує якісний консультативний контакт, що і є стрижнем психологічного консультування. Саме від якості консультативного контакту та особистості консультанта залежить остаточний ефект консультування – зміна особистості клієнта в процесі конструктивних впливів консультанта. Свого часу М. Балінт та Є. Балінт писали: "Знання можна отримати з книг чи лекцій, навички здобуваються в процесі роботи, але їх цінність обмежена без удосконалення особистості психотерапевта. Психотерапія стає ремеслом, вимощеним добрими намірами, якщо її не піднімають на професійний рівень відповідні якості особистості психотерапевта".

2. Вплив професійної діяльності на особистість консультанта

Професія психолога – консультанта цікава й дає чимало корисного самому фахівцю. В процесі якої іншої професії, окрім, можливо вчителя чи викладача, можна так глибоко й

близько пізнати значну кількість різних людей? Нерідко така професія викликає почуття задоволення собою, особливо, коли тебе цінують клієнти, коли ти впевнений, що твої впливи мали позитивний результат – ти зміг допомогти.

Однак, незважаючи на надзвичайну важливість та користь професії консультанта, вона несе в собі приховану загрозу саме для тих людей, які займаються нею і, дуже часто ця загроза має значний вплив на особистість психолога. Негативний вплив не завжди помітний з боку, але його справжню ціну відчуває сам консультант. Виділяють кілька важливих негативних аспектів, які мають місце у професійній діяльності психолога- консультанта:

– загроза втратити ідентичність і "розчинитися" у клієнтах;

– негативні наслідки взаємодій з невротичними клієнтами можуть позначитися на особистому житті (родина, друзі);

– загроза особистісних деформацій через постійну взаємодію з негативними сторонами життя клієнтів й їх психогенними проявами.

Консультанти досить часто забувають, що їх перевага в пізнанні клієнтів має відносний характер, оскільки вони бачать клієнтів у специфічних умовах і, як правило, нетривалий час. Консультанти не мають можливості спостерігати за діяльністю клієнтів у реальному житті й тільки з їх слів знають про тривоги, страхи, невдачі, і меншою мірою – про досягнення, успіхи та позитивні переживання клієнта. Однією з найбільш поширених проблем консультативного процесу – є перебільшення особистісних порушень клієнта, і, як наслідок, – орієнтація на тривалу консультативну взаємодію, а не на розуміння й виявлення позитивних аспектів життя клієнта. Орієнтація на таку взаємодію занадто зобов'язує консультанта перед клієнтом, вимагає від нього більших зусиль, аніж потрібно в дійсності, і, нарешті, змушує дивитися на життя через "рожеві окуляри".

Зайве заглиблення у професійну діяльність часто призводить до непорозумінь у родинному житті. По-перше, вимоги етики не дозволяють консультантові ділитися з родиною своїми враженнями, тому її члени родини лише приблизно уявляють, чим він займається. Це одна із найбільш поширених проблем родин, окремі члени яких, із професійних міркувань, повинні думати, що і як говорити близьким про свою роботу.

По-друге, консультування вимагає значних емоційних витрат, тому іноді це зменшує емоційну віддачу в родині. Коли на роботі весь день доводиться вислуховувати інших людей і заглиблюватися в їх турботи, увечері буває важко перейнятися турботами дружини або чоловіка та дітей. І це не єдині проблеми, які висуває професія консультанта.

Психологічне консультування й психотерапія віднесені до професій, що вимагають великих емоційних навантажень, відповідальності й мають досить невизначені критерії успіху. Представникам цих професій загрожує небезпека так званого "синдрому вигорання".

"Синдром вигорання" – складний психофізіологічний феномен, що визначається як емоційне, розумове й фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження. Синдром виявляється в депресивному стані, почутті втоми й спустошеності, недостатності енергії й ентузіазму, втраті здатності бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці відносно роботи, клієнтів і життя взагалі. Існує думка, що люди зі специфічними рисами особистості (неспокійні, чутливі, емпатійні, схильні до інтроверсії, що мають гуманістичну життєву установку, схильні ототожнюватися з іншими), більше підпадають під вплив цього синдрому.

До найбільш частих причин виникнення "синдрому вигорання" належать наступні:

– монотонність роботи, особливо, якщо її зміст здається сумнівним;

– вкладання в роботу значних особистісних ресурсів при недостатності визнання й позитивної оцінки фахівця;

– сувора регламентація часу роботи, особливо при нереальних строках її виконання;

– робота з "немотивованими" клієнтами, які постійно піддають сумнівам результативність діяльності консультанта та, відповідно, незначні, мало відчутні результати такої роботи;

– напруженість і конфлікти у професійному середовищі, недостатня підтримка зі сторони колег та зайвий критицизм;

– відсутність умов для самовиявлення особистості на роботі, коли не заохочуються, а придушуються експериментування й інновації;

– робота без можливості подальшого навчання й професійного вдосконалення;

– нерозв'язані особистісні конфлікти консультанта.

Одним з істотних факторів, що пом'якшує "синдром вигорання", є прийняття особистої відповідальності за свою роботу. Якщо консультант через невдачі або погане самопочуття займає пасивну позицію й звинувачує оточуючих, почуття безсилля й безнадійності лише збільшується. Відповідальність може бути перенесена у зовнішнє оточення різними способами: "мені не везе тому, що клієнти пручаються консультуванню й не хочуть нічого змінювати в житті"; "у всьому винна організація праці, і все це від мене не залежить"; "у мене занадто багато клієнтів і мало часу для кожного з них" і т.п. Така пасивна позиція консультанта змушує його капітулювати перед зовнішніми обставинами й почувати себе жертвою, що сприяє виникненню професійного цинізму. У такому разі консультантові особливо важливо відчувати почуття відповідальності й уміти працювати, навіть при наявності обмежень і перешкод. Замість перекладання провини за власне безсилля на оточуючих та обставини, краще спрямувати свою енергію й увагу на реалізацію існуючих можливостей і подумати про зміну самих умов.

Існує також достатня кількість конкретних способів запобігти виникненню "синдрому вигорання":

– культивування інших інтересів, не пов'язаних з консультуванням;

– внесення розмаїття у свою роботу, створення нових проектів і їх реалізація без очікування санкціонування з боку офіційних інстанцій;

– підтримка свого здоров'я, дотримання режиму сну й харчування, оволодіння технікою релаксації, медитації;

– задовільне соціальне життя, наявність декількох друзів (бажано інших професій), у взаєминах з якими існує гармонія;

– прагнення до того, чого хочеться, без розрахунку стати переможцем у всіх ситуаціях і вміння програвати без самознищення й агресії;

– здатність до самооцінювання без сподівання тільки на визнання оточуючих;

– відкритість новому досвіду;

– уміння не поспішати й давати собі досить часу для досягнення позитивних результатів, як у роботі, так і в житті;

– поміркувані зобов'язання (наприклад, не слід брати на себе більшу відповідальність за клієнта, ніж бере він сам);

– читання не тільки професійної, але й іншої цікавої літератури, лише для свого задоволення без орієнтації на якусь користь;

– участь у семінарах, конференціях, де надається можливість зустрітися з новими професіоналами й обмінятися з ними досвідом;

– періодична спільна робота з колегами, які значно відрізняються професійно й особистісно;

– участь у роботі професійної групи, що дає можливість обговорити існуючі особисті проблеми, пов'язані з консультативною роботою;

– хобі, що приносить задоволення.

Отже, щоб уникнути "синдрому вигорання", консультант повинен зрідка, але обов'язково оцінювати своє життя взагалі – чи живе він так, як йому хочеться. Якщо існуюче життя його не задовольняє, варто вирішити, що потрібно зробити для позитивних зрушень. Тільки належним чином піклуючись про якість свого життя, можна залишатися ефективним консультантом.

3. Модель ефективного консультанта

Досліджень у сфері розвитку якостей особистості консультанта досить багато, однак однозначної, виваженої моделі особистісних та професійних властивостей особистості фахівця зазначеного профілю, яка забезпечувала б ефективність роботи консультанта, на жаль, не існує. Дуже часто, описуючи успішного консультанта як професіонала, клієнти вживають побутові поняття: "відкритий", "теплий", "уважний", "щирий", "гнучкий", "терпимий". Яким же має бути сполучення властивостей особистості, що найбільшою мірою забезпечує успіх процесу консультування?

Питанню створення системного уявлення про особистість психолога-консультанта приділяється значна увага вітчизняними (О.Ф. Бондаренко, С.В. Васьківська, П.П. Горностай, В.Г. Панок, Т.М. Титаренко, Н.В. Чепелєва та ін.) та зарубіжними науковцями (Н. Анімов, Р. Кочюнас, М. Молоканов, К. Роджерс та ін.). Проте, як правило, у різних підходах або занадто деталізовано, несистемно описуються професійні вимоги і значущі особистісні якості психолога, або пропонуються моделі з урахуванням особливостей лише одного з існуючих терапевтичних напрямків. У зв'язку з цим існує необхідність створення моделі психолога-консультанта, в якій структуровано та при цьому без зайвої деталізації були б подані основні професійні й особистісні якості, що забезпечують результативність його професійної діяльності, й на яку можна було б спиратися у процесі підготовки майбутніх практичних психологів.

У зарубіжній та вітчизняній психології не існує єдиної системи вимог до особистості консультанта. Різні вчені пропонують свої моделі "ефективного", "кваліфікованого", "компетентного" психолога або психоконсультанта, спираючись, як правило, на наступне уявлення про сутність і генезу проблеми клієнта; умови консультативних стосунків; місце та роль психолога та самого клієнта у консультативному процесі; терапевтичні чинники, за рахунок яких відбувається "зцілення" клієнта тощо.

Так, Комітет з нагляду і підготовки консультантів США виокремив наступні шість якостей особистості цього фахівця, які, на його думку, необхідні такому спеціалісту: довіра до людей, повага цінностей іншої особистості, проникливість, відсутність упереджень, саморозуміння, усвідомлення професійного обов'язку.

Л. Уолберг виокремив такі якості особистості консультанта: чуйність, об'єктивність, гнучкість, емпатія і відсутність власних серйозних проблем. До особливо шкідливих для консультанта рис він відніс авторитарність, пасивність і залежність, замкненість, схильність використовувати клієнтів для задоволення своїх потреб, невміння бути терплячим до бажань клієнтів, наявність невротичної установки у ставленні до фінансово-матеріального забезпечення.

К. Шнайдер презентував три важливі постулати кваліфікованого консультанта та психотерапевта: особистісна зрілість, уміння успішно вирішувати власні життєві проблеми, відвертість, терпимість і щирість відносно себе; соціальна зрілість, спроможність надавати допомогу іншим людям, ефективно вирішувати їх проблеми, відвертість, терпимість і щирість у стосунках з клієнтами. Разом з цим, слід розуміти, що особистісна і соціальна зрілість консультанта – це процес, а не стан, оскільки не можна бути зрілим завжди і скрізь.

Р. Кочюнас запропонував власну модель ефективного консультанта. Серед факторів, які утворюють цю модель, вчений виділив такі: автентичність, відкритість власному досвіду, розвиток самопізнання, цінність особистості й ідентичність, толерантність до невизначеності, прийняття власної відповідальності, глибина взаємостосунків з іншими людьми, постановка реалістичних цілей.

Автентичність. Це поняття розуміється як здатність особистості консультанта проявляти справжні емоції та переживання. Автентичність певною мірою узагальнює деякі властивості його особистості. Насамперед, це щирість стосовно клієнта. Адже автентична людина жадає бути і є самою собою як у своїх безпосередніх реакціях, так і в цілісній поведінці. Вона дозволяє собі не знати всі відповіді на життєві питання, якщо їх дійсно не знає. Така людина не показує почуття любові, якщо в певний життєвий час відчуває вороже, неприязне ставлення. Проблеми більшості людей у тому й полягають, що вони багато енергії

витрачають на програвання ролей, на створення зовнішнього образу, замість того, щоб використовувати її на вирішення реально існуючих проблем. Якщо консультант більшу частину часу буде ховатися за професійною роллю, клієнт теж "сховається" від нього. Якщо консультант виконує роль тільки технічного експерта, відмежовуючись від своїх особистих реакцій, цінностей, почуттів, консультування буде стерильним, а його ефективність – сумнівною.

Відкритість власному досвіду. Відкритість консультанта розуміється не в сенсі відвертості перед іншими людьми, а як щирість у сприйнятті власних почуттів. Соціальний досвід учите нас заперечувати, відкидати свої почуття, особливо негативні. Дитині говорять: "Замовчи, старші діти (або хлопчики) не плачуть!" Дорослим оточуючі говорять майже те ж саме: "Не плач!", або "Не нервуй!". Зовнішній тиск змушує витісняти сум, дратівливість, злість. Ефективний же консультант не повинен уникати почуттів, у тому числі й негативних. Тільки в такому разі можна успішно контролювати свою поведінку, оскільки витіснені почуття стають ірраціональними і є джерелом некерованої поведінки. Коли ж консультант усвідомлює свої емоційні реакції, то здатен самостійно вибирати той чи інший спосіб реагування в ситуації, та не дозволяє неусвідомленим почуттям порушувати регуляцію власної поведінки. До того ж консультант буде здатний сприяти виникненню позитивних змін у клієнта, оскільки сам у змозі проявляти терпимість до всього розмаїття чужих і власних емоційних реакцій.

Розвиток самопізнання. Обмежене самопізнання означає обмеження волі, а глибоке самопізнання збільшує можливість вибору в житті. Чим більше консультант знає про себе, тим краще зрозуміє своїх клієнтів, і навпаки – чим більше консультант пізнає своїх клієнтів, тим глибше розуміє себе. Виходить, невміння консультанта почути те, що відбувається всередині нього самого, збільшує можливість виникнення стресу й обмежує його ефективність, окрім того, зростає ймовірність стати жертвою задоволення своїх неусвідомлених потреб в процесі консультування. Тому дуже важливим фактором становлення успішного конЬультанта є рефлексивне ставлення до самого себе. Відповідь на питання, як можна допомогти іншій людині, криється в рівні розвитку самооцінки консультанта, в адекватності його ставлення до власних здібностей і взагалі до життя.

Цінність особистості й ідентичність. Успішний консультант має знати, що він являє собою, ким може стати, чого хоче від життя, що для нього важливо, а що – ні. Він звертається до життя із запитаннями, відповідає на запитання, які ставить йому життя, і постійно піддає аналізу власні цінності. Як у професійній роботі, так і в особистому житті консультантові не слід бути простим відбитком надій інших людей, він має діяти, керуючись власною внутрішньою позицією. Це дозволить йому бути сильним у міжособистісних стосунках.

Толерантність до невизначеності. Значна частина людей почуваються незатишно в ситуаціях, в яких бракує чіткості, ясності, визначеності, структури взагалі. Доведено що однією з передумов становлення особистості є відхід людини від звичного, відомого з власного досвіду й вступ на так звану "незнайому територію". Консультантові у такому разі конче необхідні впевненість у собі, у власних силах, толерантність. По суті, саме невизначені ситуації й утворюють "канву" консультативного процесу. Адже консультант ніколи не знає, з яким клієнтом і проблемою буде працювати, які рішення доведеться йому приймати. Тому впевненість у своїй інтуїції й адекватності почуттів, переконаність у правильності прийнятих рішень і здатність ризикувати – все це якості, які допомагають консультантові переносити напругу, що може створюватися невизначеністю при взаємодії його з клієнтами.

Прийняття особистої відповідальності. Оскільки деякі професійні ситуації, що виникають у процесі консультування, є результатом спеціальних, запланованих дій самого консультанта і протікають під його контролем, він має відповідати за свої дії в таких ситуаціях. Розуміння фахівцем своєї відповідальності дозволяє йому вільно й свідомо здійснювати вибір у будь-який момент консультування – погоджуватися з переконаннями клієнта або вступати в продуктивне протистояння. Особиста відповідальність консультанта

допомагає йому більш конструктивно сприймати критику. У таких випадках критика не викликає у спеціаліста вияву механізмів психологічного захисту, а слугує корисним зворотним зв'язком, що поліпшує ефективність його професійної діяльності.

Глибина взаємостосунків з іншими людьми. Консультант зобов'язаний оцінювати людей – їх почуття, погляди, своєрідні риси особистості, але робити це без осуду й наклеювання ярликів. Такий характер стосунків із клієнтами надзвичайно важливий у консультативній взаємодії.

Також варто взяти до уваги страхи, які переживають більшість клієнтів, намагаючись зав'язати близькі, теплі взаємостосунки з іншими людьми. Деяким клієнтам може здаватися, що виявлення позитивних почуттів зобов'язує їх до чогось, обмежує волю та робить уразливими, інших страшить неприйняття партнером позитивних почуттів, відсторонення їх, тому більш безпечним для таких людей є відхід, уникнення глибоких міжособистісних взаємин. Ефективному ж консультантові такі страхи не притаманні, він здатен вільно виявляти свої почуття перед іншими людьми, у тому числі й перед клієнтами.

Постановка реалістичних цілей. Зазвичай, успіх спонукає людину ставити перед собою високі цілі, а невдача, навпаки – змушує опускати планку домагань якомога нижче. Іноді цей механізм самозахисту порушується і тоді занадто висока мета буде заздалегідь приречена на невдачу або прагнення до незначної мети не принесе ніякого задоволення. Звідси, ефективний консультант має рефлексувати обмеженість своїх можливостей. Насамперед, важливо не забувати, що будь-який консультант, незалежно від професійної підготовки, не всемогутній. У дійсності жоден консультант не здатен побудувати ідеальні взаємини з кожним конкретним клієнтом і допомогти всім клієнтам розв'язати їх проблеми. Ефективний консультант завжди здатен відмовитися від нереального прагнення стати досконалим. У процесі консультування він може виконувати свою роботу "добре", але не ідеально. Консультант, який не в змозі визнати обмеженість своїх можливостей, живе ілюзіями, що здатен повністю пізнати й зрозуміти іншу людину, постійно звинувачує себе за помилки замість того, щоб засвоїти корисні уроки, і, як результат, – його діяльність є неефективною. Якщо ж психолог допускає власну обмеженість, то уникає непотрібної напруги й почуття провини. Тоді стосунки з клієнтами стають більш глибокими й реалістичними. Адекватна оцінка консультантом власних можливостей дозволяє йому ставити перед собою досяжні цілі.

На основі теоретичного аналізу і систематизації робіт вітчизняних та зарубіжних авторів (М.В. Бадалова, І.В. Вачкова, Т. Вернаєвої, Ж.П. Вірної, Л.М. Карамушки, Р. Кочюнаса, С.Д. Максименка, М.В. Молоканова, Н.В. Чепелєвої та ін.) та результатів останніх наукових досліджень А. Журавель було виділено особистісні властивості психолога-консультанта, які відповідають вимогам ефективного консультанта, а саме: 1) креативність; 2) емпатія; 3) здатність до самоконтролю; 4) гнучкість поведінки; 5) терпимість; 6) високий рівень інтелекту; 7) високий рівень особистісної відповідальності; 8) уміння прогнозувати події, здатність до прогнозування; 9) комунікативні здібності (уміння встановлювати контакт, легкість у підтримці розмови); 10) прагнення до самопізнання та саморозвитку; 11) інтерес і повага до іншої людини; 12) стійкість до стресу; 13) віра в позитивні зміни, віра в здатність клієнта подолати життєві труднощі; 14) уміння слухати; 15) інтуїція; 16) рефлексія; 17) усвідомлення професійного обов'язку; 18) цілеспрямованість і наполегливість; 19) здатність до самостійного навчання; 20) автентичність (здатність виявляти справжні емоції та переживання); 21) привабливість / атракція; 22) психологічне мислення; 23) ораторські здібності; 24) почуття гумору; 25) сезитивність; 26) тактовність; 27) відкритість власному досвіду, щирість у сприйнятті власних почуттів; 28) вміння викликати довіру; 29) впевненість у собі; 30) діалогізм; 31) ерудованість; 32) конгруентність; 33) уміння стійко приймати невдачу, відчувати межі своїх обмежень; 34) уміння зберігати таємницю; 35) доброзичливість; 36) досконале знання невербальних засобів спілкування; 37) прогресивні уявлення про етичні цінності; 38) усвідомлення власних проблемних сфер, потреб, мотивів.

Також А. Журавель запропонувала власну чотирьохмодусну модель компетенцій психолога-консультанта системи освіти, на які орієнтується і в яких перебуває цей фахівець в процесі взаємодій з клієнтом. Значущість окремого модусу на тому чи іншому етапі консультування може збільшуватись або робота може відбуватись у кількох модусах одночасно. Модус "П" – психолог- консультант, його саморегуляція, рефлексія, внутрішній світ; модус "К" – клієнт, розуміння клієнта, змісту його проблеми; модус "В" – процес взаємодії між клієнтом та консультантом; модус "Н" – ноетичний – є фактично виміром, у якому перебувають усі інші модуси. Це вимір сенсів, які стосуються як самого консультанта, так і клієнта, його сенсів та тих обставин, що породжують іх дефіцит, "вакуум". Цей вимір також стосується і процесу консультування, питань як і навіщо проводиться цей процес.

Відповідно чотирьохмодусна модель компетенцій психолога- консультанта системи освіти містить наступні професійні компетенції: *модус "Психолог"* – здатність до самоконтролю і саморегуляції, прагнення до самопізнання та саморозвитку, терпимість до фрустрації та невизначеності, рефлексія, професійне мислення, уміння стійко приймати невдачу; *модус "Клієнт"* – інтерес і повага до іншої людини; *модус "Взаємодія"* – уміння встановлювати та підтримувати контакт, уміння вислуховувати, та висловлювати думку; "*Ноетичний" модус* – віра у здатність клієнта до позитивних змін і розвитку, альтруїстична спрямованість.

На сучасному етапі розвитку вітчизняної психології питанню створення загальнопсихологічної структури особистості психолога значну увагу приділяють В.Г. Панок і Н.В. Чепелєва. У підгрунтя моделі особистості практикуючого психолога має бути покладено, на їхню думку, три вектори: вектор взаємодії суб'єкта з довкіллям, вектор структурної організації суб'єкта та вектор часу.

На думку І.М. Цимбалюка, ефективний консультант – це насамперед особистісно зріла, свідома, толерантна людина. Чим більш різноманітніший у консультанта стиль особистого й професійного життя, тим більш ефективною буде його діяльність. Іноді виявляти почуття й слухати сповідь клієнта, – це найкраще, однак небезпечно обмежуватися лише такою тактикою консультування. Інколи необхідно вступати з клієнтом у конфронтацію. Іноді варто інтерпретувати його поведінку і спонукати клієнта самому тлумачити зміст власної поведінки. Часом у консультуванні потрібна директивність і структурованість, а деколи можна дозволити собі захопитися бесідою без певної структури. У консультуванні, як і в житті, варто керуватися не формулами, а своєю інтуїцією й потребами ситуації.

Загалом система загальних, професійних і морально-етичних вимог, які ставляться до психологічного консультування й до практичної роботи консультанта, краще за все відображена в існуючих кодексах професійної етики практичних психологів. Багато положень цих кодексів безпосередньо стосуються роботи консультанта. Відповідно до цих положень можна висунути вимоги до особистості консультанта – це наявність у нього високих моральних якостей, гуманності, поваги гідності й недоторканості особистості клієнта, чесності і відкритість, компетентності.

Окрім того, вчені (А.Е. Айві, М.Б. Айві, Л. Саймек-Даунінг) виділяють ряд істотних відмінностей, які відрізняють професійного психолога-консультанта від професійно не підготовленого. Для кваліфікованого консультанта – це здатність запропонувати клієнту альтернативне сприйняття, а, в деяких випадках, підказати йому напрямок у досягненні цілей; здатність фахівця до різноманітного реагування на широкий спектр ситуацій і проблем; розуміння і використання у роботі багатьох концепцій; усвідомлення обмежень і спільна робота або співпраця під наглядом колег почасти теорії, концепцій, специфіки консультування; розуміння того, як емоційні реакції консультанта впливають на клієнта і навпаки; чесне спілкування на позиціях гідності; постійне вдосконалення свого професійного рівня, прагнення до опанування нових теорій, систематичний розвиток власної концепції психологічної допомоги; підхід до теорії, як до відображеної реальності, розуміння

суб'єктивності своєї концепції. Водночас некваліфікованому консультанту притаманні протилежні психологічні властивості.

Особистісні властивості кваліфікованого консультанта також стосуються того, як він поводить себе з клієнтом у різноманітних ситуаціях психологічного консультування, як виходить із скрутних ситуацій, що часто виникають у процесі консультативних взаємодій тощо.

Професійна діяльність кваліфікованого консультанта пронизана його особливою відповідальністю перед клієнтом за ті рекомендації, які він пропонує. Етичні вимоги до особистості консультанта:

1. Практична діяльність консультанта має спиратися на відповідні морально-етичні та юридичні основи.

2. Діяльність психолога спрямована на досягнення винятково гуманних цілей, що припускають зняття яких би то не було обмежень на шляху інтелектуального й персонального (особистісного) розвитку клієнта.

3. Свою роботу консультант будує на основі безумовної поваги гідності й недоторканості особистості клієнта. Він поважає основні людські права, презентовані загальною Декларацією прав людини.

4. У роботі з клієнтами консультант керується принципами чесності й відкритості (щирості). Разом з тим він повинен бути обачним у порадах і рекомендаціях клієнтові.

5. Консультант зобов'язаний доводити до відома колег, членів своїх професійних об'єднань про випадки порушення прав клієнтів, негуманне ставлення до них.

6. Консультант має право надавати лише такі послуги клієнтам, для яких він має необхідну освіту, кваліфікацію, знання й уміння.

7. У своїй роботі консультант може застосовувати тільки апробовані методики та техніки, що відповідають сучасним загальнонауковим стандартам.

8. Обов'язковою складовою частиною діяльності консультанта є постійна підтримка на високому рівні своїх професійних знань і умінь.

9. У випадку вимушеного застосування психологічних методик і рекомендацій, що не пройшли достатньої апробації або не повністю відповідають науковим вимогам, психолог повинен про це попереджати своїх клієнтів і бути досить обережним у своїх висновках.

10. Консультант не має права розголошувати або передавати третім особам відомості про своїх клієнтів або результати консультування.

11. Консультант зобов'язаний перешкоджати використанню методів психологічного консультування й психологічного впливу на людей некомпетентними, професійно не підготовленими особами, а також повідомляти про це тих, хто користується послугами таких "спеціалістів".

12. Психолог-консультант не має права передавати некомпетентним особам методики психологічної роботи з клієнтами.

13. Консультанту слід бути обачним, щоб не викликати необгрунтованих надій і очікувань з боку клієнта, не давати йому обіцянок, порад і рекомендацій, які неможна буде виконати.

14. Консультант несе особисту відповідальність за збереження в таємниці інформації, що стосується клієнтів.

Дотримання всіх зазначених правил та етичних норм є обов'язковою складовою. професійної діяльності психолога- консультанта.

4. Помилки психолога в процесі консультативної взаємодії

Одна з перешкод у досягненні мети консультування – це, як не прикро, поступова професійна деформація самого фахівця. Вона виявляється у зникненні "внутрішнього відчуття" іншої людини, яка прийшла на прийом. Замість варіативності, гнучкості осмислення проблемної ситуації, психолог використовує штампи, які, можливо, спрацьовували раніше, але зараз є малоефективними. Зарадити цьому може постійне

підвищення кваліфікації, спілкування з супервізором, участь у групових тренінгах задля зняття бар'єру спілкування такого типу.

Розглянемо "шаблони непрофесійності" психолога у консультативній роботі:

– рольова гра "А в мене це теж було", яка розгортається за сюжетом: клієнт після формулювання проблемної ситуації чує відповідь: "А в мене таке також було, я пережив і ви зможете". Наприклад, запит: "У мене проблеми спілкування з чоловіком (дружиною), дітьми, родичами, на роботі з колегами (керівником, підлеглими) тощо"; відповідь: "У вашому віці я сам таке пережив; поки діти не підросли, було складно; з такими працівниками (керівником, підлеглими) я колись працював, сам ледь витримав і нічого". Для психолога така позиція вигідна через те, що рекомендації з власного життєвого досвіду можна надавати у більшості ситуацій, не змушуючи себе глибоко розбиратися в сутності справи;

– рольова позиція "Час усе виліковує", при цьому матриця взаємодії між психологом і замовником (клієнтом) має границі від формулювання проблеми до останньої "психологічної" рекомендації на всі випадки життя – "Час все виліковує", або варіанти "Не сумуйте, все пройде", "Заспокойтеся, час швидко мине і ви забудете" і таке інше. Непрофесійність цього підходу, по- перше, в тому, що значна більшість людей і так знає, що час все виліковує, однак за якихось причин ці знання їм не допомагають. Отже фахівець тим і відрізняється, що впроваджує інші рекомендації, підбирає слова, відповідні до індивідуальності клієнта, його складної життєвої ситуації. По-друге, психолог працює в межах однієї або кількох методологій в психології, для опанування основ яких необхідно навчання у вищому навчальному закладі за фахом. Отже, лише науково обгрунтовані та апробовані практикою знання та професійно-особистісні якості консультанта мають бути його інструментом, однак ні як не позиція "час все виліковує" на всі випадки життя;

– рольова формула "Візьміть себе в руки", особливо при консультуванні особистостей із залежними формами поведінки, такими як тютюнопаління, ігрова, комп'ютерна аддикції. Позиція психолога грунтується на його глибоких переконаннях про неосяжні можливості організму, мозку, який "використовується лише на 10%", домінування вольових процесів та їх панівне значення у саморозвитку особистості. Тому, після запиту типу: "Що робити, коли я втратив самоконтроль?", "Як досягти успіху в навчанні, роботі, стосунках?" клієнт може почути: "Маєте взяти себе в руки" або "Будьте лідером; треба лише захотіти і всього можна досягти силою волі", "Відпочинок – це зміна діяльності". Така позиція є непрофесійною, оскільки клієнт сам нічого зробити не може, тому і звертається до фахівця, очікуючи на реальну допомогу. Психолог має усвідомлювати свою роль як спеціаліста у розв'язанні запитів клієнта, наголошуючи у бесіді "я вам допоможу" або "ми разом з вами розв'яжемо проблему".

До найбільш поширених практичних помилок психологів, які здійснюють консультування, доречно віднести такі:

– надмірна кількість запитань до клієнта (пацієнта), причому часто абсолютно беззмістовного характеру – це результат відсутності єдиної оптимальної методології роботи. Типовою на прийомі є ситуація, коли після кожної фрази, репліки замовника психолог включається питанням: "А чому ви так думаєте (поводитеся, реагуєте тощо)?", або "Що ви при цьому відчули?" Спілкування нагадує перевірку вчителем домашнього завдання учня на уроці, а така рольова ситуація дискомфортна для клієнта і часто для самого психолога. Відповіді на запитання "А чому...?" повинен зрозуміти сам консультант під час прийому клієнта. Якщо питання цього типу не припиняються, то у клієнта складається враження типу: психолог що називається "пливе (втопає) у запитаннях" і не розуміє, як вести бесіду, не може нічого конкретного порекомендувати.

Повторимося, що при правильному виборі консультантом конкретної методології такої помилки не існує, оскільки питання ставляться з конкретною метою, наприклад, з'ясувати психологічні травми у дитинстві, які впливають на сьогодення (методологія психоаналізу); поглиблення рефлексії та уявлень про світ (положення про динамічну

рівновагу системи "образ світу – образ "Я"; зняття протиріч в узагальненнях (теорія когнітивного дисонансу);

– монолог самого психолога, в якому можна "потонути" клієнту- це відбувається, якщо психолог лідер як особистість, завдяки чому намагається інтелектуально домінувати в знаннях про життя, відносинах з людьми, вирішенні проблем. Консультація типу наставництва з дорослими людьми часто неефективна, оскільки агресивний монолог психолога породжує протидію клієнта – відторгнення інформації. Клієнт вдається до такого психологічного захисту – уважно слухає, мовчки чекає завершення тиради фахівця, прагне скорішого завершення консультації;

– проекція консультантом своїх психологічних травм (комплексів) на особистість клієнта – це частіше відбувається за умов, коли темою запиту стають сімейні конфліктні відносини. Фахівець несвідомо займає позицію своєї статі (чоловіка, дружини), що породжує явище трансферу (3. Фрейд), відповідно порушується принцип "безоцінкового ставлення до клієнта". Для максимального уникнення проекції психолог повинен сам консультуватися у супервізора, брати участь у тренінгах професійного зростання.

5. Особливості професійної діяльності консультанта- початківця

Широкий спектр підходів щодо професійного надання психологічної допомоги консультантом визначає можливість альтернативного вибору консультантом-початківцем саме того стилю психологічного консультування, який відповідає його особистісним характеристикам та професійним умінням і навичкам. Разом з цим консультанту-початківцю слід звертати увагу на поради стосовно консультативного процесу, які надаються досвідченими психологами, виходячи з їх наукових поглядів, теоретико – емпіричного та професійного досвіду. Такі поради і рекомендації, без сумніву, сприятимуть набуттю необхідного практичного досвіду з організації, структурування й проведення консультативного процесу, а також допоможуть уникнути більшості помилок, які виникають на початковому етапі професійної діяльності психолога-консультанта.

Відповідні поради й рекомендації можна згрупувати наступним чином:

1) загальні поради консультантові з підготовки, організації й проведення психологічного консультування, зокрема:

– визначення цілей психологічного консультування;

– розміщення клієнта в приміщенні психологічної консультації;

– специфіка проведення психологічного консультування;

– стимулювання активності клієнта під час бесіди з ним;

– визначення ролі власних емоційних переживань клієнта у вирішенні його проблеми;

2) ознаки, за якими під час консультації можна скласти враження про психологічний стан та властивості особистості клієнта, у тому числі:

– ознаки актуальних психологічних станів клієнта;

– ознаки ставлення клієнта до того, що він відчуває або сам говорить, а також ознаки ставлення клієнта до психолога- консультанта;

– ознаки, що свідчать про стійкі особистісні утворення клієнта.

До основних труднощів, з якими зіштовхуються консультанти- початківці, О.А. Бадхен відносить наступні:

1) визначення професійної та особистої позиції;

2) надмірне залучення консультанта в ситуацію клієнта;

3) неадекватність емоційних проявів клієнта, з точки зору консультанта, очікуваним моделям поведінки. Наприклад, у випадку пережитого клієнтом насилля, консультант очікує прояву сильних емоційних переживань, але може розгубитися при їх відсутності у клієнта.

4) розподіл відповідальності – для консультанта-початківця виявляється складним визначити межі відповідальності клієнта за вирішення проблеми та власні межі відповідальності як консультанта;

5) безпорадність, замішання, почуття провини консультанта;

6) встановлення почуття довіри між консультантом та клієнтом;

7) не усвідомлення меж відвертості, а саме, наскільки консультант може розкривати себе клієнту;

8) неможливість відключитися від проблемної ситуації клієнта відразу після закінчення сесії та, навіть, обговорення такої ситуації клієнта вдома;

9) хвилювання з приводу присутності на консультації третьої особи;

10) визначення місця консультанта між двома полюсами заглибленості в проблему клієнта й заглибленості у власні почуття;

11) стан консультанта після закінчення сесії – як правильно оцінити свою роботу, не впадати у відчай від невдачі або в ейфорію від успіху.

На перших етапах професійної діяльності консультанту– початківцю необхідно виробити власну позицію, на якій буде базуватися весь консультативний процес. У психологічній літературі таких позицій виділяють три:

1) консультант-порадник, який дає клієнтові інформацію чи прямі поради;

2) консультант-помічник – надає допомогу клієнтові у віднайденні правильного рішення, "інсайту", внутрішнього рішення, в актуалізації наявних внутрішніх особистісних резервів тощо.

3) консультант-експерт – пропонує клієнту можливі варіанти вирішення проблемної ситуації, обговорює й оцінює їх разом з клієнтом і допомагає вибрати найбільш адекватну пропозицію.

Складним на початковому етапі може видаватися визначення мети психологічного консультування. На це Р. Мей зауважував, що головним завданням психолога-консультанта є визначення власної значущості й унікальності ролі у суспільстві, а також чітке розуміння особливостей соціальної ролі клієнта та якість її виконання ним. Тому, що у переважної більшості людей, які звертаються за порадою до психолога, виникають проблеми через невміння віднайти своє місце у соціальній та професійній сферах життя, внаслідок чого вони починають вважати себе нікому непотрібними людьми. Таким клієнтам необхідна допомога у віднайденні сенсу життя, формуванні нової мети існування, що допоможе їм стати більш значущими, необхідними людям, а, отже, побачити нові перспективи свого життя.

Метою психологічного консультування не повинно ставати рятування клієнтів від зовнішніх і, особливо, внутрішніх конфліктів. Більш раціональним завданням психологічного консультування буде перетворення конфліктів клієнта в суперечності, які він сам зможе розв'язати, і за рахунок цього зможе зробити декілька кроків у особистісному зростанні, а також засвоїти навички самостійного аналізу й розв'язування подібних суперечностей у майбутньому.

До типових помилок консультанта-початківця відносять: а) втрата себе, своєї ідентичності у процесі взаємодії, повне "розчинення" у проблемі клієнта; б) контрперенос, тривога, проекція невідпрацьованих власних проблем; в) демонстративне ставлення, оцінка, постійне саморозкриття; г) прагнення до досконалості (перфекціонізм); д) розширення меж своєї компетентності ("всезнайка"), використання експериментальних технологій; е) захоплення невербальними техніками (мовчання, паузи) у консультативному процесі; є) нездатність встановити межі взаємодії з нав'язливими клієнтами; ж) очікування негайного результату, постановка нереалістичних цілей консультування; з) занижене почуття гумору; к) захоплення пошуком розвитку власних технологій при одночасному ігноруванні змістового навантаження та терапевтичного альянсу.

До зазначеного переліку помилок консультант-практик Г.О. Хомич також додала наступні: бажання психолога-початківця детально розписувати програму корекції напружених ситуацій чи особистісного зростання; брати повну відповідальність на себе за

результата психологічної робота та приймати рішення щодо зміни ситуації; готовність до надання консультацій надто широкому спектру клієнтів тощо.

Безпосередньо під час ведення консультативної бесіди, на думку А.А. Деркача, у консультанта-початківця можуть виникати помилки наступного характеру: 1) відсутність необхідного настрою, що перешкоджає створенню сприятливого психологічного клімату для бесіди; 2) перехід до прийняття рішення з вирішення проблеми без достатнього вивчення її сутності й умов, у яких вона виникла; 3) чітке дотримання гіпотези, що виникла на початку зустрічі; 4) недослуховування думки клієнта; 5) створення перешкод для роз'яснення клієнтом власної точки зору; 6) постановка клієнту прямих запитань ("в лоб"), за відсутності мотивів бесіди.

Більш детально помилки психологів-початківців описала О.Р. Бондаренко. До них вчена віднесла:

1. *Перебільшення турботи про клієнта.* Консультант вважає клієнта хворим і безпорадним, недооцінюючи його особистісні ресурси. При цьому власній особистості консультант надає надзвичайної значущості-месії, ототожнюючи себе з порадником, рятувальником, поводирем. Він прагне реалізовувати себе в консультуванні, ігноруючи при цьому потреби і права клієнта.

Такі ситуації у консультативному процесі виникають у результаті професійної невизначеності психолога-початківця і його невміння відкрито сприймати будь-які форми переживань, установок, особливостей перцептивної сфери клієнта. Консультант має навчитися вибудовувати природний хід взаємин, не намагаючись при першій зустрічі чітко встановити "діагноз" клієнта.

2. *Самоствердження психолога на консультації.* У ситуації консультативної взаємодії психолог-початківець завжди відчуває спокусу особистісного самоствердження, адже, на його думку, "він знає виходи із усіх життєвих ситуацій", "проблеми клієнтів Надзвичайно прості", "з ним ніколи не трапиться подібних ситуацій" тощо. При цьому він відчуває себе успішним, мудрим, упевненим, готовим допомогти всім відразу. У взаємодії з клієнтами у такого психолога можуть несвідомо проявлятись поблажливість замість емпатії, жалість замість щирої підтримки, зарозумілість замість конгруентності та прийняття. Такі форми поведінки консультанта дуже тонко відчуваються клієнтом, породжуючи емоції приниження, сорому, нових страждань.

З метою уникнення такої ситуації, консультанту-початківцю необхідно відчувати себе не лише фахівцем, а людиною, якій також відомі страждання та навчитись проявляти щиру турботу і душевну теплоту в ставленні до клієнта.

3. *Зайва природність або штучність у поведінці консультанта-початківця.* При спробі психолога бути надзвичайно природним втрачається сам процес професійної психологічної роботи, який підміняється звичайною розмовою партнерів, у процесі якої клієнт розповідає свої проблеми, а консультант демонструє до них своє ставлення. У випадку штучності поведінки психолога консультативна взаємодія зводиться до використання психологічних технік, обміну інформацією, але дієвої консультативної взаємодії між ним і клієнтом не відбувається.

З метою уникнення вище зазначених випадків консультанту- початківцю необхідно визначитись із власною системою професійних цінностей, обрати психологічний напрямок консультативної діяльності, власну техніку, яка б відповідала особливостям емоційно-вольової сфери та властивостям темпераменту, що, у свою чергу, сприятиме виробленню власного стилю психологічної консультації та іміджу психолога в цілому.

4. *Прагнення консультанта-початківця обов'язково дати корисну пораду.* Починаючи розповідати власну проблемну ситуацію, клієнт реконструює і вибудовує її не тільки для психолога, але й для самого себе. У багатьох випадках, промовляючи складні моменти свого життя, він починає краще розуміти як самого себе, так і те, що з ним сталося. Розповідь про самого себе та пов'язані з ним процеси самоаналізу і саморозуміння вимагають від клієнта особливої "зосередженості та уваги до самого себе". Крім цього, успішність просування

клієнта "на шляху до самого себе" потребує певного часу, що може реалізуватися під час декількох консультативних зустрічей. При цьому, варто пам'ятати, що психологічна консультація для клієнта це лише початок його "шляху до самого себе". Психолог на цьому шляху – тимчасовий помічник. Здійснювати рух клієнт має самостійно. Поспішаючи відразу дати пораду чи рекомендацію, психолог – початківець закриває перед клієнтом його внутрішній шлях. Разом з цим поради психолога можуть бути помилковими. Головну цінність у психологічному консультуванні має саме рух клієнта "по дорозі до самого себе". Вступаючи на свій шлях і здійснюючи свій рух, клієнт ніколи не помиляється, оскільки цей рух йде зсередини його душі, його життєвих устремлінь і лише він знає, що є для нього істинним, а що ні. Тому психологу-консультанту не варто поспішати давати поради клієнтові, натомість необхідно активізувати його рух по "шляху до самого себе".

Поради, як психологічна допомога можуть бути використані у тих випадках, коли: 1) клієнт знаходиться в кризовій, небезпечній для його життя ситуації і в теперішній момент не здатний приймати рішення; 2) якщо клієнт закритий для діалогу, а його дії завдають психологічних збитків його близьким; 3) якщо клієнт активний, діє і потребує лише кваліфікованої інформації на кшталт "як діяти".

5. *Психологічна консультація як монолог консультанта.* На початку професійної кар'єри психологу може видаватись, що чим більше інформації він розповість клієнту, тим швидше останній зрозуміє свою проблему. У такій ситуації консультант-початківець може розпочати цілу лекцію із загальними роздумами, повчаннями й перевантаженням теоретичною інформацією. Психологічна консультація може перетворитися на монолог консультанта і в тому випадку, якщо він відчуває внутрішній страх перед мовчанням клієнта. Але така поведінка психолога вважається непрофесійною і знижує загальний результат консультації. Оскільки в момент мовчазної паузи у клієнта відбувається важлива внутрішня робота. Він може сумувати, відчувати страждання і смуток, роздумувати або щось інтуїтивно відчувати, не знаходячи потрібних відповідей на свої запитання. Та у будь-якому випадку він отримує важливий внутрішній досвід. Як правило, якщо виникла пауза витримується психологом до потрібного моменту і достатня за часом, то вона переводить розмову на новий рівень, більш вищий у розумінні клієнтом власних проблем. Психологу слід пам'ятати, що, якщо в ході консультації виникла пауза, то необхідно прислухатись до власного інтуїтивного бачення і відчути, який емоційний заряд несе ця пауза для клієнта. У тому випадку, якщо мовчання клієнта має похмурий, важкий емоційний відтінок і викликане його скутістю і закритістю, слід за допомогою одного-двох запитань активізувати бесіду, але ні в якому разі не починати власний довгий монолог. Якщо ж у період мовчання клієнт переживає або розмірковує – не варто йому заважати. Бажано, щоб після паузи першим почав говорити клієнт. Це означатиме, що він відчув себе внутрішньо готовим до продовження бесіди.

6. *Психолог оцінює клієнта.* Інколи психологу-початківцю важко відкритись для свого клієнта. І ніби виправдовуючи свою поведінку, психолог-консультант вдається до оцінного ставлення. Оцінка виникає щоразу, коли психолог будує спілкування через призму своїх поглядів, відштовхуючись від власної системи цінностей, норм і установок. Як результат, клієнт не відчуває конгруентності у взаємодії з психологом і в нього виникає почуття недовіри до консультативного процесу в цілому. Тому, що будь-яка оцінка чи порівняння – це співвіднесення з нормативом, а, отже, вибудовування бар'єрів з позиції "краще-гірше", "прийнятно- неприйнятно" тощо. У цьому випадку "нормою" психолог підсвідомо вважає свою систему особистісних цінностей і моральні норми своєї поведінки. Але, з професійної точки зору, така ситуація є неприпустимою, оскільки для кожної особистості істинною є лише її система цінностей і психолог має безоцінно ставитись до кожної особистості, приймаючи її такою як вона є, визнаючи її незаперечну цінність.

7. *Психолог переживає проблеми клієнта як свої власні.* На початкових етапах, коли ще психолог недосконало володіє техніками особистісного захисту й відстороненого сприйняття проблеми клієнта, він може надзвичайно перейматися проблемою і не лише підтримувати клієнта на шляху до її вирішення, а й сам включатися в процес

безпосереднього розв'язання тих чи інших складових проблеми. У таких випадках психологічні консультації перетворюються у дружні розмови, а самої консультативної взаємодії не відбувається. Приймаючи проблеми клієнта занадто близько до серця, психолог-початківець ризикує втратити внутрішню рівновагу і не здійснити повною мірою реальну психологічну допомогу клієнту. До того ж такі ситуації швидко призводять до професійного вигорання і психологу-консультанту доводиться робити перерви в практиці або й зовсім змінювати спеціальність.

8. *Багатоденна консультація як помилка психолога.* Маючи внутрішню невпевненість у своїй професійності, психолог- початківець може займати позицію пасивного слухача, що призводить до того, що консультація триває 3-5 годин, клієнт намагається виговоритися сповна, а на безпосередній аналіз проблеми не вистачає часу. В таких ситуаціях, на початкових етапах, психолог має чітко розмежувати час консультації у відповідності до етапів та структури консультативної взаємодії і слідкувати за дотриманням регламенту. Також психологу- консультанту не варто користуватись хибною думкою про те, що, чим більше зможе розповісти клієнт, тим швидше він самостійно, без втручання консультанта, отримає психологічне полегшення.

9. *Психолог як об'єкт маніпулювання з боку клієнта.* У деяких випадках клієнти намагаються використати психолога як своєрідного "життєвого суддю" чи авторитета, думка якого для пересічної людини може виступати як "нормативний закон поведінки" у боротьбі з ближнім. Для психолога-початківця така ситуація може здаватися поважною і авторитетною. Але це оманливе враження і абсолютно неприпустиме в психологічному консультуванні. Якщо психолог дозволяє використовувати себе як засіб, він втрачає свій професійний статус і перетворюється на звичайну, слабодуху людину. У випадку, якщо клієнт звертається до психолога з подібним запитом, необхідно відразу ж відмовитися від його виконання і докласти зусиль до того, щоб підвищити активність клієнта у вирішенні своїх проблем. Відповіді психолога можуть бути наступними: "Я не можу бути суддею між вами і вашими близькими. Ваші проблеми ви повинні навчитися вирішувати самостійно, а я в цьому вам допоможу", "Ми зараз разом обговоримо вашу проблему і ви самі зрозумієте, що вам потрібно робити" тощо.

Окрім загальних, які були вище описані, у психолога- початківця можуть виникати ще й ряд спеціальних труднощів та помилок, що стосуються проведення психологічного консультування в різних сферах життєдіяльності клієнтів: інтимно- особистісній, сімейній, професійній та діловій.

Варто зазначити, що перш ніж приступати до самостійної практики проведення психологічного консультування з проблем інтимно-особистісного характеру, психологу-консультанту самому бажано пройти консультацію з цього питання у більш досвідченого колеги. І якщо при цьому виявиться, що у самого консультанта є невирішені проблеми інтимно-особистісного характеру, то не варто приступати до психологічного консультування інших з цієї проблеми до тих пір, поки сам не позбудеться невирішених проблем.

У психолого-педагогічному консультуванні дуже важливо, щоб сам психолог-консультант мав педагогічну освіту і досить добре орієнтувався в теорії і практиці педагогіки. Необхідний також і власний досвід з навчання та виховання дітей, бажано, різного віку. На відміну від звичайного педагога, вченого- психолога або викладача, консультант-психолог не має права відкрито виявляти негативні реакції на поведінку клієнта і зовні демонструвати йому своє ставлення. Це особливо стосується підлітків та їхніх батьків, які можуть потребувати психологічної допомоги. Їх поведінка стосовно до психолога-консультанта далеко не завжди є педагогічно бездоганною і витриманою.

При консультуванні з психолого-педагогічних питань слід також мати на увазі, що повністю і сумлінно виконувати рекомендації психолога-консультанта не завжди будуть саме ті люди, кого вони стосуються і кому персонально насправді адресуються.

Беручись за психологічне консультування у різних сферах професійної діяльності, психологу необхідно спочатку ознайомитись зі специфікою сфери, з приводу якої він

консультуватиме клієнта. Якщо у психолога-початківця немає власного життєвого досвіду участі у відповідних справах, то такий досвід необхідно придбати до того, як приступити до проведення психологічного консультування. Іноді цієї умови не вдається повністю дотриматися, оскільки одній людині практично неможливо бути добре обізнаним в усіх можливих професіях і справах, у зв'язку з якими можуть клієнти потребувати психологічної допомоги. У такому випадку для того, щоб не виявляти необізнаність у відповідній справі, консультанту варто спочатку докладно розпитати клієнта про те, чим він професійно займається, дізнатись про характер його роботи та про ті проблеми, які в ній виникають. Робити це треба не соромлячись і відкрито, з самого початку консультації чесно зізнавшись клієнтові в тому, що в його професії психолог-консультант розбирається недостатньо добре, а тому і не в змозі відразу дати максимально ефективні корисні рекомендації.

З огляду на вище зазначене і спираючись на позиції Н.В. Самоукіної, психологу-початківцю можна запропонувати деякі поради:

1) психолог-консультант має аналізувати не лише характер відповідей клієнтів, але й характер своїх запитань;

2) необхідно намагатися завжди бачити процес консультативної взаємодії дещо ніби з боку, для належної оцінки того, що відбувається з клієнтом та з вами, як психологом;

3) свої почуття беззахисності, невпевненості у своїй професійності, почуття невизначеності в консультативному процесі необхідно компенсувати виключно спираючись на професійні знання;

4) у консультативній взаємодії варто прагнути до досконалості, але й не забувайте про обмеження у своїй професійній діяльності, які визначаються непорушністю особистісної цінності клієнта;

5) будьте уважні, сумлінні й добропорядні у ставленні до клієнтів і цінуйте себе як професіонала;

6) не сподівайтесь на швидкі результати і не давайте поспішних порад;

7) не давайте порад у ситуаціях, які не турбують клієнта;

8) у ході психологічної консультації не вдавайтесь до моралізаторства та повчань.

Звичайно, позиції самого консультанта можуть змінюватися, як у ході консультативної діяльності, так і в роботі з різними клієнтами чи, власне, в межах однієї консультації, якщо це необхідно для розв'язання проблем клієнта. Та слід пам'ятати, що у психологічному консультуванні не може існувати шаблонів чи стандартних способів вирішення ситуації, оскільки кожна людина індивідуальна і тотожних ситуацій та їх вирішень, як і відбитків пальців, не існує.

6. Професійний етикет

Крім чисто професійних, технічних аспектів психологічної допомоги, під час налагодження стосунків (і насамперед під час першої зустрічі) виникає безліч, на перший погляд, незначних, озвучених та неозвучених проблем, які тим не менше слід передбачити та врахувати. Ці проблеми в сукупності характеризують професійний етикет поведінки психолога-консультанта й загальну атмосферу ситуації. Розглянемо найпростіші приклади.

Куріння. Інколи клієнти, нервуючи, запитують, чи можна закурити. Заборонити клієнтові курити — нетактовно. Це може бути сприйнято як тиск або небажане обмеження свободи. Заохочувати ж куріння не варто, адже це негігієнічно і шкодить здоров'ю.

Один із прийнятних способів поведінки полягає в тому, щоб відокремити процес куріння від консультативної бесіди. Тактовність та доречність мотивувань, партнерський тон спілкування допоможуть зняти напругу, яка спонукає клієнта до куріння.

Ведення записів. Будь-який спосіб фіксування інформації (шляхом магнітофонного запису, нотаток і т. п.) повинен обов'язково обговорюватися з клієнтом і при найменшій незгоді, безумовно, відкидатися. Однак після завершення зустрічі психолог має право зафіксувати у своєму робочому щоденнику істотні моменти спілкування, поведінки або переживань клієнта, щоб глибше зрозуміти їх і ґрунтовніше підготуватися до наступної

зустрічі. Часті запізнення. Якщо клієнт, найчастіше, звичайно, жінка, регулярно запізнюється до заздалегідь обумовленого часу, слід опрацювати можливі причини запізнень: опір, демонстрація, зниження мотивації тощо. Запізнення психолога на зустріч, якщо це не спричинено фатальним збігом обставин, також вимагає, крім вибачень, окремого самоаналізу. Питання оплати. У тих випадках, коли психолог консультує на умовах приватної практики, слід спеціально й заздалегідь обумовити вартість послуг та порядок оплати (погодинно, за результатом) на взаємоприйнятних умовах У зв'язку із специфікою психологічної допомоги стягнення плати за послуги психолога може не залежати від позитивного чи іншого результату дій психолога.

Орієнтування клієнта в часі. Практика засвідчує, що роз'яснення клієнтові часових меж роботи, включаючи загальне орієнтування в можливих термінах консультативної роботи в цілому і тривалість кожної окремої зустрічі — важливий і в процедурному, й у поведінковому відношенні момент. Психолог не повинен відчувати ніяких незручностей, коли йдеться про нагадування клієнтові, що час зустрічі вичерпано. За ставленням клієнта до часу, за його поведінкою можуть приховуватися дуже важливі для психологічного опрацювання факти. Одяг та імідж консультанта. Одяг, зовнішній вигляд та манери поведінки психолога (чоловіка чи жінки) повинні відповідати загальноприйнятим у суспільстві стандартам. Зайвий макіяж, занадто демонстративний, дорогий або, навпаки, дуже демократизований одяг, підкреслено офіційний або навмисне недбалий стиль поведінки — усе це може сигналізувати про явні чи неявні особисті проблеми самого спеціаліста, підриваючи довіру до нього ще до початку спільної роботи. Вираз обличчя, очей, а також манери, одяг — усе має свідчити про здоровий спосіб життя психолога-консультанта, його врівноваженість і переконувати клієнта, що йому зможуть допомогти. У практиці психологічного консультування й психотерапії щодня доводиться мати справу з найважливішими аспектами життя людини. Консультант завжди разом із клієнтом обговорює незначні й істотні проблеми свого підопічного й прагне йому допомогти: • розібратися в мотивуванні повсякденних виборів і наступних наслідків; • розв'язати багато емоційних проблем, поліпшити складні міжособистісні стосунки; • перебороти почуття внутрішнього хаосу — зробити незрозуміле й мінливе позитивним і доцільним. Тому консультант повинен усвідомлювати, хто він, ким може стати і яким його хоче бачити клієнт. Інакше кажучи, виникає питання визначення ролі консультанта. Чи є консультант товаришем клієнта, професійним порадником, учителем, експертом, супутником клієнта в пошуках істини життя, чи він "гуру" — випромінювач абсолютної істини. Багатьох, особливо консультантів-початківців, збиває з пантелику відсутність універсальної відповіді на запитання про роль консультанта в процесі надання психологічної допомоги. Ця роль, звичайно, залежить від теоретичної орієнтації консультанта, його кваліфікації, особистісних рис і, нарешті, від очікувань клієнта. Ефективність діяльності фахівця значною мірою залежить від того, наскільки виразно він уявляє свою роль у консультуванні. Коли немає такої ясності, консультант у своїй роботі буде керуватися не чіткими теоретичними принципами, а лише очікуваннями й потребами клієнта — іншими словами, буде робити лише те, на що сподівається і чого хоче клієнт. Останній же найчастіше сподівається, що консультант візьме на себе відповідальність за успіх його подальшого життя й розв'яже нагальні проблеми: де вчитися, як залагодити конфлікти на роботі, чи розлучатися з чоловіком і т. п. Самолюбству консультанта-початківця може лестити, що люди, які шукають відповіді на складні питання свого життя, звертаються саме до нього. Тому існує небезпека, що консультант почне демонструвати зарозумілість, зверхність, знаючи відповіді на всі запитання клієнта або ще гірше — буде нав'язувати йому свої рішення. У цій ситуації консультант, який неправильно розуміє свою роль, тільки збільшить залежність клієнта від нього й стане перешкодою в наданні психологічної допомоги, коли йдеться про прийняття клієнтом самостійного рішення. Ніякий консультант не може вказувати іншій людині, як їй жити. У практиці психологічного консультування й психотерапії варто частіше згадувати слова знаменитого психолога J. Bugental (1987) про таємницю й знання: "Таємниця містить

знання, у яких приховано інформацію. Таємниця нескінченна, знання ж має межі: коли зростають знання, таємниця стає ще більшою... Психологів підстерігає спокуса вступити в змову з клієнтами и відкинути таємницю. У цій огидній угоді нерідко розкривається ілюзія, що існують відповіді на всі життєві проблеми, що можна розкрити значення кожного сну або символу і що ідеальною метою здорового психічного життя є раціональний контроль. Психологи зобов'язані багато знати, але одночасно вони повинні відчувати благоговіння й покірність перед таємницею. Будьмо відвертими — ми ніколи не володіємо і не здатні досягти повноти знань. Прикидатися, що ми знаємо недоліки клієнта й можемо підказати йому правильний вибір, — означає зрадити клієнта. У будь-якій терапії варто допомогти клієнтові втримати таємницю в собі й у нашій спільній таємниці..." Найзагальніша відповідь на питання про роль консультанта криється в розумінні сутності процесу консультування. Основне завдання консультанта полягає в тому, щоб допомогти клієнтові у виявленні своїх внутрішніх резервів, зрозуміти, яким він хоче стати. Клієнтам під час консультування слід щиро оцінити свою поведінку, стиль життя й вирішити, яким чином і в якому напрямку вони хотіли б змінити його. М. Сохнув (1988) називає це "структуруванням процесу терапії", що може бути первинним і вторинним. Під первинним структуруванням мається на увазі особиста присутність консультанта (психолога) в психологічному просторі й значення цієї присутності для клієнта. Вторинне структурування — це діяльність консультанта, що забезпечує максимальний рівень розкриття клієнта. У першому випадку ми відповідаємо на запитання, ким є консультант, а в другому — що він робить. Структуруючи психологічний процес, консультант надає клієнтові ініціативу саморозкриття. Іноді ініціативу доводиться обмежувати, якщо консультант почуває, що в даний момент клієнт занадто енергійний. Іншими словами, консультант активує й контролює "потенціал розкриття" клієнтів. Керуючись таким розумінням процесу консультування, C. Wrenn (1965) сформулював найважливіші рольові функції консультанта:

• побудова стосунків із клієнтом на взаємодовірі;

• виявлення альтернатив самого розуміння й способів діяльності клієнтів;

• безпосереднє "входження" в життєві обставини клієнтів і їхні стосунки із значущими людьми;

• створення навколо клієнтів здорового психологічного клімату;

• постійне удосконалення процесу консультування.

7. Перенесення і контрперенесення в консультуванні й психотерапії

У ситуації консультування не може відбуватися адекватне емоційне взаємодія без прийняття до уваги перенесення і контрпереноса. Як правило, вони співіснують, інколи їх порівнюють з двома сторонами магнітофонної стрічки. Мається на увазі перенесення почуттів, потягів, установок з "там і тоді" в "тут і тепер" і навпаки. Таку транспозицию здійснює клієнт відносно консультанта (перенесення) і консультант щодо клієнта (контрперенос).

Відкриття S. Freud "перенесення" - одне з фундаментальних досягнень психоаналізу. Це вчення нерідко визначають як систематичний аналіз переносу. Спочатку Freud вважав перенесення перешкодою на шляху розвитку психотерапії, однак в 1907 р, після першої зустрічі з C. Jung у Відні, позиція засновника психоаналізу змінилася. На думку Freud вплинула категоричність твердження Jung, що "перенос - це альфа і омега терапії".

Можливість перенесення в консультуванні та психотерапії в даний час в більшій чи меншій мірі визнають представники майже всіх теоретичних орієнтацій. Перенесення є складовою частиною консультативного (терапевтичного) контакту. Даний психологічний феномен присутній у будь-яких міжособистісних відносинах, однак в консультативному контакті він набагато інтенсивніше внаслідок природи самого контакту. Консультант свідомо володіє авторитетом, мало говорить про себе і залишається анонімним, оскільки до нього звертаються за допомогою. Цим полегшується виникнення переносу.

Можливі два основних визначення переносу. Відповідно до класичного психоаналітичного визначенням, перенос - це пожвавлення комплексу Едіпа у терапевтичній ситуації. Реакція

на терапевта така, наче він - учасник ранніх едіпових відносин клієнта, тобто являє собою батька чи матір. У едипове контексті визначення занадто обмежене; його важко прийняти, не дотримуючись психоаналітичної орієнтації. Вважаючи перенесення універсальним феноменом консультативного контакту, його можна визначити як повторення у відносинах з консультантом почуттів і установок, звичних у минулому зі значимими людьми (насамперед - батьками). Creenson (1965; цит. За: Сохнув, 1988) пропонує більш узагальнене визначення: Перенесення - це неадекватне і персеверативной переживання почуттів, потягів, фантазій, установок і задіяння захисних механізмів, що виникли в минулому у відносинах зі значимими людьми, при актуальному міжособистісному взаємодії. Підкреслимо, реакція переносу являє собою повторення минулого і неприйнятна в сьогоденні".
У консультуванні та психотерапії переносу властиві такі риси (Gelso, Fretz, 1992):
1. Перенесення завжди помилковий в тому сенсі, що клієнт представляє консультанта в хибному світлі, тобто приписує йому риси, властиві іншим людям в інших обставинах і часу. Звичайно, помилкові не всі подання клієнта; консультанту важливо відрізняти реалістичні реакції від реакцій перенесення.
2. Перенесення буває позитивним і негативним. Позитивний перенос грунтується на залежності клієнта від ідеалізованого образу батька, люблячого і опікає, що викликає почуття захищеності і потреба у творчому самовираженні. Позитивна установка клієнта щодо консультанта, що виникла в силу переносу, виражає відносини минулого. Наприклад, клієнт, якому в дитинстві бракувало любові, схильний бачити в консультанта людину більш сильного і люблячого, ніж той є насправді. Негативний перенесення грунтується на випробуваних в дитинстві почуттях відкидання і ворожості. Якщо в консультуванні ці установки не змінюються, терапія стає неможливою.
3. Виникненню перенесення сприяють нейтральність і невизначеність консультанта. Поняття "нейтральність" в психотерапії не має визначення. Нейтральність з ідентична байдужості або дефіциту дбайливості. Мається на увазі, що консультант неупереджений і не нав'язує клієнтові своїх цінностей. Невизначеність означає приховування від клієнта своїх почуттів, установок, подій життя. Нейтральність і невизначеність консультанта створюють специфічну атмосферу відносин, яка дозволяє виникнути і повністю проявитися переносу. Він проявляється і при відсутності цих умов, однак вони полегшують виникнення переносу і підсилюють його.
4. Перенесення - несвідомий процес.
Хоча почуття клієнта по відношенню до консультанта можуть бути і цілком свідомими, але сам факт, що вони привнесені з інших, більш ранніх відносин, не усвідомлюється. У консультуванні психодинамічної орієнтації консультант спонукає клієнта до усвідомлення такого перенесення.
5. Перенесення частіше виникає у сферах, де є недозволені дитячі конфлікти зі значимими особистостями.
Люди схильні перекручено сприймати сьогодення, коли вони загрузли в епізодах минулого. У психотерапії та консультуванні цінність перенесення вельми велика. Він дозволяє проникнути в минуле клієнта і побачити, яким чином ранній досвід, пов'язаний зі значимими особистостями (батьки, близькі), модифікує реакції сьогодення. Це дуже важливо у випадках, коли розлади поведінки, особисті проблеми постійно "підживлюються" підступними реакціями переносу. Консультант, будучи об'єктом переносу, інтерпретує проекції і надає клієнту можливість поглянути на свою поведінку в ракурсі причинності, щоб позбутися від травм і фантазій минулого. Така робота надає консультування характер "корекції емоційного досвіду".
Рішення, чи варто робити перенос об'єктом обговорення, рівносильно вибору між операцією і консервативним лікуванням. Перший варіант призводить до значних внутрішніх змін, а другий частіше зберігає status quo. Звичайно, вибір завжди визначається конкретною ситуацією. У деяких випадках не рекомендується занадто заглиблюватися в реакції перенесення клієнта та їх інтерпретацію:

• при спотвореному сприйнятті реальності;
• при браку часу для роботи з перенесенням (короткочасне консультування або психотерапія);
• при відсутності нормального робочого альянсу з клієнтом;
• коли клієнт через ослаблення механізмів психологічного захисту не може бути толерантний до тривозі і фрустрації;
• коли метою консультування є не дозвіл глибинних конфліктів, а, наприклад, пристосування до поточних життєвих ситуацій.

Однак не слід забувати про проблеми, які виникають через нездоланної перенесення у разі припинення консультативного контакту, коли залишилася без обговорення інтенсивна любов клієнта до ідеалізованому консультанту (позитивний перенос) або ненависть до нього (негативний перенос). Тому консультанту не личить ігнорувати почуття клієнта. Вони повинні бути обговорені, звичайно, з вибором належної глибини обговорення.

Трансформація перенесення в процесі консультування схожа на емоційний розвиток дитини. Дитина поступово переходить від думки про батьків як всемогутніх і всезнаючих до більш реалістичного підходу, оцінюючи їх як відносно простих людей, але тим не менш займають особливе, важливе положення в його емоційному світі. Подібним чином і клієнт в ході консультування починає реалістичніше оцінювати консультанта; досвід контакту стає складовою частиною психіки самого клієнта. Перенесення по суті створює умови для інтеріоризації консультанта і сприяє формуванню специфічної, але надійною інстанції, в яку можна звернутися при труднощі в житті.

Позитивному переносу завжди притаманна певна, найчастіше тимчасова ідеалізація консультанта з еротичним відтінком при умовах різностатевих і гетеросексуальности клієнта. Еротична установка відносно консультанта нерідко виражається побічно - паузами мовчання, скаргами, що нема чого сказати і голова зовсім порожня; маніпулятивними рухами, якщо консультант не прийшов або спізнюється, забування сплатити за консультацію, інтересом до особистого життя консультанта; конкуренцією з іншими клієнтами через консультанта; постійним цитуванням його висловлювань і т.п.

Подарунки теж служать формою вираження почуттів до консультанта. Дарування може означати багато і ускладнює консультування: іноді це просто хабар, часом демонстрація бажання мати з консультантом особливі, довірчі відносини, і завдяки вибору подарунка клієнт хоче довести знання смаку і потреб консультанта. При таких мотивах клієнта консультант повинен відмовитися від подарунка, якщо не бажає бути втягнутим в ігри маніпулятивного характеру. Проте в деяких випадках подарунки відображають щиру вдячність, повагу до консультанта, і відмова від них може образити клієнта. Взагалі в процесі консультування краще уникати подарунків і почекати завершення терапії, тоді подарунок стає приводом до останнього обговоренню з клієнтом досягнутих успіхів та відповідності (або невідповідності) подарунка реальною ціною консультування в екзистенційному сенсі.

Коли клієнти тим чи іншим способом висловлюють почуття, консультант повинен ставитися до цього з розумінням. Вони виявляють справжні почуття, хоча часто і нереалістичні. Якщо консультант приймає почуття клієнта, навіть не відповідаючи на них, і не дозволяє клієнту відчувати відторгнутість, консультування стає глибше й інтенсивніше. З іншого боку, клієнти повинні розуміти, що консультант не може бути їх сексуальним партнером. Таке табу допомагає усвідомити життєві обмеження на задоволення бажань.

скільки консультативний контакт подібний вулиці з двостороннім рухом, очевидно, що і консультант привносить у відносини з клієнтом свої життєві труднощі. Контрперенос настільки ж універсальне явище в психологічному консультуванні і психотерапії, як і перенесення. Незалежно від зрілості особистості консультанта він - людина і неодмінно має недозволені внутрішні конфлікти. Болючі теми і породжують контрперенос, якщо клієнт мимоволі їх зачіпає.

Gelso і Fretz (1992) розрізняють тотальне (занадто широке) і класичне визначення контрпереноса. Тотальне визначення охоплює всі емоційні реакції консультанта на клієнта. До контрпереноса тоді ставляться і абсолютно природні реакції консультанта, не пов'язані з його внутрішніми конфліктами. Класичне визначення характеризує контрперенос як відповідну реакцію на перенесення клієнта. Проміжне визначення описує контрперенос як проектування консультантом своїх проблем на наданий клієнтом матеріал, як пов'язаний з переносом, так і не пов'язаний з ним.
Найчастіше зустрічаються такі причини контрпереноса:
1. Прагнення консультанта сподобатися клієнтам, бути прийнятим ними і добре оціненим.
2. Боязнь консультанта, що клієнти можуть про нього погано подумати, не прийти на зустріч і т.п.
3. Еротичні та сексуальні почуття консультанта по відношенню до клієнтів, сексуальні фантазії, пов'язані з клієнтами.
4. Надмірна реакція на клієнтів, що провокують у консультанта почуття, обумовлені його внутрішніми конфліктами.
5. Прагнення займати пророчу позицію і давати клієнтам нав'язливі поради, як їм слід жити.
Терапевтичн або антітерапевтічен контрперенос? Допомагає чи заважає він консультуванню? Хороший він чи поганий сам по собі? Відповіді на ці питання залежать від того, чи проявляється контрперенос у формі зовнішнього поведінки або являє собою тільки переживання консультанта. У першому випадку маються на увазі дії на основі внутрішніх конфліктів, і, звичайно, такий контрперенос необхідно обговорити з колегою або в спеціальних групах професіоналів, тому що неконтрольований і погано усвідомлюваний контрперенос перешкоджає об'єктивності консультанта. В якості внутрішніх переживань контрперенос може виявитися дуже цінним (Gelso, Fretz, 1992), оскільки допомагає консультанту краще зрозуміти, який вплив поведінку клієнта чинить на нього і на інших людей. У будь-якому випадку вплив контрпереноса на хід консультування залежить від бажання і готовності консультанта поглянути на витоки своїх справжніх почуттів до клієнтів.
С. Гледдінг Психологічне консультування

ЛЕКЦІЯ 3.
ТЕМА: МЕТОДИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

План:

1. Психоконсультативна бесіда
2. Організація психоконсультативної бесіди
3. Контакт із клієнтом під час бесіди
4. Інтерв'ю як метод психологічного консультування

1. Психоконсультативна бесіда

Для ефективного психологічного впливу істотне значення має просторова й часова організація бесіди, хоча, безперечно, багато того, що можна сказати із цього приводу, стало вже прописними істинами (Бодалев А. А., Столин В. В., 1989; Алешина Ю. Е., Петровская Л. А., 1989).

Типові помилки консультативної бесіди:

• не встановлено необхідний психологічний контакт, що заважає створенню сприятливого для бесіди клімату;

• передчасний перехід до вирішення проблеми без достатнього вивчення її суті; • авторитарність стосовно співрозмовника, нав'язування йому власного розуміння проблеми;

• думка співрозмовника не вислуховується або дискредитується;

• тим чи іншим способом створюються перешкоди для роз'яснення співрозмовником своєї точки зору;

• постановка співрозмовнику прямих запитань за умови, що такої необхідності немає.

Простір бесіди. Ідеальною для консультування є ситуація, коли психолог має можливість приймати клієнта в спеціально обладнаному для цього кабінеті, де максимально забезпечено конфіденційність, зручність і комфорт, де ніщо не привертає увагу клієнта, не відволікає його від бесіди. Але навіть у тому випадку, коли цей варіант недоступний (немає зручних меблів і спеціального приміщення), консультацію можна успішно провести, спеціально впорядкувавши якусь частину простору, найкраще в кутку, де можна було б посадити клієнта спиною до дверей, обмеживши його поле зору і таким чином максимально зосередивши його на консультанті.

Ідеальний варіант розміщення психолога й клієнта — один навпроти одного й трохи навскіс, щоб кожен з них добре бачив особу співрозмовника, а при бажанні міг би без особливих зусиль відвести очі вбік. Найкраще, якщо вони сидять не занадто близько один до одного й у них є простір для ніг, достатній для того, щоб вільно встати або сісти на своє місце. Непогано, коли між ними є щось схоже на журнальний столик, куди можна що-небудь покласти або за необхідності зробити на ньому якісь записи.

Великий стіл може стати перешкодою й сприйматися як бар*єр між клієнтом і консультантом. Час бесіди. Час є дуже важливою характеристикою консультативної бесіди. Ідеться насамперед про правильний вибір часу бесіди, коли і у клієнта, і в консультанта є можливість поговорити спокійно, не поспішаючи, на свіжу голову. Це багато в чому визначає, наскільки ефективним та успішним буде консультативний вплив. Крім того, час має величезне значення і для самого процесу бесіди, яка повинна мати чітко визначені початок і кінець.

Годинник на столі або на стіні — це важливий атрибут психологічного кабінету, що нагадує клієнтові й консультантові, що час іде і їм обом необхідно працювати активно й динамічно. Багато чого в консультативній бесіді не підпорядковується плину часу. Для того, щоб клієнт належним чином зрозумів і прийняв будь-яку репліку або інтерпретацію консультанта, вона повинна з'явитися не занадто пізно й не занадто рано.

Бесіда розгортається поступово, але кожна її частина, кожен етап має відбутися у відведений для цього часовий відтинок. У противному випадку консультант може не встигнути, не вкластися в час прийому, а отже, не лише не допомогти клієнтові цього разу, але, можливо, і підірвати його віру в ефективність психологічного впливу.

2. Організація психоконсультативної бесіди

Консультативну бесіду можна порівняти з літературним твором, де є свій пролог, розвиток сюжету, завязка, розвозка, кульмінація й епілог. Інакше кажучи, бесіда консультанта з клієнтом — процес аж ніяк не випадковий: вона організовується відповідно до визначених правил проведення, які роблять її ефективною й цілеспрямованою. У чому ж полягають основні правила проведення бесіди в психологічному консультуванні?

Досить умовно бесіду консультанта з клієнтом можна поділити на чотири етапи:

1) знайомство з клієнтом і початок бесіди;

2) розпитування клієнта, формулювання й перевірка консультативних гіпотез;

3) корекційний вплив;

4) завершення бесіди.

Тривалість прийому, під час якого, власне, і відбувається бесіда, значно варіює залежно від мети й завдань консультування, організаційних форм, у рамках яких вона проводиться, а також теоретичних настанов консультанта. Але все-таки в більшості випадків прийом триває близько однієї години (як у нашій країні, так і за кордоном).

Орієнтовно цю годину можна розподілити за визначеними вище етапами бесіди в такий спосіб:

1) початок бесіди — 5-10 хв.;

2) розпитування клієнта — 25-35 хв.;

3) корекційний вплив — 10-15 хв.; 4

) завершення бесіди — 5-10 хв.

Ситуація початку бесіди для людини, що прийшла до психолога вперше, сповнена дискомфорту; йому необхідно дати час оговтатися, прийти до тями.

Добре, коли консультант не занадто багатослівний; безпосередньо перед початком бесіди краще зробити паузу (не дуже тривалу — 45-60 секунд, інакше в клієнта може виникнути стан напруженості й розгубленості; цієї паузи буде достатню для того, щоб клієнт встиг зібратися з думками й оговтатися).

4. Інтерв'ю як метод психологічного консультування

Відмінність інтерв'ю від інших методів роботи психолога полягає в тому, що **інтерв'ю** є індивідуалізованим методом; воно допускає побудову предмета взаємодії психолога з іншою людиною.

Таким *предметом* є психічна реальність іншої людини, наприклад, темою можуть стати переживання клієнта чи його думки. Але суттєво важливим для проведення інтерв'ю є те, щоб у процесі обговорення різноманітних тем зробити динамічнішим ставлення людини до різних властивостей її психічної реальності. Теми інтерв'ю формулюються чітко в життєвому контексті. Одну й ту ж тему, наприклад, переживання своєї батьківської некомпетентності, можна задати в контексті неповної сім'ї чи другого шлюбу.

Конкретизація контексту постановки теми є необхідною умовою проведення інтерв'ю. Психолог, який працює з темою і її контекстом, під час інтерв'ю повинен постійно контролювати особисті проекції на зміст теми, підтекст, що може суттєво вплинути на дану ситуацію. Запитання — основний спосіб діяльності психолога під час інтерв'ю. Як правило, поширена п'ятиступенева модель інтерв'ю.

Перший ступінь — це структурування, досягнення взаєморозуміння, або, як часто його маркують, - "Привіт!". Яку мету ставить психолог на цій стадії? Психолог структурує ситуації, визначаючи, що буде метою його взаємодії з клієнтом, надає клієнту інформацію про свої можливості.

При цьому він вирішує проблеми встановлення контакту з іншою людиною.

Конкретні варіанти вирішення цих проблем залежать від індивідуальних та культурних особливостей співрозмовника клієнта.

Інтерв’ю може розпочатися зі вступу, запропонованого психологом: "Слухаю Вас...", "Розкажіть про себе!" чи "Що Вас привело до мене?".

Є можливість розповісти про себе, тобто задається предмет взаємодії — клієнт і події його життя. Клієнт на цій стадії інтерв'ю вирішує завдання досягнення психологічного комфорту, тобто завдання емоційного та когнітивного сприйняття ситуації й особистого психолога.

Ця стадія інтерв’ю завершується, коли досягнуто відповідність між психологом та клієнтом, що формулюється приблизно так: "Я його відчуваю, розумію" (психолог), "Мене слухають, я довіряю цій людині" (клієнт).

Другий ступінь інтерв’ю починається зі збору інформації про контекст теми, відбувається означення проблеми.

Маркування цієї стадії інтерв'ю — "У чому проблема?". Психолог вирішує такі питання: "Чому клієнт прийшов? Як він бачить свою проблему? Якими є його можливості у вирішенні цієї проблеми?".

На цій стадії психолог повинен намагатися якомога більше дізнатися про людину, ставлячи при цьому конкретні запитання про події, їх учасників та конкретні вчинки, заохочувати розлогу розповідь клієнта про себе.

Упродовж цього часу психолог створює власне уявлення про внутрішній світ клієнта. Шляхом аналізу контексту психологу необхідно з’ясувати, що знає клієнт про свої можливості дій, почуття, думки, як він сприймає власне "Я".

Своїми професійними діями психолог показує клієнту місце й роль власної участі в подіях життя клієнта. При цьому психолог спеціально звертається до клієнта з оптимальними судженнями: "Змінюючись самі, Ви будете змінювати інших", "Потрібен час і терпіння, щоб змінився той, хто поруч" та інші. Форма звернення консультанта- психолога повинна відповідати таким вимогам: • не нав'язувати свою точку зору; • орієнтуватися на ключове слово, тему клієнта; • говорити коротко. Після цього починається третій етап інтерв'ю, який можна охарактеризувати так: бажаний результат.

Маркування цього ступеня — "Чого Ви хочете досягти?". Психолог разом із клієнтом визначає бажаний результат, обговорюючи те, яким клієнт хоче стати, що зміниться у його житті, коли бажане буде досягнуто. У цій стадії — основний зміст консультування. Для клієнта вона має особливий вигляд: клієнт переживає зміни, що відбуваються з ним, як результат власних зусиль — він сам усе зрозумів). Важливим моментом дії є те, що зазвичай інтерв'ю відбувається на фоні негативної інформації про себе самого.

Психологу дуже важливо обговорити з клієнтом позитивні варіанти поведінки. Якщо це необхідно, то можна навіть настояти на цьому моменті. Тестування в цій ситуації дає змогу клієнту виявити невідомі йому ресурси особистості; зосередити увагу на можливостях, про які він перед тим не знав. Четвертий ступінь інтерв'ю — напрацювання альтернативних рішень. Маркування цієї стадії — "Що можна зробити?". Психолог і клієнт працюють із різними варіантами вирішення проблеми. Психолог повинен враховувати, що вірне для нього рішення може бути не вирішеним для клієнта, але в той же час деяким людям потрібні чіткі рекомендації. П'ятий ступінь — узагальнення попередніх стадій, перехід від навчання до дій. Маркування цього етапу —

"Ви будете це робити?". На цій стадії завдання психолога полягає в тому, щоб сприяти зміні думок, дій, почуттів клієнтів у повсякденному житті. З практики консультування відомо, що багато людей нічого не роблять для зміни власної поведінки. Психологу потрібно ставитися до цього спокійно, так як ефект консультування визначається тими переживаннями, які були в клієнта під час інтерв’ю.

Зміна стану клієнта у процесі інтерв'ю — головна ознака його ефективності. Для психолога вміння побачити ці зміни та зробити їх доступними для клієнта є основним професійним правилом роботи. Йому немає сенсу боятися (хоча цим не потрібно зловживати) негативної оцінки ефекту консультування з боку клієнта. Найкраще завершувати інтерв'ю домашнім завданням або ж порекомендувати звернутися до певної

книги чи до спеціаліста із суміжної галузі. Консультування складається лише з вербальних реакцій психолога та клієнта. Важливе значення мають час і місце бесіди, оформлення кабінету. Основні навички зосередження уваги психолога виявляються в його візуальному контакті з клієнтом (розумінні, коли й чому індивід перестає дивитися в очі), у фіксації інтонації та темпу мови. Робота психолога-консультанта постійно вимагає від нього нервово-психічної рівноваги.

Ситуація спілкування клієнта із психологом-консультантом містить такі складові:

1) особистість клієнта та його переживання;

2) особистість психолога-консультанта (наставника) в поєднанні з його суміжною та функціональною освітою;

3) стосунки між клієнтом та психологом. Зрозуміло, саме цю ситуацію створюють цілком конкретні зовнішні життєві й навіть житейські обставини.

Тому те, що спричинює ситуацію звернення за психологічною допомогою, й те, як ця ситуація структурується професіоналом, психологом-консультантом — речі зовсім різні. Зіставимо, наприклад, ситуацію звернення клієнта до представника будь-якої іншої професії системи "людина- людина": юриста, учителя, священика, керівника, навіть офіціанта.

Звертаючись до всіх без винятку представників інших комунікативних професій, користувач:

а) знає, чого він хоче;

б) ознайомлений тією чи іншою мірою з нормами взаємостосунків із представниками даної професії;

в) досить добре розуміє як власну міру відповідальності й обмежень, так і професіонала, до якого звертається.

Скажімо, пацієнт розуміє і знає наперед, що результат лікування не залежить лише від кваліфікації лікаря та його рекомендацій — навіть за наявності найне- обхідніших медикаментів. У галузі психологічної допомоги цілком зрозумілими є труднощі, пов'язані як із специфікою професії, так і з невизначеністю статусу та прерогатив психолога-консультанта в пострадянському суспільстві.

Перша складність полягає в тому, що психолог-консультант працює не із ситуацією, не з її трансформуванням, а з переживаннями, із системою цінностей, стосунків та станів людини.

По-друге, з'ясування справжніх мотивів або життєвих сенсів людини в процесі отримання відповідної психологічної допомоги може взагалі зробити зайвою саму життєву ситуацію, якщо вона виникає через психологічні проблеми клієнта.

По-третє, коли в інших професіях міжособистісні стосунки відіграють інколи важливу, часом навіть визначальну роль, а інколи не відіграють ніякої ролі, не кажучи вже про особистісні достоїнства спеціаліста (наприклад, офіціанта), то в ситуації, яку ми розглядаємо, саме характер, динаміка, своєрідність міжособистісних стосунків, особисті якості психолога-консультанта, які пред'являються чи не пред'являються клієнтові, відіграють визначальну, головну роль у динаміці процесу і, у кінцевому підсумку, у дієвості психологічної допомоги.

Уже перша зустріч, перша бесіда психолога з людиною, що звернулася до нього за допомогою, може виявитися вирішальною як в одному, так і в іншому розумінні. Невипадково одним із найважливіших орієнтувальних критеріїв для вибору психолога є такий: "Чи відчули ви полегшення після першої бесіди?" (Quinett P., p. 191).

І тому не випадково в одному з найвідоміших американських підручників із психологічного консультування наголошується: "Якби психологічна допомога зводилася лише до прийомів, необхідність у самих консультаціях була б жалюгідною" (Belkin G., p. 133) А такий всесвітньовідомий авторитет, як Карл Роджерс у своїй книзі "Про те, як стають особистістю" помістив цілу низку запитань, що висвітлюють людський, особистісний "вимір" у практиці психологічної допомоги. Серед них такі: "Чи вважають інші, що я

заслуговую на довіру?", "Чи вмію я виражати свої почуття?", "Чи можу я виявляти позитивне ставлення до інших?", "Чи вважаю я себе сильною особистістю, аби не бути схожим на інших?", "Чи відчуваю я себе внутрішньо захищеним, аби дозволити собі таку несхожість?", "Чи можу я повністю увійти у світ почуттів та смислів іншого й зрозуміти цей світ так, як він?", "Чи здатний я сприйняти іншого таким, яким він є?" (Rogers C., p. 50-54).

Якими ж у загальному вигляді є завдання психологічної допомоги? Щоб одержати відповіді на подібні запитання, слід звернутися до тлумачного словника та виписати всі значення слова, яке досліджується. Справді, тлумачний словник Грінченка, Даля або Ожогова, не кажучи вже про словник давньогрецької мови, у якому серед значень слова "терапейа" визначення "лікування" стоїть лише на шостому місці після таких понять, як "служіння", "турбота", "опікування" — чудовий засіб для уточнення етимології та значення слова. Але, як відомо, поняттєве значення відрізняється від словесного. Тому в нашій орієнтовній відповіді на поставлене запитання ми будемо виходити не зі словникових, а з практичних значень, що складають обсяг та зміст поняття "психологічна допомога".

Почнемо з того, що ці завдання, власне кажучи, не зводяться до якогось одного поняттєвого ряду з багатьох причин. Насамперед, з причини різного трактування психологічної допомоги в тій чи іншій психотехнічній концепції (парадигмі). Далі — з причин різних, залежно від концепцій, трактувань самих понять "людина" та "особистість" у їх філософських, загальнонаукових та власне психологічних аспектах.

Нарешті — тому, що різноманітність проблематики, з якою доводиться мати справу психологові-консультанту, просто не дозволяє узагальнити, скажімо, завдання психологічної допомоги підліткові (у його конкретній життєвій ситуації), подружній парі в передрозлучному стані або керівникові підприємства під час вирішення соціально-психологічного конфлікту. Тому ми вважаємо за доцільне в попередньому, орієнтовному визначенні завдань психологічної допомоги виокремити кілька предметних перспектив, домінант, які створюють ефект панорамного бачення такого складного психосоціального простору, яким є консультативна практика.

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

Це можуть бути завдання самовизначення (ідентичності), вибору (прийняття рішення), самоусвідомлення (особистісної рефлексії); подолання критичної (кризової) ситуації та ін.; завдання, що стосуються розвитку суб'єктності, розвитку функціональних та екзистенційних (інструментальних та "самісних") початків осо- бистісного "Я " . Чи не найсуттєвішим моментом тут є те, що мету й завдання може визначати сам клієнт.

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

Третя група завдань стосується психологічної допомоги суспільству: колективу підприємства, школи, общини та ін. Основні й можливі завдання тут — адекватне орієнтування в ситуації, ідентифікація та локалізація (при необхідності) конфлікту: зняття соціально-психологічного напруження, допомога в ціннісно-смисловій переорієнтації групи — підвищення (при необхідності) згуртованості та допомога у визначенні лідера.

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

Залежно від специфіки конкретної ситуації психологічної допомоги, застосовуються дві основні форми роботи: індивідуальна та групова.

Індивідуальна робота застосовується в тих випадках, коли з особистісних, соціальних або суспільних причин (специфіка проблеми, наприклад, зрада, лихо, статус клієнта, надмірна сором'язливість та ін.) групова форма психологічної допомоги не видається можливою. Можна сказати, що індивідуальна форма роботи має перевагу в усіх тих випадках, коли характер проблематики вимагає не стільки розвиткової та навчальної спрямованості, скільки втіхи та зживання, наближаючи психологічну допомогу до психологічного впливу. У вітчизняній традиції подібну практику все частіше називають "позамедичною психотерапією". Коли ж наголос робиться на розвитковий, навчальний аспект або ж на момент групової, соціальної підтримки, як, наприклад, у течії "анонімні алкоголіки" або в "рухові за актуалізацію людського потенціалу" (Human Potential

Movement) у 70-ті роки в США, безсумнівна перевага на боці групової роботи. Можливість різнопланового зворотного зв'язку, групова динаміка, сам факт спільного переживання емоційно насичених подій у групі — найважливіше джерело й фактор психологічної підтримки та осо- бистісного розвитку.

ЛЕКЦІЯ 4.
ТЕМА: СПЕЦИФІКА КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА
План:

1. Консультування як стратегія психологічної допомоги людям
3. Структура консультативного процесу
4. Типи консультування
5. Види консультування
6. Форми консультативної роботи психолога
7. Причини відмови психолога від консультування

1. Консультування як стратегія психологічної допомоги людям

Консультування можна розглядати у вигляді декількох стратегій – як особливий вид допомоги людям, як особливий репертуар впливів або як психологічний процес. Залежно від завдань консультування або від поглядів консультанта використовуються ті чи інші стратегії. Хоча частина консультантів вважає недостатнім застосування стратегії допомоги та використовує певний репертуар впливів на клієнта. Більшість консультантів, які схиляються до стратегії допомоги, є прихильниками теорії і практики особистісно-орієнтованого консультування.

Тим не менше, консультування, спрямоване на надання дієвої індивідуально – орієнтованої допомоги людям, займає значне місце в роботі кожного психолога. У цьому разі консультація набуває вигляду індивідуальної розмови, наради, обміну думками, бесіди з фахівцем, людиною більш компетентною у питаннях психологічного змісту, аніж та людина, яка звертається по допомогу. Консультуватись – означає радитись із фахівцем із певного питання. А радитись – це означає обговорювати проблему, розповідати про непрості події, ускладнені обставини, факти, що турбують та напружують людину. Крім цього, радитись – означає вислуховувати поради кваліфікованої людини, спільно із фахівцем думати над певною проблемою, зважувати різноманітні шляхи її вирішення, шукати найбільш правильне та дієве рішення разом з людиною, виробляти певну світоглядну позицію, отже, отримувати важливу психологічну допомогу. Зрозуміло, що така ситуація потребує створення стосунків абсолютної довіри, конфіденційності, взаєморозуміння. Майже усі консультанти визнають те, що добрі стосунки є дієвим фактором допомоги людині. Деякі автори вважають, що добрі стосунки – не лише необхідний, але і повністю достатній чинник того, аби з клієнтом відбувались конструктивні зміни (К. Роджерс, 1957).

Консультування як стратегія допомоги людям – це цілісна, унікальна за своїм змістом система, яку можна представити як спільну продуктивну діяльність клієнта та консультанта. Основним продуктом даної діяльності є результативні зміни в житті клієнта, мінімізація проблемних аспектів його життя, подолання кризових станів, життєвих труднощів, покращення емоційної сфери, оптимізація особистісних якостей. Загальні характеристики консультування як стратегії допомоги людям: емпатійне розуміння клієнта, шанобливе ставлення до потенційних можливостей клієнта самому будувати власне життя, конгруентність (або щирість) стосунків.

Загальні цілі консультування як стратегії допомоги людям.

Залежно від життєвої ситуації людини цілями консультування можуть стати позитивні зміни свідомості та самосвідомості людини (наприклад, формування продуктивного, дієвого ставлення до життя, розвиток позитивного мислення, прийняття оточуючого світу в усіх його проявах, знаходження віри у свої сили, виникнення бажання долати та переборювати труднощі, відновлювати втрачені зв'язки з іншими членами родини, формування відповідальності за інших членів родини, тощо), поведінкові зміни (оволодіння способами продуктивної взаємодії з іншими людьми, із зовнішнім світом).

Більшість проблемних ситуацій, що виникають в житті людини, окрім досягнення загальних цілей, вимагають розв'язання ряду більш конкретних цілей:

1) встановлення стосунків довіри;

2) визначення сутності проблемної ситуації;

3) забезпечення клієнту можливості діяти.

Перша мета – встановлення стосунків довіри досягається емпатійним вислуховуванням, безумовним прийняттям особистості клієнта, розумінням його складного емоційного стану, висловленням щирого співчуття та виявленням бажання допомогти. Клієнт має вірити в те, що Ви його розумієте, готові працювати з ним у пошуках розв'язання проблемної ситуації.

Друга мета – встановлення сутності проблеми досягається шляхом виявлення її характеру, причин виникнення, особливостей перебігу. Клієнту треба дати можливість висловитись чітко та детально, розказати, що його турбує і що саме трапилось, що стало причиною виникнення проблеми, інше. Необхідно сфокусувати розповідь клієнта таким чином, щоби вона повністю розкривала сутність кризи та обставини, що зумовили її виникнення.

У ході даного етапу консультації корисно відокремити ті аспекти проблеми, що можуть підлягати змінам від тих, що мають характер незмінних, стабільних. Також варто попросити клієнта схарактеризувати його попередні спроби розв'язати проблемну ситуацію, розповісти про свої наміри щодо можливостей вирішення даної проблеми, обговорити та дослідити інші варіанти вирішення проблемної ситуації. Наприклад, можна запитати: "А що б трапилось, якби Ви ...", "Як би Ви себе почували, коли...?". Така розмова спрямовує клієнта на обдумування різних ймовірних наслідків його рішень, а також способи, якими він може реалізувати своє рішення. Також необхідно намагатися підключити внутрішні позитивні риси особистості клієнта та визначити ті зовнішні обставини, які допоможуть людині вийти з проблемної ситуації.

Третя мета консультування – забезпечення клієнту можливості діяти досягається шляхом надання допомоги у створенні плану дій, формування переконаності у тому, що він є дієвим, реальним та ефективним. Якщо це дійсно так і клієнт прийняв на себе відповідальність за реалізацію плану, то консультант мусить його схвалити та підтримати його рішення. Сам факт побудови плану дій є значним особистісний досягненням, що допомагає змінити емоційний стан людини.

У консультуванні, як системній діяльності, спрямованій на допомогу людині, виділяють такі основні компоненти (етапи): діагностичний, розвивально-корекційний, аналітичний. Розглянемо більш детально специфіку кожного з них.

Діагностичний – систематичне вивчення психічного, емоційного, особистісного стану, динаміки розвитку людини (або родини), яка звернулась по допомогу, збір і накопичення інформації про індивідуальні особливості людини, конкретну ситуацію, що виникла, резерви особистості клієнта, умови його життя, інше.

Розвивально-корекційний – відбір і часткове застосування засобів, що дають змогу створити умови стимулювання позитивних змін. На цьому етапі консультант осмислює результати діагностики та на їх основі продумує, яка саме програма дій буде найбільш ефективною у кожному конкретному випадку. У змісті даної програми визначається, які умови необхідно створити для появи конкретних позитивних зрушень, які дії здійснити, кого із людей можна залучити до цього, які організаційні засоби будуть найбільш ефективними. Крім цього, консультант має вирішити, що саме може зробити клієнт для зміни ситуації, а в чому йому треба надати допомогу шляхом залучення інших людей, активізації певних ресурсів, тощо.

Зазначимо, що перш за все психолог-консультант здійснює необхідну підтримку клієнта, гнучко змінюючи її форму та міру відповідно до його стану. Кожна людина лише сама може ефективно вирішити свої проблеми, змінити обставини свого життя у відповідності до самостійно прийнятих, зважених рішень. Консультант спрямовує увагу на створення сприятливих умов для таких змін, стимулювання процесу прийняття рішення,

окреслення можливих шляхів подолання кризового стану, утримання уваги клієнта на найбільш важливих моментах, організацію процесу пошуку варіантів правильних рішень.

Аналітичний – здійснення аналізу проміжних і кінцевих результатів спільної роботи та внесення на їх основі змін у програму консультування. Цей етап передбачає обговорення проведеної роботи, її обдумування, аналіз наслідків, пошук ще більш ефективних шляхів подолання кризових ситуацій, інше.

Основні риси консультування як стратегії допомоги людям.

Психологічне консультування як специфічний вид діяльності психолога розраховане на роботу із психічно та клінічно здоровою особистістю, спроможною докладати зусилля до подолання проблем. Дана стратегія консультування передбачає наявність діалогічної взаємодії, спільної праці психолога та клієнта, яка стає поштовхом до подальшої самостійної роботи клієнта із власними труднощами, докладання його зусиль до подолання ситуаційних проблем, що розв'язуються на рівні свідомості. Специфічною рисою цієї стратегії психологічного консультування є те, що в процесі нього вибудовується модель особистості клієнта, виділяються основні кризові сфери його життя, але не відбувається глибоке проникнення в особистість клієнта.

Консультування зазвичай спирається на позитивні, сильні сторони особистості людини й засноване на переконанні у тому, що людина спроможна змінюватись, змінювати своє життя, створювати ті обставини, які її задовольняють, здатна знаходити способи реалізації своїх здібностей, мінімізувати негативні чинники розвитку, тощо. Консультування звичайно використовується як короткострокова допомога (3-10 зустрічей), але може бути продовженим залежно від своєрідності проблеми.

Психологічне консультування як стратегія допомоги має яскраво виражену специфіку, що визначається предметом, метою і завданнями цього процесу, а також особливостями усвідомлення консультантом своєї професійної ролі в індивідуальному житті людини. На особливості консультування впливає теоретична специфіка певного наукового підходу, школи, до якої належить консультант.

Загалом консультативна робота спрямована на те, щоб у процесі спеціально організованого спілкування з людиною, яка звернулась по допомогу, актуалізувати додаткові психологічні сили й здібності, які допоможуть їй віднайти нові можливості виходу з важкої життєвої ситуації. Проте в межах різних підходів до здійснення консультативної роботи існує певна специфіка надання допомоги людям, актуалізації тих чи інших психологічних, соціальних, психофізіологічних або особистісних чинників. Найбільш поширеними вважаються такі підходи: психофізіологічний, соціально-психологічний, особистісно-орієнтований.

Психофізіологічний підхід (профілактика стресових розладів).

У межах цього підходу основним об'єктом вивчення і корекції є стрес, як прояв неспецифічних фізіологічних та психологічних адаптаційних реакцій організму на зовнішні екстремальні впливи. Механізм дії стресогенних чинників розглядається як зміна гормональної регуляції організму з метою підвищення м'язової готовності, вироблення глюкози, зменшення тяги до сну, що у комплексі має допомогти організму подолати загрозливу ситуацію. Тривале перебування в такому режимі загрозливе, провокує виникнення дистресу – виснаженості фізичних та психічних адаптаційних можливостей. Сила стресу розглядається як похідна від характеру стресора (його сила, тривалість, непередбачуваність) та вроджених особливостей ендокринної системи індивіда. Додатковими чинниками, що зумовлюють характер реагування людини на стрес, вважаються: досвід дитинства, особистісні риси, доступність соціальної підтримки. Схильність особистості до дистресу сприймається як природна даність, генетично та психологічно зумовлена передумова хворобливого реагування на стресогенні впливи середовища, які можна вивчати та враховувати, але не змінювати.

Стратегія допомоги людям у стресовому стані є першою та найпоширенішою у медично орієнтованих галузях психології. Головним завданням профілактики стресових

розладів вважається створення можливостей для своєчасної психом'язової релаксації людей, які знаходяться у стресових ситуаціях. Психом'язова релаксація дає змогу регулювати силу та тривалість стресового стану, а для лікування патологічних наслідків стресу використовується медикаментозна терапія та біхевіористичні техніки занурення.

Соціально-психологічний підхід (кризове та проблемно- орієнтоване консультування). Базується на виявленні того, яка життєва ситуація привела до психологічного неблагополучия особистості, встановленні, до якого типу життєвої кризи відноситься консультаційний випадок і підведенні клієнта до правильного способу подолання кризи за допомогою певної послідовності психологічних впливів (Б. Лазоренко, Д. Банкрофт).

Психологічна допомога в рамках цього підходу розглядається як корекція процесу подолання кризи людиною на основі використання знань консультанта про типові кризи та оптимальні, найбільш ефективні шляхи їх проходження та подолання. Основними напрямками такої допомоги є: оптимізація соціальних умов, у яких відбувається життєдіяльність людини, розширення можливостей особистості щодо пошуку та знаходження прийнятних для неї шляхів виходу з кризи. Кризове консультування базується переважно на директивних методах впливу, які є найбільш розробленими в когнітивному та біхевіористичному напрямках психотерапії.

Основними терапевтичними чинниками психологічної допомоги людям у цьому разі виступають:

1) допомога в отриманні когнітивного контролю над ситуацією;

2) подолання надмірного використання засобів спростування;

3) створення адекватного емоційного стану.

Особистісно-орієнтований підхід (психотерапевтичне консультування) базується на вивченні та розв'язанні внутрішніх суперечностей особистості, що заважають людині благополучно долати життєві труднощі (К. Роджерс, К. Юнг, П.В. Лушин, О.Ю. Осадько). Причиною формування вразливості особистості до травмуючих впливів середовища вважається її відмова від прийняття та розвитку певних сторін свого Я: чи то прояву здібностей, чи то задоволення певного виду потреб, чи то реалізації можливостей тощо.

Стратегія допомоги особистості в психотерапевтичному підході полягає у тому, щоб гармонізувати розвиток особистості, підсилити внутрішній потенціал клієнта і створити умови, в яких він зможе сам дослідити власну ситуацію та отримати доступ до особистісних ресурсів, необхідних для розв'язання внутрішнього конфлікту. Ресурсами в психотерапії вважають неактуалізований особистісний потенціал, який клієнт не помічає та не використовує в проблемній ситуації. Вважається, що саме в кризовому стані, коли очевидною стає недостатність старої самоідентичності, особистість здатна розширити репертуар своїх можливостей за рахунок інтеграції у самість незадіяних частин Я. Зміст консультативної роботи може бути представлений такими компонентами: встановлення суб'єктивних смислів особистості, визначення особистісних обмежень, виявлення потенційних ресурсів.

Отже, специфіка особистісно орієнтованого консультування полягає у сприянні самостійному знаходженню та використанню способів реалізації завдань психологічної допомоги. Стратегія консультативної допомоги полягає у відновленні цілісності особистості, в актуалізації того потенціалу особистісних ресурсів, які були пригальмовані особистістю чи розвиток яких уповільнився унаслідок травмуючих впливів соціального середовища.

2. Типи консультування

Існує декілька класифікацій типів консультування.

За термінами проведення розрізняють консультування короткотермінове та довготривале. Короткотермінове консультування – те, що відбувається упродовж нетривалого періоду та потребує проведення одного або декількох консультаційних сеансів. Довготривале консультування – те, що потребує системної та кропіткої роботи упродовж значного періоду, передбачає проведення великої кількості консультаційних сеансів.

За ступенем релігійності розрізняють консультування релігійне та світське, позаконфесійне. Релігійне консультування здійснюють проповідники, священики, пастирі, які за допомогою Слова Божого роз'яснюють життєві та моральні принципи, формують загальнолюдські та культурні цінності, надихають на пошук смислу життя, активізують потребу самоудосконалення, націлюють на свідоме та терпляче ставлення до труднощів, додають віри в себе, віри в існування кращого та вічного життя, через відпущення гріхів знімають деструктивне відчуття провини, врешті-решт, вислуховують та дають мудрі поради, перевірені тривалим досвідом священослужительства.

Світське, позаконфесійне консультування – те, яке не відбиває погляди певного релігійного напряму, течії або конфесії, а більшою мірою зорієнтоване на вироблені пересічними людьми (частіше вченими) принципи, позиції, методики та способи надання допомоги. Часто ці позиції спираються на існуючі релігійні, але вони можуть бути у чомусь більш широкими, аніж позиції та способи дій одного релігійного напрямку, а у чомусь і більш вузькими, інколи навіть обмеженими, що зумовлюється поглядами одного або декількох вчених – засновників певного наукового напрямку.

За ступенем науковості виділяють консультування парапсихологічне і психологічне.

Парапсихологічним консультуванням вважають те, що здійснюють спеціалісти із "надзвичайними", паранормальними можливостями (маги, екстрасенси, чаклуни, ворожки, астрологи, інші). У цьому разі рушійною силою змін особистісного, емоційного, психофізіологічного характеру, які відбуваються з клієнтом, перш за все виступає навіювання. Віра клієнта у ті явища, носієм яких є консультант-парапсихолог, в його надзвичайні можливості щодо залучення допомоги вищих або потаємних (паралельних) сил стає основою подальших неусвідомлюваних або малоусвідомлюваних людиною дій, поведінкових проявів, висловлювань. Віра в обов'язкове розв'язання ситуації на користь замовника унаслідок впливу "таємничих", "незалежних", незрозумілих малоосвіченій людині (але обов'язково допомагаючих!), чинників, суттєво впливає на систему ставлень, оцінних суджень, ціннісних орієнтацій клієнта, підвищує його впевненість, заспокоює та відволікає. Саме ці механізми і стають визначальною спонукою для виникнення більш радикальних сутнісних змін у стосунках з іншими людьми, відображуються у суб'єктивних характеристиках самопочуття, стані нервової системи, призводять до нормалізації сну, підвищення настрою, покращення апетиту, що сукупно і сприймається людиною як позитивні наслідки парапсихологічного, нібито незалежного від самої людини, консультування.

На відміну від парапсихологічного, психологічне консультування – те, що здійснюється фахівцями-психологами із застосуванням науково обгрунтованих та експериментально перевірених методик і технологій. Психологічне консультування є особливо організованим спілкуванням між фахівцем і його клієнтом, спрямоване на підтримку клієнта, на роботу з його емоційними станами, переживаннями, взаєминами, проблемами, конфліктами (Т.М. Титаренко).

Різновидом психологічного консультування вважається кризове консультування. Кризове консультування – це забезпечення підтримки та психологічної допомоги здоровим людям у складних, кризових життєвих ситуаціях. Специфікою кризового консультування є те, що потреба у ньому виникає унаслідок виникнення у людини стрімких, надзвичайно важких, глибоких та неочікуваних проблем. Тому і допомога, що надається, має бути швидкою, розрахованою на стрімкі дії, використання термінових, але надійних засобів, залучення усіх можливих ресурсів. Кризове консультування – це найчастіше індивідуальне та особистісне консультування, оскільки йдеться про гострі, несподівані колізії в житті клієнта.

3. Види консультування

Залежно від проблематики, що хвилює людину та індивідуальних особливостей клієнта виділяють такі види психологічного консультування: *інтимно-особистісне, сімейне, психолого-педагогічне та ділове консультування.* Усі ці види консультування тісно пов'язані між собою, мають багато спільного, але водночас кожен із названих видів консультування має специфіку організації, змістові особливості, потребує від консультанта компетентності у певній галузі психології, наявності практичного досвіду роботи у відповідній сфері діяльності, тощо. Охарактеризуємо кожен із названих видів консультування, змістові особливості та специфіку організації.

Найбільш поширеним видом консультацій, за якими звертаються люди, є *інтимно-особистісне консультування.* Метою цього виду консультування є надання допомоги людям у питаннях інтимно-особистісного характеру.

Змістові особливості інтимно-особистісного консультування. До цього виду консультування належать ті питання, які глибоко хвилюють людину, викликають у неї сильні емоційні переживання, пов'язані з проблемами в особистому житті, часто прихованими від близьких або проблемами у спілкуванні з оточуючими. Отже, серед найбільш розповсюджених проблем інтимно-особистісного консультування умовно виділимо:

– проблеми внутрішнього характеру, зумовлені наявністю недоліків особистісного, поведінкового характеру, яких людина прагне позбутися. Вони можуть бути спричинені страхами, підвищеною тривожністю, психічними розладами, які не потребують медичного втручання тощо.

– проблеми соціального характеру, що виникають у взаєминах з оточуючими людьми, у спілкуванні з ними, спонукають до виникнення конфліктів, непорозуміння, руйнування значущих для людини стосунків.

Специфікою інтимно-особистісного консультування є те, що його успішність залежить перш за все від наявності довірливих стосунків між консультантом та клієнтом, яке стає основою змістовних та відвертих бесід. По-друге, запорукою успішності даного виду консультацій є забезпечення абсолютної конфіденційності змісту цих розмов, отже, закритості інформації від будь-яких інших людей. Таким чином, особистісні риси консультанта – людини, якій можна цілком і повністю довіряти, у даному виді консультування набуває особливого значення. У разі недовіри до консультанта інформація, яку буде надавати клієнт, буде неповною, що суттєво впливатиме на зміст подальшої роботи з людиною.

Специфічною рисою цього виду консультацій є те, що вони не можуть бути одноразовими, короткочасними та швидкими. Досягнення позитивного результату в інтимно-особистісній сфері передбачає проведення досить тривалої, кропіткої та систематичної роботи. Налагодження взаєморозуміння між консультантом та клієнтом, ведення щирих та відвертих розмов про існуючі проблеми, спільний пошук шляхів розв'язання цих проблем, важкий шлях перебудови поглядів людини на ситуації, що виникли, психологічний супровід людини у період їх подолання – все це потребує часу, уважного ставлення, систематичних зустрічей та постійного обговорення.

Основні вимоги до проведення консультацій цього виду такі:

1) психолог-консультант має бути людиною делікатною, толерантною, доброзичливою, викликати у клієнта абсолютну довіру, сприяти виникненню взаєморозуміння, забезпечувати безумовне прийняття особистості клієнта;

2) психолог-консультант повинен мати достатній досвід інтимно-особистісного спілкування з різними людьми, мати уявлення про типові та нетипові проблеми інтимно-особистісного характеру, спокійно сприймати їх, вміти аналізувати вчинки та дії людей, винаходити нові шляхи виходу з кризи з урахуванням індивідуальних можливостей клієнта;

3) психолог-консультант має бути за віком дещо старшим, аніж клієнт, проте не набагато, оскільки між ними може виникнути недовіра та суттєві розбіжності у поглядах.

Бажано, щоб клієнт та консультант належали до одного покоління, саме тоді поради консультанта будуть сприйматися значно легше;

4) психолог-консультант не повинен мати гострих, нерозв'язаних проблем інтимно-особистісного характеру, насамперед тих, що має клієнт, який звернувся по допомогу. Якщо ця вимога не виконуватиметься, психолог підсвідомо буде суб'єктивним у своєму ставленні до клієнта, в оцінюванні його проблеми, отже, виявиться неспроможним надати реальну дієву допомогу.

5) психолог-консультант мусить мати достатньо часу для проведення консультацій такого виду, а також зобов'язаний попередити клієнта про те, що на розв'язання його проблеми може знадобитись багато часу. Бажано хоча б приблизно визначити, скільки саме часу буде потрібно для вирішення тієї чи іншої проблеми та повідомити про це клієнта.

Сімейне консультування – широко розповсюджений вид консультування. Метою даного виду консультування є надання допомоги у побудові родинних стосунків.

Змістові особливості сімейного консультування. До змісту консультацій даного виду зазвичай належать питання, що стосуються родини клієнта, родин близьких йому людей, стосунків у цих родинах. Значне місце займають консультації, присвячені питанням вибору партнерів, побудови та регулювання стосунків з ними, створення позитивного мікроклімату у молодій сім'ї, попередження та подолання конфліктів, стосунки чоловіка та дружини, стосунки з родичами чоловіка та дружини, поведінка подружжя в період розлучення, після нього, розв'язання поточних сімейних проблем тощо.

Своєрідністю сімейного консультування можна вважати те, що воно потребує від психолога-консультанта наявності власного досвіду сімейного життя, розуміння сутності типових сімейних проблем, знання різноманітних способів налагодження позитивної сімейної взаємодії, володіння вміннями попереджати та розв'язувати конфлікти у своїх родинах, що стає основою подальшої успішної роботи із клієнтом. У цьому разі досвід консультанта, чи то позитивний (який дає досвід шляхів збереження родини, створення засад взаєморозуміння, сімейної злагоди) чи то негативний, який дає розуміння можливих перепон, типових проблем, конфліктогенних чинників, шляхів їх подолання, є обов'язковим фактором успішності консультацій такого виду.

До проведення даного виду консультацій висувається ряд вимог:

1) психолог-консультант повинен глибоко розуміти закони подружнього життя, закономірності формування родинних стосунків, враховувати їх при наданні психологічних рекомендацій;

2) у ході консультування сімейної пари не можна займати позицію одного із членів родини, оскільки у більшості випадків у виникненні будь-якої сімейної проблеми винними є обидва, хоча міра відповідальності та провини кожного з них може бути різною. Це означає, що дії консультанта не можуть бути спрямованими лише на користь лише одного з подружжя, оскільки це може привести лише до посилення конфлікту, ескалації звинувачень у бік одного з партнерів. Таким чином, підтримка однієї сторони конфлікту не призведе до його подолання. Лише бажання обох, їх спільне прагнення досягти взаєморозуміння може сприяти дієвому налагодженню стосунків в сім'ї;

3) у ході консультування з приводу можливості створення сім'ї (особливо дорослими) слід звернути особливу увагу на визначення психологічної сумісності людей між собою, проінформувати їх (за взаємною згодою) про результати такого вивчення, встановити, чи готові вони здійснювати зміни в своєму характері, поведінці заради побудови родинних стосунків. На основі усіх отриманих даних про майбутню сім'ю, індивідуальні особливості клієнтів, їх психологічну сумісність, психолог має розробити та повідомити клієнтам остаточний прогноз відносно благополуччя їх майбутньої родини. При цьому він мусить бути максимально делікатним, проте чесним, принциповим та послідовним;

4) у ході консультування з приводу повторного шлюбу дорослих людей слід нагадати про те, що у дорослих людей є певні характерологічні особливості (як позитивного, так і негативного спрямування), які вже не підлягають змінам. Саме тому у ході консультацій

особливу увагу слід звернути на формування готовності прийняти недоліки один одного, пояснення подружжю того, як вони повинні себе поводити тоді, коли проявляються негативні риси характеру один одного, на формування вміння правильно себе поводити в таких ситуаціях. Бажано, щоби рекомендовані прийоми були продемонстровані у ході консультації та добре засвоєні клієнтами.

Надзвичайно поширеним є і такий вид консультування, як *психолого-педагогічне консультування.*

Метою психолого-педагогічного консультування є надання допомоги у питаннях виховання, навчання, розвитку дітей в освітніх закладах та сім'ї. Консультації психолого-педагогічного характеру зазвичай проводяться із дорослими – педагогами, батьками, керівниками освітніх закладів. Проте консультації психолого-педагогічного змісту стосовно навчання та виховання можуть проводитись зі школярами – учнями середніх та старших класів.

Змістові особливості психолого-педагогічного консультування.

За змістом до них належать консультації, які стосуються виховання та навчання дітей, спрямовані на підвищення компетентності педагогів, батьків у питаннях виховання дітей того чи іншого віку. До них можна віднести питання профілактики кризових явищ на шляху розвитку особистості дитини, удосконалення стилю спілкування з дитиною, створення умов та використання ефективних засобів гармонійного розвитку особистості дитини, тощо.

Складним та своєрідним є зміст психолого-педагогічних консультацій, які проводяться з педагогами – вчителями, вихователями, керівниками освітніх закладів – людьми, які професійно займаються вихованням та навчанням дітей. У цьому разі зміст консультацій найчастіше спрямований на удосконалення змісту, форм, методів роботи з дитиною, перебудову програм, створення індивідуальних програм роботи з певного дитиною, на пошук найбільш ефективних методів впливу на певну дитину або групу дітей, пошук шляхів забезпечення успішного розвитку тієї чи іншої дитини або цілого класу, перебудову усталених поглядів на виховання та розвиток, психологічне обґрунтування доцільності інновацій, тощо. Ще складнішим з точки зору професіоналізму та компетентності консультанта є консультації, що проводяться для практичних психологів в галузі освіти. За змістом вони найчастіше спрямовані на з'ясування найскладніших питань, з якими психолог не може впоратись самостійно. Особливо складним та відповідальним є консультування, що проводиться з дітьми – школярами, підлітками, юнаками з приводу проблем, що виникають у них у процесі навчання, виховання, самовиховання, спілкування з батьками. У цьому разі надані рекомендації стосуються не лише самого клієнта, але і його соціального оточення.

Своєрідністю зазначеного виду консультування є те, що воно передбачає наявність у консультанта спеціальної освіти та досвіду роботи в освітніх закладах. Такий досвід забезпечує розуміння типової проблематики, шляхів виходу із кризових ситуацій, стає основою розуміння індивідуальних особливостей дітей, специфіки навчально-виховної роботи з ними, змістових та організаційних особливостей різних освітніх програм та методик. Велике значення має досвід роботи не тільки з дітьми, але і з дорослими людьми – професіоналами, які звертаються за порадою у найбільш складних, надзвичайних ситуаціях. У цьому разі і рекомендації, що надає психолог, не можуть бути стандартизованими, типовими, вони потребують глибокої вдумливості, нестандартності, творчого пошуку та систематичної співпраці з клієнтом.

Основні вимоги до проведення даного виду консультацій:

1) Психолог-консультант мусить мати спеціальну психолого- педагогічну освіту, достатній досвід роботи в освітніх закладах, досвід роботи із дорослими, професійно підготовленими людьми.

2) Психолог-консультант не має права проявляти негативне ставлення до клієнта, навіть тоді, коли є всі підстави для цього. Це перш за все стосується батьків дітей, які здійснюють неправильний спосіб життя, неправильне виховання дітей та яким наполегливо рекомендують звернутися на консультацію педагоги.

3) Психолог-консультант мусить пам'ятати, що консультації такого виду не завжди спрямовані на безпосередні дії самого клієнта, значною мірою вони можуть стосуватися активізації діяльності інших людей (батьків вихованців, вчителів, педагогічного колективу). Саме тому рекомендації психолога повинні враховувати особливості соціального оточення клієнта, повинні зорієнтувати його у тому, як саме він повинен залучити інших людей у розвивально-корекційний процес, як має вплинути на батьків вихованців заради досягнення змін в свідомості та поведінці.

4) Психолог-консультант у разі потреби може здійснювати системне (або багатоканальне) консультування людей, які мають відношення до окресленої проблеми, запрошувати на консультації людей, які зацікавлені в її розв'язанні (бабусі, дідусі, брати, сестри). У цьому разі кожен з учасників проблемної ситуації отримує рекомендації, як себе поводити, розуміє причини та можливі наслідки ситуації, має можливість реально допомагати іншим у подоланні проблеми.

5) Психолог-консультант повинен розуміти, що психолого- педагогічне консультування вкрай рідко відбувається як одноразова акція, воно не може бути епізодичним та короткотривалим. Для досягнення успіхів у професійній діяльності педагога, здійснення зрушень у свідомості батьків, перебудови їх стилю спілкування з дитиною, налагодження стосунків з нею слід проводити кропітку та систематичну роботу.

Ділове консультування – один із поширених видів консультування, яке пов'язане із розв'язанням ділових, виробничих проблем. Метою ділового консультування є надання допомоги людям у розв'язанні виробничих питань психологічного змісту.

Змістові особливості ділового консультування. Ділове консультування диференціюється за змістом залежно від видів та етапів професійної діяльності людини. Так, значне місце посідають консультації, пов'язані із вибором професії, виявленням та розвитком здібностей, удосконаленням професійних навичок, важливими є питання наукової організації праці, підвищення працездатності, лобіювання виробничих інтересів, ведення перемовин, створення сприятливого психологічного клімату на виробництві, розподілу обов'язків, вирішення конфліктів між співробітниками, працівниками та керівниками, тощо.

Специфікою ділового консультування є знання психологом- консультантом особливостей виробничої діяльності людини, менеджменту, психологічних особливостей наукової організації праці, наявність власного досвіду виробничої діяльності, бажано, у відповідній галузі.

1. Психолог-консультант мусить мати досвід виробничої діяльності (бажано у тій галузі, з приводу якої звертається клієнт). Якщо своєрідний досвід діяльності відсутній, то психолог- консультант повинен детально розпитати клієнта про особливості його діяльності у певній виробничій сфері. У цьому разі психолог не повинен приховувати своє незнання, бо це заважатиме виробленню правильних, дієвих рекомендацій.

2. Проведенню ділового консультування сприятиме ділова атмосфера, в якій воно відбувається, а також діловий характер стосунків між консультантом та клієнтом. У цьому разі консультування може проводитись на робочому місці клієнта або в кабінеті безпосередньо на виробництві, що допоможе клієнту почуватися впевненіше, а консультанту – краще зрозуміти особливості певного виробництва та знайти правильні засоби впливу.

3. До початку проведення консультації мають бути визначені її умови – місце, порядок роботи, вартість, очікувані результати, тривалість, тощо.

Таким чином, кожен вид консультування передбачає необхідність створення специфічних умов, дотримання ряду вимог та наявність у консультанта відповідної підготовки та досвіду, що забезпечує його компетентність у розв'язанні проблем певного змісту.

4. Форми консультативної роботи психолога

Консультативна діяльність – це процес, що передбачає проведення системи консультативних занять, логічно поєднаних між собою за змістом і взаємодоповнюючих

один одного по суті. Найчастіше консультативна робота може проводитись в індивідуальній формі, у вигляді підгрупового або групового консультування. Вибір форми консультативної роботи залежить від виду консультування, його мети, завдань, етапу та окреслених шляхів реалізації. Залежно від кількості учасників консультативного процесу виділяють індивідуальне та групове консультування.

Індивідуальне консультування. У разі необхідності ведення особистісно-довірливої бесіди з клієнтом доцільним є вибір індивідуальної форми співпраці. Саме така форма організації консультування є найбільш поширеною та традиційною. Перевагами цієї форми консультативної роботи є конфіденційність, психологічна безпека, індивідуальна увага до клієнта, особливостей його життя та діяльності, емоційного стану, внутрішнього світу, наявних проблем тощо. Зміст консультування у цьому разі націлений перш за все на самого клієнта, його запити, потреби, здібності та схильності, бачення проблеми, наявні психологічні можливості. У процесі корекційної роботи консультант активізує індивідуальні особистісні ресурси самого клієнта, спонукає його до пошуку шляхів самостійного подолання проблеми, звертається до його самосвідомості, цільових установок, спирається на актуальні цінності та мотиви життєдіяльності.

Групове консультування. Групове консультування передбачає залучення до консультативного процесу декількох учасників, зацікавлених у вирішенні однієї або схожої проблеми. У цьому разі увага консультанта фокусується не стільки на індивідуальності конкретного члена групи, скільки на характері стосунків між ними, активізації конструктивної взаємодії, пошуку рішень, що спираються не тільки на власні можливості, але орієнтовані на залучення та підтримку оточуючих людей. Перевагами даної форми організації консультативного процесу є можливість взаємного впливу учасників один на одного, обмін досвідом, здійснення порівняння. Консультування у групі дає змогу його учасникам віднайти особистісні опори не тільки у собі, але і в оточуючих людях. Ефективно налагоджена взаємодія у групі позбавляє людину почуття самотності, безпорадності та відчаю, показує, що її випадок не поодинокий, що вже існують ефективні напрацювання, вироблені певні шляхи розв'язання існуючих у неї проблем. У процесі групового консультування учасники мають можливість обрати з пропонованих більш досвідченими людьми тих форм поведінки або дій, рішень, що найбільше відповідають їх світогляду та індивідуальним можливостям. Важливим ефектом групового консультування є те, що людина, яка зверталась по допомогу, за певних обставин сама може стати корисною іншим, надати допомогу учасникам групи вірною порадою або точним міркуванням, що призводить до підвищення впевненості у собі, зміцнення власного "Я", визнання своєї спроможності до подальшого здолання психологічних проблем. Робота у консультативній групі дає змогу її учасникам під керівництвом консультанта пропрацювати у собі певні психологічні негаразди, проблеми, бар'єри, зняти надмірні переживання, виробити власну систему психологічного захисту, відновити навички спілкування, актуалізувати наявні особистісні ресурси.

Найбільш поширеними ризиками групового консультування є неспроможність деяких учасників здійснити повноцінне та відверте саморозкриття, що може призвести до викривлення проблеми та подальшого прийняття не зовсім вдалих рішень. Крім цього, дещо обмеженою стає увага до індивідуальної природи виникнення проблем та характеру почуттів, переживань кожного з учасників консультативного процесу. Не можна забувати і про міру групового тиску, що у ряді випадків може стати шкідливою для конформного клієнта. У зв'язку з цим психологу-консультанту при організації групового консультування варто подбати про налагодження партнерської взаємодії між учасниками групи, зниження групового тиску, створення атмосфери довіри та групової конфіденційності, вироблення правил психологічної безпеки, максимально можливе збереження індивідуальної уваги до кожного з учасників групи.

Групове консультування рекомендоване у процесі роботи з подружніми парами, адже сімейне консультування передбачає залучення до розмови двох або більшої кількості осіб –

членів родини. Також групове консультування рекомендоване у разі розв'язання ділових, виробничих питань, при вирішенні ситуацій, які потребують обговорення, спільного прийняття рішень, вироблення єдиної позиції. Доречним є використання даної організаційної форми і при здійсненні психолого-педагогічного консультування, коли необхідно провести колективне обговорення індивідуальних особливостей учня, виробити спільні пропозиції щодо начально-виховної роботи з ним та інше.

На вибір форми консультативної роботи суттєво впливає той етап, на якому знаходиться процес надання допомоги людині. Нагадаємо, що консультативна діяльність як процес найчастіше складається з таких основних етапів: діагностичного, розвивальної корекційного, аналітичного. На початкових етапах роботи найчастіше використовуються індивідуальні форми взаємодії, на корекційних – групові. Так, на етапі знайомства, первинного вивчення особливостей клієнта, ознайомлення зі змістом ситуації, що його турбує, більш доречним є використання індивідуального консультування. Після проведеної ознайомлювально-діагностичної роботи, на етапі надання допомоги, можливим є включення в роботу інших учасників, які задіяні у ситуації, що потребує розв'язання.

У разі необхідності тривалого, багатоетапного надання послуг психологом-консультантом найбільш ефективним вважається логічне, інтегроване поєднання різних форм консультативної діяльності, застосування як індивідуальних, так і групових форм роботи.

Також на сучасному етапі розвитку консультативної діяльності існує *очна та заочна форми надання консультативної допомоги.*

Очне (безпосереднє) консультування відбувається у безпосередньому контакті з клієнтом. Таке консультування має ряд позитивних характеристик: консультант може здійснити виявлення індивідуальних особливостей клієнта у ході діагностичної роботи; відповідно до цього більш точним стає вироблений план дій або корекційно-розвивальна програма; клієнта легше залучити до співпраці, активізувати його самостійну роботу по подоланню проблеми; викликати довіру та переконати у правильності спільних рішень. Тим не менше, безпосереднє (очне) консультування має ряд обмежень: існують питання, про які клієнт не хоче розповідати нікому; у багатьох людей існують проблеми з часом, якого не вистачає на те, щоб приїхати до психолога; замкненість та інтровертованість клієнта може стає бар'єром при наданні безпосередньої консультації.

Заочне (опосередковане) консультування відбувається за допомогою технічних засобів (телефон, пошта, інтернет). Заочне консультування забезпечує анонімність клієнта, відсутність фінансових або будь-яких інших зобов'язань, екстреність допомоги, доступність консультанта в будь-який час та в будь- якому місці знаходження людини, яка потребує психологічної допомоги. Саме тому заочне консультування набуває усе більшої популярності.

Телефонне консультування. Найчастіше здійснюється фахівцями- психологами, які працюють у телефонних "службах довіри". Специфічною складністю даної форми консультування є відсутність візуального контакту з клієнтом, реальної взаємодії, точних та інформативних спостережень, необхідність тривалий час у телефонному режимі уважно слухати розповідь (сповідь) клієнта. Додатковим ускладненням для психолога стає екстреність виклику, необхідність терміново зреагувати на запит будь-якого змісту, швидко підібрати та спокійно сказати саме ті слова, що допоможуть людині прийняти правильне рішення у важкій ситуації. Консультант у цьому разі не може повноцінно контролювати та утримувати контакт із клієнтом, дуже складним стає будь-яке втручання у поведінку людини. При цьому консультант не може регулювати своє навантаження, адже кількість запитів може збільшуватись або зменшуватись залежно від потреб клієнтів. Так само їх зміст може мінятися, виходити за рамки добре відомого для консультанта, адже кожен випадок є виключним, а кожна телефонна консультація стає унікальною. Такі особливості телефонного консультування роблять діяльність психолога- консультанта надзвичайно напруженою, потребують високої кваліфікації, досвіду, відповідних змістових напрацювань.

Проведення телефонної консультації – особливий процес, що передбачає здатність консультанта одночасно слухати та підтримувати клієнта, реагувати на його слова, аналізувати його емоційний стан, утримувати контакт, формулювати питання, знаходити найбільш правильні і точні слова реагування, дбати про зменшення емоційної дистанції, намагатись "відчути клієнта" тощо. Мова телефонного консультанта має бути спокійною, виваженою, природною, зрозумілою. Неприпустимим вважається прийняття рішень за клієнта, приниження особистості клієнта, висловлювання звинувачень на адресу клієнта, прояв негативного, зверхнього або саркастичного ставлення до цінностей клієнта, поспішне визначення проблеми та скороспіле вироблення рекомендацій. Бажаною вважається підтримка розмови про особистість клієнта, його почуття, ставлення, стани, цінності, потреби. У ході телефонної консультації психолог має бути максимально уважним до реакцій клієнта, зміни його настрою, зміни теми, інтонацій, що свідчать про виникнення стану полегшення, підвищення довіри, відкритості до консультанта.

Інтернет-консультування. Усе більш поширеною стає така форма заочної консультативної роботи, як інтернет- консультування. Таке консультування характеризується рядом позитивних ознак: доступність консультування для широкого кола клієнтів; забезпечення анонімності клієнта, що сприяє щирому сповідуванню та розкриттю проблеми; поширення інформації серед великого кола людей, адже питання та відповіді консультанта можуть прочитати інші люди, які відвідують сайти; інтерактивність консультування, якщо до обговорення приєднуються інші люди, які також переживали подібну проблему.

Тим не менше, під час інтернет-консультування виникає значна кількість труднощів. Найчастіше ці труднощі полягають у розумінні індивідуальних особливостей клієнта та з'ясуванні ряду подробиць чи обставин, що зумовили проблему; відсутність тісного емоційного контакту, що може розглядатися як певне полегшення для консультанта, але призводить до зниження продуктивності консультування; повчальний характер, оскільки дається відповідь на те чи інше проблемне питання, яке потребує чіткого письмового роз'яснення; консультант не має можливості координувати процес виконання порад і не може поділяти відповідальність за результат. Найбільш поширеними техніками інтернет-консультування є техніки он-лайн (прямий контакт) та офф-лайн (покрокове та відтерміноване консультування).

У будь-якому випадку вибір форми консультативної діяльності – індивідуальної або групової, у вигляді безпосереднього чи опосередкованого спілкування залежить від декількох факторів: бажання та можливостей клієнта, рекомендацій консультанта, сутності проблеми та змісту програми консультативної допомоги.

5. Причини відмови психолога від консультування

Як свідчить статистика, потребують допомоги та звертаються до психолога-консультанта переважно жінки. Для чоловічої частини населення консультація психолога поки ще залишається недостатньо використаним способом вирішення проблем особистого характеру.

Вік клієнтів, які звертаються за консультативною допомогою психолога, досить обмежений, від 18 до 45 років. Освітній рівень клієнтів психологічних консультацій, як правило, коливається в межах вищої і середньої фахової освіти. За соціальним становищем більшість із них є службовцями, за ними йдуть інваліди та робітники. Менш представлені пенсіонери, домогосподарки, студенти та інші.

Для кожного психолога-консультанта та кожного клієнта, залежно від соціальних, економічних, фізіологічних та суспільно- політичних умов їхнього життя, властиві індивідуальні відмінності професійних та особистісних характеристик, установок, переконань та уподобань. З огляду на це, досвідчені психологи-практики радять більшого значення надавати першому етапу консультування, на якому слід детально з'ясувати індивідуальні особливості клієнта, його проблеми та "психологічну історію", компетентність

та готовність психолога допомогти саме цьому клієнту і саме у цій проблемі. Вже під час першої зустрічі психолог-консультант має визначитись, чи спроможний він у подальшому продовжувати консультування. Так, наприклад, можуть зустрічатися ситуації, коли консультант відчуває себе недостатньо компетентним вирішувати певні проблеми, або ж піднята проблема не є психологічною і повинна вирішуватися спеціалістами у галузі психотерапії, психіатрії чи патопсихології. У таких випадках клієнтам надається пояснення відмови і рекомендується звернутися до іншого фахівця.

Для успішного початку і подальшого проведення психологічного консультування В.В. Столін пропонував консультанту звертати увагу на три види орієнтацій клієнтів, зокрема:

1) ділова орієнтація, що існує у двох основних видах;

а) адекватна – клієнт щиро зацікавлений у вирішенні проблеми ("Ви зробите все можливе..." і "Я сам готовий робити все, що Ви мені запропонуєте");

б) неадекватна – клієнт перебільшує можливості консультанта ("Я впевнений, що тільки Ви могли б мені допомогти... Ви – маг...").

2) рентна орієнтація, що також може бути двох видів:

а) "чарівний рантьє" – клієнт переконаний, що його відвертість, його страждання, його чарівність та довіра до консультанта – той капітал, з якого він неминуче одержить відсоток у вигляді перекладання відповідальності на плечі консультанта ("Ну, тепер Ви все знаєте й можете запропонувати, що робити далі");

б) "вимогливий рантьє" – клієнт хоче отримати відсоток уже із самої позиції відвідувача консультації ("Ну, тепер Ви все знаєте, і тепер це Ваша турбота – Вам за це гроші платять").

3) "ігрова орієнтація" – У цьому випадку виникає враження, що клієнт звернувся лише для того, щоб налагодити певні відносини з консультантом. Наприклад, клієнт дає зрозуміти, що він не профан у психології, ніби пропонуючи консультантові пройти в нього атестацію ("Подивимося, чи хороший Ви фахівець..."). Докази компетентності клієнт приймає з пожвавленням і відразу висуває нові "екзаменаційні питання".

Також можливі випадки, коли клієнт усіляко підсилює безнадійність своєї проблеми, хоча реально її не існує ("Ви згодні, що рішення немає?"). Якщо консультант запропонує яке-небудь рішення, клієнт відразу його спростовує введенням інформації, раніше не повідомленої, і додає: "Ну хіба можна пропонувати настільки необдумані пропозиції?". Якщо консультант підтвердить відсутність рішення, клієнт відразу йому запропонує: "От бачите, я навіть краще Вас розуміюся в життєвих проблемах, а в психології і поготів".

Таким чином, лише адекватна ділова орієнтація клієнта може призвести до успіху консультації. А інші, запропоновані клієнтом, необхідно змінювати. Стабільність же (крайня ригідність, твердість) рентних та ігрових орієнтацій є показником потреби клієнта не в консультуванні, а в психотерапії. Існують випадки, коли обрана клієнтом орієнтація вміло приховується і тоді перед консультантом постає завдання розкрити маніпулятивні маскування та запропоновувати клієнтові результативний хід консультативного процесу. Якщо клієнт не приймає запропонованих позицій, психолог-консультант має право відмовитися від продовження зустрічей.

За свідченням Р. Кочюнаса, найбільш частими причинами, за яких психолог-консультант може відмовитись від надання клієнтові консультативних послуг, є наступні:

1) психолог-консультант не має достатньої компетентності для вирішення поставлених клієнтом проблем;

2) розбіжність поглядів психолога-консультанта та клієнта на основні життєві цінності (морально-ціннісні переконання, установки, суспільно-політичні позиції тощо);

3) неможливість з якихось причин збереження конфіденційності консультування (необхідність повідомлення про злочин);

4) не бажано надавати консультативну допомогу членам родини або ж близьким друзям, оскільки у обох членів процесу буде зберігатися особисте ставлення один до одного,

що надзвичайно заважає появі серйозного, особистісно відстороненого психологічного аналізу, і, як наслідок, адекватного вирішення проблеми;

5) наявність особистого неприйняття клієнта на інтуїтивно- емоційному рівні;

6) відмова клієнта з якихось, відомих лише йому, причин відповідати на поставлені запитання і обговорювати проблему;

7) після декількох зустрічей психолог-консультант разом із клієнтом, перевіряючи результативність зустрічей, можуть прийти до спільної згоди про неефективність консультативного процесу та відсутність подальших перспектив продовження консультативної взаємодії.

За наявності однієї чи декількох таких причин психолог- консультант радить клієнту звернутися до іншого спеціаліста. При цьому консультант може запропонувати колег або ж установи, у професійності яких він впевнений. Клієнту можна запропонувати більш детальну інформацію про установи, зокрема, адресу, телефони, прізвища консультантів, вартість консультативної зустрічі тощо. При цьому слід пам'ятати, що консультант у ненав'язливій формі пропонує найбільш ефективні, на його думку, варіанти психологічного консультування, але прикінцевий вибір залишається за клієнтом.

ЛЕКЦІЯ 5 - 6.
ТЕМА: ПРОЦЕС ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ
План:

1. Етапи психологічного консультування
2. Підготовчий етап консультативної взаємодії
3. Початковий етап консультативної взаємодії.
4. Збір інформації (третій етап консультативної взаємодії).
5. Стратегічний етап консультативної взаємодії.
6. Завершальний консультативної взаємодії.
7. Реалізація плану клієнтом (шостий етап консультативної взаємодії).

Етапи психологічного консультування

Більшість науковців і консультантів вважають, що психоконсультативна взаємодія повинна мати чітку внутрішню логіку і розгортатись поетапно. Етапами психологічного консультування називаються послідовні кроки у проведенні консультації, що розраховані на досягнення поетапної та кінцевої мети, визначеної в процесі взаємодії психолога з клієнтом. Усі етапи взаємопов'язані, кожний наступний базується на попередньому. Більшість видів консультацій у своєму початковому та кінцевому результатах подібні та мають спільну основу. Разом з цим, відповідно до унікальності особистості та її проблеми, логіка переходу з одного етапу на інший, використання процедур і технік, часові межі досягнення результату консультування будуть індивідуальними.

Деякі вчені у консультативному процесі виділяють три етапи, як то Г. Хемблі: встановлення довіри (раппорт і близькість), дослідження, рішення І ВИСНОВКИ. ІНШІ автори ВИДІЛЯЮТЬ чотири І (Ю.Е. Альошина, Р. Мей), або п'ять (А. Айві, Р. Кочюнас, Г.С. Абрамова, В.Ю. Меновщиков, С.В. Васьківська), сім (Ф. Бурнард) і, навіть, вісім етапів (З. Шостром, Л. Браммер). Але, незважаючи на це, зміст психологічного консультування та завдання кожного з етапів хоч і розв'язуються в межах певного психологічного підходу і відповідно розробленої концепції, у чомусь перегукуються.

Пропонуємо для ознайомлення та порівняння класифікації етапів психологічного консультування декого із зарубіжних та вітчизняних психологів-консультантів.

Американський психолог і психотерапевт, представник екзистенціально-гуманістичної психології Р.Мей поділяв консультативний процес на чотири етапи:

- 1) встановлення раппорта, тобто довірливих стосунків з клієнтом, які можуть бути реалізовані через елементи віддзеркалення (відображення жестів клієнта, повторення завершення фраз тощо). Метою цього етапу є приєднання та допомога клієнтові відкритись;
- 2) прочитання характеру – складання психологічного портрета клієнта за допомогою експрес-методу, а саме спостереження за манерами, звичками, тембром голосу тощо;
- 3) сповідь і тлумачення результатів, що реалізується через процес активного слухання та інтерпретації психологом почутої інформації, подій, почуттів, які описує клієнт;
- 4) трансформація особистості за сприяння та підтримки психолога-консультанта, який має не лише полегшити переживання клієнта, але й спрямувати на досягнення бажаної мети особистості.

Вітчизняна дослідниця С.В. Васьківська визначила п'ять етапів консультативного процесу:

- **1 етап** – аналіз змісту скарги клієнтів:
- 1) аналіз локусу скарги (суб'єктивного і об'єктивного);
- 2) аналіз самодіагнозу клієнта та формулювання попереднього психологічного діагнозу;
- 3) аналіз психологічного запиту (при необхідності – уточнення і допомога у формулюванні);

- 4) аналіз прихованого змісту і підтексту скарги клієнта.
- **2 етап** – аналіз психологічної ситуації:
- 1) визначення обставин, що могли мати суттєве значення для розвитку психологічної проблеми клієнта;
- 2) визначення кола осіб, які потребують психологічної допомоги;
- 3) прогнозування можливого розвитку ситуації і небажаних психологічних наслідків.
- **3 етап** – аналіз психологічних проблем:
- 1) висування первинних гіпотез щодо змісту психологічних проблем клієнтів;
- 2) ідентифікація психологічних проблем і труднощів клієнта (у тому числі й неусвідомлених ним);
- 3) висування психологічних гіпотез щодо причин труднощів клієнта, механізмів їх виникнення і розвитку;
- 4) висновок про необхідність додаткових даних анамнезу, поглиблення психодіагностичного дослідження для перевірки психологічних гіпотез; здійснення заходів щодо реалізації цих завдань;
- 5) перевірка істинності припущень, відмова від помилкових психологічних гіпотез (на підставі отриманих даних) та актуалізація нових припущень;
- 6) формулювання психологічного діагнозу;
- 7) формулювання психологічного висновку та інтерпретація його клієнтові;
- 8) висновок про наявність проблем клієнта, що виходять за межі компетентності психолога-консультанта.
- **4 етап** – формулювання консультативного завдання:
- 1) формулювання разом із клієнтом попереднього варіанту консультативного завдання (мети консультування);
- 2) аналіз сприятливості та консультативного прогнозу;
- 3) оцінка реальних умов і можливостей розв'язання клієнтом консультативного завдання;
- 4) переформулювання разом із клієнтом консультативного завдання таким чином, щоб воно мало сприятливий прогноз і можливості для ефективного вирішення;
- 5) висновок про необхідність звернення за консультацією до інших фахівців (дефектолога, психіатра, сексопатолога тощо).
- **5 етап** – розв'язування консультативного завдання:
- 1) спільне вироблення з клієнтом тактики корекційних дій;
- 2) вибір доцільних способів психологічної допомоги, необхідних для досягнення поставленої мети;
- 3) підведення клієнта до самостійного рішення його психологічних проблем у процесі спілкування з ним; психокорекційна робота;
- 4) аналіз результативності психологічної допомоги;
- 5) спостереження віддалених наслідків і збір даних анамнезу (здійснюється при необхідності).

Більш детальна диференціація структури консультативного процесу подається З.Шостромом та Л. Брам мером:

I) скарга, усвідомлення потреби;
2) формулювання потреби, подолання резистентності;
3) вираз почуттів, прояснення і розробка проблеми;
4) вивчення установок стосовно самого себе;
5) аналіз глибоких почуттів;
6) проробка почуттів;
7) інсайт;
8) активні дії, завершення.

Запропоновані науковцями етапи консультативного процесу багато в чому схожі між собою, вони подібні за своїм змістом, а відмінність в кількості етапів часто визначається лише прагненням деталізувати зміст роботи. Це дозволяє здійснити узагальнення та визначити п'ять основних етапів психологічного консультування, на які спирається більшість психологів-практиків.

Етапи консультативної взаємодії психолога-консультанта з клієнтом.

1 етап – "взаєморозуміння / структурування", а саме, початок роботи – зустріч, знайомство, встановлення контакту.

Функцією і метою цього етапу є встановлення міцного контакту з клієнтом і створення для нього умов максимального комфорту. Структурування консультативної взаємодії необхідне для з'ясування мети клієнта, а також пояснення йому можливостей психолога- консультанта. Проблеми на цьому етапі можуть виникати із досягненням взаємопорозуміння консультанта із клієнтом, що залежить від індивідуальних та культурологічних особливостей останнього.

2 етап – "збір інформації", зокрема, з'ясування змісту проблеми, діагностика клієнта (бесіда, спостереження, тестування), визначення ресурсного потенціалу клієнта.

Функція і мета цього етапу полягає у визначенні причини, що привела клієнта до психолога і виявлення його особистого бачення проблеми. Чітке окреслення проблеми дає змогу уникнути беззмістовної розмови та відразу визначити напрямок консультативної бесіди. Також необхідно визначити позитивні можливості клієнта, його особистісні ресурси, індивідуальні особливості.

Проблеми, з якими зустрічається психолог-консультант на цьому етапі, пов'язані з тим, що не всі клієнти позитивно ставляться до пошуку проблемних аспектів їхнього особистісного розвитку чи ускладнень власної життєвої ситуації. Але, уважно вислухавши зміст проблеми клієнта, консультанту необхідно повернутися до встановлення істинної проблеми, яка, зазвичай, прихована за зовнішніми обставинами.

3 етап – "стратегічний" – визначення можливих рішень проблеми, узгодження плану дій, визначення способів контролю за реалізацією наміченого алгоритму та визначення бажаного результату, якого прагне досягти клієнт.

Функція і мета етапу: визначення ідеалу клієнта, а саме яким би він хотів стати і що відбудеться, коли проблема буде вирішена. Це допомагає психологу визначити, чого насправді прагне клієнт, з метою узгодження цілеспрямованих консультативних дій з досягненням бажаного результату для клієнта.

Цей етап може бути як початком тривалого консультативного процесу, так і його завершенням. Якщо проблема клієнта зрозуміла і конкретна, то рекомендації можуть бути надані на цій стадії і консультативна взаємодія завершується. Якщо ж проблема прихована навіть від самого клієнта, то розпочинається тривалий і кропіткий процес психологічного консультування.

4 етап – "реалізація плану клієнтом та вироблення альтернативних рішень" – самостійне виконання клієнтом завдань, процедур і технік, що сприяють максимальному досягненню успіху в подоланні заявленої проблеми.

Функція і мета етапу включає тривале дослідження особистісної динаміки (змінюваності, трансформації). Цей етап може бути найдовшим і найбільш творчим. Психолог разом із клієнтом пробробляють декілька варіантів розв'язання проблеми, відшукують альтернативні рішення, перевіряючи їх ефективність.

Труднощі цього етапу можуть бути пов'язані з небажанням клієнта самостійно виконувати запропоновані консультантом прийоми і техніки. При прийнятті рішень психологу-консультанту необхідно уважно враховувати індивідуальні особливості клієнта, оскільки "правильні" рішення з точки зору консультанта не завжди прийнятні для клієнта, в силу його системи особистісних цінностей, поглядів, переконань тощо. Варто пам'ятати, що бажання змінюватися чи ні є виключно особистим вибором клієнта. Декому вистачає

почутих порад, якими вони можуть скористатись через декілька років, якщо будуть до цього психологічно готовими.

5 етап – "узагальнення" – перехід від навчання до дій в реальному житті.

Функції та мета – утвердження змін думок, дій і переживань клієнта у повсякденному житті.

На цьому етапі психологу-консультанту не варто відразу після завершення консультативної взаємодії відмежовуватись від клієнта, а слід ще упродовж нетривалого проміжку часу підтримувати з ним контакт, але виключно за ініціативою останнього.

Таким чином, запропоновані до розгляду етапи консультативного процесу засвідчують наявність індивідуального стилю професійної діяльності психолога-консультанта, а також підтверджують необхідність врахування складності проблеми та індивідуальних відмінностей особистості, яка звертається до психолога з проханням про допомогу.

Окрім цього, зрозуміло, що успішність консультативної діяльності фахового психолога залежить від рівня його обізнаності й ерудованості, наявності теоретичного та практичного досвіду, актуалізованості професійних установок, розвиненості спеціальних здібностей, професійного володіння методами, прийомами і техніками консультування.

Так, російська вчена Г.І. Колесникова вважала достатнім для консультативного процесу реалізацію трьох етапів, що складаються з декількох процедур:

- 1) перший етап має дві процедури: а) зустріч з клієнтом; | б) встановлення позитивного емоційного настрою клієнта.
- 2) другий етап – збір інформації, який реалізується через три процедури: а) діагностика особистості клієнта; б) з'ясування суті проблеми клієнта та визначення його ресурсів; в) активізація минулого досвіду клієнта.
- 3) третій етап – стратегічний, включає чотири процедури: а) визначення можливих рішень; б) погодження плану дій; в) визначення способів контролю за реалізацією наміченого плану; г) реалізація плану клієнтом.

Розглянемо ці етапи більш детальніше, однак з урахуванням підготовчого етапу.

2. ПІДГОТОВЧИЙ ЕТАП КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Однією з особливостей цього виду психологічної допомоги є те, що консультант, працюючи у стабільній психологічній службі, має можливість завчасно підготуватися до зустрічі з клієнтом. Первинний контакт як такий може бути представлений у різноманітних видах. Не існує яких-небудь конкретних вимог щодо ведення первинного контакту.

Підготовка до зустрічі з клієнтом складається з певних етапів (таблиця 1.1.).

Хоча, первинний контакт з клієнтом може відбуватися, в більшості випадків, по телефону. Зміст цієї розмови може бути різноманітним: від простого обговорення початкових умов до довготривалої дискусії. Психолог-консультант може відповісти на питання, що торкаються гонорару, розташування офісу, часу консультування, про свою кваліфікацію й підтверджуючих її документів.

Таблиця 1.1.

Етапи підготовчого етапу до психологічного консультування

№	Етапи	Характеристика
1.	Співставлення попереднього уявлення про клієнта та його проблеми	Дані відомості консультанту необхідні для того, щоб реалізувати наступні етапи підготовки до сесій психологічного консультування. Отримати їх можна з таких джерел, як: **журнал для реєстрації;** **враження про клієнта співробітника, який проводив попередній запис на прийом (зовнішній вигляд, голосові характеристики та ін.);** **відомості про клієнта (якщо це його не перший візит) із**

		його особистої карточки.
2.	Систематизація знань про проблему клієнта	Після того, як психолог зібрав необхідну попередню інформацію, він може перейти до наступного етапу підготовки – систематизація знань з наявної проблеми клієнта. На цьому етапі консультант може: переглянути літературу з цієї проблеми; проконсультуватися з колегами; ознайомитися з новими дослідженнями.
3.	Розробка плану проведення консультування	До цього етапу потрібно ставитися дуже обережно. Так як наявність плану може мати позитивний і негативний вплив на процес психологічного консультування. Маючи чіткий план, можна подібно капітану корабля, обходячи небезпечні зони, досягнути спокійного берега. Найбільш корисною буде золота середина: маючи перспективний план, уважно спостерігати за тим, що відбувається навколо, змінюючи його, в залежності від умов, що змінюються.
4.	Підбір психодіагностичних засобів	Підбір психодіагностичних засобів, що можуть знадобитися у процесі консультування. Якщо розглядати у процентному співвідношенні, то при підготовці до консультації, так як і при її проведенні, основна частина часу повинна бути присвячена збору інформації.

Питання про досвід роботи з певними типами проблем й у звичному типі консультування також являються доречними. Психологу потрібно дотримуватися певних складових підготовчого етапу до психологічного консультування.

3. ПОЧАТКОВИЙ ЕТАП КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ.

ПРОЦЕДУРА ПЕРША: ЗУСТРІЧ З КЛІЄНТОМ

Як ми визначили, першим етапом у психологічному консультуванні буде етап, який умовно можна назвати «початок роботи». Першою процедурою цього етапу є ***зустріч з клієнтом.***

Як зазначає Р.Немов: «Процедура зустрічі клієнта включає в себе спеціальні дії, що здійснюються психологом-практиком під час зустрічі клієнта, включаючи привітання з ним, проведення на місце, де він повинен знаходитися у період проведення консультування. До цієї процедури відноситься також вибір самим психологом місця свого знаходження під час початку розмови з клієнтом, прийоми встановлення психологічного контакту консультанта з клієнтом, перші слова, які вимовляє психолог-консультант, починаючи свою розмову з клієнтом»[166,с.80-81].

Техніка привітання. Здійснюється за допомогою стандартних фраз: «Радий Вас бачити…», «Приємно познайомитися…». Складовим елементом цієї техніки, який може бути застосований спеціалістом на розсуд спеціаліста, є зустріч клієнта перед консультативним кабінетом.

Техніка «проведення клієнта на місце». Особливо доречна у випадках первинного відвідування клієнтом психоконсультативного кабінету. У цей момент техніка «проведення клієнта на місце» тісно пов'язана з ***техніками «вибір клієнтом свого місця» і «вибір свого місця психологом-консультантом»***. Надання права вибору клієнту місця носить діагностичний характер, так як, куди і як сяде клієнт, надає спеціалісту інформацію про нього і його психологічний стан (стілець, крісло, диван вибере клієнт й ін.).

Однак психолог може взяти ініціативу на себе і запропонувати клієнту завчасно підготовлене для нього місце. Цей прийом буде мати позитивний ефект у тих випадках, коли клієнт належить до особистостей залежних чи авторитарних. У першому випадку вирішується завдання приєднання і ведення, в іншому – встановлення ієрархії [75; 146].

Клієнт входить в кімнату і потрапляє на "територію консультанта". Одним з головних аспектів взаємодії консультанта і клієнта є те, що позначають як "структурування простору". Уже відбувається при першій зустрічі впливає на психологічне самопочуття клієнта.

Зустріч починається зі знайомства. При цьому слід дотримуватися певного етикету:

встати і зустріти клієнта на півдорозі,

представитися,

попросити клієнта назвати ім'я та прізвище,

запропонувати йому вибрати місце і сісти, перш ніж розташуватися самому.

Щоб клієнт відчув невимушеність, консультант з перших хвилин знайомства повинен постати ввічливим, гостинним господарем і вести себе природно без зайвої напруги.

Не слід занадто метушитися, загравати з клієнтом, із перших хвилин намагатися вступити з ним в активний контакт, пропонувати й обіцяти свою допомогу.

Ще одне питання, пов'язане зі ***структуруванням консультативного простору, - це розташування консультанта і клієнта***. R. May (1968) вживає поняття "геометрія любові". Якщо консультант і клієнт сидять на протилежних сторонах столу, то між ними зберігається соціальна дистанція, і атмосфера консультування буде швидше за все офіційної. *Неспокійним клієнтам підходить саме така позиція - стіл служить бар'єром спілкування*. Для консультування, навпаки, сприятлива позиція розташування консультанта і клієнта за столом на одній стороні. У цих умовах консультанту доступна вся невербальна інформація, що виходить від клієнта, крім того, він може міняти (і дозволяє змінювати клієнту) відстань між ними в залежності від ситуації консультування або при зміні консультативного контакту. Розташування один проти одного дозволяє більшою мірою створювати відносини співпраці.

Дистанція між консультантом і клієнтом відображає відомий в соціальній психології феномен "особистого простору". Особистий простір змінюється залежно від відносин учасників бесіди, обговорюваної теми, культурних відмінностей. Через неправильно обраної дистанції в консультуванні (наприклад, невідповідність соціального чи вікового аспекту особистого простору) деякі теми взагалі не можуть бути порушені.

З проблемою дистанції тісно пов'язане питання про терапевтичному сенсі і можливості фізичного дотику до клієнта. Дотик означає дуже близький, інтимний контакт. Дослідження Holroyd і Brodsky (1977, цит. За: Corey, 1986) показали, що близько половини опитаних психотерапевтів вважають, що фізичний контакт представляється цінним в процесі консультування. Він найбільше доречний при:

• консультуванні соціально та емоційно незрілих клієнтів;

• консультуванні людей, що знаходяться в кризі після психічної травми, особливо пов'язаної з втратою близьких;

• прагненні продемонструвати емоційну підтримку.

Однак дуже важко встановити межу, де фізичний контакт набуває характеру еротичного. У будь-якому випадку дотик не повинно бути використаний як специфічна техніка консультування при відсутності щирих, справжніх почуттів по відношенню до клієнта. Щоб дотик допомогло створити безпечний для клієнта терапевтичний клімат, воно має бути спонтанним і щирим.

Терапевтичний клімат передбачає і належне структурування часу. Вже перша зустріч з клієнтом повинна тривати стільки часу, скільки і всі наступні зустрічі. Іноді перша зустріч затягується через необхідність ближче познайомитися з клієнтом і вселяє в нього надію на нереальну тривалість консультування. Тому краще не викликати помилкових очікувань.

Зазвичай консультативна бесіда з дорослою людиною триває від 50 хвилин до однієї години. Така тривалість не випадкова. Менш тривала бесіда змушує нервувати і консультанта, і клієнта, створюючи враження, що вони не встигнуть досить глибоко обговорити питання, що виникли під час зустрічі. Більш тривала бесіда, хоча цього іноді бажає як клієнт, так і консультант, занадто втомить обох учасників консультування.

Психотерапія та консультування вимагають концентрації уваги і пильності, а, як відомо, концентрацію уваги важко зберігати більше 45 - 50 хвилин.

Традиційні 50 хвилин, що регламентують консультативну зустріч, дозволяють продуктивно обговорити кілька питань, а потім 10 хвилин приділити записи основних аспектів минулої бесіди або просто відпочинку за чашкою кави.

Це також важливо при прийомі декількох клієнтів поспіль. Тривалість бесіди може змінюватися залежно від віку клієнта. George і Cristiani (1990) вказують, що

бесіда з 5-7-річною дитиною не повинна тривати більше 20 хвилин,

з 8-12-річним - близько 30 хвилин,

а з дітьми старше 12 років консультативна бесіда може тривати до 1 години.

Тривалість бесіди консультант визначає на початку зустрічі. Клієнт повинен знати, яким часом він має в своєму розпорядженні для обговорення наболілих проблем. Коли консультант не встановлює тривалості бесіди, він змушує клієнта постійно нервувати, що прийом може припинитися в будь-який момент. Така маніпулятивна поведінка небажана. Межі часу можна встановлювати найрізноманітнішими способами:

"У нашому розпорядженні 50 хвилин, і я готовий вислухати Вас".

"Вважаю, що Ви могли б почати з того, що чекаєте від консультування. У нас є 50 хвилин часу".

"Як би Ви хотіли використовувати сьогоднішнє наш час? У нас є 50 хвилин".

Консультативна зустріч добігає кінця через майже 40 хвилин. Щоб допомогти клієнту краще зорієнтуватися в часі, ми повинні йому нагадати, що час закінчується: "Сьогодні у нас залишається близько 10 хвилин, що б Ви ще хотіли обговорити за цей час?" Заклопотаний клієнт часто погано орієнтується в часі, тому таке нагадування може виявитися важливим.

На початку консультування необхідно також визначити загальну тривалість консультування. Звичайно, на самому початку важко встановити, скільки часу займе вирішення тих чи інших проблем. Тому можна укласти з клієнтом певний контракт на 3-4 зустрічі, а потім остаточно вирішити, чи є консультативний контакт продуктивним і скільки часу може тривати консультування.

На початку консультування слід визначити і частоту зустрічей. Зазвичай вважають, що для встановлення продуктивного контакту достатньо однієї - двох зустрічей на тиждень. Якщо зустрічатися рідше, стає значно важче ближче пізнати клієнта, згадати, що відбувалося на минулій зустрічі, а також зберегти безперервність процесу консультування.

Дуже важливий момент початку бесіди — знайомство з клієнтом по імені. Власне кажучи, клієнт може відмовитися назвати себе, але забувати або не запропонувати йому представитися — це значить багато в чому приректи консультацію на невдачу. В українській мові існує безліч можливостей використання імені людини, наприклад: Олена, Оленка, Оленонька, Оленочка, Олененька, Оленуня, Оленуся, Оленця, Оленцуня, Олеся, Лєна, Ленонька, Лєночка, Лєнуня, Лєнуся, Єля, Ляля, Льоля, Олена Миколаївна — це все варіанти одного й того самого імені.

Оптимальна позиція консультанта стосовно клієнта — це позиція рівності, одним із проявів якої є рівність імен. Це означає, що краще, якщо психолог представляється так само, як клієнт — на ім’я й по батькові, просто по імені й т. п. (із цієї рекомендації можуть бути винятки, пов’язані з віком співрозмовника, а також із специфікою умов, у яких проходить консультація). Важко передбачити, як саме представиться клієнт, тому краще, якщо консультант дасть йому можливість назвати себе першим, використовуючи репліку на зразок: ’’Давайте познайомимося, як мені Вас називати?”.

Після того, як клієнт назве себе, психолог, орієнтуючись на його форму представлення, зможе назвати себе відповідним чином — Дмитриком, Дмитром або Дмитром Борисовичем.

Трапляється, що на початку бесіди консультант стикається із ситуацією, коли клієнтові необхідно пояснити, що таке психологічне консультування, на що він може розраховувати, звертаючись за допомогою. Таке запитання може поставити навіть людина, яка прийшла на консультацію за власною ініціативою, але частіше необхідність у поясненні мети

консультування виникає в ситуації, коли психологові доводиться приймати клієнтів поза стінами консультаційного центру — на підприємстві, у школі, у лікарні. У подібних випадках за психологічною допомогою найчастіше звертаються люди, недостатньо інформовані про можливості й обмеження психологічного впливу. Важко запропонувати якусь універсальну формулу на всі ви- падкй життя, оскільки для різних людей по-різному звучить те, що є найбільш важливим у їхній професійній діяльності.

Для цього підійде таке формулювання: "Ми, психологи, порад не даємо, ніяких ліків не призначаємо. Наша допомога людям полягає в тому, що ми розмовляємо з ними й намагаємося допомогти побачити їхню ситуацію збоку, з іншого погляду, інакше поставитися до неї і, якщо потрібно, на підставі цього прийняти рішення або змінити свою поведінку".

До подібних формулювань ніколи не буває зайвим додати гарантію анонімності всього того, що відбувається за дверима психологічного кабінету. Звичайно, така коротка характеристика професійної діяльності може викликати в клієнта безліч запитань на кшталт: "А Ви впевнені, що зможете мені допомогти?". У такому випадку краще не вступати в тривалу дискусію, не обіцяти клієнтові гарантованої допомоги, а запропонувати: "Давайте спробуємо".

Наступний крок, з якого необхідно почати, — це перейти безпосередньо до процесу консультування. Природно припустити, що спочатку необхідно, щоб клієнт розповів про себе й свої проблеми. Цей хід настільки логічний, що часто клієнти самі починають розповідь про себе без спеціального запрошення, іноді настільки кваплячись, що забувають представитися. У такій ситуації краще перервати співрозмовника й запропонувати спочатку познайомитися, хоча б для того, щоб він трохи відійшов від заготовленої заздалегідь розповіді, оглянувся, більше налаштувався на спільну роботу з консультантом, а не на монолог. Якщо клієнт мовчить, чекаючи, що скаже консультант, йому можна допомогти почати розповідь про себе репліками на зразок: "Слухаю Вас уважно" або "Розповідайте, що Вас сюди привело".

Коли клієнт виражає непевність, про що і як варто говорити, з чого почати, можна додати: "Розповідайте те, що вважаєте важливим самі, а якщо про щось потрібко довідатися мені, я Вас сам запитаю, коли раптом у цьому виникне необхідність". Іноді клієнта можна спеціально заспокоїти: "Не кваптеся, часу у Вас досить". Із самого початку бесіди не варто забувати про те, що консультативний вплив — це насамперед вплив через слово: ***одне неточне формулювання або репліка — і клієнт надовго може бути вибитий з колії, образитися на консультанта, замкнутися, відчути себе непевно й самотньо***. І тоді психологові доведеться витратити багато часу на виправлення ситуації й відновлення контакту.

<u>До таких невдалих слів,</u> що, на жаль, часто зустрічаються в мові консультанта, належить, наприклад, слово "проблема". Вживання цього слова на початку бесіди до того, як його стосовно себе застосував сам клієнт, може викликати негативну реакцію. "Проблема" може пролунати для людини як вирок або діагноз, у той час як він може зовсім інакше оцінювати свою ситуацію. Інша помилка, що часто зустрічається в консуль- тантів-початківців, — зайва фіксація уваги клієнта на особливостях ситуації консультування репліками на кшталт "Не бійтеся", "Не напружуйтеся", "Навіть якщо Вам буде соромно говорити про щось, Ви...". У якій би формі подібні репліки не пролунали, з них випливає, що тут можна чогось боятися, у зв'язку з чимось напружуватися й т. п. Іноді здається, що всі застереження, пов'язані з початком бесіди, зайві: раз клієнт прийшов до психолога, нікуди він від нього вже не подінеться. Але це зовсім не так. Можна з ввічливості "відсидіти" свій час, але чи буде від цього користь?

3. Контакт із клієнтом під час бесіди

Одна з найважливіших умов ефективної роботи психолога - контакт із клієнтом (Див. Альошина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. - М: Независимая фирма "Класс", 1999).

Гарантія такого контакту - професійне володіння не лише вербальними технічними засобами, але і такими найважливішими невербальними параметрами, як тон, контакт очей, паузи і т. д.

Практично усі визначення вітчизняних і зарубіжних науковців вказують на кілька унікальних рис консультативного контакту:

- о емоційність (консультативний контакт скоріше емоційний, чим когнітивний, він має на увазі дослідження переживань клієнтів);
- о Інтенсивність (оскільки контакт представляє ставлення і взаємний обмін переживаннями, він не може не бути інтенсивним);
- о динамічність (при зміні клієнта міняється і специфіка контакту);
- о конфіденційність (зобов'язання консультанта не поширювати зведення про клієнта сприяє довірчості);
- о надання підтримки (постійна підтримка консультанта забезпечує стабільність контакту, що дозволяє клієнтові ризикувати і намагатися поводитися по-новому);
- о сумлінність.

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

Щирість консультативного контакту (конгруентність)

Щирість - один із найважливіших елементів створення психологічного клімату. Щирості не можна навчитися, однак консультант повинен уміти поводитися з клієнтами так, щоб вони сприйняли входження у свій внутрішній світ як підтримку, а не як погрозу.

Отже, щирість консультанта - це його здатність залишатися самим собою.

Щирий консультант не приховується за маскою і не намагається виконати роль. Він природний у контакті, тому що чуйно до своїх реакцій і почуттів, сумлінний і правдивий у передачі їхнім клієнтам. Щирість припускає відповідність висловлень почуттям і невербальної поведінки, спонтанність.

Конгруентна взаємодія дозволяє клієнтові теж не приховуватися за фасадом у спілкуванні з консультантом. Відкритий своїм почуттям, думкам, настановам і одночасно такий, що не викликає тривоги, консультант сприяє комфортному станові клієнта.

Контактуючи з консультантом, клієнт розкриває свою унікальність. Ставлення між консультантом і клієнтом розуміється як контакт "людина - людина", ідентичний зустрічі двох рівноцінних людей "тут і тепер".

Незважаючи те, що консультативний контакт, ніби зовні здається формальним і дещо нетривалим у порівнянні з усім життям клієнта, і є більш тісним, інтенсивним і глибоким, ніж будь-який інший між особистісний. У консультуванні клієнт звертається до незнайомої людини і розкриває їй дрібні подробиці свого особистого життя, про які, може, ніхто більше не знає. Розказане клієнтом часто представляє його не в кращому світлі. Іноді в процесі консультування "спливають" нові сторони особистості, що дивують, засмучують і навіть шокують самого клієнта. Усе це робить консультативний контакт інтимною справою двох людей, причому специфічно інтимною, несхожою на звичні дружні або любовні стосунки.

Унікальність природи психоконсультативного контакту залежить від здатності психолога розрізняти інтимно-особистісні й інтимно-психологічні стосунки.

У процесі психоконсультативного контакту психолог вирішує такі завдання:

- 1. Психолог може вирішувати, наскільки розкриватися, і вибирати спосіб реагування на події, що викладаються клієнтом, а може не реагувати взагалі. Контакт, асиметричний ще і тому, що лише психолог витлумачує зміст розказаного і здатний оцінити досягнення психологічних цілей.
- 2. У підсумку психоконсультативний контакт установлюється за правилами, зазначеними психологом. Ці правила передбачають стосунки, у яких психолог має змогу довідатися про клієнта майже все, а клієнт одержує відомості про психолога усього лише як про фахівця.
- 3. Характер контакту між консультантом і клієнтом відбиває особливості стосунків клієнта з іншими людьми, стиль і стереотипи його спілкування - проблеми клієнтів

можна побачити немов у дзеркалі. Характер консультативного контакту в самому процесі консультування залежить від теоретичної орієнтації консультанта. Консультант зберігає особисту анонімність, щоб клієнт міг вільно проектувати на нього свої почуття.

- 4. Основна увага надається зменшенню опору, що виникає при аналізі реакцій перенесення клієнта, і встановленню більш раціонального контролю. Консультант інтерпретує матеріал, що поставляється клієнтом, і прагне навчити клієнта погоджувати свою дійсну поведінку з подіями його минулого.
- 5. Акцентується поділ відповідальності між консультантом і клієнтом, обопільна довіра і повага, рівноцінність позицій, установлення загальних цілей консультування.
- 6. Консультант є активною і директивною стороною; він виконує роль учителя, тренера, прагнучи навчити клієнта більш ефективній поведінці. Клієнт, повинен активно апробувати нові способи поведінки. Замість особистих стосунків між консультантом і клієнтом складаються робочі стосунки для виконання процедур навчання.

Egan (1986) позначив акронімом SOLER п'ять справжніх умов фізичного перебування разом:

1. Бути з клієнтом віч-на-віч (squarely). Фізична обстановка повинна дозволяти консультанту і клієнту повністю бачити один одного; вона повинна "говорити" клієнту: "Я доступний Вам; я зробив вибір бути з Вами".

2. Бути у відкритій позі (open posture). Схрещені руки і ноги зазвичай інтерпретуються як оборонна, байдужа і Відступальна поза. І навпаки, відкрита поза означає, що консультант готовий прийняти все, що розкриє клієнт. Звичайно, схрещені руки консультанта не обов'язково означають те, що він "вийшов" з контакту. Тут головне, щоб консультант постійно запитував себе: "Наскільки моя поза відображає відкритість і доступність клієнту?"

3. Час від часу нахилятися (to lean) до клієнта. Коли консультант нахиляється в сторону клієнта, він немов говорить: "Я з Вами, і мені цікаво все, що Ви зараз розповісте". Такий позою консультант висловлює свою залученість і участь в контакті. З іншого боку, не перестарайтеся, тобто не наближайтеся до клієнта надмірно і занадто швидко, тому що це може порушити тривогу, здатися вимогою швидкого і тісного контакту.

4. Підтримувати контакт очей (eye contact) з клієнтом, щоб підкреслити увагу і зацікавленість, але контакт не повинен бути безперервним. У такому випадку він стає схожим на набридливе "витаращіваніе" око на клієнта. З іншого боку, якщо погляд консультанта занадто часто "блукає" в просторі, не зупиняючись на клієнті, то створюється враження ухилення від контакту.

5. Бути розслабленим (relaxed). Так як більшість клієнтів хвилюється в ситуації консультування, важливо, щоб консультант не був напружений і не збільшував занепокоєння клієнта. Консультант повинен природно користуватися своїм тілом (невербальне поведінка), намагаючись показати клієнту свою Емпатичну залученість в консультативний контакт.

Зазвичай бесіда двох людей буває схожа на вербальний пінг-понг - співрозмовники говорять по черзі. **Однак у консультуванні та психотерапії все відбувається інакше, особливо на початку бесіди.** Тут вербальна активність консультанта повинна бути мінімальною, щоб клієнт зміг зосередити увагу на розкритті своїх проблем і труднощів. Консультант повинен не стільки говорити, скільки вислуховувати. Вміння вислухати означає вираз щирої зацікавленості іншою людиною.

ПРОЦЕДУРА ДРУГА:
ВСТАНОВЛЕННЯ ПОЗИТИВНОГО ЕМОЦІЙНОГО НАСТРОЮ КЛІЄНТА

Друга процедура другого етапу: ***встановлення позитивного емоційного настрою клієнта*** [135].

Вона починається з перших секунд зустрічі. Контакт являється фундаментом стосунків психолога і клієнта, без якого не відбудеться ефективна робота [116,с.50-51].

Встановити контакт – це означає створити бажану, довірливу і безпечну атмосферу, яка б дозволила клієнту почувати себе комфортно і достатньо вільно у присутності консультанта. Така атмосфера допоможе клієнту найбільш краще відчути свої почуття і

переживання, звернутися до власного досвіду і різноманітних ситуацій (іноді дуже болючих і травматичних) без страху бути незрозумілим чи почути у свій бік осудження [56].

Уміння встановлювати контакт із самими різними людьми – професійне уміння психолога [148]. Ця здатність у більшості залежить від внутрішніх установок самого психолога-консультанта, який надає допомогу, і від індивідуальних властивостей, як вроджених, так і набутих. Серед найбільш важливих особистісних якостей, які сприяють встановленню та підтриманню контакту, можна виділити наступні: доброзичливість, відкритість, відвертість, життєрадісність, ввічливість і фактичність [55; 56].

Світогляд психолога-консультанта повинен безперечно розвиватися у бік розширення меж прийняття різноманітних поглядів. Можна назвати цей процес рухом до мудрості. Потрібно пам'ятати, що психолог не представляє морально-естетичні позиції, він не повинен оцінювати дії й думки клієнта з погляду «добре – погано». Для цього існують інші інстанції. Він повинен розуміти і допомагати. У більшості випадків, кабінет психолога постає єдиним сховищем від осуду оточуючих людей.

Психологічна установка у відношенні до клієнта відіграє неабияку роль. Доведено, що наявність негативної установки на партнера може спричинити більше шкоди, чим відсутність уміння розмовляти та слухати. До установок, які сприяють контакту, відносяться схвалення та самосхвалення. Установка на схвалення означає визнання права іншої людини почувати, думати та діяти так, як вона вважає для себе можливим. У той же час психолог-консультант повинен визнавати це право і за собою: його власні думки, почуття та вчинки також є унікальними, і він також має право на помилку, як і інша людина [12; 71; 148].

Стадія встановлення контакту може зайняти час від декількох хвилин до декількох зустрічей (К.Роджерс зазначав, що у нього налаштування на контакт з клієнтом займає 15 хвилин, але за енерговитратами ці хвилини рівноцінні години важкої фізичної роботи), тому вона проходить паралельно з наступними етапами.

Розглянемо техніки, що застосовуються в межах цієї процедури. Перш за все, на думку Г.Колєснікової, це ***встановлення рапорту***. Він встановлюється у процесі перших 30 секунд. Існує прекрасна аксіома: у вас ніколи не буде іншої можливості справити враження. Що ж допоможе справити приємне враження? Зовнішній вигляд, доброзичливий вигляд обличчя, дотримуватися соціальної зони спілкування. Останній фактор досить умовний. Потрібно пам'ятати, що границі соціальної зони визначаються не середньостатистичними розрахунками, а особистісними особливостями (національність, виховання і т.д.) [135].

У консультативній психології виділяють два найбільш важливі мікронавики – це загальний прояв уваги і вміння спостерігати за клієнтом. Консультант повинен налаштуватися на те, щоб дослідити як клієнт думає, відчуває та поводить себе. Встановлення і підтримання рапорту являється необхідною умовою для відкритого викладення інформації клієнтом і кінцевого успіху консультативної взаємодії [71,с.172]. О.Бондаренко вказує на те, що перші хвилини зустрічі надзвичайно важливі як вільний, поза установкою простір для формування першого враження про людину і, в нашому випадку, оцінки особистісного (психотерапевтичного) потенціалу клієнта[39,с.31]

На думку Р.Нємова, більшість клієнтів, які звертаються на психологічну консультацію, мають психологічні бар'єри і комплекси, що перешкоджають нормальному спілкуванню з людьми, і з психологом-консультантом також. Особливо сильний негативний прояв подібних бар'єрів і комплексів проявляється в незнайомій обстановці, наприклад, на першій зустрічі психолога-консультанта з клієнтом в очікуванні серйозної розмови клієнта з незнайомою людиною – консультантом – про свої, глибоко особисті проблеми. Для нейтралізації можливої негативної дії комплексів і зняття психологічних бар'єрів використовується процедура «зняття психологічних бар'єрів» [166,с.81].

ПРОЦЕДУРА ТРЕТЯ:
ЗНЯТТЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ БАР'ЄРІВ

Процедура: ***зняття психологічних бар'єрів***. Безумовно, що клієнт переживає хвилювання, зняти яке допоможуть спеціальні техніки. Перш за все, можна надати можливість клієнту

побути певний час наодинці. Наприклад, вибачившись, попросити декілька хвилин для «завершення» якої-небудь справи («справу» придумайте самі). Легка, спокійна музика також буде сприяти створенню позитивної атмосфери. Знімають психологічну напругу розмірені рухи рук. З цією метою можна дати клієнту в руки предмет (книгу, журнал, іграшку) чи під приводом допомоги попросити що-небудь зробити. На вербальному рівні ефективний ***прийом «лапок»*** («Був випадок, коли клієнт дуже хвилювався, але все закінчилося добре») і прямий розподіл емоцій клієнта: «Я також хвилююся…»[135, с.62-64]. Зняття психологічних бар'єрів у взаємодії «психолог-клієнт» тісно переплітається із попередніми процедурами і в багатьох випадках можуть реалізовуватися одночасно.

4. ЗБІР ІНФОРМАЦІЇ (ТРЕТІЙ ЕТАП КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ)

ПРОЦЕДУРА ПЕРША: ДІАГНОСТИКА ОСОБИСТОСТІ КЛІЄНТА

Процедура перша: ***діагностика особистості клієнта. У межах цієї процедури застосовуються техніки: бесіда, спостереження, тести.***

Бесіда, цілеспрямовано організована спеціалістом, є основним методом проведення консультування. В її процесі припускається виявлення зв'язків на основі емпіричних даних, отриманих у результаті спілкування «клієнт-консультант». Ця техніка застосовується на різних стадіях психологічного консультування. У залежності від цілей етапу консультативного процесу змінюються і цілі бесіди. Як специфічний вид бесіди виділяється інтерв'ю [135].

Інтерв'ю– спосіб отримання соціально-психологічної інформації за допомогою усного опитування. Виділяють два види інтерв'ю: вільне і стандартизоване.

Вільне інтерв'ю не залежить від теми і форми бесіди й передбачає співпрацю клієнта у пошуці необхідної інформації. До його переваг можна віднести широкий діапазон безпосередніх поведінкових реакцій клієнта, які спостерігає спеціаліст, що сприяє більш якісному отриманню інформації про особистість клієнта і його проблеми, до недоліків – може займати великий проміжок часу.

Стандартизоване інтерв'ю – наближене за формою до анкети, але відмінне від неї більшою свободою клієнта при формулюванні відповідей. Найбільш корисним є стандартизоване інтерв'ю на початку консультативного процесу при орієнтуванні в проблемі. Отримані дані уточнюються й використовуються для висунення нових гіпотез.

Перевага: інформативність, економія часу, кількісна вираженість результату.

Недоліки: вірогідність втрати емоційного контакту з клієнтом, зменшення проявів безпосередніх поведінкових реакцій внаслідок активізації механізмів захисту.

Спостереження– емпіричний метод психологічного консультування, що полягає у цілеспрямованому й усвідомленому сприйнятті спеціалістом психічних проявів клієнта. Цей метод дозволяє спеціалісту зібрати інформацію про клієнта, виявити найбільш значущі моменти, відслідковувати зміни його стану на різних етапах консультативного процесу. До недоліків можна віднести: суб'єктивізм спеціаліста, який може проявитися у фіксації уваги на факті, що значимий з позиції консультанта, а не клієнта, і в подальшій інтерпретації цього факту, а не в його проясненні. Спостереження застосовується на всіх етапах консультативного процесу.

Психологічні тести – стандартизований метод для виміру рівня розвитку чи стану якої-небудь психологічної якості чи властивості окремого індивіда. У межах психологічного консультування застосовуються тести, що відповідають певним критеріям.

Діагностика у психологічному консультуванні має свою специфіку. Вона здійснюється із дотриманням психологом- консультантом певних правил.

1. Перше правило стосується правильного використання психодіагностичного інструментарію: у процесі надання консультативної допомоги психолог-консультант має застосовувати лише валідні методики. Застосування методик і тестів, які не пройшли процес валідизації, може призвести до отримання невірних даних про стан клієнта, встановлення

неправильного психологічного діагнозу, а відповідно неправильної побудови корекційної роботи з клієнтом, а також до дискваліфікації консультанта.

2. Друге правило полягає у кваліфікованому підборі декількох методик чи тестів, що вимірюють один і той же показник. Це стосується тих випадків, коли потрібно повідомляти клієнта про наявність у нього серйозних відхилень (неприємних для клієнта) в особистісних характеристиках. Наприклад, якщо у клієнта "шизоїдна" акцентуація характеру, то краще підтвердити це двома- трьома методиками, щоб остаточно переконатися у правильності діагнозу. Якщо є необхідність повідомляти батькам, що їх дитина не змогла адаптуватися до ліцею чи гімназії, то краще мати у своєму арсеналі достатню кількість даних, отриманих за кількома методиками.

3. Третє правило полягає у кваліфікованому встановленні відповідності психодіагностичної методики віковій категорії клієнта. Кожен психолог-консультант повинен мати у своєму арсеналі методики та тести, які вимірюють одні й угі ж показники, але для різного віку клієнтів. Це може вказувати на високу ступінь готовності консультанта працювати з різновіковою категорією клієнтів.

4. Четверте правило стосується специфіки консультативної та діагностичної роботи із дітьми дошкільного та молодшого шкільного віку, а також розумово відсталими дітьми. Це питання необхідно розглянути більш детально.

Як вказують практики (В. Ф. Моргун, Л. М. Крижановська, І.Г. Тітов та ін.), психодіагностична робота з дітьми повинна слідувати принципам поетапного вивчення психіки дитини (Л.С. Виготський), положенням гуманістичного підходу до особистості (Г.О. Балл, А. Маслоу, К. Роджерс та ін.), принципам відбору розумово відсталих дітей у спеціальні заклади (С.Д. Забрамна, Т. В. Сак, Е.А. Стребелєва та ін.).

Вчені вважають, що на першому етапі засобом зняття напруги і встановлення контакту може слугувати бесіда з дитиною, під час якої необхідно з'ясувати наступне: точність уявлень дитини про себе, свою сім'ю, рідних, друзів (ім'я, прізвище, по-батькові, вік); характер уявлень про час, явища природи (орієнтування за годинником, розпізнавання пори року тощо); здатність орієнтуватися у просторі (поняття "ближче", "далі"); наявність кругозору (уявлення про країну, події, людей тощо).

ПРОЦЕДУРА ДРУГА: ПРОЯСНЕННЯ СУТІ ПРОБЛЕМИ КЛІЄНТА, ВИЗНАЧЕННЯ ЙОГО РЕСУРСІВ

Процедура друга: ***прояснення суті проблеми клієнта, визначення його ресурсів***. Основні техніки: діалог, слухання (ці техніки є присутніми на всіх етапах психоконсультативної взаємодії).

Діалог. Визначається як мовне спілкування між двома і більше людьми, передбачаючи обмін репліками. У широкому розумінні реплікою вважається і відповідь у вигляді дії, жесту, мовчання. Грунтується на традиції усного інтелектуального спілкування у Стародавній Греції. У її витоках знаходиться діяльність Сократа, яка, крім цього, знайшла своє відображення у психотерапевтичній методиці «Сократівський діалог» [125]. В основі цієї методики знаходиться логічна аргументація, що подається спеціалістом клієнту у вигляді запитань, які припускають тільки позитивні відповіді. При формулюванні запитань консультант свідомо ігнорує непослідовні, суперечні, бездоказові судження клієнта. У результаті клієнт планомірно підводиться до прийняття судження, яке перед цим ним не приймалося чи не розумілося [135].

Техніка «слухання». Ця техніка передбачає, перш за все, «чути» іншу людину, а в даному випадку – клієнта. Тобто, в процес «чути клієнта» включається не тільки сприйняття слів, що вимовляються, але й фону, на якому вони були висловлені.

Відповідно, можна виділити два аспекти слухання: вербальний і невербальний.

До вербального аспекту відносяться безпосередньо слова, словосполучення, метафори, які вживає клієнт у своєму мовленні.

До невербального аспекту (фону) належать:

- «мова тіла» (пози, жести, міміка);

- психофізіологічні реакції (зміна кольору шкіри, частота та глибина дихання та ін.);
- голосові характеристики (тон, тембр, темп, інтонації).

Істинність припущень, зроблених на основі невербальних даних, потрібно перевіряти разом з клієнтом. Це обумовлено тим, що невербальні повідомлення визначаються певними різноманітними факторами. Наприклад, контекстом подій, особистісними особливостями клієнта, специфікою взаємостосунків із значимою людиною та ін. Про існування багатьох з них психолог-консультант може й не знати, що, безумовно, призведе до викривлення сприйнятої ним інформації і, як наслідок, до неправильного уявлення про зміст проблеми і способів її вирішення.

Нерефлексивне слухання (вислуховування) полягає в умінні створювати умови для більш повного висловлювання співбесідника. Консультант може мовчати, не втручаючись у висловлювання клієнта, або може виразити свою зацікавленість, підтримку, запропонувати клієнту висловлюватися вільно короткими репліками: «Продовжуйте, я вас слухаю…», «Розумію вас…» і т.д.

Прийоми активного слухання:

1. ***Кивання головою і використання вигуків «Ага» «Угу».*** Застосування цього прийому несе послання клієнту: «Я ще тут і я Вас слухаю». Можна використовувати слово «Так».

2. ***Питання-відлуння.*** Наприклад:

Клієнт: «У мене поганий настрій…»

Консультант: «У Вас поганий настрій?»

Основне, у використовуванні цього прийому,– не перестаратися, інакше може статися як в одному анекдоті:

Клієнт: «Мені не дають спокою думки про смерть».

Консультант: «Думки про смерть…»

Клієнт: «Мені хочеться померти».

Консультант: «Хочеться померти…»

Клієнт: «І я думаю про смерть навіть зараз».

Консультант: «Смерть зараз…»

Клієнт виплигує у вікно, знизу роздається звук його тіла, що впало на асфальт – «бум».

Консультант: «Бум…»

1. ***Дослівне повторення основних положень, висловлених клієнтом.*** Повторенню висловлювань повинні передувати увідні фрази типу: «Наскільки я Вас зрозумів…», «Ви вважаєте, що…».

Наприклад:

Клієнт: «Я кожного разу злюся, але вона все одно пересолює мені вечерю.

Консультант: «Якщо я правильно зрозумів, Ви кожен раз злитеся, але вона все одно пересолює Вам вечерю».

1. ***Прийом уточнення***. Ви просите уточнити окреме положення, висловлювання клієнта. Тобто, консультант просить клієнта про додаткове роз'яснення свого висловлювання, щоб більш правильніше зрозуміти, про що йде мова. Наприклад: «Будьте люб'язні, уточніть, будь-ласка…», «Могли б ви повторити ще раз…», «Я не зрозумів, що ви маєте на увазі» і т.д.

2. ***Переформування (перефразування)***. Суть цього прийому полягає у поверненні змісту висловлювання клієнта консультантом за допомогою використання інших слів. Це дозволяє в разі необхідності надати позитивного смислу критичним зауваженням клієнта. Тобто, перефразовування – це вербальний навик повторення своїми словами змісту того, що говорить клієнт. Показуйте клієнту, що ви розумієте його, а не просто киваєте. Зміст перефразування включає в себе як факти ситуації, про яку говорить клієнт, так і почуття, про

які він розповідає. Тобто, суть цього прийому полягає у зміні консультантом смислу висловлювання клієнта, коли нова фраза консультанта будується на основі фрази клієнта

Цілі перефразування[116]:

- перефразування демонструє клієнту, що ви слухаєте його та розумієте його слова;
- якщо, перефразовуючи зміст, ви виявляєте недорозуміння, у клієнта є можливість виправити вас;
- вислуховування своєї історії, переказаної іншою людиною, може допомогти клієнту прояснити свої власні думки та почуття;
- перефразування може допомогти клієнту більш чітко розкрити одну ситуацію, перш ніж переходити до іншої теми;
- коли клієнт знаходиться у стані емоційного збудження, він говорить плутано і перефразування може допомогти йому та вам встановити пріоритети – на які події та проблеми перш за все потрібно спрямувати увагу.

Принципи перефразування [146]:

- Перефразування повинно бути коротким. Якщо ви говорите дуже багато і складно, клієнт буде вимушений відволіктися від своїх думок і зосередитися на тому, щоб зрозуміти вас. Між тим ваше завдання підтримувати фокус уваги клієнта на його власних переживаннях, допомагати йому бути в «контакті з самим собою».
- Перефразування потрібно обмежити тими аспектами, які з вашого (консультанта) погляду виступають суттєвими для клієнта. Не потрібно відтворювати монолог клієнта із найменшими подробицями – це не переказ. В оцінці того, що являється значимим для клієнта, вирішальною є ваша емпатія.

Наприклад:

Клієнт: «Ніщо мене не радує, життя не має сенсу».

Консультант: «Ви дуже чутлива людина, яка має прихований сенс життя. Для мене було б дуже важливо знати: в чому саме полягає цей сенс».

1. ***Прояснення.*** Прояснення – це серія вербальних навиків, які використовуються для отримання інформації від клієнта. Воно поєднує перефразування з питаннями. Питання – це завжди деяке вторгнення у внутрішній світ людини (якщо ви, дійсно, розраховуєте отримати відповідь на нього). Тому використовувати даний навик потрібно особливо обережно [148].

На думку О.Корабліної, потрібно враховувати, що питання можуть бути двох типів: вихідні із сказаного клієнтом і вихідні із власних версій чи зацікавленості консультанта. Потрібно дуже чітко розмежовувати одні від інших і пам’ятати, що питання, які побудовані на власних припущеннях консультанта чи на його зацікавленості, можуть бути шкідливі й навіть небезпечні для клієнта.

По-перше, вони можуть завести хід суджень у бік від дійсно важливих для нього речей, він може слухняно слідувати за консультантом у сферу його проекцій. Щоб уникнути цього, питання потрібно представляти перефразуванням сказаного клієнтом, тоді стає зрозумілим, чим воно викликане.

По-друге, у клієнта, який відповідає на серію запитань консультанта, миттєво виникає відчуття, подібне відчуттям у кабінеті лікаря, який прояснює симптоми, а значить, готовиться поставити діагноз і приписати необхідне лікування. Таким чином, ви самі заганяєте себе у пастку «хворий – лікар», або «жертва – рятівник», де клієнт покладе на вас відповідальність за своє рятування.

По-третє, прагнення задавати якомога більше питань заважає слухати клієнта; серія питань, як правило, виникає через відчуття, немов би він повинен «сказати хоч що-небудь», щоб заповнити паузу, що виникла. Таким чином, він іноді не дає клієнту можливості прислухатися до себе, закидаючи його питаннями. Пояснюється це тим, що фокус уваги консультанта зосереджений не на клієнті та його проявах, а на своїй тривозі й боротьбі з нею. Між тим клієнт, як правило, бачить розгубленість консультанта, і неконгруентність

психолога змушує клієнта до такої ж неконгруентності. Діючи таким чином, дуже легко зруйнувати контакт. Щоб уникнути подібного, потрібно використовувати відображення власних почуттів.

Р.Джордж і Д.Крістіані зосереджують увагу на тому, що при проясненні консультант пробує зробити висловлювання клієнта більш зрозумілим і для консультанта (для самого себе), і для клієнта [87,с.230]. Прояснення пов'язане і з навиком інтерпретації, і з такою основною умовою консультування, як конкретність. Деякі приклади прояснення:

- «Я не зрозумів, ви почали битися до чи після того, як прийшли на шкільний спортивний майданчик»;
- «Ви відчуваєте гнів чи образу?»;
- «Чи являється проблемою те, що ви не можете собі дозволити покинути роботу?».

1. ***Відображення емоцій.*** Ця техніка полягає у прямому описі переживань, які консультант побачив у поведінці клієнта: «Ви схвильовані», «Вам погано» і т.д. Відображення почуттів – це вербалізація тих почуттів, про які клієнт відкрито не говорить, але які ви можете в ньому розпізнати, виходячи із невербальних проявів, а також із особливостей його ситуації.

Цілі відображення почуттів [116]:

- допомогти клієнту усвідомити свої почуття і спонукати його говорити про них у зв'язку з проблемою (так як наявність проблеми завжди визначається саме почуттями, які супроводжують її переживання);
- усвідомлення почуттів знижує їх силу, що дозволяє знизити рівень напруги клієнта і дає можливість сфокусуватися на проблемі;
- відображення почуттів клієнта демонструє ваше емпатійне сприйняття проблеми клієнта, що являє собою більш глибокий рівень розуміння: за рахунок цього покращується контакт з клієнтом;
- у процесі довготривалої роботи періодичне відображення почуттів, якщо воно не викликає опору в клієнта, розвиває в нього навик самоспостереження, усвідомлення свого актуального стану, дозволяє оволодівати «мовою почуттів», необхідним у самопізнанні.

Принципи відображення почуттів:

- Називаючи почуття, зберігайте його інтенсивність; наприклад, у залежності від міри прояву почуття злості може бути названо різноманітними словами: від «досади» до «лютості», а почуття страху – від «тривоги» до «жаху». Найбільш наближене підібране слово, відповідне переживанню клієнта, вказує на наявність гарного розуміння та викликає у клієнта почуття безпеки. Якщо ви постійно використовуєте слабкі слова для позначення сильних почуттів, клієнт починає туманно розуміти, що йому не дозволяється бути таким, який він є. У спробах бути «почутим» афект клієнта може вирости.
- Старайтеся зосередитися на актуальних почуттях клієнта, тобто, які проявляються «тут і тепер». Потрібно враховувати, що змістовно розповідати клієнт може про одне відчуття, але при цьому відчувати, в даний момент, інше. Наприклад, мама розповідає, що вона постійно злиться на свою дитину (проговорюючи почуття злості в даному контексті буде виступати перефразуванням), але говорить про це з почуттям провини, що буде зрозуміло із невербальних проявів, тому у відображенні почуттів ми повинні назвати провину.
- Відображаючи почуття, висловлюйтесь просто та коротко. Простота збільшує зрозумілість і мінімізує можливість інтерпретацій. У фокусі уваги залишається клієнт.
- Позитивне формулювання (виключаючи частку «ні») більш ефективні, чим негативні (включаючи частку «ні»), тобто переважаюче висловлювання «Ви почуваєте себе ображеною» замість «Ви не почуваєте себе задоволеною… щасливою… і так далі». Перераховувати те, чого людина не відчуває, можна досить довго, між тим почуває вона завжди щось відповідне.
- Сумнів про те, що ви правильно відображаєте почуття клієнта, може завадити вам. Ви будете заклопотані власною тривогою, замість того, щоб почути клієнта. Тому

промовляйте ваше відображення впевнено, пом'якшуючи його увідними фразами й інтонацією. Клієнт може прийняти його, уточнити чи заперечити. У цьому значенні неправильне відображення почуття настільки ж ефективне, як і правильне, так як, виправляючи вас, клієнт назве те, що він переживає, важливо тільки, щоб це не входило в систему.

- Використовуйте увідні фрази. Вони надають висловлюванню вірогідний характер, підкреслюючи право клієнта прийняти, виправити чи відторгнути його: «Мені здалося…», «У мене виникло припущення…», «Це звучить так, як неначе…» і так далі.

1. ***Відображення власних почуттів*** – це вербалізація (промовляння) консультантом своїх актуальних емоцій. Використання даного навику припускає декілька цілей.

По-перше, допомагає консультанту знаходитися в постійному контакті з самим собою, щоб уникнути ідентифікації з клієнтом і зараження його почуттями.

По-друге, допомагає підтримувати контакт, за рахунок того, що клієнт сприймає консультанта як живу людину зі своїми почуттями, а не як бездушний «автомат».

По-третє, сприяє більш вільному вираженню почуттів клієнтом, який орієнтується на консультанта як на деяку модель поведінки і слідом за ним привчається до безперервної рефлексії.

Як говорив К.Вітакер, почуття, які виникають у консультанта у взаємодії з клієнтом (якщо двоє абсолютно включені в нього), породжуються загальним процесом, а тому належать клієнту у тій же мірі, в якій і консультанту, тому клієнт має повне право знати про ці почуття [59].

Більше того, «зворотній зв'язок» буває дуже корисним для клієнта, особливо, якщо це торкається «негативних» почуттів консультанта, таких як недовіра, роздратування, нудьга, розгубленість і так далі, тому, що у буденному житті люди, які спілкуються з цією людиною, швидше за все, стараються їх приховати. Дізнатися ж про них – означає розширити зону свого усвідомлення, а відповідно, зробити крок з конструктивними змінами в собі й у своєму житті. Однак, промовляючи клієнту свої почуття, консультант повинен бути повністю впевнений, що в цей момент він вільний від власних проекцій і його почуття не породжені опором [148].

9.Постановка питань

Отримання інформації про клієнта і спонукування його до самоаналізу, а також пошук клієнтом разом з психологом, оптимального варіанту вирішення своєї проблеми неможливі без вмілого опитуваннння. Це означає, що консультант має вміло та доцільно використовувати питання ріноманітного типу.

Закриті питання використовуються з метою отримання конкретної відповіді і, як правило, припускають відповідь одним –двома словама – підтвердження/заперечення («так», «ні») або отримання інформації.

Наприклад: «Скільки Вам років?», «Чи можемо ми зустрітися через тиждень у це ж час?», «Скільки разів траплялися з вами припадки гніву?» і т.п.

Відкриті питання мають на меті не отримання інформації про життя клієнта, а дозволяють обговорювати почуття. Відкриті питання, крім цього, дозволяють самостійно клієнтові орієнтуватися у формулюванні власної відповіді, тому, швидше за все, відповідь на них виявляється більш розгалуженою, ніж відповідь на закрите питання. Різницю між закритими та відкрити питаннями Benjamin (1987) відзначає: «Відкриті питання розширюють і поглиблюють контакт; закриті питання обмежують його. Перші широко розчиняють двері добрим стосункам, другі звичайно лишають їх зачиненими»[148].

Приклади відкритих питань: «З чого Ви хотіли б почати сьогодні?», «Що Ви тепер почуваєте?», «Що Вас засмутило?» і т.п.

Відкриті питання дають можливість ділитися своїми турботами з консультантом. Вони передають клієнту відповідальність за бесіду і спонукають його досліджувати свої установки, почуття, думки, цінності, поводження, тобто свій внутрішній світ.

Ivey (1971) виділяє основні моменти консультування, коли використовуються відкриті питання:

1. Початок консультативної зустрічі («З чого сьогодні Ви хотіли б почати?», «Що відбулося за той тиждень, поки ми не бачилися?»).

2. Спонукування клієнта продовжувати говорити або доповнювати висловлене («Що Ви відчули, коли це трапилося?», "Що ще Ви хотіли б сказати про цей випадок?», «Чи не можете додати що-небудь до того, що сказали?»).

3. Спонукання клієнта проілюструвати свої проблеми прикладами, щоб консультант міг краще їх зрозуміти («Чи не зможете Ви розповісти про якийсь конкретну ситуацію?»).

4. Зосередження уваги клієнта на почуттях («Що Ви почуваєте, коли розповідаєте мені?», «Що почували тоді, коли все це відбулося з Вами?») [148,34].

Не варто забувати, що не всім клієнтам подобаються відкриті питання; у деяких вони підвищують переживання загрози та збільшують занепокоєння. Це не означає, що від таких питань варто відмовитися, але їх треба старанно формулювати та задавати у необхідний момент, коли є шанси отримати відповідь, яка відповідає дійсному переживанню клієнта.

Прямі: безпосередньо направлені на з`ясування предмета, що досліджується, орієнтовані на отримання фактичної інформації, також використовуються при вивченні простих установок та відносин: «Чи хотіли б Ви перейти в інший колектив ?».

Питання можуть бути закритими та прямими одночасно. Було б помилкою з боку консультанта на невеличкому проміжку часу задати значну їх кількість: людина, яка їх чує на свою адресу буде відчувати себе дуже дискомфортно – з передчуттям того, що з неї витягують інформацію. Їх звичайно можно, навіть необхідно використовувати, але не так часто.

Опосередковані питання використовуються для виявлення емоційних реакцій клієнта в тих випадках, коли суттєвою є небезпека навіювального впливу при прямому питанні та, коли можна прогнозувати виникнення захисних реакцій, що спотворюють відповіді при обговоренні різноманітних ром (наприклад – культурних).

Приклад опосередкованого питання: «Якщо ти в результаті аварії пароплава опинився на острові та міг взяти з собою чи свою маму чи свого тата, кого би ти з них взяв?».

Проективні питання. Ще в більшій мірі маскують мету. Для цього людину просять повідомити не про свої переживання, а проінтерпретувати відчуття та передбачити реакцію іншої, гіпотетичної людини. Наприклад – «Уявіть собі, що одна людина опинилась... (далі йде стислий переказ ситуації з проханням пояснити як буде діяти, реагувати або/та що відчувати ця людина, на погляд клієнта).

Використовування питань проективного або опосередкованого типу побудовано на тому, людина відповідаючи на них, буде ідентифікуватись з «персонажем питання», – тому буде «відповідати за себе». Тобто розкривати свої переживання та реакції. Тим не менш слід відзначити, що в роботі з дітьми дошкільного та молодшого шкільного віку використовувати таких типів питання слід досить обережно: дитина достатньо часто змішує власні фантазії та реальність, бажане та дійсне, тим більш відповідаючи на питання, що передбачають активізацію уяви.

Сугестивні питання. Ще в більшій мірі «передбачають» відповідь, спонукають її: «Ти любиш маму ?». Ці питання являють собою ще більшу проблему у використанні. Як показує наша практика, сугестивні питання задає студент з безсвідомою або малоусвідомленою метою у відповіді на нього почути підтвердження власного бачення аспекту ситуації або власного припущення у його поясненні. Це означає певне або суттєве викривлення тієї інформації, що отримується від клієнта.

Але такого типу питання всеж можуть використовуватись. Наприклад, одне з перших питань-пропозицій: «Ви не проти, якщо я дещо буду записувати?» (задається на початку спільної роботи для ведення протоколу консультації).

Також наведемо деякі характеристики питань та вцілому процесу опитування.

1. **Короткі питання або «штикові»**, починаються з «хто» або «що» чи в такому вигляді – орієнтовані на факти.

2. Питання на «як»в більшій мірі – на людину, її внутрішній світ.

3. Питання, які починаються з «чому», достатньо часто провокують виникнення захисних механізмів людини, вона починає шукати «правильну відповідь», причому ту, яку, на її думку, хоче почути той хто питає. Недарма такого роду питання ми чуємо частіше під час навчання – в школі, в університеті. Було б бажано переформулювати такі питання таким чином, щоб вони починались з одного з слів: «які?»/ «який?»/ «яка?» – «Чому Ви туди пішли?» – «Яким чином Ви там опинились?».

4. Треба уникати постановки одночасно декількох питань або формулювати так звані «альтернативні» питання (Наприклад, «Прийшовши з школи, ти будеш робити уроки чи підеш гуляти?»). Швидше за все людина почне відповідати на те питання (або його частину при можливості вибору), яке їй «зручніше», тобто дозволяє висвітлити в більш привабливому світлі.

5. Не можна питанням випереджати відповідь клієнта. Наприклад, питання «Чи все добре?» частіше усього спонукає клієнта дати позитивну відповідь. У цьому випадку краще задати відкрите питання: «Як ваші справи вдома?». У подібних ситуаціях клієнти нерідко користаються з можливості дати непевну відповідь, наприклад: «Непогано». Консультанту потрібно уточнити відповідь іншим питанням такого типу: «Що для Вас значить «непогано»?» Це дуже важливо, тому що часто в ті самі поняття ми вкладаємо досить різний зміст.

6. Не слід одне й теж питання задавати в різних формулюваннях на одному проміжку часу. Клієнтові буде не зрозуміло на яке з них відповідати, необхідно сформулювати остаточний варіант.

7. Не слід «закидувати» клієнта великою кількістю питань. Консультативний процес передбачає отримання інформації від клієнта за допомогою питань, але не в якому разі у людини не має складатись враження, що вона побувала на допиті.

У консультуванні використовуються різноманітного виду питання, проте не варто взагалі переоцінювати важливість опитування. Benjamin (1987) вказує: «Я сильно сумніваюся з приводу використання питань у бесіді і почуваю, що задаю занадто багато питань, часто безглуздих. Ми задаємо питання, що переривають клієнта, і питання, на які він, можливо, не в змозі відповісти. Іноді ми навіть задаємо питання, явно не бажаючи почути відповіді, і в результаті не слухаємо відповідей» [91].

Будь-яке питання повинно бути обґрунтованим – задаючи його, треба знати, із якою ціллю він задається. Це дуже складна проблема для консультанта-початківця, що нерідко занадто тривожиться, про що ж ще запитати клієнта, і забуває, що насамперед клієнта треба слухати. Якщо опитування перетворити в основну техніку консультування, то і консультування перетвориться в допит або слідство.

Надто велика схильність розпитувати під час консультування створює багато проблем (George, Cristiani, 1990):

- перетворює бесіду в обмін питаннями-відповідями, і клієнт починає постійно чекати, щоб консультант запитав ще про що-небудь;
- змушує консультанта прийняти на себе усю відповідальність за хід консультування і тематику обговорюваних проблем;
- переводить бесіду від емоційно насичених тем до обговорення фактології життя;
- «знищує» рухливий характер бесіди [148].

10.Паузи мовчання

Більшість людей ніяковіють, коли переривається бесіда, чи стоїть тиша. Вона здається безкінечно довгою. Також і консультант-початківець почуває себе незручно при виникненні в бесіді паузи мовчання, бо йому здається, що він постійно повинен щось робити. Однак уміння мовчати і використовувати тишу в терапевтичних цілях – один із важливіших навиків консультування. Хоча тиша в консультуванні іноді означає порушення консультативного

контакту, тим не менше вона буває і глибоко усвідомленою. Як відомо кожному із повсякденного життя, гарним друзям не обов'язково весь час розмовляти, а закохані багато часу проводять у мовчанні, що свідчить лише про глибину їхніх стосунків. Для консультанта мовчання є особливо терапевтично цінним тому, що [148]:

- посилює емоційне взаєморозуміння консультанта і клієнта;
- надає можливість клієнту зануритися в себе і вивчати свої почуття, установки, цінності, поведінку;
- дозволяє клієнту зрозуміти, що відповідальність за результат бесіди знаходиться на його плечах.

Р.Кочюнас виділяє найважливіші значення мовчання у консультуванні [148]:

1. Паузи мовчання, особливо на початку бесіди, можуть виражати тривогу клієнта, погане самопочуття, розгубленість через самий факт консультування.

2. Мовчання не завжди означає відсутність реальної активності. Під час пауз мовчання клієнт може шукати потрібні слова для продовження своєї розповіді, зважувати те, про що велася мова перед тим, пробувати оцінити здогадки, що виникли у процесі бесіди. Консультанту також потрібні паузи мовчання для обдумування певної частини бесіди і формулювання важливих запитань. Періодичні паузи мовчання роблять бесіду цілеспрямованою, так як у цей час подумки виявляються суттєві моменти бесіди, резюмуються основні висновки. Паузи мовчання допомагають не пропускати важливі моменти.

3. Мовчання може означати, що і клієнт, і консультант надіються на продовження бесіди з боку одне одного.

4. Пауза мовчання, особливо якщо вона суб'єктивно неприємна для клієнта, так і для консультанта, може означати, що двоє учасників бесіди і вся бесіда опинилася в глухому куті й відбувається пошук виходу із цієї ситуації, пошук нового спрямування бесіди.

5. Мовчання у деяких випадках означає опір клієнта процесу консультування. Тоді воно у відношенні до консультанта має маніпулятивну сутність. Тут клієнт веде гру: «Я можу сидіти як камінь і подивлюся, чи вдасться йому (консультанту) зрушити мене.

6. Іноді паузи мовчання виникають, коли бесіда проходить на поверхневому рівні й уникається обговорення найбільш важливих і значимих фактів, які, в свою чергу, збільшують тривогу клієнта.

7. Мовчання іноді означає глибоке узагальнення без слів, воно тоді більш осмислене, ніж слова.

Паузи мовчання в консультуванні піднімають питання: чи повинен їх переривати сам консультант? Поширена думка, що консультант повинен переривати безпідставне мовчання і не торопитися переривати продуктивне мовчання.

Потрібно зазначити, що представлені комунікативні техніки можуть використовуватися на всіх етапах консультативної взаємодії в залежності від ситуацій.

ПРОЦЕДУРА ТРЕТЯ: АКТИВІЗАЦІЯ ПАМ'ЯТІ КЛІЄНТА

Процедура третя: ***активізація пам'яті клієнта***. Техніки: допомога у визначенні істинних почуттів і формуванні висловлювань, психологічна підтримка клієнта, насичення пауз, провокування клієнта, конфронтація.

Для надання клієнту допомоги у визначенні істинних почуттів і вербалізації працюють прийоми активного слухання, які були розглянуті в межах другої процедури.

Крім цього, якщо ви раніше визначили основні цінності й критерії, які керують вчинками клієнта, то вам легше буде прояснити почуття його.

До основних критеріїв і цінностей відносять [135,с.70]:

- відсутність тривоги, проблем;
- отримання прибутку, комфорту, зручностей, новизни, задоволення;
- слідування традиціям;

- престиж;
- гарне ставлення до оточуючих (визнання).

Для того, щоб визначити їх, достатньо просто уважно слухати клієнта. І якщо клієнт говорить: «Я не хочу, щоб у мене боліла голова. Стосунки з людьми, повинні позбавляти від проблем, хоча б з тими людьми, хто претендує бути твоїм близьким. Інакше, для чого вони?». То психолог-консультант буде розуміти, що основною цінністю цього клієнта є відсутність проблем.

Техніка «психологічна підтримка клієнта» застосовується на протязі всієї консультативної взаємодії. Полягає у вираженні емпатії консультантом клієнту на вербальному і невербальному рівнях.

Не дивлячись на те, що в межах структурування консультативного процесу «психологічна підтримка клієнта» виділена у певній процедурі й описується на відповідному етапі, за суттю весь процес психологічного консультування представляє собою акт підтримки. Консультант більшу частину часу є, перш за все, адвокатом клієнта, і, відповідно, всі втручання, що здійснюються в процесі консультування, повинні бути наповнені почуттям турботи.

Потрібно пам'ятати, що ніколи метою консультування не ставиться читання нотацій чи «виправлення життя» іншої людини. Завдання консультування полягає в тому, щоб допомогти клієнту відшукати свій власний шлях у вирішенні власних життєвих проблем [135,с.74].

Техніка «Насичення паузи». У процесі консультування, як і у будь-якому спілкуванні, не виключене виникнення пауз. Консультант може їх заповнити декількома способами:

-запитання;

-метафора;

-«утримання паузи».

Якщо ж консультант вирішив утримувати паузу, то він повинен утримувати її якомога довше. Г.Колєснікова з цього приводу цитує Джулію Моема: «Чим кращий актор, тим триваліша пауза» [135,с.72]. **Психологічне консультування** – умовно можна назвати спектаклем (як і спектакль, п'єса, мають психотерапевтичний відбиток), в якому спеціаліст виступає у триєдності: і як сценарист, і як режисер, і як актор.

Провокування: слова клієнта ставляться під сумнів. Мета, з якою використовується провокування, полягає в тому, щоб допомогти клієнту подивитися на проблему з іншого боку. Це можливо зробити за допомогою «посилення ситуації».

«Посилення ситуації» можливе у результаті повторення слова, яке несе основне інформаційне навантаження. Наприклад:

Клієнт: «У мене ніколи нічого не виходило».

Консультант: «У Вас ніколи-ніколи нічого не виходило?»

Можлива також ситуація, при якій клієнт сприймає які-небудь взаємостосунки у викривленому вигляді. Для прояснення ситуації можна акцентувати увагу клієнта на цьому викривленні. Наприклад:

Клієнт: «Мене всі не поважають».

Консультант: «Вас всі-всі не поважають?»

Іноді клієнт уникає розмовляти про проблему: «У мене все добре… . Так, добре…». У такому випадку його можна запитати: «У Вас дійсно все добре?» або «У Вас все-все добре?».

Техніку провокування потрібно застосовувати досить обережно, щоб не травмувати клієнта. Тому психолог-консультант має зважати на вік, освіту, соціальний статус, особистісні особливості клієнта. І ще: ніколи не потрібно повідомляти клієнту, що його спеціально провокували. Подібна інформація може знищити миттєво все, що психолог-консультант досягнув з ним раніше (розкриття подібної техніки клієнту допускається, якщо психолог-консультант працює за провокаційним теоретичним підходом, або використовує

техніки й конструкти провокаційної терапії на рівні еклектичного чи інтегративного підходів).

Інтерпретація

Практично все накладає відбиток на «образ особистості». Будь-які вчинки, переживання, тощо характеризують людину. Немає нічого безглуздого і випадкового навіть у найменшому прояві людини. Людина постійно виражає себе словами, тоном голосу, жестами, позою, і від компетентності консультанта залежить, чи зможе він «прочитати» ці складні психологічні «повідомлення». Кожний клієнт – це не відкрита книга, а невідома країна, де усе нове, і спочатку важко піддається розумінню. Орієнтуватися в цій незвіданій країні консультанту допомагає техніка інтерпретації – мабуть, сама складна техніка консультування.

У консультуванні дуже важливо виявити більше, ніж виявляється в поверхневій розповіді клієнта. Зовнішній зміст, звичайно, теж є значущим, проте, – істотне розкриття латентного змісту, прихованого за словами клієнта набуває важливого значення. Для цього використовується інтерпретація розповіді.

Інтерпретаційні твердження консультанта надають визначений зміст очікуванням, почуттям, реакціям клієнта, тому що допомагають встановити причинно-наслідкові зв'язки між фактами та переживаннями. Зміст розповіді та переживань клієнта трансформується в контексті роз'яснювальної системи, що використовується консультантом. Таке перетворення допомагає клієнту побачити себе та свої життєві ускладнення у новій перспективі та новому способі життя. А.Адлер зауважував, що, правильне розуміння того, що відбувається передбачає більш адекватне реагування [148].

Сутність запропонованої інтерпретації у великій мірі залежить від теоретичної позиції консультанта. В орієнтованої на клієнта терапії/консультуванні ухиляються від прямих інтерпретацій, не бажаючи переймати від клієнта відповідальність за процес консультування. Цілком протилежного погляду на інтерпретацію притримуються представники психоаналітичного напрямку.

Тут інтерпретаційні техніки займають провідне положення, оскільки в психоаналізі інтерпретується практично усе – перенос, опір, сновидінням, вільні асоціації, замовчування і т.п. У такий спосіб психоаналітики намагаються більш глибоко розкрити психодинамічний зміст проблем клієнта.

У «гештальт-терапії» сам клієнт спонукається до інтерпретації свої реакції, тобто залишається цілком відповідальним за прояснення власного особистісного сенсу.

Hill (1986) виділяє п'ять типів інтерпретації:

1. Встановлення зв'язків між, здавалось би, розрізненими твердженнями, проблемами або подіями. Наприклад, клієнту, що говорить про страх привселюдного виступу, низькому рівні самооцінки та ускладненнях у стосунках з іншими людьми, консультант указує на взаємозв'язок проблем і вплив на їх виникнення неадекватних реакцій та домагань клієнта.

2. Акцентування яких-небудь особливостей реакцій або почуттів клієнта. Клієнт, наприклад, постійно відмовляється від роботи, хоча висловлює бажання працювати. Консультант може сказати йому: «Ви, здавалося би, радієте можливості, що з'явилась, проте, коли стикаєтеся з неминучими труднощами, втікаєте».

3. Інтерпретація засобів психологічного захисту, реакцій опору та переносу. У вищенаведеному прикладі можлива інтерпретація: «Судячи з нашої бесіди, втеча є для Вас засобом боротьби зі страхом невдачі». Таким чином, тут інтерпретується психологічний захист (паросток) від тривоги (страху невдачі). Інтерпретація переносу являє собою основну техніку психоаналітичного напрямку. Клієнту намагаються показати, що його минулі відношення (як правило, з батьком або матір'ю) заважають сприймати почуття і поведінку консультанта.

4. Зв`язок теперішніх подій, думок і переживань із минулим. Інакше кажучи, консультант допомагає клієнту дослідити зв'язок теперішніх проблем і конфліктів із попередніми психотравмами.

5. Надання клієнту іншої можливості розуміння його почуттів, поводження або проблем. Наприклад:

Клієнтка; Він нічого не робить, а весь час ходить пиячити з друзями. Я приречена все робити дома.

Консультант: Схоже, що цим саме Він у своєрідний спосіб рятує Вас від прийняття рішення про теперішнє та майбутнє життя.

Практично у всіх перерахованих типах інтерпретацій очевидним є момент пояснення, тобто суть інтерпретації полягає в тому, щоб незрозуміле зробити зрозумілим.

Інтерпретація повинна проводитися з урахуванням стадії консультативного процесу. Ця техніка неприйнятна на початку консультування, коли передбачається досягнення довірливих відносин із клієнтом, але пізніше вона дуже корисна для розкриття психодинаміки проблем клієнта.

Ефективність інтерпретації значною мірою залежить від її глибини та часу проведення. Ефективна інтерпретація, як правило, не буває занадто глибокою. Вона повинна зв'язуватися з тим, що клієнт уже знає. Дієвість інтерпретації теж визначається своєчасністю, готовністю клієнта її прийняти. Який би мудрою та точною не була інтерпретація – якщо вона подана в непідходящий час, ефект буде нульовим, оскільки клієнт не зможе зрозуміти пояснень консультанта.

Ефективність інтерпретації залежить і від особистості клієнта. За даними S. Spiegel і C. Hill (1989), клієнти, що мають високий рівень самоповаги й освіченості більш дошкульні до інтерпретацій і навіть у випадку незгоди приймають їх до уваги [148,122].

Консультант зобов'язаний уміти розуміти реакції клієнтів за суттю інтерпретацій. Емоційна байдужість клієнта повинна змусити консультанта подумати про відповідність інтерпретації дійсності. Проте, якщо клієнт відреагував вороже та відразу відкинув інтерпретацію як неправдоподібну, є підстава припускати, що інтерпретація торкнулась кореня проблеми.

Незважаючи на значення інтерпретації, це не означає, що ними можна зловживати; коли в процесі консультування занадто багато інтерпретацій, клієнт починає захищатися від них і пручається консультуванню. Не треба забувати, що консультант, як і будь-яка людина, може помилятися, тобто його інтепретації бувають неточними або взагалі не дійсними. Тому інтерпретаційні твердження недоречно формулювати авторитарним, категоричним-повчальним тоном.

Клієнту легше приймати інтерпретації, що формуються як припущення, коли йому дозволяється відхиляти їх. Найкраще зміст інтерпретації починати словами «думаю», «мабуть», «чому б не спробувати подивитися так» і т.п. Гіпотетичний характер інтерпретацій аж ніяк не применшує її цінності, якщо вони надаються точними і прийнятними для клієнта.

Конфронтація як техніка консультативної взаємодії може використовуватися не тільки у структурі цієї процедури, але й на інших етапах психологічного консультування [148].

Конфронтація включає потенціал як для росту й змін, так і для ослаблення опору клієнта. Так як вона діє дуже сильно, для того, щоб застосовувати конфронтацію, консультант повинен володіти спеціальними навиками [87,с.230].

Конфронтаційна поведінка – це складна техніка (у певних теоретичних підходах виступає процедурою), вимагає як відчуття часу, так і тонкого сприйняття клієнта. Правильно проведена конфронтація може допомогти клієнту стати більш інтегрованим і послідовним у поведінці та в стосунках з іншими людьми. Конфронтація повинна здійснюватися тільки в умовах довіри і не повинна використовуватися як засіб вираження гніву та фрустрації[135; 148].

Конфронтація може відбуватися у декількох формах. Вона може використовуватися у зосередженні уваги на невідповідності «між тим, що ми думаємо і відчуваємо, і тим, що ми говоримо і робимо; між нашою концентрацією уваги на собі й тим, як нас бачать інші; між

тим, хто ми є й ким ми хочемо бути; між тим, які ми є насправді, й тим, якими ми собі здаємося; між нашими вербальними і невербальними сигналами [87,с.231].

Як зазначає Р.Кочюнас, консультант час від часу вимушений у терапевтичний цілях вступати у конфронтацію [148]. Р.Джордж і Т.Крістіані виділяють три основних випадки конфронтації у консультуванні [87,с.231-232]:

1. Конфронтація з метою звернути увагу клієнта на протиріччя в його поведінці, думках, почуттях, чи між думками і почуттями, намірами і поведінкою і т.п. У цьому випадку можна говорити про два рівні конфронтації. На першому констатується визначений аспект поведінки клієнта. На другій – протиріччя частіше всього представляються словами «але», «однак». На противагу інтерпретації у процесі конфронтації вказується на причини і джерела протиріч. Конфронтацією такого типу стараються допомогти клієнту побачити саме протиріччя, яке він раніше не бачив, не хотів чи не міг виявити.

2. Конфронтація з метою допомогти побачити ситуацію такою, яка вона є в дійсності, всупереч уявленню про неї клієнта в контексті його потреб. Наприклад, клієнтка жаліється: «Мій чоловік знайшов роботу, пов'язану з тривалими відрядженням, тому, що не кохає мене». Реальна ситуація така, що чоловік змінив місце роботи за вимогою дружини після тривалих сварок, так як на попередній роботі він мало заробляв. Тепер чоловік заробляє пристойно, однак рідко буває вдома. У цьому випадку консультант повинен продемонструвати клієнтці, що проблема полягає не в любовних стосунках, а у фінансовому становищі сім'ї, необхідності, щоб чоловік більше заробляв, хоча через це він вимушений часто бувати у від'їзді. Клієнтка не оцінює зусиль чоловіка добиватися кращого матеріального становища сім'ї й трактує ситуацію зручним для себе способом.

3. Конфронтація з метою звернути увагу клієнта на його відхилення від обговорення певних проблем. Наприклад, консультант висловлює клієнту здивування: «Ми вже двічі зустрічалися, але Ви нічого не говорите про сексуальне життя, хоча у процесі першої зустрічі виділили його як свою важливу проблему. Кожен раз, коли ми наближаємося до основної проблеми, Ви ухиляєтеся в бік. Я думаю, що б це могло означати».

Конфронтація є складною технікою, яка вимагає від консультанта майстерності. Вона часто сприймається як звинувачення, тому її потрібно застосовувати при достатній довірі, коли клієнт відчуває, що консультант розуміє його і піклується про нього. Для правильного використання техніки конфронтації важливо знати її обмеження[148]:

1. Конфронтацію не можна використовувати як покарання клієнта за певну поведінку. Це не засіб вираження консультантом ворожості.
2. Конфронтація не використовується для руйнування механізмів психологічного захисту клієнтів. Її призначення – допомогти клієнтам розпізнати способи, якими вони захищаються від усвідомлення реальності. Знаходження і руйнування механізмів психологічного захисту, на жаль, один із поширених прийомів конфронтації в групах тренування сенситивності, звідки й запозичена ця техніка. Стиль психологічного захисту багато говорить про особистість клієнта, і тут важливе розуміння, а не руйнування, яке дратує клієнта і викликає його опір. Перед використанням техніки конфронтації важливо розібратися у захисних механізмах клієнта і запитати себе:
   - як глибоко укорінилися і наскільки довго діють ці механізми?
   - які мотиви особистості приховуються за психологічним захистом?
   - наскільки захисні механізми необхідні людині для успішного пристосування у повсякденному житті?
   - що відбулося б без механізмів психологічного захисту?
3. Конфронтацію не можна використовувати для задоволення потреб чи самовираження консультанта. Консультування не та ситуація, де консультант повинен демонструвати свою мудрість і силу з метою самозвеличування. Задача консультанта не перемогти клієнта, а зрозуміти його і надати допомогу. Неправильне застосування техніки конфронтації часто свідчить про те, що в процесі консультування спеціаліст вирішує особисті проблеми.

Наприклад:

- «Я пригнічений і самотній, але я говорю, що все добре»;
- «Я вірю в те, що люди повинні приймати власні рішення, але я постійно даю поради, як жити, моїм дітям»;
- «Я говорю, що хочу слухати і бути корисним для інших, але при цьому постійно доміную в розмові».

5. СТРАТЕГІЧНИЙ ЕТАП КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ.

ПРОЦЕДУРА ПЕРША: ВИЗНАЧЕННЯ МОЖЛИВИХ РІШЕНЬ

Процедура перша: ***визначення можливих рішень.*** Техніки: інформування клієнта, порада непрямої форми, переконання, роз'яснення.

Техніка «інформування клієнта».

Кількість інформації, що надається клієнту спеціалістом у процесі консультативної сесії, перш за все, буде залежати від характеру психотерапевтичних стосунків, особистісних особливостей клієнта, змісту проблеми. Однак важливо, щоб інформація, яка надається, відповідала вимогам: доступність, конкретність й об'єктивність. Доступність і конкретність інформації визначаються тим, що дані, які повідомляються консультантом клієнту повинні, з одного боку, відповідати рівню його розвитку і, з іншого боку, виключати можливість двозначного тлумачення. Для того, щоб переконатися в правильності розуміння клієнтом наданої інформації, спеціаліст може задати декілька прояснювальних запитань.

Техніка: порада непрямої форми.

Порада – думка, висловлена кому-небудь з приводу того, як йому діяти, що робити і передбачення подальшого спільного обговорення.

Відмінність поради й надання інформації полягає в тому, що порада висловлює особисту думку, а в інформуванні знаходиться, перш за все, безцінність.

Прямого пропонування порад потрібно уникати.

По-перше: якою би не була правильною ваша порада, вона залишиться «чужою порадою» – людям подобається робити власні відкриття і, відповідно, будь-яка порада є вкраденою можливістю такого відкриття. Тільки коли людина сама що-небудь відкрила, це стає важливим для неї.

По-друге, даючи клієнту можливість слідувати пораді, психолог-консультант одночасно надає йому можливість приписувати невдачу спеціалісту. Якщо ж клієнт відноситься до залежного типу, то у психолога-практика вимальовується прекрасне майбутнє – до кінця своїх днів стати його «мамою», «нянею».

По-третє, наданням порад, як правило, у консультуванні не користуються, і це дарма витрачений час і зусилля.

Однак порада, що подана у непрямій формі («Не знаю чому, але мені пригадалася ситуація з мого життя…», «У моїй практиці був випадок…», «Мені розповідали історію…», «Один герой роману вчинив у подібній ситуації таким чином…»), може мати неабиякий психотерапевтичний ефект.

Техніка: переконання – логічна бездоганна аргументація правильності висловлюваної позиції. Як правило, повинно в основі мати факти. Застосовується при наданні порад непрямої форми як підкріплення, обґрунтування висловленої професійної позиції. Переконання повинно будуватися психологом-консультантом на рівні цього клієнта [39; 135; 146].

Техніка: роз'яснення.

Роз'яснення – розгорнуте конкретне пояснення консультанта проблеми клієнта. Основна ціль – пояснити якомога доступніше думки спеціаліста, хід його роздумів з приводу проблеми для клієнта. Може включати в себе емоційно-особистісний аспект [39; 135].

ПРОЦЕДУРА ДРУГА: ПОГОДЖЕННЯ ПЛАНУ ДІЙ

Процедура друга: погодження плану дій.

Техніки: пошук різноманітних рішень, стимулюючі запитання, визначення алгоритму з вирішення проблеми, конкретизація очікуваного результату [135].

Перш ніж розробити конкретний план з вирішення проблеми і для того, щоб цей план був оптимальним, необхідно максимально *розширити пошук можливих рішень*. З цією метою можна застосувати методику творчих рішень проблем Ділтса.

Спочатку потрібно запропонувати клієнту придумати не менше двадцяти самих неймовірних способів вирішення цієї проблеми (можна записувати). Потім, запропонувати клієнту вибрати оптимальний варіант вирішення проблеми (можливо, що деякі із придуманої «двадцятки» стануть елементами плану досягнення результату).

Стимулюючі запитання доречно застосовувати упродовж всього стратегічного етапу. Особливо вони допоможуть під час другої процедури, адже, перебуваючи у соціокультурологічно обумовлених межах, клієнту, як правило, незручно проявляти творчу активність. Приклади стимулюючих запитань:

- Що саме Ви можете запропонувати?
- Як інакше можна це вирішити?
- Що ще Ви можете придумати?
- Як би Ви вирішували цю проблему, якщо б Вам було зараз десять (двадцять, тридцять, сорок, п'ятдесят) років?
- Яке рішення запропонувала б ваша мама (батько, бабуся, тітка, дідусь і т.д.)? Що корисного Ви знайшли для себе у цьому вирішенні вашої проблеми?

Якщо спеціаліст досить уміло застосував дві попередні техніки, то алгоритм досягнення виникає природньо. Однак при його деталізації необхідно чітко прояснити, як саме розуміє клієнт кожен із етапів і яким чином збирається його реалізовувати. Це дозволить прояснити незрозумілі для клієнта моменти й ініціювати виникнення нових ідей.

Г.Колєснікова, щодо застосування цієї техніки, зазначає, що корисно також записувати цей алгоритм у двох екземплярах. На кожному із екземплярів ставлять свій підпис і психолог, і клієнт. Відповідно, один залишається у консультанта, інший віддається клієнту. Для клієнта це буде додатковим стимулом для реалізації плану в дії, а консультанта підстрахує від можливих непорозумінь [135,с.77-78].

Техніка «конкретизація очікуваного результату».

За допомогою цієї техніки визначаються «прикмети», за якими клієнт зможе визначити, що проблема вирішена. Вони повинні бути конкретними і зрозумілими.

Наприклад, клієнт кожного дня свариться з дружиною. Його запит: спокійне сімейне життя. Якщо він досягне того, що сварки будуть відбуватися не частіше ніж два рази на тиждень, то він буде вважати, що проблема вирішена. Тобто, тут «прикметою» буде частота сварок, а саме: два рази на тиждень.

Конкретизувати очікуваний результат можна за допомогою запитань:

- Що саме повинно відбутися, щоб Ви зрозуміли, що ціль досягнута?
- Як саме Ви дізнаєтеся, що Ви досягнули бажаного результату?

Техніка конкретизації результату може застосовуватися на різних етапах консультування.

6 . ЗАВЕРШАЛЬНИЙ ЕТАП КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ.

ПРОЦЕДУРА 1:
ВИЗНАЧЕННЯ СПОСОБІВ КОНТРОЛЮ ЗА РЕАЛІЗАЦІЮ НАМІЧЕНОГО ПЛАНУ

Процедура перша: визначення способів контролю за реалізацією наміченого плану.

У межах цієї процедури можуть використовуватися ті ж техніки, що і в межах другої процедури попереднього етапу, але тут вони спрямовані на способи контролю й оцінок очікуваного результату.

Контроль може здійснюватися різними способами:

- клієнт може взяти всю відповідальність на себе (ідеальний спосіб у консультативній взаємодії);
- він може інформувати консультанта про реалізацію кожного пункту (використовується постконсультативний супровід);
- клієнт може інформувати тільки про досягнення кінцевого результату (види постконсультативного супроводу);
- може бути призначена додаткова консультативна сесія для відслідковування процесу реалізації наміченого плану(використовується постконсультативний супровід);
- консультант і клієнт можуть домовитися про зустріч для обговорення результатів, після повної реалізації відпрацьованого ними алгоритму (використовується постконсультативний супровід).

Техніки ***«закріплення впевненості клієнта» і «формування готовності до досягнення»*** взаємопов'язані. Вони застосовуються упродовж всього процесу консультування. Найбільш ефективні невербальні засоби і психологічна підтримка:

-«Ви просто молодець…»;

-«Ви така цікава людина…»;

-«Я не думаю, що хто-небудь міг би краще справитися з такою складною ситуацією…»;

-«У Вас великий потенціал…».

Як зазначає О.Бондаренко: «Для клієнта завершальна стадія спільної роботи досить важка. Труднощі ці пов'язані з припиненням стосунків, у яких людина почувалася захищеною, і з певним страхом входження до «справжнього» життя, де неможливо буває переграти ще раз ситуацію і де у людини немає взагалі ніякого підстрахування»[39,с.44-45].

Тут потрібно зазначити той факт, що етап завершення може здійснюватися перед етапом реалізації плану клієнтом, одночасно з ним або після нього. Все залежить від проблемної ситуації клієнта, з якою він звернувся до психолога-практика.

7. ЕТАП 6. РЕАЛІЗАЦІЯ ПЛАНУ КЛІЄНТОМ (ШОСТИЙ ЕТАП КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ).

Етап «Реалізація плану клієнтом» проводиться, в більшості випадків, клієнтом самостійно, без присутності й втручання професіонала. Це пояснюється специфікою цього виду психологічної допомоги – будь-яка психічно здорова людина здатна самостійно вирішити свої проблеми.

Консультант – це провідник у горах, для блукаючої в сутінках людини. Він допоможе знайти шлях на вершину, але піднятися на неї людина повинна сама [135].

Тобто, на основі реалізації попередніх чотирьох етапів, клієнт має оволодіти методологією вирішення проблеми. Здатність приймати правильне рішення – невід'ємна частина функціонування здорової особистості. Ми постійно стикаємося із ситуаціями, які вимагають ефективних навиків прийняття рішення. Більшість людських проблем виникають через те, що особистості не здатні приймати правильне рішення.

Процес прийняття рішень складається із певних послідовних кроків.

Роль консультанта полягає не в тому, щоб приймати рішення за клієнтів. Клієнти повинні здобути навики не тільки для вирішення актуальної проблеми, але також ефективно справлятися з майбутніми проблемами.

Модель Ж.Крумбольца підкреслює цей аспект, добавляючи стадію узагальнення процесу прийняття рішення для проблем у майбутньому (рисунок№1.6.1.)[44].

Для того, щоб клієнт краще засвоїв методологію вирішення проблем можна включити засвоєння методів аналізу ситуацій за системою Г.Егана. Г.Еган пропонує систематичну методологію вирішення проблем, яка включає процес прийняття рішень і аналіз ситуацій (рисунок №1.6.2.)[44,с.238-239].

Рисунок 1.6.1. Стратегії вирішення проблеми за Ж.Крумбольцом

*Малюнок 1.6.2.*Методологія вирішення проблем за Г.Еганом

1. ***Визначення та прояснення проблеми.*** Клієнти часто представляють консультантам невизначені проблеми, які, як вони заявляють, «вирішити неможливо». Тому

проблема на першому етапі повинна бути сформульована так, щоб вона могла мати вирішення. Замість прийняття невизначених описів почуттів типу: «Я такий пригнічений», консультант шукає причини почуттів клієнта: «Мені сумно та самотньо тому, що я недавно переїхав у це місто і в мене немає друзів». Консультант підкреслює, що проблеми не можуть бути вирішені, якщо висвітлені у невизначеному вигляді, не мають зв'язку з теперішнім і приписані лише впливу зовнішнього середовища.

2. ***Встановлення найбільш нагальних проблем.*** Після того, як клієнт прояснить зміст і причини своїх проблем, він повинен вирішити, якими проблемами зайнятися в першу чергу. Г.Еган виділяє певні критерії для пошуку пріоритетів: проблеми, які контролюються клієнтом; кризові ситуації; проблеми, які легко вирішуються; проблеми, вирішення яких призведе до певного покращення; рух від менш серйозної проблеми до більш серйозної (але не кризової).

3. ***Визначення реальних цілей.*** Проблеми відображають реальне становище, а цілі представляють майбутнє. Цілі мають бути реальними, конкретними і притаманними для клієнта.

4. ***Складання списку всіх доступних засобів для досягнення цілі***. Складання переліку перешкоджаючих і сприятливих факторів, пов'язаних із досягненням цілі.

5. ***Вибір засобів, які будуть найбільш ефективно досягати цілей.*** Засоби повинні бути відповідними з цінностями клієнта, мати високу вірогідність успіху й допомагати клієнту систематично просуватися до мети.

6. ***Визначення ефективності програм дій.***

7. ***Виконання.*** Використання вибраних засобів для досягнення поставлених цілей.

Матеріал із (Панок В.Г. Психологічне консультування: теорія та практика: навчально-методичний посібник / В.Г.Панок, І.М.Зварич, Я.В.Чаплак, О.М.Чернописький - Чернівці: Чернівецький національний університет, 2011. - 272с.

ПРОЦЕДУРИ ТА ТЕХНІКИ НА РІЗНИХ ЕТАПАХ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

ЛЕКЦІЯ 7-8.

ТЕМА: КОНСУЛЬТУВАННЯ В КОНТЕКСТІ РІЗНИХ НАУКОВИХ ПІДХОДІВ

План:

1. Консультування в парадигмі психоаналітичного підходу
2. Консультативна діяльність в екзистенціальній психології
3. Консультування в межах гештальтпсихології
4. Когнітивно-біхевіоральний підхід у консультуванні
5. Консультування в контексті особистісно орієнтованого підходу
6. Консультативна діяльність практичного психолога на основі духовно-особистісного підходу

1. Консультування в парадигмі психоаналітичного підходу

Психоаналіз – теорія особистості, представники якої пояснюють неадекватну поведінку людей та причини психічних порушень. Психоаналітична теорія здійснила значний вплив на інші психологічні концепції особистості. Науковці досить часто презентують психоаналіз як психодинамічний підхід, ядром якого є уявлення про розподіл психічної енергії людини.

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

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

За З. Фрейдом, структуру особистості утворюють три взаємопов'язані інстанції: Воно (Id), Я (Ego), Над Я (Super-Ego). Поведінка людини визначається особливостями взаємодії між спонукальними силами цих інстанцій. Id виступає першоосновою особистості, своєрідним резервуаром психічної енергії, що живить Ego і Super-Ego. Саме Id (Воно) на несвідомому рівні регулює рівень напруги в організмі, зберігаючи стан гомеостазу та прагне до задоволення потреб організму шляхом зменшення рівня страждань і посилення задоволення (незалежно від законів моралі та реалій життя). Отже, основний принцип зниження напруги (а заодно й невротизації особистості) означений як принцип задоволення.

Ego (Я) відповідає за прийняття свідомих рішень, за організацію взаємодії з оточенням "тут і тепер". При цьому Ego намагається використовувати інтелект, усвідомлений досвід, визначаючи послідовність задоволення потреб та забезпечуючи зв'язок між конфліктуючими вимогами Id та Super-Ego, тобто між потребами організму і вимогами зовнішнього світу. Таким чином, ефективний спосіб виконання Ego вимог Id грунтується на принципі реальності.

Super-Ego (Над-Я) презентується як моральні уявлення та цінності, що здебільшого передаються через виховання, традиції. В результаті дії цієї системи формуються дві підсистеми: совість (діє завдяки формуванню почуття вини) та Ідеальне-Я (заохочує завдяки почуттю гордості до позитивної поведінки). Основна функція Super-Ego – стримування імпульсів Id, прагнення до досконалості та спрямованість на досягнення моральних цілей.

Психологу-консультанту важливо знати, що регулятивні сторони розуму можуть бути приведені до стану хаосу актами "пригнічення", тобто нещирістю індивідуума з самим

собою. Ego виступає як посередник між Id і зовнішнім світом, усвідомлюючи заборони суспільства і не дозволяє виявити бажання. Так, Ego зауважує: "Я цього зовсім не бажаю" або "Я замість цього зроблю інше". Очевидно, що внутрішньоособистісний конфлікт буде шукати виходу в будь-якій іншій формі, однак на цей раз у вигляді невротичного синдрому, як-от: неспокою, забудькуватості або в більш серйозній формі неврозу.

З. Фрейд сформулював змістову сутність захисних механізмів особистості й показав їх значення (як відображення слабкості розвитку Ego). У тих випадках, коли свідоме не може справитись із зростаючою тривогою за допомогою раціональних методів, то на допомогу приходять механізми психічного захисту, які спрямовані на збереження позитивного образу Я та уникнення тяжких розладів. Однак, психічні захисти можуть стояти на шляху до саморозвитку. Вчений виділяв такі захисти: пригнічення, сублімація, проекція, формування реакцій, заперечення, фіксація і регресія.

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

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

Головна сутність психоаналізу як методу полягає в тому, щоб витягнути невротичний конфлікт з темряви несвідомого на світло свідомості, в межах якої з ним легше розбиратися – аналізувати, пояснювати, знаходити аналогії. Послідовники та опоненти вчення З. Фрейда сходяться у визнанні могутності сили царства несвідомого, адже саме там зароджуються величезні енергетичні ресурси – життєві сили і спонукання. Варто пам'ятати, що терапія З. Фрейда – це різносторонній творчий процес, успішний саме тому, що нескований жорсткою теорією. На думку вченого, не варто розуміти теорію як таку, що визначає людину як жертву власних інстинктів, єдиним способом спасіння для якої є виявлення свого лібідо за найменшого стимулу.

Основні компоненти психоаналітичного процесу:

– активізація Ego клієнта до участі в інтелектуальній роботі, яка пов'язана з інтерпретацією, з метою заповнення прогалин у психічних ресурсах і здійснення переносу влади Super-Ego на аналітика;

– стимулювання Ego клієнта на боротьбу з вимогами Id для подолання його опору;

– співвідношення енергії опору і мобілізації ресурсів клієнта;

– відновлення порядку в Ego завдяки аналізу матеріалу із несвідомого клієнта.

Передбачається, що у процесі психоаналітичних сеансів клієнт (у психоаналізі часто – пацієнт) поступово набуває свободи для пошуку найбільш ефективного виходу в реальність своїх інстинктивних устремлінь. Якщо ж бажаний вихід неможливий (через слабкість мотивації, недорозвиненість Я-концепції тощо), то клієнт має підійти до розуміння суб'єктивних труднощів і до необхідності щирої відмови від таких прагнень. Завдання психоаналітика – "докопатись" до конкретного конфлікту, "витягнути" його із несвідомого. Якщо це глибокий невротичний конфлікт, то його вирішення передбачає застосування психологічного катарсису (очищення). Сама процедура називається абреакцією і передбачає знищення плутанини в думках клієнта, звільнення його від "комплексів" і відновлення функціональної єдності його розуму, а саме: клієнт набуває свободи для пошуку найбільш оптимального виходу в реальність своїх інстинктивних устремлінь.

Процес аналізу витісненого матеріалу у несвідоме здійснюється шляхом використання спеціальних психоаналітичних методів.

Метод вільних асоціацій сприяє трансформації матеріалу з несвідомого у підсвідоме, а потім – у свідоме. У процесі психологічної допомоги психоаналітик налаштовує клієнта на вербалізацію думок, тобто на словесне відтворення вільних асоціацій, їх невимушений потік. Як правило, сеанс починається з визначення основної проблеми (Що найбільше хвилює? У чому причина візиту?)

Намагаючись розкрити свій запит до психолога, клієнт самостійно або за допомогою консультанта відтворює ті події, які викликали неприємні переживання. Думки не підлягають цензурі, проте аналітик відзначає їх послідовність, повторюваність, моменти затримки та переривання, невербальні прояви, тембральні акценти. При цьому він намагається віднайти ознаки придушення (все це фіксується, записується з метою подальшого аналізу). Так, клієнт може запинатися або ж виказує тушування, намагаючись пригадати щось забуте. Це означає, що десь перервалась нитка природного потоку інстинктивних прагнень із підсвідомого у свідоме, а звідти – в реальність. Ці симптоми, як "буйки", вказують на наявність глибинних психологічних конфліктів. Наприклад, перша випадкова думка може якраз представляти забутий травматичний досвід.

Метод тлумачення сновидінь. Сни, на думку З. Фрейда, відкривають доступ до несвідомого. Клієнт розповідає свої сни, які інтерпретуються консультантом через присутні в них символи. Інтерпретація снів – це, за З. Фрейдом, "королівська дорога до пізнання несвідомої активності мозку", оскільки вони можуть містити деформований зміст події, яка у реальному житті приховується (чим сильніше заплутаний у сні зміст ситуації – тим більш важливою вона є для клієнта). Сни можуть відображати певний опір несвідомого клієнта процесам його усвідомлення з метою збереження цілісності психіки.

У процесі роботи зі снами З. Фрейд рекомендував не розглядати сон у цілому, а піддавати аналізу окремі фрагменти, використовуючи вище описаний метод вільних асоціацій. Спонукаючи клієнта говорити все, що спадає на думку, психолог має виокремити ті словосполучення, речення, які повторюються у поясненнях, гіпотезах клієнта щодо значення його сновидінь або ж супроводжуються хвилюванням, паузами, незвичними реакціями.

Дитячі сни якісно відрізняються від снів дорослих. Так, дитині може приснитись зоопарк, до якого вдень їй щось завадило прийти. У дорослих сни, навпаки, можуть демонструвати витіснені, недозволені бажання, які видозмінюються чи спотворюються (думка "не хочу йти на роботу" може проявитись у сні, де людина травмує ногу).

Аналізуючи сни клієнта, консультанту рекомендується дотримуватись ряду наступних правил:

– не звертати увагу на зовнішній контекст сну, оскільки його зміст не відповідає сутності витісненого у несвідоме клієнта матеріалу;

– сон клієнта варто розбивати на частини і досліджувати їх окремо;

– психолог має проявити терпіння, очікуючи, поки несвідоме клієнта проявиться самостійно (це може відбутись несподівано), показуючи дорогу до його прихованих бажань.

Техніка роботи зі снами залежить від досвіду аналітика та особистісних установок клієнта, має суб'єктивний характер реалізації на практиці.

Метод інтерпретації (пояснення або конструкції) використовується для з'ясування змісту несвідомого. Процедура особливо важлива у процесі досягнення інсайту. Матеріалом для інтерпретації є також вільні асоціації клієнтів, обмовки, сновидіння, переноси (трансфер) та контрпереноси (контртрансфер). Інтерпретація передбачає перетворення неусвідомленої значущої події в усвідомлену інформацію. Це уміння подивитись на ситуацію клієнта по-іншому, поєднуючи теоретичні постулати психоаналізу з фактами біографії клієнта. У процесі інтерпретації психолог веде активний пошук неусвідомлених бажань, установок та стереотипів клієнта. "Я вірно зрозумів: інколи Вам хочеться вдарити Вашого чоловіка, як колись хотілось ударити батька? Це може свідчити про певний перенос та амбівалентність Ваших почуттів". Під час перших зустрічей доцільно використовувати нескладні

інтерпретації; більш глибокі думки та здогадки варто обговорювати пізніше, коли між клієнтом та консультантом складуться довірливі стосунки.

Схематично процедура інтерпретування може виглядати так:

– повідомлення клієнта (консультант уважно слухає, концентрується на вільних асоціаціях, обмовках, повторах, невербальних проявах);

– інтерпретація отриманого матеріалу, озвучення перших висновків, "здогадок";

– аналіз реакцій клієнта на інтерпретації психолога ("Як Ви думаєте, чи має це місце?", "Як Ви ставитесь до таких думок?");

– інсайт (здогадка, несподіваний поворот у думках та почуттях клієнта).

Зауважимо, що інсайт може мати як вербальний, так і невербальний прояв; важливо обговорити варіанти використання нового досвіду в реальному житті (як відомо, метод психоаналізу часто критикують за його концентрацію на минулому досвіді). Досвідчений психоаналітик сприяє тому, щоб клієнт сам здійснював інтерпретації своїх асоціацій, що відображають його позицію, ставлення до подій далекого минулого.

Аналіз переносу дозволяє відпрацювати ті конфлікти, які гальмують індивідуальний психологічний розвиток клієнта. Перенос – це своєрідна трансформація початкового неврозу клієнта у невроз стосовно аналітика.

Поряд з використанням захисних механізмів клієнт починає використовувати енергію психологічного опору (упереджене невиконання фундаментальних правил). Подолання опору – важливий етап психоаналітичного сеансу. Опір може проявлятись, зокрема, у процесі взаємодії психолога та клієнта (запізнення на сеанс, образи, ухиляння від відповіді на запитання, несподівана конфронтація тощо).

Приклад із практики. Чоловік 55 років на зустрічі з психологом (жінкою 50 років) намагався звинуватити її в упередженому ставленні до нього ("очевидно, що ви не зрозумієте мене, ви поспішаєте, це видно, ви не хочете мене слухати, вам не цікаво"). Він гостро реагував на будь-яку реакцію, запідозрюючи психолога в небажанні бути об'єктивним. Пізніше з'ясувалось, що його дружина такого ж віку і хоча за фахом вона не психолог, однак її незалежна та виважена "аж занадто" поведінка спонукала чоловіка до думки про "жіночу солідарність", а, отже – необ'єктивне бачення психологом його проблеми. Очевидно, що це можна інтерпретувати як своєрідний опір терапії (раптом жінка- психолог помітить те, у чому його підозрює дружина і що, зрештою, турбує його самого).

У цьому випадку робота з негативним переносом може поступово знизити опір клієнта та спрямувати роботу на усвідомлення пригніченої невротичної тривоги. Варто пам'ятати про амбівалентність (подвійність) почуттів клієнта. Негативний перенос часто є більш сприятливим для прояснення реальних спотворених почуттів (у наведеному випадку – прихована заздрість колись успішного чоловіка до задоволеної жінки, котра реалізує себе у творчості). Саме схожі почуття чоловік переживав і в кабінеті психолога.

Легка конфронтація може допомогти усвідомленню неприйнятних для клієнта почуттів та сприяти налагодженню робочого альянсу в ході консультативної взаємодії. Наприклад, зауваження чи уточнення консультанта з приводу висловлювання жінки про її сімейне життя можуть сприйнятись нею як критика з боку її чоловіка.

У результаті аналітичних сеансів людина має актуалізувати здатність прийняти на себе відповідальність за своє життя та майбутнє шляхом посилення Ego, досягнення інсайту (розуміння) через розкриття несвідомого, витісненого матеріалу. При цьому психоаналітик має займати нейтральну позицію з метою формування так званого механізму переносу, за яким на терапевта проектуються реальні почуття, що переживаються клієнтом стосовно інших людей. Під час сеансу клієнт глибоко занурюється у переживання минулого. Аналітичний процес передбачає: а) вивільнення імпульсу (пригнічених прагнень, сподівань, віри у власні сили); б) посилення заснованого на реальності функціонування Ego та привласнення ним значної частини Id; в) зміну змісту Super-Ego таким чином, щоб воно являло собою особистісні, осмислені, а не абстрактні, відокремлені від реальності, жорсткі моральні стандарти.

З'ясовуючи причини тривоги клієнта, важливо визначити її тип (реальна, невротична чи моральна). Так, невротична тривога може стати результатом страху втратити контроль над інстинктами, а моральна – страху порушити моральні норми (закладеними в Super-Ego).

Матеріалом для аналітика можуть виступати й власні почуття психолога, які переживаються під час роботи з клієнтом. У процесі консультування можливий контрперенос – проекція поведінкових стереотипів психолога стосовно клієнта. У такому випадку варто звернутись до досвідченого супервізора, котрий допоможе подивитись на виявлені факти більш об'єктивно.

Досить відомою та популярною є психоаналітична терапія швейцарського психіатра Карла-Гюстава Юнга – основоположника аналітичної психології. У своїй роботі "Психологічні типи" вчений показав різноманітність людської типології (екстраверт, інтроверт), довівши те, що найбільш небезпечною помилкою психологів є намагання втиснути клієнта в одну з відомих категорій, інколи, в ту, до якої належить сам консультант. Він вважав, що свідоме та несвідоме постійно взаємодіють, виступаючи як дві ланки одного цілого.

Особливу роль К.-Г. Юнг відводив колективному несвідомому, яке, на його думку, є ядром психічного матеріалу і не може бути в індивідуальному досвіді людини, оскільки є здобутком культури всіх поколінь; це природна і соціальна атмосфера, в якій розвивається людина, це джерело її натхнення і здобутків, її психологічний спадок. За Юнгом, несвідоме в першу чергу проявляється через символи – індивідуальні (природні, спонтанні) та колективні (зокрема, релігійні). Саме тому він вивчав міфологію, символіку, релігійні обряди.

Аналіз символів, їх інтерпретація – важливий внесок К.-Г. Юнга у терапевтичну (консультативну) психологію. Однак найважливіше, що запропонував вчений, – це заклик до "свободи" у вивченні фактів власного життя задля розуміння його сутності та особистісного розвитку ("індивідуації").

У консультуванні широко використовується юнгіанський метод словесних асоціацій (асоціативний експеримент). Це проективний метод, який використовується для вивчення мотивації клієнта, а також відтворення його "життєвої картини". Сама процедура полягає у тому, що клієнту пропонується швидко відреагувати на наперед заданий ряд слів-стимулів будь-яким словом чи словосполученням, що приходить в голову. Головні показники-індикатори – це час та смислове навантаження асоціацій. Виокремлюються схожі відповіді, їх емоційна подача, поведінкові реакції. На основі інтерпретації отриманого матеріалу робиться висновок про наявність так званих комплексів, що заважають особистісному розвитку (ініціації) клієнта.

Консультант має змогу виділити ті сторони чи події життя клієнта, які той прагне приховати чи спотворити, не усвідомлюючи цього. Однак жорсткі комплекси істотно заважають адаптуватись до оточення, сприймати себе адекватно. їх усвідомлення призведе до утримання від стереотипних реакцій та покращення якості життя клієнта. Оскільки метод має проективний характер, то очевидно, що достовірність його результатів залежить від інтуїції та спостережливості спеціаліста, тому потребує додаткових стандартизованих методик.

Робота зі снами – важливий метод у терапії К.-Г. Юнга. Він бачив у снах механізм, що веде від комплексів до усвідомлення проблем. За Юнгом, сон має символічну природу, тому і пояснювати його варто, використовуючи мову символів. Точніше, вчений пропонував "не тікати у вільні асоціації", а зосередитись на конкретних значеннях символів та у процесі трактування дати їм якомога більше аналогій. Психоаналітик розумів сни як засіб компенсації позицій Ego. Він пропонував особливу увагу звертати на "великі" сни, котрі проектуються колективним несвідомим і є своєрідним попередженням. К.-Г. Юнг застерігав від інтерпретації снів без урахування особистісної ситуації клієнта (варто запитати "Чому саме цей символ, а не інший?"), тобто, досліджувати їх смисловий контекст.

Юнгіанський підхід започаткував нові, символічні та метафоричні, форми психотерапевтичної практики, які широко використовуються у сучасних концепціях

консультування та психотерапії. Працюючи з архетипічними проблемами клієнта, аналітик супроводжує його, сприяючи розвитку (індивідуації) самості, - творчого потенціалу та самореалізації.

У практиці психологічного консультування достатньо затребуваною є індивідуальна психологія А. Адлера, який разом із З. Фрейдом зробив Відень батьківщиною психотерапії. Вченому належить особлива заслуга у дослідженні проблеми соціальної інтегрованості особистості. Він стверджував, що не можна зберегти душевну рівновагу, відмежовуючись від своєї соціальної групи, оскільки сама структура особистості залежить від суспільства.

Адлеріанський аналіз – це консультативна практика, що заснована на ідеях індивідуальної психології та спрямована на підвищення у клієнта оцінки власної цінності, не дивлячись на недоліки, проблеми, труднощі. Консультант має допомогти клієнту віднайти себе, свою індивідуальність.

За А. Адлером, розвиток особистості постулюється її універсальним прагненням до використання соціуму задля почуття власної переваги, досягнень, зверхності, а саме:

– у ранньому дитинстві помилково створюються зразки і моделі поведінки, формуються цілі та життєвий план, який свідомо чи несвідомо виконується ("дитяча лінія поведінки");

– конкретними зразками для особистості виступають приклади переможців та певні можливості задля досягнення успіху (рамки визначає культура соціуму).

Постулати (твердження) полягають у наступному:

– психічний апарат індивіда має висхідну, віртуозну схильність забезпечувати пристосування та утвердження в реальності за допомогою здійснюваних ним маніпуляцій, фіктивних ідей, установок на досягнення цілей;

– людина не здатна думати, відчувати, бажати, діяти, не маючи перед собою мети;

– якщо відома мета людини, то можна передбачити, що буде з нею відбуватись;

– тільки на підставі висновків, які робить людина (про себе, інших, життя), проявляється її індивідуальність, аперцептивна схема життєвого шляху;

– невротики тенденційно збирають спогади свого дитинства, бажаючи піднятись і захиститись від небезпек у теперішньому і майбутньому, проявляючи сильний самозахист у намаганні знайти своє місце у житті.

На думку А. Адлера, у структурі психічного впливовими є не усвідомлення, а почуття неповноцінності та невпевненості в собі, які потім можуть оформитись у вигляді суджень та фантазій. Специфіка дослідження психічної динаміки клієнта полягає у тому, що спочатку розглядається мета (перевага тих чи інших прагнень), потім з'ясовується стан боротьби суперечливих тенденцій (особливо у невротика), насамкінець – джерела "душевного механізму".

Основні процедури: глибинне інтерв'ю, аналіз ранніх дитячих спогадів, аналіз переносів (реакція на терапевта), аналіз сновидінь – допомагають виявити, пояснити та за необхідності змінити життєвий стиль клієнта, сприяють розвитку соціальної спрямованості та готовності до співпраці з іншими людьми у процесі досягнення кінцевої мети.

До найбільш відомих технік у практиці консультування можна віднести **аналіз ранніх спогадів**. Консультант пропонує клієнту згадати якийсь випадок (історію) із далекого минулого, з дитинства. У ході розповіді клієнт відображає певні почуття, демонструючи ставлення та виказуючи ймовірність впливу пережитої ситуації на події теперішнього часу.

На відміну від інших психоаналітиків, А. Адлер фіксував свою увагу на здорових сторонах особистості, намагаючись їх використати у подоланні комплексів неповноцінності. Особливо часто він використовував творчу енергію клієнтів, активізував їх прагнення до створення нового, оригінального.

Приклад із практики. Клієнт 33-х років звернувся зі скаргою на систематичний біль в області кишечника. Неприємності з т.з. "гострим животом" з'явились біля десяти років назад. Це було пов'язано з рядом неприємних переживань, невдач. Тривале обстеження та лікування не дало результатів. На думку консультанта, симптоми підкріплювались стилем

життя клієнта та відсутністю значущих цілей. Провівши ряд процедур із визначення близьких та перспективних цілей, було складено програму їх реалізації. Однак звичний стиль життя клієнта заважав ефективній роботі. Він погоджувався, що мало прикладає зусиль, проте не виявляв особливого терпіння та ініціативи. Одного разу йому запропонували взяти участь в організації патріотично налаштованої групи. Ідея захопила чоловіка, він проявив наполегливість у вирішенні проблеми зі здоров'ям (комплексно підійшов до лікування), яка поступово втратила свою актуальність. Як бачимо, значуща ціль, зміна звичного ритму життя та вивільнення творчого імпульсу сприяло ефективному вирішенню проблеми, яка тривалий час мала вторинну вигоду (обмежувала непотрібне спілкування, відволікала від неприємностей у бізнесі тощо).

Показники ефективності консультування за А. Адлером: посилення почуття реальності, відповідальність; заміна прихованої ворожості взаємною доброзичливістю шляхом свідомого розвитку почуття спільності та руйнування устремління до зверхності та влади.

У випадку відмови від терапії (відкритого опору) – важливо пояснити клієнту, що відбувається насправді (це результат власної невпевненості, недовіри собі, соціальної невключеності тощо).

Консультування за А. Адлером передбачає:

а) турботу про клієнта, повне його прийняття;

б) дослідження власного життєвого стилю клієнта через розкриття і розуміння його почуттів, раннього дитинства та стосунків з батьками;

в) досягнення інсайту через усвідомлення помилкових цілей і руйнівної поведінки;

г) організація діяльності, спрямованої на зміни, ризик, прийняття відповідальності за власне життя.

Завдяки науковій спадщині А. Адлера, значно більше уваги консультанти почали надавати сімейній психології. Процес психологічної допомоги у такому разі носить, скоріше, освітній, ніж терапевтичний характер.

Важливо відзначити, що у психологічному консультуванні використання психоаналітичного підходу обмежене, оскільки вимагає тривалого включеного спостереження, зосередженості на проявах глибинних структур та використанні раннього досвіду, що суперечить одному з принципів консультування "тут і тепер".

Будь-який метод має свої обмеження. Не варто забувати, що сам З. Фрейд вважав психоаналітичний процес ефективним у терапії невротиків, людей з підвищеною тривожністю та глибинними внутрішніми конфліктами.

2. Консультативна діяльність в екзистенціальній психології

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

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

1) між усвідомленням неминучості смерті та бажанням продовжувати життя;

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

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

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

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

Проілюструємо це положення на прикладі тривоги, що виникає через екзистенціальну вразливість людини по відношенню до смерті. Тривога вважається нормальною, якщо люди використовують екзистенціальну загрозу смерті з користю для себе, як повчаючий досвід, та продовжують розвиватися. Особливо яскравими є випадки, коли людина, що довідалася про смертельну хворобу, починає жити більш свідомо, проживати своє життя продуктивно та творчо. Свідченням невротичної тривоги є психологічні захисти. Наприклад, смертельно хвора людина, що відчуває невротичну тривогу, може невиправдано ризикувати своїм життям, проявляючи маніакальний героїзм. Невротична тривога також підлягає витісненню і є скоріше руйнівною, ніж конструктивною. Слід зазначити, що екзистенціальні консультанти, коли працюють з тривогою, не намагаються позбутися її назовсім, а прагнуть зменшити її до комфортного рівня і потім використовувати наявну тривогу для підвищення самоусвідомлення та вітальності клієнта.

Страх смерті має величезне значення у внутрішньому досвіді людини, а ставлення до смерті впливає на її життя і психологічний розвиток. І. Ялом висунув дві тези, кожна з яких має фундаментальне значення для екзистенціальної психотерапевтичної та консультативної практики:

1. Життя та смерть взаємозалежні; вони існують одночасно, а не послідовно; смерть, безперервно проникаючи в межі життя, має великий вплив на наш досвід і поведінку.

2. Смерть – первинне джерело тривоги і, таким чином, має фундаментальне значення як причина психопатології.

Усвідомлення смерті може стати позитивним імпульсом, найсильнішим каталізатором серйозних життєвих змін. Проте усвідомлення смерті завжди болісне і викликає тривогу, тому люди схильні створювати різні психологічні захисти. Так, у маленьких дітей (5-9 років), щоб відгородитися від тривоги смерті, розвиваються захисні механізми, що базуються або на запереченні, або на переконаності у своїй індивідуальній невразливості та в існуванні чарівного рятівника. Старші діти (9-10 років) висміюють смерть і, таким чином, намагаються зменшити свій страх смерті. У підлітків заперечення і захист від страху смерті проявляється у подвигах відчайдушності, а в деяких випадках у думках про самогубство або делінквентній поведінці. Сучасні підлітки протиставляють цьому страху свою віртуальну особистість, граючи в комп'ютерні ігри і відчуваючи себе при цьому володарями смерті.

Екзистенціальне консультування дітей та підлітків з питань життя і смерті – окрема і доволі складна тема. Таке консультування зорієнтоване перш за все на примирення дітей та підлітків з неминучістю смерті. Вдалою знахідкою, на наш погляд, є створення спеціальних терапевтичних казок, історій та метафор, що допомагають маленьким клієнтам подолати страх смерті і почати нормально функціонувати.

З роками підлітковий страх витісняється двома основними життєвими завданнями молодих, але вже людей дорослого віку – побудова кар'єри і створення сім'ї. Далі, у так званому середньому віці, страх смерті повертається і охоплює людей з новою силою й уже ніколи не полишає їх. Жити і постійно усвідомлювати власну смертність нелегко, жити і ціпеніти від страху неможливо, тому люди вигадують способи, щоб пом'якшити страх смерті. І. Ялом виділив у дорослих людей два головних механізми захисту від тривоги, що пов'язані зі смертю: віра у свою виключність та віра в спасителя.

1. Віра у свою виключність, власне безсмертя та недоторканість. У "переробленому" вигляді ці захисти проявляються у різних формах клінічних феноменів:

– маніакальний героїзм. Прикладом може бути смертельно хвора людина, яка нав'язливо шукає зовнішньої небезпеки, щоб врятуватися від ще більшої небезпеки, що йде зсередини;

– трудоголізм. Для трудоголіків час є ворогом не тільки тому, що він є тим самим що й смертність, але й тому, що він загрожує підірвати одну з опор ілюзії виключності: віру у вічне сходження. Вони занурюються у запеклу боротьбу з часом і поводяться так, ніби на них насувається неминуча загибель, і вони прагнуть встигнути зробити якомога більше;

– самозакоханість, нарцисизм. Важкий нарцисичний розлад характеру особистості, завжди супроводжується у неї міжособистісними проблемами. Від оточення нею очікується безумовна любов і повне прийняття, при цьому взамін надається байдужість, незацікавленість і демонстрація переваги. Не вдаючись у докладний опис нарцисичної особистості, зауважимо тільки, що такі клієнти начебто хочуть зупинити час і назавжди залишитися у дитинстві під магічною батьківською опікою;

– агресія і контроль. Деякою мірою свідченням глибоких несвідомих страхів смерті може бути вибір професій, що пов'язані зі смертю (військовий, лікар, священик, трунар, кілер). При відчутті володіння владою та розширенні сфери контролю послаблюються лише свідомі страхи, водночас як глибинні продовжують діяти.

2. Віра в спасителя, персонального захисника, який прийде на допомогу в останню мить. Такими рятівниками можуть бути не тільки люди (хтось з батьків, чоловік або дружина, відомий лікар, народний цілитель, знахар або лідер), але й, наприклад, якась важлива справа. Такий захисний механізм передбачає, що людина перемагає страх смерті, покладаючи свою свободу і, навіть, життя на вівтар якої-небудь вищої фігури або персоніфікованої ідеї. Вона утворює в уяві людини, як вказував І. Ялом, "певну богоподібну фігуру, щоб потім можна було грітися у променях ілюзорної безпеки, що витікає з власного творіння". Для людей з гіпертрофованою вірою у кінцевого рятівника характерно наступне: знецінення себе, страх втратити любов, пасивність, залежність, самопожертва, неприйняття своєї дорослості, депресія після краху системи ціннісних уявлень. Будь-який з цих варіантів, будучи акцентованим, може вилитися у певний клінічний синдром. У разі домінування самопожертви, клієнт може бути охарактеризований як "мазохістичний". Зрозуміло, що намагаючись відмежуватися від тривоги смерті, люди використовують не одну, а безліч переплетених між собою захистів.

Перший екзистенціальний конфлікт – це конфлікт між страхом небуття і бажанням жити, точніше усвідомленням неминучості смерті і бажанням продовжувати життя. Завдання консультанта у розв'язанні першого екзистенціального конфлікту полягає в тому, щоб підвести клієнта до такого поглибленого усвідомлення смерті, яке б призвело його до більш високої оцінки життя, відкрило перспективи для особистісного зростання і надало можливість відчувати сутність (екзистенцію) буття.

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

Полярністю буття є небуття, ніщо, пустота. Найбільш очевидна форма небуття – смерть. До відчуття пустоти людину веде зниження її життєвого потенціалу, зумовлене тривогою і конформізмом, а також недостатність чіткого самоусвідомлення.

Крім того бутпо людини можуть загрожувати руйнівна ворожість і фізична хвороба.

Далі в консультативній діяльності психолога важливо детальніше зупинитися на екзистенціальній психотехніці розв'язання першого екзистенціального конфлікту, що була розроблена як класиками екзистенціального підходу, так і сучасними психологами. Це техніка "Саморозкриття". Саморозкриття консультанта може здійснюватися у таких формах:

– розповідь клієнту про власні спроби змиритися з граничними екзистенціальними турбуваннями;

– донесення до клієнта думок та почуттів, які відчуває консультант "тут і зараз" з приводу проблем клієнта;

– "дозвіл терпіти" – до клієнта доводиться, що тема смерті є типовою та заохочуваною, необхідною темою у стосунках психолога з клієнтом.

Проілюструємо варіант саморозкритті) психолога- консультанта невеликим прикладом із стенограми консультації 5-річного хлопчика, який пережив смерть матері:

Я пам'ятаю, як сусідський юнак наприкінці зими приніс мені клітку з птахом. Це був снігур. "Снігурі люблять холод, тому що їхні животики яскраво червоного кольору, як щічки дітей, які гуляють на морозі", – пояснив юнак і подарував мені пташку. Я була щасливою, в мене дома жила найгарніша пташка у світі.

Закінчилася зима, минула весна, настало спекотне літо. Одного разу, повернувшись додому з прогулянки, я побачила, що дверцята клітки відчинені, а всередині – пусто.

– Де снігур? – запитала я в мами.

– Його більше нема, – сумно сказала мама, – йому дуже спекотно влітку, він міг захворіти, тому я відпустила його на волю.

Тієї ж ночі мені наснився сон, що рано вранці хтось стукає у моє віконце. Я підходжу ближче і бачу свого снігура. Обережно відчиняю вікно, лагідно беру його в руки й бережно, обійнявши обома долонями, несу до клітки...

І в ту ж мить я прокидаюся, ніжно стискаючи поміж долонь куточок подушки. В руках замість снігура – куточок подушки! Моєму горю не було меж. Сльози не капали, вони текли річкою.

– Що трапилось? – лагідно запитала мати.

Я розповіла їй свій сон, і тоді мати сказала мені правду:

– Снігур помер, а його душа злетіла високо в небо, там де прохолодно... Там добре... А ми будемо пам'ятати пташку і радіти життю.

Сказала й заплакала. Ми довго сиділи обійнявшись, і кожен плакав про щось своє.

Наступною є техніка "Ідентифікація механізмів психологічного захисту". Для клієнта роблять явною інформацію про ті механізми психологічного захисту, які він використовує. При цьому надають йому допомогу в усвідомленні їх наївності.

Досить часто екзистенціалістами використовується техніка "Нагадування про недовговічність (тлінність) існування". Консультант може використовувати будь-яку звичайну подію (або тактично спровокувати ситуацію), що сприяє налаштовуванню клієнта на певні ознаки смертності:

– обговорювання днів народження та ювілеїв;

– звертання уваги на повсякденні свідчення старіння: втрата витримки, старечі бляшки на шкірі, зменшення рухливості суглобів, зморшки тощо;

– розглядання старих фотографій і виявлення зовнішньої схожості з батьками у віці, коли вони вже сприймалися як старі;

– обговорення телевізійних шоу, кінофільмів, книг, що викликали схвильованість;

– ретельний моніторинг тривожних сновидінь і фантазій про смерть.

Прикладом аналізу тривожного сновидіння може стати наступний випадок з практики онлайн-консультування.

Лист клієнтки:

Ми з чоловіком і сином на машині за містом. Дзвінок по стільниковому і мені повідомляють, що мій батько помер. Я здивована – він помер 4,5 роки тому! Мені кажуть: "Була помилка, а ось тепер точно"...

Ми повертаємось у місто, а я увесь час думаю, як же це могло бути помилкою? Приїжджаємо, незнайоме приміщення, великий стіл посеред кімнати – навколо стола сидять люди і неголосно розмовляють. Ніяких сліз, схоже, усі також здивовані. Ми теж сідаємо.

Заходить незнайомий високий худорлявий чоловік у довгому чорному пальті і сідає на стілець позаду мого лівого плеча, я обертаюся і запрошую його сісти до столу, він відмовляється.

Тут хтось промовляє вголос: "Може щось треба туди передати?" І всі обертаються до цього чоловіка. Він відповідає: "Ні, нічого не треба, ось тільки можна ложку передати".

По колу починають передавати ложку, доходить вона до мене, і я бачу, що це ложка з нашої дачі, алюмінієва, примітна така. Я віддаю її чоловіку, і він йде.

Потім ми їдемо нібито у лікарню. Чомусь село, дерев'яний будинок з критим подвір'ям, ворота зачинені. Перед будинком проходить брудна дорога, як звичайно в наших селах. Ми стоїмо на протилежному від дому боці дороги. І той незнайомець у чорному пальті теж тут.

Раптом відкриваються двері воріт, а там стоїть мій батько. Я бімсу до нього, у цю мить забуваю, що він дійсно давно помер. Мене переповнює тільки радість, що бачу його, що тоді, давно, і справді все виявилося помилкою. Біжу, та ніяк не можу цю дорогу перебігти...

Батько посміхається, піднімає руку і махає мені (з боку в бік так махає). І тут проріз дверей починає заливати світлом, яскравим, білим, і це світло просто поглинає батька. Двері зачиняються. Я обертаюся і намагаюсь поговорити з людьми, а вони мене ігнорують. І я розумію, що ніхто нічого крім мене не бачив.

Прокидаюся. Страху не було у мене ні під час сну, ні потім, коли прокинулась. А тепер, власне, питання. Ми збираємось у найближчу суботу їхати на цю дачу востаннє цього року, закривати сезон, так би мовити. Чи треба мені привезти цю нещасну ложку і відвезти її на могилу батька? Чи це найпростіше пояснення і ложка тут взагалі ні до чого?"

Одна з гіпотез психолога, що була висловлена в листі у відповідь:

"Життя-смерть". Всьому свій час! Несвідоме, можливо, каже, що не варто помирати завчасно, а) чоловік у чорному, який стоїть позаду лівого плеча (Ангел Смерті) не сідає до спільного столу з живими; б) він зникає, отримавши те, за чим прийшов. А прийшов, зауважте, не за душею, а за ложкою; в) і знов з'являється, щоб не дозволити перейти дорогу в селі, яка розділяє світ живих та мертвих.

Лист клієнтки у відповідь:

... першим варіантом тлумачення мого сну Ви прямо влучили по моїм думкам. Останнього часу думка про суїцид просто засіла у голові, причому доволі міцно. Обмірковано все дуже ретельно, аж до дрібниць. Знайдено спосіб, що заподіює мінімум клопоту близьким. Морально дозріла повністю. Не вистачало якоїсь останньої краплі, яка б пояснювала іншим це рішення. Адже не всі розуміють, що Булгаков правий в тому, що єдиний спосіб пізнати свободу – це смерть. Крапля ця остання ніяк не падає, а нагальні справи накочують постійно. Ну, думаю собі, добре, ось це питання треба обов'язково вирішити, а потім свобода!

А зараз... зараз я зрозуміла, що ця остання крапля, мабуть, не просто так затримується... мабуть, ще не час для свободи., щось ще, певно, треба зробити в цьому житті... Незамінних немає, це 100 %, але, вочевидь, є щось, що іншим замість мене буде робити важче...

Тепер ось я замислилася. Я вірю у зв'язок світів і вірю в те, що тіло – тимчасова форма, надана для якогось діла, для досягнення якихось цілей. Ось тільки яких? Ось і випливло філософське питання про сенс життя.

Тобто, БУДЕМО ЖИТИ!

Крім психотехнік консультант може використовувати спеціальні структуровані вправи для поглиблення усвідомлення смертності. Структуровані вправи можна віднести до "екзистенціальної шокової терапії", і тому їх використання передбачає, що сам психолог не боїться теми смерті.

Вправа "Відрізок мого життя"

Клієнту, що страждає на тривогу, втомленість або роздратування пропонується: "На чистому аркуші паперу накресліть відрізок. Один його кінець являє ваше народження, інший

– вашу смерть. Поставте хрестик на тому місці, де ви знаходитеся зараз. Поміркуйте над цим приблизно п'ять хвилин".

Вправа "Похорон"

Клієнта просять закрити очі і зануритися у себе. Далі використовується будь-яка релаксаційна техніка, що дозволяє клієнту увійти в стан трансу. Після чого консультант допомагає клієнту пережити власний похорон.

Вправа особливо ефективна у роботі з клієнтами, що пережили смерть близьких. Вона дозволяє клієнту пофантазувати на тему власної смерті і допомагає підійти до поглибленого усвідомлення смерті, яке в свою чергу призводить до більш високої оцінки життя і відкриває можливості для особистісного зростання.

Вправа "Виклик"

Групу розділяють на трійки і дають завдання спілкуватися, Імена учасників групи пишуться на окремих аркушах паперу; аркуші помішують у посудину, потім їх всліпу виймають по одному і викликають тих, чиї імена написані на них. Той, чиє ім'я названо, перериває розмову і повертається спиною до інших.

Більшість учасників повідомляють, що в результаті цієї вправи у них підвищилося усвідомлення випадковості і тендітності існування.

Вправа "Життєві цикли"

Груповий досвід переживання "життєвого циклу" допомагає учасникам сфокусуватися на основних питаннях кожної стадії життя. У відрізок часу, що присвячений старості та смерті, їм пропонується цілі дні жити життям старих: ходити і вдягатися як старі люди, припудрити волосся і намагатися грати конкретних добре знайомих їм старих; відвідати місцевий цвинтар; на самоті гуляти містом/лісом і проживати в уяві ситуації, як вони непритомніють, помирають, як їх знаходять друзі, і як їх ховають.

Важливо відзначити, що в консультативній діяльності психолог може використовувати широко відомі прийоми, як-от: спонукання клієнта до спілкування з невиліковно хворими людьми і спостереження за їхньою поведінкою.

Крім того це може бути заохочення клієнта до більш глибокого контролю тих аспектів власного життя, на які він може впливати.

Другий екзистенціальний конфлікт – це конфлікт між усвідомленням свободи та необхідністю бути відповідальним за своє життя. Відповідно, завдання консультанта у розв'язанні другого екзистенціального конфлікту полягає в тому, щоб допомогти клієнту усвідомити особисту свободу і сприяти прийняттю ним відповідальності за свої почуття, думки, рішення, ДІЇ та життя загалом.

Розв'язання другого екзистенціального конфлікту краще розпочати з прикладу. У вересні 2011 року на одному з центральних телеканалів України транслювався другий сезон передачі "Від пацанки до панянки". Суть проекту полягала у перевихованні девіантних жінок (алкоголічок, повій, соціопаток тощо) і перетворенні їх у справжніх пані. Кожна з майбутніх учасниць під час кастингу не тільки заявляла, але й відкрито демонструвала, що вона робить тільки те, що хоче, і для неї не існує поняття "повинна". Іншими словами, кожна учасниця шоу пред'являла свою особисту свободу – свободу, яку, на жаль, вона використовувала не для особистісного зростання, а обертала собі на шкоду.

Проінтегруємо життєву ситуацію учасниць проекту з позицій екзистенціальної психотерапії. Двадцяте сторіччя, як відомо характеризувалося руйнуванням традиційних систем переконань, релігійних уподобань і народних звичаїв, ритуалів і правил; швидким розпадом соціальних структур і моральних цінностей; вихованням, при якому багато чого було дозволено. Виросло нове покоління людей, для яких акцент з цінності "повинен" було перенесено на цінність "хочу". Багато людей (в тому числі й учасниці названого проекту) навчилися хотіти, але не змогли навчитися, як продуктивно бажати, як приймати рішення і бути відповідальними за ці рішення. Випробування свободою стало для них занадто великим тягарем і, відповідно, викликало особистісну тривогу, для подолання якої використовувалися психологічні захисти.

Здійснивши глибокий аналіз дій, вчинків та діяльності вище зазначених учасниць телепередачі, можна констатувати наявність у них так званих "небезпечних ситуацій", як на їх думку, турботи про власну свободу, які й актуалізують такі засоби ухиляння (психологічні захисти) від відповідальності:

– компульсивність, як деяка одержимість чужою для Его силою ("не Я"), що панує над людиною, усуває її особистий вибір і позбавляє її власної свободи;

– перекладання відповідальності на інших людей, у тому числі й консультантів, або зовнішні обставини;

– заперечення власної відповідальності шляхом зображення себе невинною жертвою або шляхом втрати контролю (тимчасового входження в ірраціональний стан "не при своєму розумі");

– ухиляння від автономної поведінки.

– патологічні прояви бажань волі та прийняття рішень.

При цьому необхідно підкреслити, що поняття "відповідальність" для екзистенціальних консультантів означає, перш за все, авторство свого "Я", своєї долі, своїх почуттів і вчинків, а також своїх життєвих негараздів і страждань. Більше того, екзистенціальні психологи роз'яснюють своїм клієнтам, що людина повністю відповідальна і за свою нездатність діяти, і за те, що воліє ігнорувати у власному житті.

Екзистенціальна психотехніка "Ідентифікація психологічних захистів і способів ухиляння від відповідальності" у контексті означеного питання включає наступне:

– клієнту роз'яснюють сутність психологічних захистів і ставлять "віч-на-віч" з відповідальністю за власні дії. Так, якщо клієнт звернувся за допомогою через переживання ізоляції і самотності, а сам в процесі консультації демонструє свою зверхність, презирство або зневагу в ставленні до інших, то консультант кожного разу може коментувати подібні випади в поведінці реплікою: "І ви самотні". Або, якщо клієнт скаржиться на труднощі міського життя, консультант може спонукати його до свободи вибору: "А чому б вам не переїхати жити у село?".

У роботі з виявлення способів ухиляння від відповідальності екзистенціальні консультанти багато чого запозичили у гештальттерапевтів, зокрема це вправа: "Фокусування уваги на мові клієнта". Так, замість "це трапилось" клієнта просять сказати "я зробив це"; замість "я не можу" – "я не хочу". Розвиваючи тим самим тему прийняття клієнтом на себе відповідальності за кожне слово, кожен жест, почуття, думку. При цьому екзистенціальні консультанти активно використовують різноманітні гештальт-ігри та психологічні вправи, в тому числі такі:

Вправа "Я беру відповідальність"

Клієнту пропонується до кожного ствердження додавати: "...і я беру відповідальність за це". Наприклад: "Я усвідомлюю, що рухаю своєю ногою... і я беру відповідальність за це". "Мій голос дуже тихий... і я беру відповідальність за це". "Тепер я не знаю, що сказати... і я беру відповідальність за незнання".

Вправа "Розмова з внутрішніми симптомами"

Клієнту пропонується бути уважним до внутрішніх відчуттів і брати на себе відповідальність і за себе, і за симптоми тіла.

Таку вправу можна проілюструвати наступним прикладом з практики Ф. Перлза. Перед клієнтом стояла болюча дилема і, обговорюючи її, він відчув клубок у животі. Ф. Перлз запропонував йому поговорити з цим клубком: "Розмісти клубок на іншому стільці, а відразу поговори з ним. Ти будеш виконувати свою роль і роль клубка. Дай йому голос. Що він каже тобі?" Таким чином, клієнту пропонується взяти на себе відповідальність за обидві сторони конфлікту, щоб той усвідомив, що нічого само собою не "трапляється" з нами, що ми – автори усього: всякого жесту, всякого руху, всякої думки.

Крім запропонованих технік і вправ консультант може у міжособистісній взаємодії спиратися ще й на такі:

Техніка "Ідентифікація ухиляння від відповідальності "тут і зараз" ". У залежності від ситуації консультант або викриває спроби клієнта залучити себе у сценарні ігри; або не дозволяє клієнту перенести з себе відповідальність на когось іншого за те, що трапляється під час консультування, або поза ним.

Техніка "Зіткнення з реалістичними обмеженнями". Консультант допомагає клієнту усвідомити, що не всі події життя підвладні волі та бажанням людини, є обставини, на які клієнт вплинути не може, а може лише змінити до них особисте ставлення. У практиці екзистенціального консультування може бути корисною також вправа "Класифікація подій".

Вправа "Класифікація подій"

Клієнту пропонується на окремих картках написати усі події, які спричинили виникнення його проблеми. Потім консультант просить його розділити ці картки на три групи: 1) події, на які я не можу вплинути; 2) події, на які я можу вплинути частково; 3) події, на які я можу вплинути. Потім обговорюється кожна група, кожна подія.

Після цього клієнту кажуть, що насправді у житті другої групи не існує, і пропонується розділити картки другої групи між двома іншими. Клієнта просять пояснити його рішення.

Далі консультант допомагає клієнту в наступному:

– змінити ставлення до тих подій, на які вплинути не можна (можна також використати метод АВС – з раціонально-емотивної терапії);

– взяти більшу відповідальність за обставини, на які вплинути можна.

Техніка "Протистояння екзистенціальній провині".

Психологи вважають, що однією з функцій тривоги є заклик до сумління. Така тривога підживлюється, з поміж інших негативних емоцій, і почуттям провини, що зумовлене невдалою реалізацією особистісних потенціалів клієнта. Наприклад, джерелом екзистенціальної провини клієнта, у якого померла близька людина, можуть слугувати реальні помилки (коли він об'єктивно зробив щось "не так" стосовно померлого або, навпаки, не зробив щось важливе для нього). У цьому випадку психологічна допомога у роботі з екзистенціальною провиною полягає в тому, щоб сприяти усвідомленню клієнтом-страждальцем значущості провини, необхідні зміни ставлення до неї та здобуванню завдяки їй позитивного досвіду. З метою закріплення психотерапевтичного результату можна запропонувати клієнту вести "Щоденник провини".

Клієнт отримує завдання протягом трьох тижнів вести "Щоденник провини", в якому слід детально записувати таке:

випадки, коли він намагався змусити когось почуватися винуватим;

випадки, коли хтось намагався змусити його почуватися винуватим;

випадки, коли він переконував себе, що винуватий.

У щоденнику слід також фіксувати час, який витрачається на гру "хто правий, хто винний", і втрачені у зв'язку з цим можливості. В подальшому клієнту треба навчитися прислухатися до себе і негайно зупинятися, якщо він сам або хтось намагається змусити його почуватися винуватим; або дати зрозуміти цьому комусь, що такий вплив утратив свою актуальність і більш неефективний.

Екзистенціальна психотехніка "Звільнення здатності хотіти". Така здатність виявляється у клієнта із заблокованими афектами. Перш за все, нагадаємо, що усвідомлення свободи веде до відповідальності за свій вибір, а "бути відповідальним за вибір" передбачає бажання, щось обирати. Парадоксальність ситуації полягає в тому, що найчастіше клієнти, які заявляють, наприклад, "хочу пожити для себе", насправді не знають, чого саме вони хочуть. Такі люди, зазвичай, паразитують на бажаннях інших, експлуатуючи чужі бажання і уяву. І, зрозуміло, через це вони мають соціальні труднощі.

У екзистенціальній психотерапії, втім, як і в багатьох інших напрямках психотерапії (наприклад, гештальттерапії, імплозивній терапії, біоенергетиці, психодрамі), консультанти більше працюють з нездатністю клієнта відчувати, вважаючи її першопричиною його нездатності хотіти. І. Ялом відзначав, що психотерапія клієнтів із заблокованим

"відчуванням" повільна та трудомістка, і консультант повинен проявляти наполегливість, постійно перепитуючи клієнта: "Що ви відчуваєте?"; "Чого ви хочете?".

Важливою для вирішення другого екзистенціального конфлікту є психотехніка "Фасілітація прийняття рішень". Якщо клієнт повною мірою відчуває бажання, він мусить прийняти рішення, зробити вибір. Рішення – це місток між бажанням і дією. Разом з тим, екзистенціальні консультанти нерідко стикаються з ситуацією, коли клієнти блокують прийняття рішень, коли застрягають у сумнівах "Що, якщо...". У таких випадках психолог допомагає клієнту досліджувати розгалуження кожного питання "що, якщо..." і аналізувати почуття, які при цьому виникають. При необхідності консультант може посприяти клієнту у знаходженні рішення і в оцінюванні варіантів вибору. Однак важливо, щоб клієнт при цьому відчув власну силу і внутрішні ресурси.

Третій екзистенціальний конфлікт – це конфлікт між усвідомленням власної глобальної самотності (ізоляції) і бажанням встановлювати контакти, шукати захист та існувати як частина більшого цілого. Завдання консультанта у розв'язанні третього екзистенціального конфлікту, пов'язаного з відчуттям ізоляції, полягає в тому, щоб допомогти клієнту вийти зі стану міжособистісного злиття і навчитися взаємодіяти з іншими, зберігаючи і зрощуючи при цьому власну індивідуальність.

Хотілося б одразу зауважити, що тема ізоляції, на відміну від теми смерті та свободи, найчастіше спливає у повсякденній терапії і для її вирішення використовуються психотехніки з різних наукових підходів. Екзистенціальні консультанти виділяють три типи ізоляції: міжособистісну (ізоляція від інших індивідуумів, почуття самотності), внутрішньо-особистісну (ізоляція від якоїсь зі своїх частин або невизнання її), екзистенціальну (ізоляція від світу).

До психологічних захистів, які позбавляють від тривоги, та які пов'язані з ізоляцією особистості, належать наступні:

– маніпуляції іншими людьми для захисту себе і використання оточуючих для самоствердження;

– злиття з іншою людиною, з групою або справою, з природою або Всесвітом. Злиття, як відповідь на екзистенціальну ізоляцію, надає схему, за допомогою якої можна зрозуміти більшість з клінічних синдромів (залежність, мазохізм, садизм, сексуальні розлади тощо). Наприклад, мазохістична особистість готова принести себе у жертву, терпіти біль, отримувати задоволення від неї тому, що біль руйнує самотність, або інший приклад, компульсивна сексуальність. Сексуально компульсивні люди поводяться зі своїми партнерами скоріше як з об'єктами, ніж як з людьми. Вони не витрачають часу для того, щоб близько зійтися з кимось.

Екзистенціальна психотерапія в ситуаціях ізоляційної тривоги клієнта спирається на таку психотехніку: "Ідентифікація психологічних захистів та міжособистісної патології".

У такому випадку консультант допомагає клієнту розпізнати і зрозуміти, що він робить з іншими людьми, щоб впоратися зі страхом самотності. Певним маркером міжособистісної патології клієнта може слугувати ідеал вільних від моральних цінностей стосунків. Наприклад, якщо клієнт вдається до взаємин виключно з тим, хто може бути для нього корисним; якщо його любов пов'язана скоріше з отриманням, ніж з віддачею; якщо він не намагається, у повному сенсі, пізнати іншу людину; якщо утримує себе частково поза стосунками.; якщо не відчуває насправді іншу людину; якщо використовує іншого для побудови взаємин з кимось ще; якщо не турбується про розвиток іншого.

У процесі зіткнення клієнта з ізоляцією консультант може також використовувати різні прийоми та засоби, наприклад, коли йому:

1) пропонується пережити ізоляцію (на деякий час відрізати себе від оточуючого світу і побути наодинці з собою) у певних дозах і у зв'язку із системою підтримки, що є оптимальною для цієї людини. Зазвичай, після такого експерименту клієнт глибше усвідомлює як страх самотності, так і свою мужність і приховані внутрішні ресурси;

2) рекомендується оволодіти практикою медитації як засобом, що дозволяє перебувати людині у стані зниженої загальної тривоги (тобто у такому стані м'язової релаксації, певної пози і дихання, очищення розуму, які зменшують тривогу), а надалі клієнт оволодіває спроможністю зустріти і подолати тривогу, що пов'язана з ізоляцією.

У позитивній психотерапії часто використовується робота з афоризмами, зміст яких стосується самотності. Клієнту пропонується наосліп вибрати картку з афоризмами і поміркувати про прочитане.

Четвертий екзистенціальний конфлікт – це конфлікт між потребою людей мати сенс життя і безглуздістю (відсутністю готових рецептів усвідомленого буття). Усвідомлення клієнтом того, що світ існує не для того, щоб визначати (систематизувати, упорядковувати) життя окремої людини, а то й взагалі є байдужим до неї, викликає у нього сильну тривогу і активізує механізми захисту.

Важливо зазначити, що психологічна допомога клієнтам, що відчувають тривогу, пов'язану з недостатністю життєвого сенсу, принципово відрізняється від терапевтичних стратегій, що передбачені для роботи з іншими особистісними конфліктами. В своїй роботі "Екзистенціальна психотерапія" І. Ялом особливо підкреслював, що "зі смертю, свободою та ізоляцією слід зустрічатися безпосередньо. Однак, коли справа торкається безглуздості, ефективний терапевт мусить допомогти клієнту <...> прийняти рішення про доручення, а не занурюватися в проблему безглуздості". Таким чином, завдання консультанта у розв'язанні четвертого екзистенціального конфлікту, що пов'язаний з відчуттям безглуздості, полягає в тому, щоб допомогти клієнту більш активно долучитися до життя і сприяти подоланню / усуненню перешкод на цьому шляху.

В. Франкл розрізняв дві стадії синдрому безглуздості – екзистенціальний вакуум (екзистенціальна фрустрація) і екзистенціальний (ноогенний) невроз. Екзистенціальний вакуум проявляється у ряді взаємопов'язаних феноменів: переживанні пустоти, переважаючому відчутті нудьги, невдоволенні життям, негативному емоційному фоні, відсутності чітких уявлень про напрямок власного життя та неприйнятті цілей і сенсів інших людей.

Екзистенціальний невроз характеризується виникненням неспецифічної клінічної симптоматики і проявляється у формах депресії, нав'язливості, девіантної поведінки, гіпертрофованої сексуальності або безрозсудності – у всіх цих випадках зазначенні явища поєднуються з блокованою волею до сенсу. У числі інших неспецифічних наслідків екзистенціальної фрустрації можна

назвати такі прояви дезадаптації як неврози, суїциди, алкогольна та наркотична залежність.

Психологічні захисти клієнта, що позбавляють його від тривоги, яка пов'язана з безглуздістю, мають загальну рису – занурювання у такі форми діяльності, що відволікають клієнта від осмислення життя:

– компульсивна діяльність, яка характеризується маніакальною упертістю людини відносно виконання якої-небудь діяльності. Наприклад, в отриманні якогось задоволення, зароблянні грошей, здобутті влади, визнанні та набутті певного соціального статусу;

– крусадерство (ідеологічний авантюризм), якому властива значна схильність людини вишукувати для себе ефективні та важливі справи, щоб потім зануритися в них з головою. Наприклад, "професійні демонстранти", які хапаються за будь-який привід "вийти на вулицю", майже незалежно від змісту виступу;

– нігілізм пов'язаний з впевненістю людини у відсутності сенсу та інтелектуальною активністю, що спрямована на знецінення або дискредитування ставлень та діяльності, що мають сенс для інших, наприклад, кохання або служіння власному покликанню.

В екзистенціальній психотерапії консультант у ситуаціях тривоги, що пов'язана з відчуттям втрати/недостатності сенсу життя, використовує наступні засоби:

Психотехніка "Ідентифікація психологічних захистів". Консультант допомагає клієнту краще усвідомлювати саме ті види захисту від тривоги безглуздості, які той використовує, а також – наслідки цих захистів.

Психотехніка "Перевизначення проблеми". Суть такого екзистенціального прийому полягає в тому, щоб допомогти клієнту усвідомити таке: а) в житті немає ніякого "готового" сенсу, який можна було б знайти; б) люди відповідальні за створення власного сенсу.

Варто виділити декілька технік такого перефокусування проблеми:

– консультант підвищує сприйнятливість клієнта до ролі сенсу життя і допомагає виявити і оцінити "найкращі" частини його особистості. Для цього консультант прямо і непрямо цікавиться поглядами клієнта, глибоко вивчає його любов до іншої людини, розпитує про перспективи, надії й цілі, досліджує творчі інтереси і прагнення;

– консультант допомагає клієнту відвести погляд від самого себе і зосередити увагу на інших людях. (Таку техніку запропонував В. Франкл і назвав її "дерефлексією");

– консультант допомагає переосмислити трагічні події життя клієнта в контексті нових життєвих сенсів, уроків, досягнень тощо. Проілюструємо таку техніку прикладом з практики В. Франкл а.

До Франкла звернувся похилого віку лікар загальної практики, який перебував у пригніченому стані з того часу, як два роки тому втратив дружину. Франкл спитав його: "Що трапилося, лікарю, якщо б ви померли першим, а вашій дружині довелося б пережити вас?" "О, – сказав він, – для неї це було б жахливо, як би вона страждала!" Тоді Франкл відгукнувся: "Бачите, лікар, вона уникнула цих страждань, і саме ви позбавили її цього, але ви повинні платити за це тим, що переживаєте і плачете за нею". Лікар не відповів ні слова, потиснув Франклу руку і спокійно залишив його кабінет.

– Консультант допомагає клієнту в "програмуванні" сенсу за допомогою розширення свідомості (більш повного охоплення деталей і подій життя) та стимулювання творчої уяви;

– консультант сприяє клієнту щодо більш активної його участі в житті. Психолог допомагає клієнту досліджувати різні сфери власного життя і знаходити різні форми "залучення" до нього. Одним із цінних психологічних засобів стимулювання життєвої активності клієнта є використання терапевтичних метафор, як з непрямим, так і прямим впливом. Наведемо два приклади з книги Р. Ткач "Використання метафори в терапії скорботи".

Метафора з непрямим впливом, як приклад саморозкриття консультанта:

...я бачу уві сні, що я стою всередині огородженої парканом ділянки землі.

– Що це за земля? І чому я тут? – питаю я когось.

– Це твоя дача, – чується доброзичливий голос.

– Але тут тільки бур'яни і колючки, – чи то обурююсь, чи то жахаюсь я у відповідь.

– Це не страшно. З колючками та бур'янами можна впоратися, їх просто треба повисмикувати, – м'яко заспокоює мене голос.

– Але тут нічого немає. Абсолютна Пустота! – продовжую я сперечатися.

– Ось і добре. Будь-яка Пустота перестає бути пустотою, якщо її чимось заповнити, – повчає мене голос.

– А чим можна її заповнити? – щиро питаю я.

– Це твоя Пустота, чим хочеш, тим й заповнюй! – наставляє мене голос на прощання.

І я починаю заповнювати Пустоту. Спочатку висмикую бур'яни і колючки. Потім вздовж паркану висаджую плодові дерева, кущі і квіти. Після чого беруся за спорудження дому. Я працюю, не покладаючи рук, кілька місяців, а може й більше. Я тружуся з великим ентузіазмом і вірою в душі, що у мене ВСЕ ВИЙДЕ...

Під кінець сну мій будинок готовий. Я прокладаю до нього доріжку... і зі словами: "Це шлях до НОВОГО ЖИТТЯ!" – прокидаюся назустріч новому дню.

Метафора з прямим впливом як приклад одночасного використання прийомів екзистенціальної, позитивної і поведінкової терапії.

Консультант, з метою допомогти клієнту впорядкувати його життя, визначити плани на майбутнє і знайти шляхи їх реалізації може використати для аналізу притчу "Твій хрест":

"Жив на світі один чоловік, і ніс він на своїх течах хрест. Йому здавалося, що хрест його був дуже важкий, незручний і негарний. Тому він часто здіймав очі до неба і благав: "Господи! Зміни мій хрест".

І ось одного разу небеса відкрилися, до нього опустилися східці і він почув: "Піднімайся, поговоримо". Чоловік підхопив свій хрест і почав підійматися по східцях. Коли він, нарешті, дістався небес, то звернувся до Господа з проханням:

– Дозволь мені поміняти мій хрест.

– Добре, – відповів Господь, – йди в сховище і вибери собі будь-який за смаком.

Зайшов чоловік до сховища, подивився і здивувався, яких тільки хрестів тут не було: і маленькі, і великі, і середні, і важкі, і легкі, і гарні, і звичайні. Довго чоловік ходив сховищем, вишукуючи найменший, найлегший та найгарніший, і, нарешті, знайшов. Він підійшов до Господа і каже:

– Боже, можна я візьму оцей?

Господь посміхнувся у відповідь, і відказав:

– Можна. Тільки зверни увагу, що ти обрав хрест, з яким прийшов до мене".

Після чого, витримавши терапевтичну паузу, консультант запитує клієнта: "В чому мораль цієї притчі?" Уважно послухавши його відповідь, а при необхідності, спрямувавши її в сторону здорової адаптації, можна запропонувати клієнту уявити, що він є персонажем притчі.

Потім на білому аркуші паперу, від нижнього лівого кутка до центру угору, консультант малює східці з 5-6 сходинками і просить клієнта записати над кожною сходинкою його думки про те, як він жив після смерті близької людини до сьогоднішнього дня.

Надалі нагорі східців консультант малює великий квадрат (або коло) і просить клієнта задумати і записати в ньому бажання, як би він хотів жити далі: "А тепер уявіть собі, що Ви можете задумати будь-яке бажання, і воно обов'язково здійсниться. Бажання може бути тільки одне, але воно найважливіше для Вас. Запишіть його в цьому квадраті (колі)".

Ще надалі консультант малює 5-6 сходинок донизу (від центру в правий нижній куток) і вносить пропозицію клієнту приблизно наступну: "Уявіть, що Ви вже отримали благословення на виконання свого бажання. І тепер для того, щоб Ваша мрія збулася, необхідно докласти певне зусилля. Напишіть над сходинками праворуч, що Вам треба зробити, щоб Ваша мрія стала реальністю".

Робота завершується тим, що консультант запитує клієнта, з чого б він хотів почати шлях до здійснення мрії, як він собі це уявляє, і що він зробить вже найближчим часом (цього тижня, завтра, сьогодні).

Процес вирішення всіх екзистенціальних конфліктів обов'язково вимагає дотримання позитивних взаємин в системі "консультант – клієнт". Екзистенціальні консультанти спрямовані на те, що для клієнта сама зустріч з психологом є цілющою, і що особистісні стосунки консультанта і клієнта відіграють не менш важливу роль, ніж когнітивні досягнення. На думку І. Ялома, ефективний консультант:

а) реагує на своїх клієнтів у щирій манері;

б) встановлює стосунки, які пацієнт відчуває як безпечні та приймаючі;

в) проявляє теплоту і високий ступінь емпатії;

г) здатен "бути з" клієнтом і "вловлювати сенс" клієнта.

Причому, важливо зауважити, що в такому контексті мова не йде про консультативні "техніки" емпатії, щирості, безоцінного ставлення тощо. Мова йде про реальні стосунки, що передбачають дійсну турботу про клієнта і сприяють його особистісному зростанню.

Підводячи підсумки у межах вирішення екзистенціальних конфліктів, важливо підкреслити, що позитивні взаємини в системі "консультант – клієнт" допомагають клієнту:

– виявити міжособистісну патологію, яка може заважати підтриманню стосунків у теперішній час і в майбутньому. Клієнти часто викривляють деякі аспекти своїх стосунків з консультантами. Консультанти можуть підвищувати усвідомлення клієнтами таких викривлень, зокрема, підвищувати усвідомлення впливу цих викривлень на стосунки з іншими людьми;

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

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

– протистояти екзистенціальній ізоляції, екзистенціальному вакууму;

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

3. Консультування в межах гештальтпсихології

Гештальтпсихологія отримала свою назву від німецького слова gestalt, що означає образ, цілісна форма, структура, конфігурація (в залежності від змістового контексту застосовується те чи інше значення), оскільки основним принципом формування психіки її засновники (М. Вертгеймер, В. Кьолер, К. Коффка, К. Левін) висунули принцип цілісності.

Експерименти гештальтпсихологів довели, що людське сприйняття цілого не може бути зведеним до простої суми його частин, а детермінуються своєю власною організацією (М. Вертгеймер). Ось чому поняття "норма" протирічить поняттю "гештальт", в межах якого вчені високо цінують право людини бути несхожою на інших людей. У своєму сприйнятті організм вибирає те, що йому важливо або цікаво. Значуща фігура виступає на передній план, решта об'єктів створюють фон.

Гештальтпсихологічний підхід виник у західній психології (в Німеччині) на початку XX століття. Основним його надбанням є те, що психічне життя людини вивчається в його цілісності. Отже, представники цього підходу пропонували досліджувати психіку як цілісну внутрішню структуру – гештальт і доводили, що створення нових образів (нових гештальтів) є наслідком реорганізації чи перецентрації вже існуючих у психіці людини образів (гештальтів).

Гештапьтпсихологи досліджували роль інсайту в формуванні образу. Поняття інсайту є невід'ємною частиною гештальтпсихології. Вперше цей термін був застосований В. Кьолером. Вчений переструктурування гештальту розглядав як процес, що відбувається миттєво і не залежить від минулого досвіду суб'єкта. Для того, щоб підкреслити миттєвий, а не тривалий у часі характер мислення, В. Кьолер дав такому моменту переструктурування назву "інсайт". Формування образу здійснювалося через особливий психічний стан ("інсайт"), який трактувався як процес одномоментної реорганізації поля сприйняття. Insight – це термін англійського походження, що означає проникливість, осяяння. До такого ж висновку про роль "інсайту" в переконструюванні попередніх образів, дослідивши процес творчого мислення у дітей та дорослих, дійшов і М. Вертгеймер. Поняття "інсайт" стало ключовим у поясненні адаптивних форм поведінки.

У галузі психології мислення гештальтпсихологами був розроблений метод експериментального дослідження мислення, який дістав назву метод "розмірковування вголос". Теорія мислення на засадах гештальтпсихології набула свого розвитку в працях М. Вертгеймера та його учнів. Вивчаючи процеси мислення людини, дослідники зосереджувалися на перетворенні образу (нове центрування, реорганізація) на відміну від логічних операцій, алгоритмів, розмірковувань тощо.

Гештальтпсихологія здійснила вплив на психологію в різних її проявах. Так, у гештальттеорії обгрунтовано залежність процесу запам'ятовування від особливостей організації матеріалу. Якщо матеріал не має чіткої структури, то індивід прагне розбити його на елементи або об'єднати так, щоб він краще запам'ятовувався.

Представники зазначеного наукового підходу (М. Вертгеймер, К. Дункер, К. Левін, В. Кьолер) збагатили психологію такими поняттями як "проблемна ситуація", "інсайт". Дослідження К. Левіна довели, що не тільки ситуація, яка існує в теперішній момент, а й її передбачення, предмети, що існують в свідомості людини, можуть визначати її діяльність. Вчений створив теорію психологічного поля. Її суть в тому, що поведінка людини визначається балансом між потребами організму і зовнішнім середовищем.

Ідеї гештальтпсихології знайшли своє практичне втілення в гештальт-терапії. Остання є практичним методом цієї науки. Крім того вона дала перцептивну основу, на якій побудовані теорія й терапевтичний процес. У розробках практичних прийомів були використані такі поняття гештальтпсихології, як: гештальт, цілісність, поле, фігура і фон, ага-переживання, "тут і тепер". "Ага- переживання" – це такий момент самопізнання, коли людина говорить: "Ага". За Ф. Перлзом, "ага" – це те, що відбувається, коли що-небудь "замикається", потрапляючи на своє місце; кожного разу, коли завершується гештальт, звучить це "клацання". Відомий представник цього підходу Ф. Перлз відкидав ідею поділу розуму і тіла, суб'єкта і об'єкта, людини і середовища. Вчений вважав, що душа й тіло – єдині, тобто, діючи на психіку, одночасно впливаємо і на тіло та навпаки. Принцип цілісності ним поширювався на проблему співвідношення між психічною і фізичною дійсністю. Ідея цілісності пов'язана з розумінням індивіда як окремої частини цілого, точніше, більш широкого поля, що включає в себе й середовище. В цій єдності визначається контактна межа між індивідом і середовищем. Місце, в якому організм зустрічається з навколишнім середовищем, у гештальт-терапії називають межею контакту. У здорової людини вона рухлива, допускає і контакт з середовищем і відхід від нього. Контакт супроводжується формуванням гештальту, відхід – його завершенням. Формування і завершення гештальтів залежить від здібності особистості чітко визначати свої потреби, уміння вступити в контакт із середовищем з метою задовольнити ці потреби. Проблема людини, у якої порушена контактна межа, полягає в тому, що вона знаходиться в ситуації незавершених гештальтів (незакінчених, невідреагованих проблем). Ця ситуація змушує її жити не "тут і тепер", а орієнтуватися на минуле або: жити в світі фантазії. Головна перепона на шляху особистісного зростання – незавершеність, невідреагованість ситуації минулого. А може бути і страх порожнечі у випадку, коли людина позбавлена звичних поведінкових форм або ролей. "Тут і тепер" – принцип, який означає, що актуальне для організму завжди відбувається в теперішньому часі. Використання цього принципу дозволяє процес усвідомлення зробити більш інтенсивним. Основне завдання психології і психотерапії Ф. Перлз бачив не в тому, щоб пояснити, чому виникла та чи інша проблема, а в тому, щоб відповісти на питання, як вона переживається, який вплив здійснює. Для відчуття повноти життя людині необхідно усвідомлення не як розуміння, а "усвідомлення" як переживання сьогодення. Тому в процесі психотерапії важливим фактором є вплив на самосвідомість. Результатом психотерапії є самоусвідомлення і повне переживання емоцій та відчуттів, готовність клієнта до змін та взяття відповідальності на себе. Більшість проблем психологічного і поведінкового характеру, що виникають у житті людини, пов'язані не стільки з її минулим життям, скільки з невмінням орієнтуватися і адаптуватися в сьогоденні. Мета гештальт-терапії, як її сформулював Ф. Перлз, полягає в тому, щоб виробити у людей правильні гештальти, тобто правильне сприйняття себе, оточуючих людей, ситуацій, людських взаємин тощо.

На основі теоретичного аналізу наукових доробок пропонується модель процесу консультування, що включає в себе:

а) основні положення консультування у гештальт-терапії.

В гештальт-терапії є загальні принципи побудови психотерапевтичного впливу. Принципи, які повинні знати й дотримуватися гештальт-консультанти:

– принцип "Я" – "Ти" (завжди звертатись до кого-небудь замість того, щоб розповідати про нього консультанту);

– принцип займенника "я" (говорити "я", особливо, коли мова йде про себе, замість "ми", "він", "вони"). Це дозволяє зробити крок у прийнятті відповідальності на себе, а не перекладати її на інших;

– принцип континууму. Зосередження на "як" і "що" замість "чому". Заміна питання "чому" на питання "як" і "що" не дозволяє ввійти в розмірковування, а звертає до почуттів. Поняття континууму (неперервності) свідомості, як засобу розвитку усвідомлення, ввів Ф. Перлз;

– принцип перетворення запитань (клієнтів просять перетворити питання в твердження);

– принцип "тепер" (використовувати тільки теперішній час): актуальне для особистості завжди відбувається в сьогоденні (щоб це не було – сприйняття, дії, вчинки, фантазії про минуле або майбутнє).

Гештальттерапевти фокусують увагу на усвідомленні процесів, що відбуваються "тут і тепер". Вони розвивають у клієнта усвідомлену відповідальність та відновлюють його здатність до переживання своїх емоцій і відчуттів, розвиваючи також його цілісний образ у таких сферах (пентаграма С. Гінгера):

– фізичній (матеріальне благополуччя, фізичне здоров'я);

– емоційній (емоційні переживання);

– раціональній (здібності до раціонального мислення, планування, аналізу);

– соціальній (стосунки з іншими людьми);

– духовній (знання людини про саму себе).

Чим більшою мірою людина усвідомлює реальність, тим більшою мірою вона здатна відповідати за свої бажання, дії, "опиратися на себе" (за Ф. Перлзом);

б) цілі психологічного консультування у гештальт-терапії.

Мета консультування – допомогти людині в повній реалізації її потенціалу. Для цього консультанту необхідно реалізувати цілий ряд поточних цілей:

– забезпечити людині повноцінний процес актуального самоусвідомлення;

– сприяти зміщенню локусу контролю усередину себе;

– заохочувати до незалежності та самодостатності;

– виявляти психологічні блоки, що перешкоджають зростанню, і усувати їх;

в) позиція консультанта у консультативній взаємодії.

Згідно положень гештальт-терапії, проблема (з якою клієнт звернувся до консультанта) є симптомом того способу життя, який властивий клієнтові (здоровий, нездоровий, активний, песимістичний), і який є дійсною проблемою, тобто спосіб життя і є проблемою клієнта.

Завдання консультанта та його позиція в межах гештальт-терапії наступні:

1. Постійно сконцентровувати увагу клієнта на теперішньому моменті (не відволікатися на минуле чи на майбутнє) і навчити цей момент усвідомлювати.

2. Активізувати поведінку клієнта з метою підтримки контакту між ним і консультантом, між ним і ситуацією.

3. Корегувати поведінку клієнта, що має бути спрямована на те, щоб він співвідносив свої переживання в ситуації із самою ситуацією.

4. Допомогти клієнту прийняти на себе відповідальність за свої думки, почуття, вчинки.

При цьому існують певні вимоги до позиції консультанта, які він має виконувати. Консультанту необхідно бути щирим, спонукаючим і активним, оскільки він постає в ролі каталізатора, співтворця гештальт-особистості клієнта. Конгруентність консультанта допомагає клієнту "завершити" незакінчені справи (завершити гештальта). Консультант намагається уникати безпосереднього втручання в особисті почуття клієнта, робить спробу полегшити вияви цих почуттів. Головна мета взаємодії з клієнтом – активізація його внутрішніх особистісних резервів, вивільнення та реалізація яких веде до особистісного зростання.

Оскільки консультативна взаємодія відбувається на партнерських засадах, і учасники цієї взаємодії зацікавлені в ефективному її проведенні та результатах, то до клієнта теж висувається ряд вимог та рефлексивних очікувань.

Клієнту відводиться активна роль, основою якої є право на власне розуміння ситуації, на усвідомлення своїх дій і вчинків. Клієнт має оволодівати можливістю переключитися з раціоналізування на переживання. Таким чином, клієнту не важлива вербалізація почуттів, йому важливо мата бажання і готовність прийняти сам процес актуального переживання ситуації чи вчинку. Необхідно відчути актуалізовані переживання та "говорити" від їх імені, а не просто інформувати про них.

Зустріч консультанта і клієнта це екзистенційна зустріч двох людей. У зв'язку з цим важливе значення має те, що кожна із особистостей виносить на межу контакту. Так, особистість консультанта, його спонтанні реакції і дії є важливими елементами терапії. При цьому консультант має право сповіщати про свої почуття, виносити на межу контакту будь-які емоції, що виникли при взаємодії з клієнтом, і саме його почуття будуть одним із базових інструментів терапії.

Нерозв'язані конфлікти не залишаються в минулому, а живуть у психіці клієнта "тут і тепер" у вигляді незавершених гештальтів. Незавершені ситуації повторюються і прагнуть до завершення в усіх "тут і тепер" ситуаціях клієнта, а, відповідно, і в актуальній терапевтичній ситуації. Наприклад, людина, яка хворобливо прагне до самоствердження, буде робити спроби довести власну значущість і на сеансі психотерапії. У такому випадку відповідна реакція консультанта на маніпулятивну спробу клієнта може допомогти йому звернути увагу на те, яка потреба вимагає такої поведінки з оточуючими людьми, в тому числі й консультантом.

Представники гештальт-підходу погоджуються з психоаналітичними уявленнями про те, що корені проблеми клієнта можуть знаходитися в минулому, але ця проблема живе в сьогоденні клієнта, тому доступ до неї може відбутися через "тут і тепер". Наприклад, якщо клієнт розповів, що в дитинстві у нього були складні взаємостосунки з батьками, які обмежували його свободу, то одним із варіантів консультативної роботи буде обговорення цих взаємин, далі – визначення того, як ця проблема позначається на стані клієнта в теперішній момент. Важливо не те, що колись відбулося, а те, як ті чи інші минулі переживання позначаються на житті клієнта реально і тепер.

Консультант має заохочувати у клієнта вільні прояви заблокованих почуттів, причому як позитивних, так і негативних, хоча цей процес не зводиться до необхідності викликати екстремальні емоційні переживання.

До розширення усвідомлення себе і навколишнього світу "тут і тепер" призводять не стільки невербальні конструкції, не з'ясування проблем, скільки подорож у глибину своїх почуттів, переживань, відчуттів тіла, внутрішніх образів. Поняття "тут і тепер" означає, що акцент робиться не на минулому (як це відбувається в класичному психоаналізі) і не на майбутньому (як в індивідуальній психології А. Адлера), а на сьогоденні, на актуальному процесі (водночас цей процес включає і минуле, і майбутнє). .

Деякі консультанти дозволяють клієнтові розмови на різні теми, обговорювати різні проблеми, тобто дають змогу робити відхід від принципу "тут і тепер" (від теперішньої ситуації). Вони пояснюють це тим, що розмови, які "відходять" від проблеми, з якою прийшов клієнт, можуть показувати саме те, що приховане від клієнта. Розповідаючи про свою проблему, "відходячи" від неї, клієнт, можливо, зрозуміє її сам і прийме самостійне відповідальне рішення. Консультант не забороняє, а підтримує розмову, яка є "відхиленням" від проблеми, до того часу, поки зрозуміє історію виникнення проблеми клієнта, або її генетичні корені. Наприклад, клієнт приходить з такою проблемою: "Я не можу протистояти своєму керівництву". Консультант пропонує сказати клієнтові так: "Я не буду протистояти своєму керівництву". Промовляючи цю фразу, клієнт свою увагу концентрує на своїх переживаннях, які відчуває й усвідомлює, що він не хоче протистояти своєму керівництву. На це у клієнта є багато причин: він не хоче порушити існуючі взаємини, не хоче

критикувати начальство, тобто він сам зрозумів, що він "не хоче", а не "не може" протистояти своєму керівництву. "Не може" він це робити тому, що його внутрішній досвід "каже", що цього не треба робити, клієнт повинен не лише зрозуміти проблему, а й навчитися опановувати ситуацію, пов'язану з проблемою. У цьому випадку клієнт навчився внутрішньо реагувати на конкретну ситуацію. Якщо клієнт знає "внутрішньо", що він "не хоче", то він не буде казати "я не можу", тобто він позбудеться проблеми.

Гештальтпсихологи в ході консультування надають значення історіям, які клієнти розповідають про себе. Це інколи робиться для того, щоб конкретизувати ситуацію чи події. Часто клієнти починають свою історію з такого заголовку: "Я – невдаха". Розповідь про те, чому клієнт вважає себе таким, викликає у нього конкретні переживання. Останні, можливо, призведуть до глобального деталізування самого процесу переживання, що може змінити розвиток особистої історії. Ця зміна також призводить клієнта до самостійного висновку про те, що він не зовсім невдаха, як йому здається.

В гештальт-терапії виділяють наступні невротичні механізми: опору, переривання контакту, які за своєю природою є психологічними захистами. Спочатку кожний із них служить для людини здоровим способом пристосування до навколишнього середовища, але коли вони стають звичними, стереотипними, то перетворюються в дисфункціональні, невротичні реакції. Ф. Перлз надавав великого значення контакту, як процесу, що відбувається на межі суб'єктного "Я" і середовища (зовнішнього, тілесного та психологічного). Вчені гештальтпсихологи виділяють наступні типи механізмів взаємодії: злиття, інтроекція, проекція, ретрофлексія, дефлексія.

Злиття (конфлюенція). При включенні механізму злиття клієнт перестає розмежовувати "Я" і "не – Я", він знаходиться в злитті з навколишнім світом. Такі клієнти важко відрізняють свої думки, почуття і бажання від думок, почуттів і бажань іншого. Кожна людина в своєму житті попадає в злиття, яке не є патологічним. Наприклад: мати і новонароджене дитя, закохані люди, творець і його творіння. Для клієнтів з конфлюенцією характерно при описуванні власної поведінки вживання займенника "Ми" замість "Я". Конфлюенція являє собою захисний механізм, використовуючи який клієнт відмовляється від свого істинного "Я".

Основна психотерапевтична робота консультанта з клієнтами, які знаходяться в патологічному злитті, пов'язана з побудовою особистих меж з навколишнім. У зв'язку з цим клієнт в гештальт- терапії повинен висловлюватися тільки від першої особи.

Основним напрямком роботи консультанта зі злиттям є робота з побудовою меж клієнта, диференціації, спрямованої на відділення, його індивідуацію. Клієнт має зрозуміти, що існують потреби і почуття, що належать тільки йому. Питання "Що ви зараз відчуваєте?", "Що ви хочете зараз?" можуть допомогти йому сфокусуватися на самому собі і не бути залежним від загальноприйнятих стандартів. Першим кроком клієнта є розмова про його власні потреби і бажання спочатку з консультантом, а потім з тією людиною, з якою пов'язані його очікування. Промовляючи свої потреби, клієнт може зрозуміти, що він хоче насправді. В цьому випадку в нього з'являється розуміння власної мети, він не шукає злиття з іншими. Наведемо приклади вправ, що використовувалися у практиці Ф. Перлзом.

Вправа 1. Поспостерігайте за своїми реакціями на кінофільм чи виставу. Наскільки ви ототожнюєте себе з діючими особами. З якими саме? Чи не з ними, як вам здається, було важко ототожнити себе?

Вправа 2. Згадайте, по відношенню до кого ви відчуваєте провину чи образу. Викликали б подібні дії ті ж почуття, якби вони належали комусь іншому? Тепер згадайте свої стосунки з цією людиною в цілому. Якою мірою ви сприймаєте як само собою зрозуміле те, що, можливо цією людиною зовсім не сприймається як само собою розуміюче. Тоді, замість того, щоб мучити себе почуттями провини чи образи, пошукайте шляхи розширення області контакту.

Інтроекція. Безоцінне прийняття чужих почуттів, установок, думок називають інтроекцією. Найбільш ранніми інтроектами є батьківські повчання, які засвоюються

дитиною без критичного усвідомлення. При інтроекції клієнт засвоює почуття, погляди, переконання, оцінки, норми, зразки поведінки інших людей, які вступають у протиріччя з власним досвідом, не асимілюються його особистістю. Цей неасимільований досвід – інтроект – є чужою для клієнта частиною його особистості.

Є життєві ситуації, в яких інтроекція може бути адаптивною формою поведінки. Наприклад, маленькій дитині необхідно засвоїти, що не можна розмовляти з незнайомими дорослими людьми на вулиці.

Тенденція привласнювати собі переконання, способи мислення і вчинки інших людей без критики призводить до того, що клієнтові не вдається сформувати свою власну особистість. З часом стає дуже важко розрізнити інтроект і свої власні переконання.

Робота з інтроекцією, перш за все, спрямована на усвідомлення власних бажань, відокремлення їх від очікувань, бажань і почуттів інших людей. Наведемо приклад роботи консультанта з інтроекцією.

Техніка "порожнього стільця". "Порожній стілець" використовується для декількох цілей. На ньому може бути значуща для клієнта людина, з якою він веде діалог. В іншому випадку "порожній стілець" може бути використаний для діалогу різних частин особистості. Експериментальну гру, пов'язану з діалогом частин особистості, консультант пропонує тоді, коли у клієнта є амбівалентні установки, які вступають у протиріччя між собою, породжуючи внутрішньо-особистісний конфлікт. Техніка "порожнього стільця" використовується як для інтеграції "частин" особистості, так і для дисоціації з інтроектами. Наприклад: клієнтка – викладач вузу, сповістила про те, що відчуває подвійні почуття до своєї роботи: з одного боку, їй подобається спілкуватися зі студентами, читати лекції, а з іншого боку, робота викликає в неї напруження і незадоволеність. Консультант пропонує клієнтці помістити на одному стільці ту частину особистості, яка любить свою роботу, а на іншому стільці – ту, яка обтяжується роботою. Клієнтка (на лівому стільці) впевнено говорить, що любить свою роботу, їй приємно, що вона може зацікавити інших, від чого почуває себе розумною, ерудованою. Клієнтка (на правому стільці), звертаючись до протилежної частини: Яка з тебе ерудитка? Що ти взагалі можеш? Говорити всі вміють! У тебе нічого не вийде!

Консультант: Хто так говорить у Вашому реальному житті?

Клієнтка (плаче): Це мій батько. Він ніколи не вірив у мене.

Пересідаючи з одного стільця на інший та ідентифікуючись з різними частинами своєї особистості, клієнтка вела діалог від їх імені.

Діалог буде продовжуватись до того часу, поки не відбудеться інтеграція, яка виявиться у відчутті внутрішньої узгодженості й цілісності, що надасть клієнтці сил керувати своїм життям у подальшому.

Проекція протилежна інтроекції. Як правило ці два механізми доповнюють один одного. Межа між власним "Я" клієнта і середовищем зміщується у бік середовища. Проекція – це тенденція переносити власні помилки і відповідальність за те, що відбувається всередині "Я", на інших, на навколишнє середовище. Наприклад, клієнт може ображатися, гніватися на консультанта, реагуючи на нього не як на людину, а як на спроектовані на нього власні почуття. При проекції людина відчужує властиві їй якості, оскільки вони не відповідають її "Я-концепції". Утворені в результаті проекції діри, заповнюються інтроектами. Так, невпевненій у собі людині здається, що всі помічають її помилки.

При роботі з проекціями основне завдання полягає в тому, щоб повернути людині почуття, думки, перенесені на консультанта чи на інших людей. Наводимо приклад роботи консультанта з проекцією.

Техніка проходження по колу застосовується в груповій психотерапії, коли член групи в грі-експериментуванні просить конкретних учасників групи або всю групу висловитися про нього. Інший варіант – сам член групи, йдучи по колу, висловлює власні почуття учасникам групи. Відомий прийом з роботи Ф. Перлза, коли він запропонував студенту, який відчував страх, виступити перед великою аудиторією, пройтись по аудитори і

подивитися в очі кожній людині. Після цієї процедури тривожність помітно знизилась. Техніка проходження по колу особливо ефективна в консультативній роботі з механізмом проекції.

Ретрофлексія – поворот на себе ("звернення назад на себе") – спостерігається в тих випадках, коли які-небудь потреби не можуть бути задоволені із-за блокування соціальним середовищем, і тоді енергія, призначена для маніпулювання у зовнішньому середовищі, спрямовується на самого себе. Такими незадоволеними потребами або незавершеними гештальтами часто є агресивні почуття.

При ретрофлексії межа між особистістю і середовищем зміщується в бік особистості. Всі зусилля таких клієнтів спрямовані не на боротьбу із зовнішніми труднощами, а на самоосуд, самозвинувачування. Клієнт виходить на контакт з навколишнім середовищем, але потім повертає сам собі те, що було спрямовано назовні. Емоції, реакції, дії, які адресувалися іншим людям, змінюють напрямок і повертаються до суб'єкта. Наприклад, клієнт б'є себе кулаком по коліну, коли гнівається. Ретрофлексія виникає також тоді, коли клієнт не може відреагувати зовні на ті емоції, що в нього накопичилися. Так, дитина, яку образили батьки, не може проти них проявити свій гнів, вона придушує його. Але енергія гніву не зникає, вона тільки змінює свою спрямованість, перетворюється в аутоагресію, а потім і у почуття провини. Вищою формою ретрофлексії є самогубство, коли людина вбиває себе, замість того, щоб помститися людям, які змусили її страждати. Вважається, що багато психосоматичних хвороб є результатом ретрофлексії.

Наведемо приклади вправ, що використовувались у практиці Ф. Перлзом:

Вправа 1. Спробуйте дійсно зрозуміти, що запитуючи себе "про щось", ви задаєте ретрофлексивне питання. Ви не знаєте відповіді, бо в протилежному випадку ви не задавали б питання. Хто у вашому оточенні знає, або повинен був би знати? Якщо ви можете визначити хто це, то чи можете ви відчути, що хотіли б задати своє питання не собі, а йому (їй)? Що утримує вас від цього? Соромливість, страх відмови, небажання виявити своє неуцтво?

Вправа 2. Розгляньте самоосуд, ви знайдете тут неістинне почуття провини, а лише удаване почування себе винним. Спрямуйте докір тому, кому він реально адресований. Кого ви хочете докорити? Кого ви хочете змінити? У кого ви хочете викликати почуття провини, вдаючи, що відчуваєте його самі?

Приклад роботи з ретрофлексією. На сеансі групової терапії жінка поскаржилась на те, що вона погана мати, господиня, дружина. Керівник запропонував їй вибрати із групи присутніх тих, хто міг би зіграти ролі її чоловіка і двох дітей. Жінка повідомила учасникам групи типові для її членів сім'ї висловлювання, що стосувалися її. "Члени сім'ї" за проханням керівника підійшли до неї і, підсиливши інтонацію, промовляли: "Допоможи мені!", "Що сьогодні на вечерю?", "Послухай мене!", то жінка промовила, плачучи: "Залиште мене в спокої". В цьому випадку гнів, спрямований на "членів сім'ї", які весь час від неї щось вимагали, був ретрофлексований і перетворився в почуття провини.

Психотерапія ретрофлексії пов'язана з поверненням до істинної емоції. Консультант, працюючи з почуттям провини клієнта, допомагає йому виразити це почуття, потім допомагає відновити агресивний компонент почуття, після чого у клієнта виникає аутоагресія, а вже потім розвертають напрямок агресії, яка стає гетероагресією. Це непростий і довготривалий процес.

Дефлексія. Під дефлексією розуміють ухилення від реального контакту, коли зберігаються тільки зовнішні атрибути взаємодії при відсутності внутрішнього змісту. Цей механізм, застосовується клієнтом для зняття емоційної напруги. Звичайною формою дефлексії стають: світські розмови, надмірна балакучість, ритуальна поведінка, втеча від прямого погляду в очі співрозмовника, тенденція до зглажування конфліктних ситуацій. Клієнт, для якого характерна дефлексія, уникає безпосереднього контакту з іншими людьми, проблемами і ситуаціями. Крайній вияв відходу від контакту із середовищем – ізоляція.

Психотерапія дефлексії спрямована на стимулювання спонтанних проявів клієнта, виявлення відходу від контакту. Наприклад, можна застосувати таку вправу. Вправа "Рибки-актинії". Група поділяється на дві підгрупи – одна грає рибок, інша – актиній. Рибки можуть плавати між актиніями. А ті можуть хапати або не хапати рибок, утримувати (як завгодно довго) або відпустити рибок, захоплювати ще. Рибка може вириватися або залишатися. При цьому актинії не сходять зі свого місця. Дія триває декілька хвилин. Після цього актинії і рибки міняються ролями.

Обговорення: ким бути легше – актинією чи рибкою, чи хотілося хапати і утримувати, чи хотілося бути схопленим і утриманим, хто залишився не захопленим, хто нікого не захопив.

У гештальт-терапії прийнято поділ технік на дві групи: техніки діалога і проективні техніки. Техніка діалога – це робота, яка здійснюється на межі контакту між клієнтом і консультантом. Останній відслідковує механізми переривання і виносить свої емоції та переживання, як частину середовища, що оточує клієнта, на межу контакту. Друга група технік – проективні техніки – використовуються для роботи з образами, сновидіннями, уявним діалогом, "частинами особистості". Чітке розмежування цих технік можливе лише в теорії, а в практичній роботі вони тісно взаємопов'язані.

Найбільш відомі техніки: техніка "порожнього стільця", техніка роботи з протилежностями (полярностями), техніка проходження по колу, техніка експериментального посилення, човникова техніка, техніка розігрування ролей, техніка концентрації (фокусування усвідомлення), техніка діалогу з частинами тіла, техніка роботи зі сновидіннями.

Працюючи з вище зазначеними техніками, консультант покладається на важливий принцип – відповідальність за зміни лежить на клієнті, а консультант допомагає йому розширити зону усвідомлення власних переживань, використовуючи активні інтервенції, фрустрації, експериментування.

Багатоманітні техніки гештальт-терапії в процесі психоконсультування спрямовані на психологічну підтримку особистості, на формування здатності жити сьогоденням, а не минулими чи майбутніми проблемами. З цим положенням вчені пов'язують як переваги, так і очевидні обмеження концепції. Розглянемо наступні обмеження:

1) гештальт-терапія недооцінює когнітивні аспекти особистості клієнта, орієнтує його лише на теперішні переживання;

2) консультанти в основному уникають пояснень та залишають клієнта самого зі своїми переживаннями;

3) зорієнтованість гештальт-терапії до використання різних технік з інших наукових підходів;

4) надання переваг технічній стороні шкодить поглибленій психологічній взаємодії психолога-консультанта і клієнта. Існують і переваги, адже консультативна й терапевтична робота в гештальт-терапії поєднують в собі безліч вербальних і невербальних прийомів, а саме: пробудження сенсорики, робота із заблокованою енергією, диханням, тілом та голосом, вияви емоцій, робота зі сновидіннями та уявою, креативність (малюнок, музика, танок тощо).

Більше того гештальт-техніки та прийоми можуть бути з успіхом використані консультантом у ситуації довгострокової терапії, хоча і в ситуації короткочасного консультування вони є незамінною підтримкою для спеціаліста, який володіє відповідними знаннями; вони також дозволяють продуктивно надати допомогу в межах кризового психологічного консультування.

4. Когнітивно-біхевіоральний підхід у консультуванні

У період економічної кризи люди все частіше відчувають стрес і напругу в різних сферах свого життя, які накопичуються та можуть призвести до дезорганізації поведінки і

дисгармонії у взаємостосунках з оточуючими. Тому актуальним завданням психолога є надання швидкої і ефективної допомоги, спрямованої на усунення розбалансованості в переконаннях, емоціях та поведінці людини.

У наш динамічний час когнітивно-біхевіоральне консультування є одним з провідних напрямів надання психологічної допомоги людям. Методи когнітивно- біхевіорального консультування часто застосовуються при вирішенні таких проблем, як тривожність, стрес, невпевненість у собі (асертивність), а також ефективні при вирішені психологічних труднощів, пов'язаних з вихованням дитини або асоціальними діями людини.

Як відомо, на етапі становлення поведінкового консультування (1950-1960 р.р.) використовувались тільки технічні прийоми, засновані на класичному і оперантному обумовленні.

Класичне обумовлення, пов'язане з ім'ям 1.П. Павлова, було першою теорією, яка лягла в основу поведінкового консультування. І.П. Павлов, так само як і Дж. Уотсон – пропагандист теорії умовних рефлексів, творець американського біхевіоризму, у своїй теорії виключав значущість проміжних змінних і обмежував дослідження подразниками зовнішнього світу і зовнішньої поведінки.

Теорія інструментального або оперантного обумовлення Е. Торндайка і Б. Скіннера залишилася в рамках колишньої парадигми "стимул-реакція (поведінка)", проте підкреслила значення стимулів, що мали позитивний або негативний характер у виникненні та зміцненні поведінки. Модель Торндайка – Скіннера, як і модель І.П. Павлова, уподібнювала поведінку організму "чорній скринці", про внутрішній зміст якої не було ніякої інформації.

На розвиток поведінкового консультування у 60-х р. ефективно вплинула теорія навчання через спостереження А. Бандури. Вчений презентував у ній теоретичні узагальнення механізмів оперантного і класичного навчання і одночасно довів важливість врахування впливу когнітивних процесів у регуляції поведінки. На підставі положень зазначеної теорії виникає когнітивно-біхевіоральний підхід.

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

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

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

Основні положення теорії РЕТ А. Елліса. Назву теорії, виражену в абревіатурі РЕТ (раціонально-емоційна терапія), а з 1993 року РЕПТ (раціонально-емоційно-поведінкова терапія), А.Елліс визначив через зв'язок трьох основних психічних сфер (мислення, емоцій і поведінки) при проведенні терапії. У широкому сенсі термін "раціональне" використовується А.Еллісом як синонім когнітивної, пізнавальної здатності людини. Термін "поведінкова" був уведений для того, щоб підкреслити значущість особливостей поведінки клієнта при проведенні терапії і процедур консультування.

Теорія А.Елліса базується на таких основних положеннях: 1) мислення і емоції людини тісно взаємопов'язані та впливають на поведінку людини; 2) люди мають вроджену схильність до ірраціональності і, якщо в процесі соціалізації вони не розвивають свою здатність до раціонального вибору, то в них формуються ірраціональні переконання; 3) мета РЕПТ – допомогти людям усвідомити, що вони можуть жити раціонально і продуктивно; 4) раціонально-емотивний консультант – це викладач, який навчає клієнта навичкам самопізнання і корегує його уявлення про себе завдяки усвідомленню власних когніцій, установок, емоцій та поведінки.

Основним методом раціонально-емоційної терапії є метод АВС. В англійській мові абревіатура АВС в теорії А.Елліса походить від перших букв таких слів: А – activating experience – активуючий досвід; В – beliefs – переконання, вірування; С – consequences – наслідки (емоційні і поведінкові реакції на ситуацію або подію). Пізніше до своєї схеми А. Елліс додав нові елементи: D – disputing – дискусія стосовно ірраціональних установок, Е – effective – нова ефективна філософія життя.

Схему АВС в абревіатурі слів української мови можна подати таким чином – А → П → Р, де:

А – активуючі ситуації та події, які в нормі впливають позитивно на людину (сприяють реалізації мети, сприймаються як позитивні) або оцінюються як деструктивні, перешкоджаючи реалізації поставлених індивідом завдань; П – комплекс раціональних і ірраціональних переконань особистості: одні підштовхують до домінування позитивних форм мислення, інші грунтуються тільки на негативних оцінках різних сторін життя ("все погано", "мені не подобається", "це ганьба", "немає ніякого виходу" та ін.); Р – наслідки реакцій індивіда на події (А) у формі певних емоційних станів і поведінки. За наявності у індивіда раціональних переконань емоційні стани можуть виявлятися у формі задоволення або переживання відчуття щастя, на поведінковому рівні – прагнення до повторення активуючих ситуацій. При домінуванні у людини негативних переконань наслідки її емоційних реакцій на певні події можуть виявлятися у формі тривоги, страху, агресії і в тенденції відходження від вирішення проблемних ситуацій, спробах не розв'язати її, а усунути їх (поведінкові наслідки).

Слід пам'ятати, що клієнт при описі психотравмуючої ситуації (А) нерідко змішує подію, яка сталася реально та її суб'єктивне сприйняття, точніше його власну оцінку події. Клієнт може ухилятися від віддзеркалення самої суті події (А) у зв'язку зі страхом перед тим, що психолог не зрозуміє його погляди або засудить їх. Іноді невизначеність опису подій (А) може свідчити про специфічний когнітивний стиль клієнта, згідно з яким він прагне до відходження від травмуючих ситуацій.

Основними поняттями у теорії Еліса є ірраціональні думки (установки); холодні, теплі, гарячі когніції.

"Ірраціональні думки" (установки), пов'язані з минулим досвідом людини, коли вона в дитинстві ще не мала можливості спростувати їх на поведінковому рівні через відсутність відповідного досвіду. На відміну від раціональних суджень, які включають такі характеристики як реалістичність віддзеркалення дійсності, особистісна саморегуляція у процесі вирішення складних життєвих ситуацій, помірний емоційний супровід, можливість контролю над думками, емоціями і вибором рішень з боку суб'єкта – ірраціональні переконання не включають цих ознак.

Ірраціональні судження більшою мірою викривлено відображають реальність за рахунок гіперболізації якоїсь однієї сторони події або певної властивості особистості, містять крайній ступінь оцінки ситуації і тому частіше визначаються такими словами, як "жах", "морок", "приголомшливо", "кінець світу" та ін. В ірраціональних судженнях можуть міститися стійкі імперативи (вимоги) особистості, що не зазнають заперечень. Свобода вибору для особистості стає неможливою, оскільки спонтанність розвитку ситуації або стосунків не приймається. Судження можуть бути звернені до світу ("справедливості в цьому світі не доб'єшся"), до інших людей ("мене ніхто не цінує і не розуміє"), до самого себе ("я завжди, за будь-яких умов, маю бути на висоті").

Ірраціональні переконання поступово призводять людину до хронічної емоційної напруги, апатії, психогенних розладів, що різко знижують її можливість продуктивно вирішувати заплановані завдання і долати актуальні проблеми. Крім того вони обмежують її свободу вибору. Це відбувається через фіксацію особистості тільки на вирішені однієї мети або на врахуванні одного факту, що й заважає їй побачити ширший життєвий контекст, в якому існує її актуальна проблема.

Стійкість зв'язку думок і почуттів може бути різною, і це багато в чому визначає інтенсивність і гнучкість поведінки індивіда. Враховуючи варіації цієї сторони когнітивної діяльності, А. Елліс виділив холодні, теплі і гарячі когніції.

Холодні когніції – дискриптивні (описові) когніції, що передбачають байдужі або відносно нейтральні переживання. Холодні когніції, як правило, не спотворюють оцінного ставлення індивіда до ситуації і не викликають негативних емоцій.

Теплі когниції – комплекс раціональних поглядів індивіда, що відрізняються гнучкістю емоційно-когнітивних зв'язків. Судження про розвиток подій тим або іншим чином виявляються у формі побажань і переваг. Емоції і почуття, що супроводжують такого роду когніції, помірні за силою, не фіксуються в свідомості людини надовго, а тому не здатні блокувати її поведінку. Вони легко усвідомлюються і коригуються.

Гарячі когніції – жорсткі емоційно-когнітивні установки, що діють як вимоги, розпорядження, накази, що супроводжуються переживанням сильних, інтенсивних почуттів і жорстким програмуванням оцінного ставлення людини до певних подій і фактів.

Прикладом для ілюстрації може служити складна виробнича ситуація, що супроводжується напруженими стосунками між співробітниками. Одна людина сприймає її як природну і прийнятну, що не має особливого значення (холодна когніція – "без притирання на роботі жити не можна"). Інша намагатиметься надати їй раціонального вигляду, з розумінням поставиться до колізій виробничих стосунків – "працювати разом і не посваритися – нудно і не цікаво. Здорові претензії одне до одного корисні. Інколи це стимулює" (теплі когніції). У сприйнятті та оцінках третьої особистості звучатимуть образа і обурення ("Це нестерпно! Він, молокосос, посмів зробити мені зауваження. |Він не згоден з тим, що я пропоную!" (гарячі когніції).

Основні положення концепції А. Бека. Когнітивне консультування набуло обгрунтування в концепції А. Бека і застосовується у ході вирішення психологічних проблем, які виникають у взаєминах між партнерами, в процесі корекції подружніх пар через сімейні колізії та людей, що відбувають покарання в місцях позбавлення волі, дезадаптованих школярів та акцентуйованих особистостей. Доведено, що когнітивне консультування ефективне незалежно від рівня освіти людини, її походження, віку і статі.

А. Бек відзначав, що когнітивний підхід найбільш ефективний для клієнтів, здатних до інтроспекції і схильних до міркувань про свої думки і фантазії. Застосовувати когнітивне консультування можна тоді, коли проблеми клієнта досить чітко прояснені і виявлені його когнітивні спотворення.

А. Бек розробив когнітивну концептуалізацію – процес виявлення, визначення та інтерпретації психологічних труднощів клієнта в когнітивних термінах, що дає можливість психологу формулювати цілі, визначати план консультативної діяльності, що буде проводитись, успішно працювати з автоматичними думками, переконаннями і поведінкою клієнта, підбирати необхідні для цього техніки.

Концепція А. Бека підпорядковується таким основним положенням: 1) викривлення когнітивної діяльності особистості приводять до утворення у неї неадаптивних станів у емоційній і поведінковій сферах; 2) завданням когнітивного консультування є виявлення консультантом глибинних та проміжних переконань клієнта, його автоматичних думок та помилкових когніцій; 4) переформулювання старих когніцій на нові, адаптивні здійснюється за допомогою спеціальних технік і прийомів; 5) консультант разом з клієнтом виробляє компенсаторні стратегії – нові форми поведінки клієнта, що дозволяють справлятися йому з негативними глибинними переконаннями.

З раннього віку в дитини формуються певні уявлення про різні сторони життя: природу, навколишній світ, своє місце в ньому, саму себе, ставлення до оточуючих. З часом ці уявлення особистості стають раціональними та ірраціональними, проте саме через їх призму доросла людина інтерпретує все те, з чим вона взаємодіє, зокрема й через призму засвоєних помилкових переконань.

До основних елементів когнітивної діяльності особистості належать глибинні та проміжні переконання, когнітивні помилки та автоматичні думки.

Глибинні переконання людини – це узагальнені когнітивні структури ("схеми"), внутрішні когнітивні програми, що охоплюють багато пластів її психічної діяльності, організують досвід і поведінку. Це особистісні установки, що моделюють погляди людини стосовно певних сторін життя і самої себе. Глибинні переконання особистості дозволяють їй здійснювати дії від моменту виникнення потреби, постановки цілей до їх реалізації. Виникнення у людини проблем або психічних розладів у когнітивному консультуванні розглядається як результат активізації її неадаптивних переконань та гальмування (витіснення) більш адаптивних схем.

Глибинні переконання можуть бути позитивними і негативними. Наприклад, індивід може оцінювати власну значущість у такій формі, як: "я привабливий (здатний, розумний, добрий)"; вольові якості – "я контролюю ситуацію", "я справлюся", "я впевнений у собі", стосунки з оточуючими – "мене цінують", "я – популярна людина у своєму оточенні". На формування негативних глибинних переконань ("ранні негативні схеми") впливають різні фрустраційні та стресові ситуації дитячого і підліткового віку.

Проміжні переконання людини – комплекс окремих думок і поглядів, що алогічно визначають її ставлення до певних сторін життя. Перебуваючи в структурі базових глибинних переконань людини, проміжні переконання призводять до появи у неї автоматичних думок і систематичних когнітивних помилок, що визначають тактику її поведінки, зміст думок і оцінок. Вони погано усвідомлюються і вербалізуються, тобто нечітко описуються словами, і виявляються у формі неузгоджених стосунків, алогічних припущень і правил.

Приховані (проміжні і глибинні) переконання людини визначають особливості сприйняття нею поточних і минулих ситуацій або подій і виявляють її ставлення до зазначених подій у формі автоматичних думок, які, у свою чергу, впливають на формування в людини емоційних реакцій і вчинків.

Автоматичні думки людини – спонтанно виникаючі думки або образи, які, знаходячись у структурі потоку її ситуативних довільних думок, ведуть до спотворення процесу оцінювання нею певних аспектів дійсності, способів вирішення проблем, ставлень до оточуючих людей і власної особистості, до генерування негативних емоційних станів і непродуктивних форм поведінки.

Когнітивні помилки людини – систематичні логічні помилки в її думках, що виникають на основі проміжних і глибинних негативних переконань, що легко виявляються при аналізі автоматичних думок (амфіболія, гіперболізування, дихотомізм мислення, вибіркова абстракція, наклеювання ярликів, помилка довільного висновку, персоналізація, перфекціонізм, психологізування, надузагальнення, посилання на традиції, "катастрофізація").

Загальні принципи і основні положення когнітивно- біхевіорального підходу. Незважаючи на різні напрямки консультування, що існують у рамках когнітивно-біхевіорального підходу, їх об'єднують базові наукові позиції вчених, що стосуються принципів функціонування психіки. Основна ідея когнітивної моделі вивчення психіки визначається тим, що мислення (його структура, процеси, результати діяльності) є ключовою функцією у формуванні емоційних станів і поведінки людини. У зв'язку з цим основними принципами когнітивно-біхевіорального консультування є наступні:

1) зміст кргнітивних структур (базові переконання) особистості зумовлює перебіг емоційних станів і почуттів;

2) поведінка, ставлення особистості до інших і до себе визначається її логічними схемами, автоматичними думками, переконаннями, поглядами та уявленнями;

3) неадаптивні когнітивні структури особистості (дисфункціональні переконання, когнітивні помилки, неусвідомлювані мотиваційні установки, викривлені висновки) заважають їй реалістично сприймати факти, події, взаємодії та адекватно осмислювати

мотиви власних вчинків і поведінку інших людей, породжують неконструктивні форми поведінки.

Нижче наведено інтерпретацію та особливості реалізації основних положень когнітивно-біхевіорального консультування.

1. Вивчення мислення клієнта. Оцінка життєвих випадків (проблемних ситуацій) розглядається в термінах когнітивного консультування. Консультант спочатку виявляє поточне мислення клієнта, що викликало у нього негативні емоції і проблемну поведінку (наприклад, прагнення до ізоляції, відмова від допомоги; схильність, при обговоренні особистих проблем, демонструвати дратівливість, агресивність). Потім консультант визначає сприятливі чинники, що впливають на сприйняття клієнта. Далі формулює гіпотезу про психогенні події і стійкі способи їх інтерпретації, які призвели до виникнення у клієнта психічного розладу або важкої нерозв'язуваної для нього проблемної ситуації. Уявлення про клієнта поступово диференціюється, в процесі консультації психолог ділиться з ним своїми припущеннями, уточнює їх. Процес взаємодії постійно супроводжується навчанням клієнта розглядати свій досвід через призму когнітивної моделі.

2. Доброзичливе ставлення до клієнта. Когнітивно- біхевіоральне консультування вимагає створення міцного альянсу, до якого постійно має прагнути консультант. На початкових етапах консультування багатьом клієнтам складно встановлювати довірчі стосунки з психологом. Для цього останньому потрібно проявляти теплоту, увагу, активізувати свій емпатійний потенціал. Крім того консультанту важливо співчутливо вислуховувати клієнта, ніколи його не засуджувати, точно узагальнювати почуті думки і оцінки, демонструвати реалістичний оптимізм. На фоні таких взаємодій з консультантом у клієнта відбуватиметься переструктурування його поглядів, уявлень, когніцій та ставлень загалом.

3. Створення альянсу. Консультант спонукає клієнта ставитися до терапії як до роботи рівнозначних партнерів: разом вирішувати, яким питанням присвятити наступну консультацію, як часто зустрічатися, які домашні завдання виконувати між зустрічами. На початку більшу активність та ініціативність проявляє психолог, проте досягнувши позитивних результатів, клієнт заохочується до активніших дій (він може сам пропонувати теми для бесід, виявляти викривлення власного мислення, підбивати підсумки, визначати зміст домашніх завдань).

4. Орієнтація на мету, фокусування на проблемі. Вже у процесі проведення першої консультації психолог пропонує клієнту перелічити хвилюючі його особистісні проблеми і визначити, яких змін він потребує. Виявивши ті проблеми, що заважають адаптивній поведінці клієнта, консультант пропонує йому оцінити обгрунтованість думок, що перешкоджають досягненню його цілей (це можуть бути думки про власну нікчемність, нерішучість, пов'язані з переживаннями самотності, непотрібності та ін.). Виявлення спотворень у сфері мислення і поступове зміцнення навичок коригування власних думок допомагає клієнтові вирішувати актуальні для нього проблеми і покращувати стосунки з оточуючими. Таким чином, клієнт оволодіває навичками адекватного сприйняття власних дисфункціональних думок, через які не може ефективно використовувати раніше набутий досвід.

5. Орієнтація на сьогодення. У процесі консультування психолог і клієнт, особливо на початкових етапах, повинні фіксувати увагу на поточних проблемах, що хвилюють або дезадаптують клієнта. Обговорення і реалістична оцінка психотравмуючих подій і ситуацій веде до поліпшення самопочуття і редукції невротичних симптомів клієнта. Таким чином, при виявленні проблем психолог керується принципом "тут і тепер". Водночас йому доводиться звертатися до минулого досвіду клієнта, якщо проведена робота виявляється неефективною і якщо консультант переконаний, що йому необхідно визначити, як і коли виникли дисфункціональні думки клієнта. Це дозволяє допомогти останньому усвідомити власні погляди і установки, засвоєні в дитинстві, визначити їх обгрунтованість щодо

минулого, сьогодення і сформувати раціональніші уявлення про проблему, що йому заважає тепер.

6. Структурованість консультацій. В процесі кожної зустрічі з клієнтом консультант прагне дотримуватися певного плану, що включає: а) оцінку настрою клієнта і його асоціацій відповідно до поточних подій його життя; б) визначення порядку денного, в якому фіксується перелік тих питань, які необхідно обговорити; в) аналіз виконаних домашніх завдань і тем, над якими необхідно подумати клієнту. У ході консультації психолог підводить проміжні підсумки. У тих випадках, коли стан клієнта поліпшується, консультант стимулює його активність до самостійного аналізу і вирішення своїх проблем. Когнітивна схема, що виникла, з часом закріплюється і стає стереотипом, а це дозволяє клієнту надавати самому собі допомогу і після закінчення курсу консультування.

7. Сам собі консультант. У когнітивно-біхевіоральному консультуванні особлива увага приділяється профілактиці загострень стану клієнта. У зв'язку з цим зазначений вид консультування можна розглядати як навчальну програму, основна мета якої – навчити клієнта надавати допомогу самому собі в потрібний момент. Тому вже з перших зустрічей клієнтові пояснюють базові положення когнітивно-біхевіорального консультування і знайомлять з когнітивною моделлю формування поведінки. Консультант навчає клієнта тому, як розпізнавати і оцінювати власні переконання, планувати зміну поведінки та ін.

У ході консультування клієнт навчається здійснювати такі когнітивні дії: відстежувати свої негативні автоматичні думки і уявлення; розпізнавати взаємозв'язок між власними думками, емоціями і поведінкою; аналізувати факти, що підтверджують або спростовують його уявлення; виробляти реалістичніші оцінки і уявлення; модифікувати дисфункціональні переконання.

8. Консультативна взаємодія в альянсі та без нього. Когнітивно-біхевіоральне консультування навчає клієнта розпізнавати і оцінювати власні дисфункціональні погляди і знаходити на них раціональні відповіді. Спільна робота консультанта з клієнтом примушує останнього зосереджуватися на конкретних проблемах, розпізнавати ознаки дисфункціональних думок, оцінювати їх достовірність і корисність, продумувати подальші дії. При проведенні керованого дослідження психолог разом з клієнтом з'ясовують значущість його думок стосовно себе, оточуючих і виникаючих життєвих проблем. Крім того клієнт може сам ставити собі питання, на які буде прагнути знайти відповіді самостійно або, у разі труднощів, за допомогою консультанта. Наприклад, на яких фактах стосовно постійного неуспіху грунтується моє доведення? Чи можливі інші пояснення цього неуспіху? Наскільки серйозна та чи інша втрата? Чи вона знижує потенціал чогось дійсно важливого в моєму житті? Чи існує небезпечність для мене в тому, якщо стороння людина погано думає про мене? Що я втрачу, коли спробую наполегливіше відстоювати свої права?

9. Когнітивно-біхевіоральне консультування спрямоване на зміну широкого кола психічних явищ: деформованого мислення, стійкого негативного настрою, емоціогенних станів та неузгодженої поведінки клієнта. Для цього використовуються не лише стратегії когнітивного консультування (сократівський діалог, кероване дослідження, метод падаючої стріли, техніка активної уяви, рольові ігри, методи жорсткого, м'якого і об'єктивного заперечування ірраціональних ідей, домашні завдання і т.д.), але й техніки, запозичені з інших напрямків консультування (поведінкового, гештальт-терапії, НЛП та ін.). Вибір техніки зумовлюється специфікою особистісної проблеми чи кожного травмуючого випадку клієнта і тими завданнями, які ставить перед собою консультант.

10. Короткостроковість когнітивно-біхевіорального консультування. Як показує практика, термін консультування для більшості клієнтів з психологічними проблемами становить від 4 до 14 консультацій.

Структура консультативної зустрічі. Процес консультування має бути зрозумілим для психолога і клієнта. Консультанту важливо чітко уявляти, як взаємодіяти з клієнтом, які прийоми і методи використовувати, які когнітивні зміни необхідно викликати, щоб результати цих змінювань в процесі консультування були ефективними. Клієнту необхідно

розуміти, що потрібно чекати від консультування, на чому йому важливо зосередити свою увагу, які обов'язки виконувати разом з психологом, яких змін чекати найближчим часом і у віддаленому майбутньому. У зв'язку з цим кожна консультативна сесія психолога і клієнта має бути підпорядкована певним принципам і правилам. Нижче наведено узагальнений зміст основних положень і вимог, що структурують консультативні зустрічі психолога і клієнта.

Порядок денний. Наповнення змістом кожної консультації має бути включене до порядку денного – загального плану роботи з клієнтом – це теми запланованих для обговорення з клієнтом проблемних ситуацій, аналіз виконаних рекомендацій психолога і завдання для наступного домашнього завдання. Крім того до порядку денного включаються цілі, методи консультування, порядок їх проведення, а також актуальні проблеми, які узгоджуються з потребами клієнта, що, насамперед, може бути активоване такими питаннями: "Про що Ви хотіли б поговорити сьогодні?" або "Над чим нам з Вами варто попрацювати?". При цьому психологу необхідно звузити спектр проблем, що розглядаються, і виділити тільки ті, обговорення яких може суттєво змінити стан клієнта. В процесі консультативних взаємодій робляться проміжні і завершальні висновки, здійснюється зворотний зв'язок – з'ясовується думка клієнта про результати і труднощі поточної консультації. Порядок денний є важливим елементом продуктивної роботи психолога, оскільки його ігнорування веде до неефективного використання робочого часу.

Оцінка стану клієнта включає вивчення його скарг, настрою, поточних переживань, автоматичних думок, функціонально пов'язаних з його проміжними і глибинними переконаннями. Оцінка настрою грунтується на суб'єктивному звіті клієнта, а також аналізі показників деяких опитувальників (для цього використовуються шкали депресії, тривоги, безнадійності А.Бека). Результати шкал, опитувальників, тестів можуть дати інформацію про проблеми клієнта (порушення сну, сексуальні дисфункції, викривлення самооцінки), які з різних причин він не хоче розкривати.

Аналізуючи скарги клієнта, оцінюючи його психічний стан, консультант виділяє найбільш значущі моменти, які у подальшому необхідно внести до порядку денного, розпочати обговорення особистісних проблем і зробити їх цілями консультування. Таким чином, головним завданням кожної сесії є визначення моделі концептуапізації проблем клієнта і складання плану корекційних втручань.

Складання плану консультування. Психолог розробляє план консультування, грунтуючись на своєму баченні особистості клієнта, особливостей його когнітивної сфери, симптомів розладу. Після кожної зустрічі з клієнтом він коригує свій план залежно від того, що вдалося з'ясувати у клієнта, що досягнуто на попередній консультації, які результати було отримано під час виконання домашніх завдань. Таким чином, план консультування в міру необхідності може переглядатися і змінюватися. Аналізуючи конкретну проблему клієнта, психолог змінює план консультування згідно з його індивідуальними потребами. Все це дозволяє психологу структурувати кожну консультацію, у процесі якої підтримувати намічену стратегію взаємодій і контролювати її результати. При плануванні зустрічей консультанту важливо тримати у своїй свідомості ряд питань, за допомогою яких вдається уточнювати різні аспекти взаємодії з клієнтом.

– Що змінилося в стані клієнта порівняно з початковим етапом консультування?

– Яким чином спрямувати стратегічні лінії консультування, щоб врахувати індивідуальні особливості клієнта і динаміку змінювань його проблеми?

– У чому полягають труднощі концептуалізації проблеми клієнта?

– Якого поліпшення вже досягнуто? Що змінилося в настрої і поведінці клієнта?

Навчання когнітивної моделі. Одне з найважливіших завдань консультування – навчити клієнта когнітивної моделі для проведення самодослідження і залучення його до процесу консультативної взаємодії. Тому, вже на першій сесії, уточнюються його уявлення і знання про цей напрям психологічного консультування. У зв'язку з тим, що більшість людей мають про консультування дуже обмежені відомості, психолог, підкреслюючи важливість стилю мислення клієнта, розширює його уявлення про зв'язок розумової діяльності та

емоційно-поведінкового реагування. Він пояснює, що більшість людей ці взаємозв'язки уявляють таким чином: А→С, де "А" – це активуючий стимул, як поштовх із зовнішнього середовища, що запускає процес реагування. "С" – наслідок "А", який виявляється у формі емоційних і поведінкових реакцій. Далі зображується нова схема: А→В→С, де "В" – уявлення, думки і переконання клієнта про проблемну ситуацію, інтерпретації і висновки, які він робить стосовно "А". Щоб показати, як думки клієнта породжують певні емоції і відчуття, психолог просить його описати ситуацію, що супроводжується сильною емоційною напругою. Спочатку клієнта просять зосередитися на пусковій ситуації і визначити А і С. Потім йому пропонується відновити уявлення і думки у теперешній момент (В), пригадати, що він переживав і як говорив, про що думав, з-за чого був засмучений. Таким чином, озвучування внутрішнього діалогу, фіксація уваги на тому, як переконання впливають на емоції і поведінку (із записами цього матеріалу на папері), дають можливість клієнту аналізувати і оцінювати точність взаємозв'язку В і С на власних прикладах. Надалі консультант у процесі навчання клієнта сприяє формуванню навичок виявлення і оцінювання власних автоматичних думок і негативних переконань, зміні їх структури у контексті конкретних життєвих ситуацій, активізації правил вирішення проблем. Супідрядно контролюється ступінь упевненості клієнта в нових переконаннях і формах поведінки.

Домашні завдання. Спростування ірраціональних переконань і заміна їх раціональними в кабінеті консультанта ще не гарантує того, що в реальному житті клієнт керуватиметься новими поглядами. У зв'язку з цим домашні завдання є важливим способом закріплення досягнутих особистісних змін, що допомагає клієнту в тому, щоб зміцнити раціональні переконання, сформовані на етапі навчання когнітивної моделі; виявити корисність раціональних переконань та звільнитися від ірраціональних переконань; сформувати адаптивну поведінку, що відповідає новим установкам.

В процесі виконання домашніх завдань клієнту пропонується методичні засоби і прийоми: спостереження за власними думками в реальній ситуації та аналізування їх письмової фіксації; прослуховування та інтерпретація аудіозаписів колишніх занять; виконання вправ з використанням уяви; проведення індивідуальних тренінгів до тих інструкцій, які надавав психолог; ведення щоденників, самостійне прочитання та відрефлексування спеціальної літератури. При використанні бібліотерапії застосовуються спеціально відібрані інформаційні матеріали, спрямовані на підйом настрою клієнта, відвернення його від неприємних емоціогенних думок, що загалом сприятиме вихованню сили волі, оптимізму, впевненості в собі.

Підбиття підсумків – резюмування значущого матеріалу, що прозвучав під час зустрічі з клієнтом на проміжних етапах і в кінці консультування. У завершальному підбитті підсумків підкреслюється, що в процесі консультацій був визначений порядок денний, проведена оцінка стану клієнта, уточнені цілі психологічного консультування, визначаються досягнуті до теперішнього часу особистісні зміни клієнта, з'ясовується, що ще залишається і що заважає клієнту в досягненні позитивних результатів, дається оцінка виконаним домашнім завданням і т.д. Основні позитивні психологічні зрушення клієнта, досягнуті в процесі консультативної сесії, мають коментуватися психологом в оптимістичному тоні. Якщо підбиття підсумків на перших консультаціях проводиться тільки консультантом, то пізніше ініціатива в цьому питанні поступово віддається клієнту.

У процесі взаємодії консультанта з клієнтом можуть траплятися труднощі, що заважають структуризації консультацій, про які слід пам'ятати. Деякі клієнти повільно навчаються тому, що заплановано в ході консультування, не хочуть слідувати встановленим сесією правилам, що випливає з їх дисфункціональних переконань про себе, психолога і процес консультації. У деяких клієнтів трапляється зайва деталізація в описуванні й оцінці власних станів або подій тижня. У таких випадках консультант коректно і настійливо може переривати монолог клієнта і концентрувати його увагу на обговоренні актуальних проблем, пояснюючи, що він повинен вчитися подавати огляд подій і важливих, з його точки зору,

фактів минулого тижня, виділяючи лише головне, точніше робити акцент тільки на суттєвих деталях.

Діагностика автоматичних думок, проміжних і глибинних переконань. Основним завданням діагностики у сфері консультування є визначення мішеней. Мішень у когнітивно-біхевіоральному консультуванні визначається в когнітивних і поведінкових термінах і містить виявлення непродуктивних автоматичних думок, переконань і поведінкових реакцій клієнта, які можуть бути модифіковані та змінені в процесі консультативних зустрічей.

Діагностика складається з аналізу скарг клієнта, які відображають або суть його психологічної проблеми, або свідчать про певні форми емоціогенних розладів. У зв'язку з цим діагностика повинна орієнтуватися на два основні аспекти оцінки і кваліфікації проблем клієнта – психологічний і психотерапевтичний.

Психологічні проблеми, з якими звертається клієнт, можуть бути різної складності, виявлятися в різних сферах життєдіяльності, мати різну для нього значущість, тому важливою метою для психолога є' визначення того, з чим конкретно треба працювати. Зрозуміло, що займатися всіма проблемами клієнта одночасно не можна і потрібно починати з вибору конкретної мішені. Для її визначення можна використовувати такі загальні принципи.

Складність проблеми. Необхідно враховувати ту шкоду, якої може завдати психологічна проблема в житті клієнта і наскільки обмеженими можуть бути його адаптивні можливості для її подолання чи нейтралізації.

Центральність проблеми – оцінка того, що вирішення найбільш значущої проблеми (емоційно-розбалансованого стану) може призвести до ослаблення інших актуальних для клієнта проблем.

Ефективність – оцінка консультативної резістентності проблеми. Не завжди базова проблема може бути вирішена відразу, її інертну структуру (наприклад, глибинні переконання) можна "розхитати", впливаючи на пластичніші та менш стійкі ланки когнітивної системи.

Комплекс (складні, центральні, менш актуальні і т.ін.) проблем має вирішуватися поетапно. На етапі вибору мішеней консультування потрібно побудувати "сходинки проблем", визначити способи їх розв'язання у графічній формі. На нижній сходинці розміщується проблема, обрана за вищезгаданими критеріями, потім друга, третя і т.д. Тимчасово поліпшивши емоційний стан клієнта і давши шанс повірити в можливість вирішення особистісних труднощів, можна перейти до етапів консультування і корекції його центральних проблем.

Принцип етапності в консультуванні дозволяє уникнути плутанини, оскільки одночасна робота з різними проблемами не дає позитивних результатів.

Діагностика та технологія нівелювання впливу автоматичних думок як "мішеней" консультування. Автоматичні думки – щоденна і часто спонтанно виникаюча продукція розумової діяльності людини, що містить комплекс різних довільних або неусвідомлюваних раціональних, що відповідають дійсності, та дисфункціональних помилкових ідей.

Дисфункціональні автоматичні думки є джерелом негативних емоцій і почуттів, парадоксальних вчинків і дій, пусковим чинником несподівано виникаючих сварок, що здаються не досить мотивованими проявами агресивності та ін. Які автоматичні думки мають бути в центрі уваги консультанта, щоб робота з ними була максимально ефективною, як їх оцінювати, як навчати клієнтів виявленню їх у себе – це, мабуть, найскладніші завдання початкового етапу когнітивно-біхевіорального консультування.

На перших консультаціях клієнту заздалегідь пояснюється природа автоматичних думок, підкреслюється, що виявлення помилок мислення, їх критична оцінка і своєчасна корекція дозволяють поліпшити його психічну адаптацію. Знайомлячи клієнта з відомостями, що стосуються походження, форм і змісту автоматичних думок, психолог пропонує обговорити питання взаємозв'язку між його думками і переживанням. Для цього психолог просить пригадати свіжу ситуацію, що недавно сталася, коли клієнт був

засмучений і переживав такі емоції, як тривога, смуток, злість, і пригадати першу думку, яка при цьому виникла у свідомості. Клієнту пропонується оцінити, як усвідомлена автоматична думка відображає дійсність і як впливає на його настрій. Далі клієнт повинен зосередитися на своїх емоційних почуттях і визначити, як змінюватимуться настрій і емоційний стан, якщо змінити думку, що домінує в його свідомості. При цьому підкреслюється, що основна мета когнітивно- біхевіорального консультування – послідовне навчання клієнта раціональним прийомам розпізнавання автоматичних думок, що виникають при поганому настрої (крок 1), а надалі формування уміння оцінювати свої думки і змінювати їх, якщо вони були викривлені (крок 2).

Для закріплення навичок виявлення автоматичних думок психолог, як домашнє завдання, пропонує клієнту записувати свої помилкові ідеї, і робити це під час консультації, в проміжках між зустрічами, в ході аналізу проблемної ситуації або під час спонтанного настрою, що часто змінюється. Основне запитання, яке ставить консультант, орієнтуючись на невербальні сигнали клієнта, щоб виявити його автоматичні думки, таке: "Про що Ви думаєте (подумали)?". При цьому "Про що я тільки – но (тоді) подумав?" – основне питання клієнта до самого себе.

При виявленні й оцінюванні автоматичних думок клієнта психолог за допомогою уточнювальних і диференційованих питань може виділяти їх різні аспекти: значущість, форми реагування клієнта на власні думки, вивчення обставин, в яких вони найчастіше виникають.

Актуальність автоматичних думок для клієнта з'ясовується за допомогою таких питань:

– Наскільки Ви довіряєте цій думці (0 – 100%)?

– Які емоції виникають у Вас внаслідок цієї думки?

– Як інтенсивно Ви переживаєте ці емоції (0 – 100%)?

Якщо клієнт не зазнає сильних емоцій через автоматичну думку, то психолог, щоб визначити ступінь фіксованості на цій думці пропонує перейти до обговорення таких питань.

– Чи давно у Вас з'явилася ця ідея?

– Які емоції виникли у Вас після усвідомлення цієї думки?

– Що з Вами відбувається після того, як виникає ця думка?

Типовість автоматичної думки для клієнта перевіряється за допомогою таких питань, як:

– Чи часто Вас відвідують подібні думки?

– У яких випадках?

– Чи дуже такі роздуми Вас турбують?

Уточнюються обставини і деталі ситуацій, в яких у клієнта виникають автоматичні думки.

– Що сталося перед тим, як Ви так подумали?

– Які слова або дії (когось) викликали таку думку?

– Що Ви відповіли на його (її, їх) слова?

З'ясовуються способи реагування клієнта на автоматичні думки.

– Що ви можете зробити в цій ситуації?

– Що в цьому випадку Ви хотіли б зробити?

– Як Ви виходили з подібних становищ раніше?

Консультант робить спроби визначити переконання, що лежать в основі автоматичних думок. Він уточнює: "Якби ця думка відповідала дійсності, що це означало б для Вас?".

Після того як консультант визначить, що автоматична думка значуща і спричинює негативні переживання, клієнту пропонується теж її оцінити. Психолог має уточнити, чи існують у клієнта докази, що підтримують цю ідею, а також докази, які суперечать їй. Прийом знаходження доказів допомагає клієнту подивитися на власну думку з різних боків, що викликатиме переживання сумніву в її істинності. Уточнюється, які наслідки несе автоматична думка і які наслідки можуть виникнути, якщо він змінить спосіб мислення.

Пізніше психолог оцінює, наскільки клієнт довіряє первинній автоматичній думці і які емоції у зв'язку з цим відчуває. Клієнту пропонується обговорити зміни в його емоційній і розумовій сферах, які сталися в процесі роботи над автоматичними думками. Підкреслюється, що уміння виявляти і оцінювати автоматичні думки – це навичка, для закріплення якої потрібні час і практика.

Далі психолог і клієнт спільно формулюють і потім записують на окремій картці відповіді на автоматичні думки у формі чітких позитивних тверджень. Ці позиції повинні містити раціональні твердження, що протистоять змісту автоматичної думки індивіда (техніка "пошук адаптивної відповіді").

Як ілюструючий приклад, можна навести проблему часто виникаючих конфліктів у сім'ї молодої жінки, з якою вона звернулася за допомогою до консультанта. У результаті сімейного виховання клієнтки за типом домінуючої гіперпротекції, постійного контролю з боку батьків, формування залежності та невротичного стилю поведінки, у неї досить швидко і легко, часто поза реальною конфліктною ситуацією, виникають бурхливі емоційні реакції. Цим емоційним станам передують думки, які вона інколи, як докір, висловлює вголос ("Скільки можна мене принижувати?!", "Ви забуваєте, скільки мені років!"), але частіше вона цього не говорить, а тому її поведінка здається неконструктивною.

У клієнтки відмічається низький поріг сприйняття сімейних ситуацій, що зовні здаються нейтральними, коли батьки намагаються давати поради, що і коли вона повинна купити собі та власній дитині, як одягатися, і, як їй здається, в жорсткій формі дорікають за те, що вона робить щось всупереч їх повчанням. Бурхливі сцени з докорами з обох боків, у свою чергу, підсилюють атмосферу взаємної ворожості в сім'ї.

Співвідношення автоматичних думок і адаптивної відповіді у клієнтки можна визначити таким чином. Автоматична думка:

"Батьки мене принижують!" Адаптивна відповідь: "Мене ніхто не принижує. Просто батьки досі бачать у мені дівчинку, якій потрібно підказувати, як жити. Цей батьківський стиль характерний для багатьох сімей, однак я не повинна бути такою непримиренною до їх спроб завжди залишатися батьками. Я не хочу, щоб подібні стосунки повторились у мене з моєю дитиною".

Цей досвід роботи з автоматичними думками може допомогти клієнту виконувати домашні завдання. Якщо клієнт зазнаватиме негативних емоцій, то аналогічно він може записувати свої автоматичні думки і сформулювати адаптивну форму відповіді, попрацювавши з нею, пізніше погоджувати її зміст з консультантом. Закріплення навички формування адаптивної відповіді на автоматичну дисфункціональну думку може стимулюватися питанням, яке консультант часто ставить клієнту: "Як Ви відповісте на цю думку?".

Коли клієнту важко об'єктивно оцінити свою автоматичну думку, потрібно допомогти від неї дистанціюватися. В цьому разі психолог пропонує вибрати клієнту кандидатуру уявного друга (або родича), придумати йому ім'я, уявити, що у друга виникли такі самі, як у нього, думки і постаратися дати йому раціональну пораду (техніка "допоможи другу").

Щоб допомогти людині виробити більш адаптивні погляди на світ, навчити її виявляти й оцінювати автоматичні дисфункціональні думки, психолог пропонує клієнту реєструвати свої викривлені думки і відповіді на них у спеціальному бланку РДД (робота з дисфункціональними думками). Бланк РДД має шість колонок, які вводяться в роботу в два етапи: на першому – здійснюється ознайомлення з першими чотирма колонками, на другому – з двома останніми. До початку роботи зі всіма колонками бланка клієнт на прикладах декількох ситуацій повинен самостійно заповнити перші чотири колонки. Перш ніж навчити клієнта заповнювати дві останні колонки, консультант повинен в усній формі оцінити як мінімум одну його автоматичну думку і переконатися, що стан клієнта поліпшився.

Запитання, які клієнт може ставити собі для формування адаптивної відповіді такі: 1. Які докази істинності автоматичної думки? Чи існують докази того, що ця думка помилкова? 2. Що найгірше може статися? Чи зможу я пережити це? Який найкращий результат? Який

найреалістичніший варіант розвитку подій? 3. Які наслідки моєї переконаності в істинності цієї автоматичної думки? Що станеться, якщо я зміню своє мислення? 4. Що я зможу зробити? 5. Якби в подібній ситуації опинився (ім'я друга) і у нього були подібні думки, що я міг би сказати йому?

Психолог має попереджати клієнта, що засвоєння цього методичного засобу роботи вимагає певного тренування, а помилки, що допускаються при заповненні бланка, спочатку трапляються практично у всіх. Далі клієнта інструктують тому, як правильно заповнювати колонки бланка РДЦ (Таблиця 1).

Дата	Ситуація	Автоматичні думки	Емоції	Адаптивна відповідь	Результати
	1. Яка подія або спогад спала Вам на думку? 2. Чи були у Вас неприємні фізичні відчуття і якщо так, то які саме?	1. Які думки або уявлення виникли у Вас? 2. Наскільки Ви були переконані в їх істинності у той момент, коли вони виникали?	1. Що Ви у той момент переживали (смуток, тривогу, злість, ін.)? 2. Наскільки яскраво була виражена кожна з цих емоцій? Оцініть їх у континуумі 0-100%.	1. Яке когнітивне викривлення Ви допустили? 2. Використовуйте питання, наведені нижче, щоб сформулювати відповідь на автоматичні думки. 3. Наскільки Ви переконані в кожній відповіді?	1. Наскільки Ви переконані тепер в істинності кожної автоматичної думки? 2. Які емоції Ви зараз випробовуєте? Оцініть їх у континуумі 0-100%. 3. Якими будуть Ваші подальші дії?

Таблиця 1 – Бланк для роботи з дисфункціональними автоматичними думками

У першій колонці зазначаються дата і час, коли виникла значуща ситуація. Можна вказати також день тижня. У другій колонці необхідно коротко описати ситуацію, яка викликала появу автоматичних думок і змінила настрій. Це може статися під час бесіди з кимось при безпосередньому спілкуванні по телефону або після того, як бесіда вже відбулася. У третій колонці, призначеній для запису автоматичних думок, клієнт повинен записати конкретні слова або образи, що спали на думку. Відповідаючи на друге запитання в цій колонці, слід оцінити впевненість клієнта в цій думці у відсотках.

У колонці, де клієнт повинен оцінити свої емоції, що виникли у відповідь на думку, він повинен визначити й оцінити інтенсивність їх переживань у відсотках. При цьому колонки можуть не завжди суворо заповнюватися зліва направо. Людина може спочатку відзначити неприємну емоцію, а потім автоматичну думку, якою вона була викликана.

Коли клієнт зуміє успішно заповнити перші чотири колонки бланка РДЦ безпосередньо на консультації, психолог може рекомендувати продовжити цю роботу в домашньому завданні, працюючи спочатку з однією автоматичною думкою щодня.

На наступних консультаціях перевіряється виконання домашніх завдань, детально уточнюються стани, пережиті й описані пацієнтом у бланку РДЦ, і залежно від якісних і кількісних характеристик проводиться корекція їх оцінки. Після набуття клієнтом вміння правильно оформляти цю частину бланка РДЦ, психолог переходить до навчання клієнта адекватно заповнювати дві колонки, що залишилися.

Спочатку консультант роботу з клієнтом проводить в усній формі. За допомогою запитань, розміщених нижче, клієнта просять сформулювати адаптивні відповіді та записати їх у п'ятій колонці бланка. Клієнт записує адаптивні відповіді та відзначає ступінь своєї віри в правдивість кожного твердження.

В останній, шостій за рахунком колонці, клієнт повинен порівняти свою віру в автоматичні думки з власними адаптивними відповідями і відзначити ті зміни (у %), які при

цьому сталися (у переконаності їх істинності, емоційному супроводі, поведінкових тенденціях та ін.). Для подальшого тренування клієнту пропонується використовувати бланк РДЦ у роботі й з іншими автоматичними думками.

Одним з важливих завдань консультанта при систематичному виконанні цього виду роботи є зміцнення позитивної мотивації клієнта. Якщо останній правильно заповнював бланк, консультанту не потрібно підвищувати його мотивацію ще більше. Якщо бланк заповнювався неправильно, консультант повинен визначити, чому виникли труднощі, а надалі діяти відповідно до отриманих відомостей. Невдачі роботи з бланками РДЦ можуть бути викликані появою у клієнта великої кількості автоматичних думок, що утруднює можливість до своєчасної і короткої фіксації під час їх появи. У зв'язку з цим клієнтам рекомендується постійно носити бланк РДД з собою. Труднощі виявлення й оцінки автоматичних думок можуть бути спричинені також тим, що клієнту не вдається адаптивно реагувати на свої автоматичні думки; може здійснюватися клієнтом поверхнева оцінка автоматичних думок, що заважає формуванню адаптивної відповіді; автоматичні думки можуть бути одночасно глибинними переконаннями особистості, а, отже, й мало усвідомлюваними утвореннями.

Діагностика та технологія роботи з проміжними і глибинними переконананнями клієнта. Автоматичні думки – це похідні від масштабніших і системно організованих конструкцій, таких як переконання. Образно їх можна уявити таким чином: автоматичні думки є лише осколками "айсбергів", які періодично відколюються, обсипаються, але своє величезне тіло довгий час приховують під водою.

Переконання утворюють безліч шарів різних позицій особистості, які стосуються різних аспектів її життєдіяльності: визначають ставлення людини до власної персони і своїх можливостей, відображаються в оцінці власної ефективності, індивідуального стилю інтерпретації подій і фактів, лежать в основі уявлень про власне "Я", впливають на рівень самоповаги, актуалізують вибір способів дій для досягнення цілей, мотивують саморегуляцію поведінки. Одні з них розміщені поверхнево (проміжні переконання) і слабко особистістю усвідомлюються, інші – під ними (глибинні, практично неусвідомлювані думки, базові переконання) і можуть бути активовані у взаємодіях людини у формі перевернутої піраміди.

Для виявлення проміжних і глибинних переконань клієнта існує декілька способів і прийомів.

Переконання – автоматична думка. Це той випадок, коли автоматична думка є спонтанно виявленим проміжним або, навіть, глибинним переконанням. Клієнту пропонується відповісти, про що він думає, коли стикається з необхідністю вирішити складне завдання і це з якихось причин не вдається зробити. Відповідь, виражена у формі автоматичної думки, може містити одне з проміжних переконань клієнта, що несподівано "спливло на поверхню".

Техніка падаючої стріли – прийом, що дозволяє консультанту поступово і цілеспрямовано знімати когнітивні бар'єри клієнта, щоб підійти до його глибинних ідей. Спочатку психолог виявляє його типові автоматичні думки, потім просить клієнта зробити припущення, що вони означають для нього. Це допомагає виявити проміжні переконання. Далі психолог ставить серію запитань, поки не вдається виявити одне або декілька глибинних переконань людини.

"Якщо це правда (те, що клієнт не зміг справитися з важливим завданням або проблемою), то, що це означає (для клієнта)?". Відповіді, які прозвучать, можуть свідчити про глибинне переконання клієнта. Психолог продовжує повторювати запитання в близьких за змістом варіаціях.

"Що поганого в тому (що Вас засмутило більше за все), що (обставини не складаються так, як хотілося б)?" Відповіді на такі запитання можуть дати інформацію про переконання, що стосуються уявлень клієнта про ставлення тих, хто його оточує, або до самого себе.

"Що найгірше може статися, якщо (подія розвиватиметься за гіршим варіантом)? Що це засвідчує про Вас?".

Застосування техніки падаючої стріли потрібно закінчувати тоді, коли виявлене важливе (проміжне або глибинне) переконання. Критеріями виявлення названого переконання можуть бути такі ознаки, як різке погіршення настрою клієнта або відтворення свого переконання майже однаковими фразами, що звучали до цього. Виявляючи глибинні переконання, психолог оцінює, наскільки вони сильні для клієнта, чи піддаються змінам, яким чином впливають на його життя. Переконавшись, що клієнт здатний сприймати потрібну інформацію, консультант у порядку експерименту ознайомлює його з частиною своєї концептуалізації, роз'яснює природу глибинних переконань і той вплив, який чинять вони на клієнта.

Техніка виявлення пояснювального стилю клієнта. Пояснювальний стиль – індивідуальна система інтерпретацій подій і фактів, якими керується клієнт. Це відносно стійка системно організована когнітивна характеристика особистості, що залежить від співвідношення її раціональних та ірраціональних установок. Для виявлення особливостей пояснювального стилю клієнта можна застосовувати відомий у психоконсультуванні прийом.

По-перше, клієнту пропонують скласти список своїх центральних проблем (це можуть бути проблеми конфліктних взаємин, спілкування, труднощів подолання перешкод, негативного ставлення до себе тощо). По-друге, після цього психолог пропонує клієнту вирішити, скільки з уміщених до списку проблем найближчим часом не зможуть змінитися. По-третє, надалі клієнту необхідно визначити, які проблеми він відносить до базових, а які – до специфічних, менш значущих. По-четверте, нарешті за підтримки консультанта клієнт може визначити, чим викликані відібрані ним складні проблеми: їх створив сам клієнт або вони обумовлені зовнішніми обставинами. По-п'яте, психологу важливо допомогти клієнту знайти альтернативне пояснення. Якщо клієнт оцінює свою проблему як внутрішню і постійну, її слід перетворити на зовнішню і тимчасову. Якщо клієнт розглядає свою проблему як зовнішню і скороминущу, потрібно показати, що внутрішні умови (специфічні його якості погляди і позиції) визначають її стійкість. При використанні цього прийому слід звернути увагу клієнта на зміни у сфері емоцій і почуттів, які виникають під час трансформації його пояснювального стилю.

Техніка виявлення глибинних переконань. Спочатку клієнта просять глибоко розслабитися і зосередити увагу на своєму внутрішньому світі. Далі психолог пропонує у фокусі уваги уявити ситуацію (А), що хвилює його, і зосередитися на комплексі тих почуттів, які вона викликає.

Коли клієнт подасть сигнал, що це вдалося, фокус його уваги важливо змістити на емоції і почуття, пов'язані з ситуацією (С). Клієнта просять якомога глибше пережити цей емоційний стан. Після цього його просять зосередитися на своїх думках. Можна запитати клієнта: "Про що Ви зараз подумали, коли чітко уявили ситуацію і знову пережили свої емоції?". Крім того консультант просить клієнта записати свої думки і переконання, які виникли у цей момент.

У зв'язку з тим, що на цьому етапі клієнт продукує, як правило, поверхневі, проміжні переконання, консультант продовжує уточнювати: "І що з того, що?.." або "Чому це так важливо, щоб?..". Він ставить одне і те саме запитання, поки не виявить у клієнта його глибинне переконання або серію центральних ідей. Проте починати консультативну роботу з центральними переконаннями клієнта не рекомендується, оскільки вони на початкових етапах ним не усвідомлюються.

Техніка визначення життєвих орієнтирів. У процесі соціалізації людина стикається з великою кількістю подій і фактів, які для неї мали і мають певне значення на сьогоднішній день. Усе залежить від того, які висновки вона зробила. Деякі з цих висновків стають життєвими орієнтирами – своєрідними маяками, що освітлюють життєвий шлях людини.

З'ясування викривлень клієнта у сфері когнітивної конструкції є дуже важливим завданням для психолога. Методика вивчення життєвих орієнтацій клієнта полягає в наступному: а) консультанту необхідно зібрати 3 списки критичних подій із життя клієнта: 10 – з дитинства, 10 – з підліткового віку, 10 – зі зрілого віку. Події, внесені клієнтом до списку, можуть мати негативне забарвлення (наприклад, смерть близької людини), бути позитивними, з погляду випадкового спостерігача звучати як нейтральні, хоча для клієнта – безумовно важливими; б) далі кожен випадок зі списку повинен розглядатися в термінах А і С, тобто з'ясовуватися, що сталося з клієнтом і які емоційні переживання при цьому в нього виникали. Так опрацьовуються всі ЗО подій; в) наступне завдання – знайти В для кожної із ситуацій. Клієнта просять пригадати, про що він думав, до яких висновків схилявся, коли переживав важливу для себе подію. Визначаючи В, консультанту варто звертати увагу на різні типи переконань клієнта, що стосуються його очікувань, самоінструктування, оцінки власної ефективності, пояснювального стилю тощо; г) потім необхідно повернутися на початок списку і пропрацювати його до кінця, звертаючи увагу на повторення загальних тем (зміст В). При цьому необхідно враховувати, що оцінки клієнтом ситуацій в процесі змінювань можуть виявлятися в різних вербальних формах, хоча зміст тверджень зберігається незалежно від віку; д) у висновку психолог має скласти основний список думок клієнта, що містять основні теми В. Кожну думку потрібно пронумерувати і записати окремо. З цим списком думок та переконань працює консультант.

Техніка визначення переконань Я-концепції. Я-концепція розглядається як одне з найважливіших джерел переконань, позицій, поглядів особистості стосовно різних сторін власної персони, навколишнього світу та інших людей. В основі становлення Я- концепції лежать різні механізми: рефлексія ("Я на власні очі", "Я порівняно з іншими людьми"), образа пам'яті ("Я у минулому"), антиципація ("Я в майбутньому"), емпатія ("Моє ціннісне ставлення до інших"). Уявлення про себе залежно від віку змінюються, але вже до зрілості набувають відносної сталості як стійкі утворення і стають потужними мотиваторами поведінки. Я-концепція клієнта базується на комплексі переконань його особистості стосовно різних елементів власної зовнішності, здібностей, можливостей, моральних та інших психологічних якостей. Проблеми у клієнта виникають тоді, коли в структурі його Я-концепції існують істотні або, навіть, психологічні викривлення і деформації (комплекси Я).

У когнітивно-біхевіоральному консультуванні для вивчення Я- концепції клієнта можна використовувати такий прийом: 1) консультант дає список провідних ідей, використовуючи матеріал життєвих орієнтацій клієнта; 2) обирає ті переконання (В), які прямо звернені до "Я" клієнта; 3) визначає позитивну або негативну значущість, кожного з його переконань.

Зробити останнє можна таким чином. Якщо, наприклад, у списку життєвих орієнтирів є переконання (В): "Коли мені доводилося отримувати погану оцінку в школі, незважаючи на спокійне ставлення до цього в нашій сім'ї, я довгий час відчувала себе винною перед батьками", то в рамках Я-концепції його слід віднести до негативних установок "Я" з домінуванням почуття провини.

Використання методів і технік в процесі когнітивно- біхевіорального консультування. Існує комплекс універсальних методів і технік, який дозволяє змінити ірраціональні проміжні і глибинні переконання клієнта: метод трьохступінчатої моделі зміни паттернів мислення, сократівський діалог, рольові ігри, релаксаційні техніки, техніка активації процесів уяви, домашні завдання. Розкриємо їх сутність.

Метод трьохступінчатої моделі зміни паттернів мислення. Неконструктивні переконання часто лежать в основі особистісних проблем, що призводять людей до дезадаптації. При цьому вони рідко усвідомлюють, що дезадаптована поведінка викликана їх власними неконструктивними переконаннями, тому не здатні самостійно їх змінити. У зв'язку з цим використовування методу зміни паттернів мислення дозволить "змусити" клієнта засумніватися в попередньому (обмеженому) переконанні. Алгоритм проведення методу зміни паттернів мислення наступний:

1) консультант на основі вміння вислуховувати встановлює, що думає клієнт, виявляє у його висловлюваннях помилкові судження та ірраціональні переконання;

2) консультант, використовуючи навички впливу, допомагає клієнту розпізнати помилкові патерни мислення і знайти нову точку зору;

3) психолог, забезпечуючи зворотний зв'язок, переконується, що його докази прийняті клієнтом.

Як ілюстрацію можна навести випадок студентки, що звернулася на консультацію з комплексом проблем, в основі яких лежала жорстка, прищеплена їй матір'ю з дитинства, перфекціоністська установка. Переконання звучало так: "Я маю бути у всьому краща за всіх". Ця позиція породжувала у студентки труднощі спілкування в академічній групі, з молодими людьми, викладачами, сприяла переживанню почуття самотності, своєї відмінності від однолітків й інших людей. Враховуючи вище зазначене, консультант має викликати у клієнтки сумнів у помилкових ірраціональних переконаннях, а потім запропонувати методи консультування, які дозволять їх модифікувати. Діалог психолога і клієнтки може бути таким:

Консультант: "Ви вважаєте, що успіх людини залежить від того, що вона буде краща за всіх у багатьох сферах своєї діяльності. А якщо Ваші старання бути краще за всіх – не призведуть до успіху? Що тоді?"

Клієнтка: "Тоді я буду ще наполегливішою у своєму бажанні. Ви не уявляєте, скільки часу я витрачаю, щоб бути відмінницею".

Консультант: "Ви не вважаєте, що це екстремальне переконання. Щоб бути успішним, треба постійно собі й іншим доводити свою перевагу. Напевно, Ви вже зараз не можете похвалитися хорошим міцним сном, емоційною врівноваженістю, участю в простих радощах життя. Так це чи ні? Чи не завелика це ціна Вашої успішності?

Клієнтка: "Напевно, так".

Консультант: "А зараз уявіть, що станеться, якщо навіть за всіх старань Ви не виявитеся кращою?

Клієнтка: "Я буду погано себе почувати. У мене виникне почуття огиди до себе, відраза, пригніченість, може бути депресія".

Консультант: "Давайте підіб'ємо підсумки. Ви у своєму житті керуєтеся проблемним переконанням, яке ситуаційно надає Вам деякі переваги. Проте від нього необхідно відмовитися. Прагнення

бути кращою – це природна потреба кожної людини, але Ваше прагнення веде у безвихідь і, як Ви побачили в процесі нашої бесіди, також до формування внутрішнього конфлікту. Внутрішній конфлікт через деякий час призводить до стійкої хронічної емоційної напруги, сомато-вегетативних порушень і неминуче – до неврозу. Ви згодні, що це переконання необхідно змінити?

Клієнтка (подумавши): "Так".

Наступним завданням консультування є створення нових переконань. Для цього складається список проміжних і глибинних переконань, які заважають клієнтці адаптуватися до життя. Далі психолог разом з клієнткою формулюють адаптивні гнучкі ідеї, логічно пов'язані з її старими проблемними переконаннями. Відбір ідей здійснюється повільно, зважено. Впевненість у справедливості кожного переконання оцінюється клієнткою суб'єктивно (від 0 до 100%). Таким чином, до списку вносяться дві групи переконань: старі дисфункціональні та нові адаптивні з високим рівнем довіри до кожного з них, визначеним у відсотках (Див. таблицю 2).

Старе переконання	Нове адаптивне переконання
Я самотня і нікому не потрібна людина.	Самотність – це переживання дефіциту своєї значущості, тому людина повинна відновити пошук сенсу в стосунках з людьми. Всі ми комусь потрібні: батькам, дітям, друзям, приручених тваринам.
Моє головне	Крайність, максималізм, імпульсна упертість – ознака обмеженості.

правило: все або нічого.	Не хочу, щоб мене вважали такою.
Багато хто бачить у мені глупу і слабку істоту.	Я достойна людина, у мене, як і у всіх, є свої сильні, позитивні та слабкі сторони. Просто мені потрібно частіше виявляти свої достоїнства.
Я не бачу сенсу в своєму житті.	Сенс може бути в оточенні себе красою, в самореалізації, в тому, що ти комусь потрібний, у любові. Кожного разу, коли ця думка зазвучить знову, потрібно тільки вирішити, на що я можу і хочу спертися.

Таблиця 2. Група старих і нових адаптивних переконань клієнтки

У вільний час клієнтка, як домашнє завдання, щодня має перечитувати обидва переконання, порівнювати та моделювати у своїй уяві доцільність їх використання у власній поведінці, відзначати ступінь власної довіри до кожного з них.

Сократівський діалог – один із методів когнітивного консультування, що дозволяє змінити переконання клієнта. Це своєрідна форма інтелектуальної дуелі, в ході якої коригуються непослідовні та ірраціональні думки клієнта. В процесі діалогу консультант крок за кроком, використовуючи логічну аргументацію, підводить клієнта до зміни системи його дисфункціональних переконань. Психолог ставить запитання так, щоб клієнт давав тільки позитивні відповіді, що підводить його до прийняття раціональної думки, яка на початку бесіди не приймалася і викликала опір.

Так, на консультацію звернулася дівчина з проблемою: "Мені соромно, що мої батьки не можуть купити мені дорогий одяг. Надійною сміються мої подруги". У ході бесіди виявилося, що дівчина з інтелігентної сім'ї, середнього достатку, з її висловлювань психолог виділив приховане неконструктивне переконання: "Бідним бути соромно". Готуючись до наступної зустрічі консультант, використовуючи метод "сократівського діалогу", може підготувати такі питання: 1) "Що саме ти розумієш під поняттям "бідність?" Хто для тебе є бідні люди? Чому ти вважаєш, що бідним бути соромно? Якщо твої подруги стали ігнорувати тебе за те, що в тебе небагато гарних речей, тоді хіба вони справжні друзі? У такому разі хіба вони щиро, доброзичливо ставляться до тебе? Якщо б так сталося, що тобі довелося відправитись у досить складну подорож, і з тобою поряд було б дві дівчини – одна чесна, порядна, на яку ти можеш покластися, а інша нещира, яка могла б тебе зрадити. Ти б думала про їх матеріальний стан? Як ти вважаєш, що ж тоді вплинуло б на твій вибір? Ти помічала, що є люди без матеріального достатку, але до них тягнуться і хочуть з ними дружити інші люди, причому різних соціальних статусів? Як ти вважаєш, чому до одних людей ставляться критично, підкреслюючи їх матеріальну неспроможність, а до інших (з таким же достатком) ці ж люди ставляться лояльно, взагалі не звертають уваги на їх матеріальне становище? Можливо, справа в тому, що ці матеріально "небагаті" люди багаті духовно, вони незалежні й не звертають уваги на снобів. Як ти вважаєш?" і т.д. Таким чином, діалог, побудований на засадах подібних питань, дав змогу психологу змінити неконструктивне переконання дівчини: "Бідним бути соромно" на конструктивне "Бідність не порок".

Рольова гра – універсальна техніка, заснована на можливості залучення клієнта в різні форми нормативної поведінки для вирішення різних консультативних завдань. Рольова гра дозволяє клієнту моделювати різні ситуації, близькі до тих, з якими йому доводиться стикатися в реальному житті. Таким чином, обігруються різні ситуації, будучи в різних "іпостасях", клієнт набуває і відточує уміння коригувати свої когнітивні й поведінкові установки і виражати їх у спілкуванні. Наприклад, консультант у роботі з дівчиною-підлітком, яка хоче припинити свої деструктивні стосунки з однолітками, відмічає, що вона часто пристосовує свою поведінку до поведінки інших, боїться приймати самостійні рішення. Психолог у такому разі пропонує програти ситуації, у яких дівчина відчувала напругу. Ситуація: дівчині дзвонять її друзі, пропонують зустрітися, вона ж повинна

відмовитися від зустрічі. Консультант грає роль одного з друзів дівчини. Неодноразово програваючи цю ситуацію, дівчина поступово змінила свій стиль поведінки. Вона стала більш рішучою, краще усвідомлювала, що не може постійно йти на поступки своїм друзям.

Релаксація (від лат. relaxatio – розслаблення) – стан спокою, що характеризується зниженою психофізіологічною активністю, яка відчувається у всьому організмі, або в будь-якій його системі. Для досягнення релаксації існує безліч методів: метод аутогенного тренування, нервово-м'язова релаксація, медитація.

Техніки використання активної уяви – дозволяють особистості за допомогою уяви змінювати образ негативної ситуації, продумувати її раціональний шлях розвитку, досягати ефективнішого фіналу і тим самим купірувати супроводжувальні цю ситуацію психогенні переживання (техніки: "Завершення образу", "Стрибок у майбутнє", "Зміна образу", "Уявне вирішення проблеми", "Зупинка уявної картини", "Заміна образу"). Наведимо приклад однієї з них.

"Завершення образу" – техніка, під час якої консультант, стимулюючи уяву клієнта, спонукає його розвивати спонтанно виникаючий негативний образ до того часу, поки:

– клієнт у думках пройде кризисну точку, тобто ті труднощі, бар'єри, перешкоди, що виникають на шляху реалізації мети, і досягне раціонального вирішення критичної ситуації;

– клієнт дійде у своїй уяві до переживань катастрофічного розвитку подій.

У першому випадку консультант стимулює послідовність дій, що розгортаються в уяві, просить їх описувати, уточнює при цьому настрій. Нарешті, процес уявної реалізації мети зупиняється на образі найгіршого моменту. Консультант просить описати почуття, які при цьому виникають. Далі клієнт, на прохання психолога, якомога детальніше прагне описувати ті труднощі, які виникають у його реальному житті під час "проходження" цього критичного моменту. Уточнюється, що є перешкодою або полегшує цей процес. Наприкінці, працюючи з образами критичної ситуації, клієнту в уяві вдається закінчити важку справу (вирішити завдання, наблизитися до мети), підвести уявну ситуацію до розумного результату.

При опрацьовуванні катастрофічного сценарію (наприклад, теми смерті, фінансових втрат, розриву любовних, дружніх стосунків зі "значущим іншим") психолог м'яко, але наполегливо визначає його значущість для клієнта. Щоб зрозуміти значення втрати, консультант просить уявити, що станеться після катастрофи, що трапилася. Далі пропонується побачити раціональні моменти (оптимістичніші сцени), які можуть виникнути після катастрофи, що трапилася, у далекому майбутньому (наприклад, як змінюватимуться переживання дітей, що втратили матір). Інколи під час обговорення значення катастрофи розкривається нова, глибша проблема особистості та глибинне переконання, що лежить в її основі.

Отже, ефективність когнітивно-біхевіорального підходу обумовлена тим, що його методи впливають на різні складові самосвідомості людини (когнітивну, емоційно-ціннісну та поведінкову). При цьому вплив саме на глибинні особистісні структури людини в процесі консультування дає можливість створити їй новий конструктивний стиль життя.

5. Консультування в контексті особистісно орієнтованого підходу

Одним з відомих психологічних підходів, що активно використовуються у практиці, є розроблена американським психологом К. Роджерсом клієнт-центрована психотерапія. Загальна методологічна платформа цього підходу реалізувалась у широкому спектрі теорій та концепцій, однією з яких є особистісно орієнтоване консультування, ключові положення якого були реалізовані у теоретико-практичній діяльності таких вчених як Ш. Бюлер, Ф. Беррон, С. Джурард, А. Маслоу, Р. Мей, В. Франкл та ін. У вітчизняній психології ідеї особистісно орієнтованого консультування з питань розвитку та виховання особистості висвітлені у наукових доробках І.Д. Беха, І.С. Булах, П.В. Лушина та ін.

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

Особистісно орієнтоване консультування покликане допомогти клієнтові у його особистісному зростанні, завдяки якому він сам вирішує власні проблеми. І тому на самому початку консультування увага психолога концентрується не на проблемах людини, а на ній самій, на її "Я". "Входження у контакт із почуттями" означає зрозуміти зміст, який вкладає людина у переживання свого минулого досвіду. Адже для кожної особистості достовірним та істинним є лише її власний досвід, який має більший вплив на неї, аніж будь-які інтелектуальні докази і висновки. Тому, з точки зору особистісно орієнтованого консультування, рівень психологічної гармонії в житті людини залежить від її вміння дослухатися до власних емоцій та почуттів. При цьому допускається, що відносно оточуючої реальної дійсності такі емоції й почуття можуть бути неточними і необ'єктивними, але вони обов'язково мають співвідноситись із внутрішнім особистісний сприйняттям людиною ситуації. Більше того, таке сприйняття може виявитися правильним, оскільки людині "на внутрішньому, інтуїтивному рівні" зазвичай вдається "почути" ключові моменти ситуації, які на початкових етапах когнітивного аналізу ще не усвідомлюються розумом.

Принципами психологічного консультування в межах особистісно орієнтованого підходу є: 1) віра в конструктивну і творчу мудрість людини; 2) повага до людини та підтримка її прагнення до особистісної самореалізації й досконалості; 3) переконаність в соціально-особистісній природі засобів, спроможних актуалізувати конструктивний особистісний потенціал людини в процесах міжособистісного спілкування; 4) для особистісного розвитку і особистісної змінюваності ЛЮДИНІ необхідні й достатні три умови міжособистісного спілкування, такі як безумовне позитивне прийняття іншими, активне емпатійне слухання та конгруентне самовираження в спілкуванні. Реалізація підходу розкривається в положеннях, які вказують на те, що: 1) кожна особистість є безумовною цінністю і заслуговує на шанобливе ставлення до неї, яке грунтується на визнанні її гідності, особистісних чеснот та індивідуальних відмінностей; 2) кожна особистість спроможна бути відповідальною за себе і власне життя; 3) кожна особистість має право обирати цінності й цілі та самостійно приймати рішення; 4) кожну особистість варто розглядати як "повноцінно функціонуючу", яка постійно перебуває у цілеспрямованому русі вперед до обраної мети; 5) кожній особистості притаманна певна суб'єктивна реальність, яка є істинною лише для неї і не має сенсу доводити правильність чи неправильність, адекватність чи неадекватність цієї реальності; 6) процес саморозвитку особистості буде проходити у позитивному, життєстверджувальному напрямку за умови шанобливого ставлення до неї з боку оточуючих. Звернемося до більш детальної інтерпретації кожного з цих положень.

Як свідчать вище зазначені положення, процес психологічного консультування в межах особистісно орієнтованого підходу пронизаний надзвичайною вірою в перспективу особистості та довірою до усіх її бажань і вчинків, адже людина володіє усіма необхідними компетентностями, щоб вирішувати виникаючі проблеми і спрямовувати свою поведінку до самореалізації.

Не відкидаючи фактору спадковості, минулого досвіду чи впливу соціального середовища, К. Роджерс був переконаний у тому, що єдиним, хто відповідає за свої дії та наслідки, є виключно той, хто їх здійснює. Тому саме емпірична свобода забезпечує особистості безліч можливостей вибору в будь-якій ситуації, дозволяючи людині відчувати себе здатною зробити практично все необхідне для задоволення потреб. І саме свобода та креативність роблять життя особистості цілеспрямованим, конструктивним та адаптованим до середовища.

На відміну від психоаналізу в особистісно орієнтованому консультуванні минулий досвід людини не має ключового значення для пояснення її поведінки, хоча його вплив, безумовно, зберігається. Детермінує поведінку людини не минуле, а сучасне, актуальне

сприйняття та інтерпретація людиною ситуації. При цьому не останню роль відіграє саме прогнозування людиною власного майбутнього, так зване "самоспрямовуюче передбачення". Оскільки, особистість страждає не від того, що вона пережила у минулому, а від емоційного навантаження на ситуацію її антиципаційної установки. Тому особистість клієнта в процесі консультативної взаємодії необхідно вивчати не з психоаналітичної позиції "минуле-сучасне", а у контексті особистісно орієнтованого співвідношення між "теперішнім і майбутнім".

Терміном "повноцінно функціонуючі" особистості, К Роджерс позначав тих, хто використовує свої здібності, таланти, реалізує свій потенціал і рухається до повноцінного пізнання себе і власних переживань. Відповідно до уявлень вченого, особистість, яка користується повагою, довірою оточуючих і цінується в суспільстві, безумовно буде орієнтована на позитивні соціальні цінності, прагнутиме до "повноцінного функціонування", а саме, оптимальної адаптованості, психологічної зрілості, конгруентності тощо. Таким особистостям характерна відкритість до переживань, екзистенційність, організмічна довіра, емпірична свобода та креативність.

Це, в свою чергу, означає, що людина відкрита до переживань, спроможна слухати себе, відчувати власну сферу сенсорних, емоційних та когнітивних переживань. Вона усвідомлює всі свої почуття, не намагається уникати чи витісняти їх, а навпаки, діє у відповідності з тим, що відчуває. Екзистенційний спосіб життя забезпечує їй повноту і насиченість усіх моментів існування так, щоб кожне переживання сприймалося як нове та унікальне, відмінне від того, що було раніше. А організмічна довіра дозволяє дослухатися до власних внутрішніх відчуттів і на їхньому базисі вибудовувати подальші поведінкові дії. Для "повноцінно функціонуючої" особистості нехарактерні внутрішні переживання чи емоції, які б ставили під сумнів істинність її власних дій. Вона повністю відкрита для усіх перспективних варіантів особистісного зростання.

Будь-яка діяльність людини спрямована на досягнення певної мети, тобто має певний характер свідомої чи несвідомої зосередженості особистості на способах досягнення кінцевого результату. При цьому фіксованість людини на результаті діяльності може свідчити про її надмірну заклопотаність власною самооцінкою, що відволікає від процесу діяльності та заважає цілеспрямованості енергії на сам процес здійснення задуму. Орієнтуючись лише на власні успіхи, людина автоматично збільшує свої шанси на невдачу, оскільки такий характер зосередженості відволікає її від точності виконання дії й призводить до появи помилок. На відміну від інших, "повноцінно функціонуюча" особистість, розглядаючи життя як процес становлення, концентрується на діях, а не на результаті і у своїй діяльності орієнтована на рух, в якому відбувається її особистісне зростання й розвиток. Для неї не існує жорстко фіксованих переконань стосовно власної особистості, і в цьому плані її взагалі не турбує власне "Я". Тобто, людина ніколи не турбується про те, яким чином відреагують оточуючі на її успіхи чи невдачі, та яке, позитивне чи негативне, складеться про неї враження в оточуючих.

Її увага зосереджена на виконанні власного повсякденного завдання і цікавить лише процес набуття досвіду із успіхів чи невдач, а не оцінка оточуючими її власних вчинків у термінах "позитив- негатив", "добре-погано".

Оточуюча реальна дійсність для кожної особистості відносна і сприймається з її власної точки зору. Тому не існує чітко визначених способів, які б допомогли людині у виборі правильних її поглядів чи переконань. І стверджувати про те, що особистість втратила реальність чи живе у викривленому світі, так званому "задзеркаллі", означало б існування єдино правильної точки зору на оточуючу дійсність, якої "a priori" бути не може, тому, що для кожного існує власна і єдина "правильна і правдива" реальність.

Ключовим аспектом особистісного зростання та психологічної зрілості клієнта у особистісно орієнтованому консультуванні вважається прийняття й довіра до нього з боку оточуючих, зокрема психолога-консультанта. Водночас, отримавши підтримку інших, особистість починає більше приділяти уваги оточуючим, а не просто дбати про власну

актуалізацію. При цьому приймати реальність іншого чи довіряти його почуттям не означає погоджуватися з ним чи схвалювати його. Головним є набуття вміння безоцінного прийняття того, що інший переживає в дійсності.

Основу психічного здоров'я особистості складає співвідносність її ідеального та реального "Я", що досягається реалізацією особистісного потенціалу та спрямованістю на самопізнання, впевненістю в собі й спонтанністю. За К. Роджерсом, проблеми в особистості виникають при намаганні витіснити деякі почуття з поля свідомості та викривити оцінку власного досвіду. Тому в ході психологічного консультування необхідно акцентувати увагу клієнта лише на позитивних сторонах його особистості. Разом з тим аналіз "ілюзорної оцінки" вчинків необхідно здійснювати не для того, щоб негативно оцінити його дії, а лише з метою пошуку відповіді та прийняття рішення, яким чином змінити цю викривлену оцінку та покращити діяльність у майбутньому. Адже відомо, що досвід переживань людини не завжди істинний і необхідний конструктивний діалог між концептуальним та емпіричним особистісними рівнями. їх інтеграція дає можливість прийняти найкращі для людини рішення і перевірити істинність своїх особистісних конструктів. Водночас, варто пам'ятати, що внутрішня система людини чи її суб'єктивні здібності детермінують її зовнішню поведінку. У зв'язку з цим, поведінку особистості необхідно аналізувати лише в термінах її суб'єктивного сприйняття й пізнання оточуючої дійсності сьогодення.

Здатність особистості до усвідомлення неперервності процесу особистісного зростання є одним із феноменів людського життя. Світ періодично створює виклики для людини, щоб вона мала можливість розвиватися і вдосконалювати свої навички, потрапляючи у нові ситуації. "Самоактуалізовані" люди недосконалі, не завжди щасливі, навіть не завжди перебувають у злагоді самі з собою. Скоріше за все, це люди, які усвідомлюють той факт, що життя час від часу посилає їм виклики і вони готові переглядати власні особистісні конструкти. Вони розуміють, що не у всьому можуть досягнути досконалості, і в них можуть бути невдалі вчинки. Але, оскільки життя – це процес, а не певний фіксований стан блаженства, вони намагаються зробити висновки зі своїх помилок, щоб продовжувати рух уперед. Таким чином, все людство схильне до природної тенденції рухатися у напрямку особистісної незалежності, соціальної відповідальності, креативності та зрілості.

З точки зору особистісно-орієнтованого підходу певна деформація у психічному розвитку з'являється, коли особистість не усвідомлює свої особистісні конструкта, не прислуховується до власних переживань і, як результат, стає неспроможною до внутрішніх змін та творчого зростання. При повноцінному функціонуванні особистості зустріч з проблемами, невдачами чи власними труднощами змушує її дослухатися до внутрішніх переживань, пошуку нового у певній ситуації, порівняння зі старими особистісними конструктами і використання осмисленої життєвої інформації для творчого навчання і розвитку.

Діючи дисфункціонально, людина не спроможна дослухатися до власного досвіду, і, відповідно, не спроможна визначити особистісні зміни або взяти щось нове для себе із ситуації, тобто не може творчо підійти до пошуку нових шляхів вирішення життєвих проблем. Зрештою, усі форми тривоги, депресії, алкоголізму, ригідної поведінки – є результатом невідповідності між уявленнями про те, що має бути, і там, що дається безпосередньо у відчуттях. Так, на фоні постійних зауважень батьків про неправильність чи негативність досвіду дитячих переживань, згодом діти починають не довіряти своїм відчуттям і, навіть, заперечувати вчинки з минулого. Такі діти виростають підконтрольними іншим людям і залежними від авторитетів. Вони сприймають правила і погляди на майбутнє в ригідній манері, виявляються нездатними до спонтанного і творчого розвитку та ефективного самоуправління, а потрапляючи у складні ситуації, стають неспроможними використовувати власні ресурси для внутрішніх змін і зростання, що породжує нові негативні переживання та різноманітні емоційні розлади.

Виходячи з вище викладеного, процес психологічного консультування в межах особистісно орієнтованого підходу спрямований на відновлення спроможності особистості використовувати власні можливості, вивільнення й укріплення її потенціалу з метою розумного і творчого розв'язання життєвих проблем, вироблення безоцінного ставлення та прийняття себе, налаштування особистості на прийняття змісту власних переживань тощо. В результаті психологічного консультування особистість має змінити уявлення про себе і утвердитись в істинності власних особистісних цінностей, поступово прийняти себе і відновити самоцінне ставлення, навчитися більш уважно ставитись до конструктів власного внутрішнього світу, дослідним шляхом перевіривши їх істинність та стати більш гнучкою й автономною.

Етапи особистісно орієнтованого консультування були сформульовані К. Роджерсом наступним чином:

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

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

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

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

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

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

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

На основі ґрунтовного аналізу теоретичної та емпіричної діяльності науковців і практичних психологів пропонуємо узагальнену інтегративну модель професійної діяльності психолога-консультанта, яка включає наступні структурні компоненти: 1) вислуховування консультантом особистісної проблеми клієнта та узгодження цілей консультативної взаємодії; 2) усвідомлення проблеми та налагодження консультантом позитивного контакту з клієнтом; 3) мотивування консультантом клієнта до відповідальності за особистісні змінювання; 4) відкритість консультанта переживанням клієнта; 5) сконцентрованість консультанта на позитивних та негативних переживаннях взаємозв'язку клієнта з оточуючою дійсністю; 6) самоцінність консультанта та повага до клієнта; 7) емпатійність консультанта; 8) інтелектуальна рефлексія консультантом проблеми клієнта та актуалізація внутрішніх потенціалів останнього; 9) підтримка консультантом процесу самоусвідомлення клієнтом свого "реального Я", власної проблеми, своїх потенціалів та осмислення відмінностей між "Я-реальним" та "Я-ідеальним"; 10) сприяння консультантом переходу клієнта на рівень самопідтримки, самореалізації та самоудосконалення. Звернемося до змісту зазначених конструктів.

На початку, варто зазначити, що особистісно орієнтоване консультування не є пошуком готових "істинно правильних" рішень, якими особистість має користуватися у подальшому житті. Психолог-консультант лише створює оптимальні умови для розкриття творчих можливостей особистості клієнта, яка спроможна віднайти максимально непередбачувані, нові, креативні рішення життєвих проблем, відомих лише їй і нікому більше. Тобто, завданням психолога є створення сприятливого "психологічного клімату" консультування, який би стимулював самодослідження клієнта і розпізнавання ним факторів, які заважають вільному зростанню і особистісному розвитку, забезпечував би позитивне

сприйняття з боку оточуючих непередбачуваності й спонтанності особистісної поведінки клієнта, що у свою чергу позначатиметься на формуванні його впевненості у власних можливостях. Разом з цим, надзвичайно важливим для консультанта є вміння поважати й приймати реальність переживань іншої людини, зберігаючи нейтральність власної позиції і не підтримуючи певних вчинків, які могли бути вчинені клієнтом, виходячи з його власного сприйняття реальності. Це означає визнання психологом-консультантом можливості існування різних шляхів перцепції реальності. Але цілковите прийняття потреб і бажань клієнта не вимагає і не потребує схвалення ні його картини образу світу, ні його поведінкових дій.

Ефективність роботи психолога-консультанта та задоволеність клієнта отриманим результатом залежить від точності виявлення та формування реалістичних очікувань від результатів консультативної взаємодії. Ще на початкових етапах роботи консультанту та клієнту необхідно домовитись про можливі результати спільної взаємодії та розподіл відповідальності, що у свою чергу, дозволяє уникнути непорозуміння на всіх подальших етапах консультативної взаємодії.

На етапі підготовки та дослідження проблеми психолог- консультант навчає клієнта дослухатися до власних переживань та приймати їх, що допомагає особистості стати більш гнучкою, самокерованою, а також перевірити на власному досвіді свої особистісні конструкти. Саме прийняття власного психологічного досвіду мобілізує здібності особистості до саморозвитку і самовідновлення, що дозволяє віднайти нові творчі рішення життєвих проблем і виробити більш широкі та організовані способи розв'язання життєвих ситуацій.

Враховуючи специфіку особистісно орієнтовного підходу в консультативній взаємодії, психолог має принципово утримуватися від порад та оцінок, оскільки це знімає відповідальність з клієнта за своє життя і відводить його від розв'язання внутрішніх, глибинних причин проблеми. Тому консультанту варто створювати такі умови, які б стимулювали клієнта замислитися над своєю ситуацією, зануритись у неї глибше і самому зробити необхідні висновки.

У цілому, вся стратегія психологічного консультування у межах особистісно орієнтованого підходу полягає у відновленні цілісності особистості, зокрема, в актуалізації того потенціалу її особистісних ресурсів, які можуть допомогти клієнтові самостійно подолати життєві труднощі. Такими ресурсами вважаються неактуалізовані особистісні потенції та можливості, які він не помічає в собі й не використовує в проблемній ситуації. Це ті лінії особистісної самоактуалізації, що були заблоковані або проігноровані клієнтом у момент виникнення проблеми і поступово витіснились з цілісної системи "реального Я". А відновлення й актуалізація цих потенційних ресурсів, пошук їх у клієнта здійснюються за допомогою уточнюючих запитань або серії запитань.

Свого часу К. Роджерс висунув також гіпотезу про те, що взаємостосунки між особистістю клієнта і психологом- консультантом самі по собі вже є терапевтичними і у цих взаєминах значущими постають саме набуті особистісні властивості консультанта. Адже наявні особистісні якості психолога та система духовних цінностей можуть бути для клієнта важливішими за якості, отримані фахівцем в процесі професійної підготовки. Тому, якщо позиції, якими користується психолог-консультант у професійній діяльності й можуть бути різними і варіативними, то особистісні якості, якими оволодіватиме особистісно орієнтований психолог, стануть відносно стійкими. Водночас серед професійних цінностей, судячи за цими передбаченнями, для психолога- консультанта мають бути провідними недирективне, співдружнє ставлення до іншої особистості, емпатія, конгруентність (істинність), рефлективність та відповідальність.

Недирективну товариськість називають також "негаснучою теплотою" або "безумовним позитивним ставленням", що передбачає прийняття, повагу, турботу чи, навіть, "непривласнюючу" любов. Психолог має проявляти позитивне, турботливе ставлення, визнавати цінності особистості клієнта, яка є автономною і рівноцінною особистості самого

психолога. Саме турботливе ставлення вже є терапевтичним, оскільки виступає стимулюючим чинником спілкування, встановлення контакту й довіри до співрозмовника. Будь-яка особистість, і, особливо, та, що потребує психологічної допомоги, стає більш відкритою до активного співробітництва, проявляє більше наполегливості до встановлення контакту, коли відчуває прояв істинної турботи та уваги.

Недирективність у консультативному діалозі передбачає відстеження консультантом переживань клієнта, наявність повної довіри цим переживанням, відмова від будь-якої інтерпретації його версії викладання власного життєвого досвіду, самоконтроль психолога над тим, чи не нав'язує він клієнту будь-якого трактування подій. Реалізується недирективність у діалозі через максимальну безоцінність та схвалення самовияву клієнта в спілкуванні, роз'яснення без нав'язування своєї точки зору, створення атмосфери сприяння і невтручання в плин думок і характер переживань клієнта. Психолог-консультант лише супроводжує клієнта в глибини його спогадів, установок, переконань і переживань.

Емпатійне розуміння передбачає здатність увійти у світ особистості та побачити речі з її точки зору. Для того, щоб виявити справжню емпатію, необхідно володіти децентрацією. Децентрація – це здатність вийти за межі власного світу й за допомогою уяви зрозуміти погляди і почуття іншої людини, подивитись на все "її очима". Істинна емпатія полягає не у тому, щоб уявити себе на місці іншої особистості, а в тому, щоб уявити, що саме вона відчуває, опинившись у тій чи іншій ситуації. Емпатія зосереджує увагу особистості на її внутрішньому світі, й у поєднанні з доброзичливістю сприяє встановленню довіри до психолога. Поряд з цим, відчуття того, що тебе розуміють, часто саме по собі вже виявляється терапевтичним. Психологу-консультанту варто бути чутливими до потоку переживань, що виникають як у клієнта, так і у нього самого у кожний конкретний момент взаємодії. Виявляючи такт, чутливість і розуміння проблем, консультант має передавати клієнту своє сприйняття його внутрішнього світу і особистих смислів. Емпатичне ставлення сприяє створенню такого емоційного клімату, в якому клієнт може допомагати власному консультанту зрозуміти сферу його почуттів більш точно.

У консультуванні емпатійність проявляється у можливості відчути глибину проблеми особистості клієнта, силу його переживань, уміти емоційно відгукнутися на душевний стан людини, без втрати відчуття зовнішнього походження цієї проблеми та переконати його в обов'язковому позитивному вирішенні цієї проблеми. Психологу-консультанту необхідно вміти чітко і точно формулювати стан клієнта. Це може виявлятися у таких висловлюваннях: "Ви відчуваєте внутрішнє спустошення", "Ви відчуваєте себе самотнім", "Ви ніби заблукали у своїх стосунках" тощо. За виразом Л.Ф. Бурлачука, психолог має відчувати світ клієнта так, ніби він є його власним світом. При цьому варто уникати абстрактних виразів на кшталт "Я Вас розумію", "Все буде добре" тощо. Емпатійність дозволяє психологу-консультанту проаналізувати емоційне забарвлення думок клієнта і проникнути в систему його особистісних цінностей, з метою зрозуміти, що саме приховується за висловленими думками клієнта і які переживання при цьому його хвилюють.

Справжність, істинність (конгруентність) – третя важлива особистісна якість, якою варто володіти психологу-консультанту. З цією якістю асоціюється чесність, автентичність, відвертість, здатність до саморозкриття. Зовнішні дії конгруентних людей узгоджуються з їх внутрішніми думками і почуттями. Те, що вони говорять і роблять, є точним відображенням того, що вони безпосередньо думають і відчувають. У цьому розумінні їх можна назвати чесними й автентичними. Хоча консультант і має бути весь час "справжнім", йому не потрібно зловживати саморозкриттям, яке необхідно використовувати вибірково і розумно. Слід пам'ятати, саморозкриття психолога-консультанта має сприяти внутрішньому зростанню особистості клієнта й не бути подібним до відвертості випадкового співрозмовника. Міра саморозкриття консультанта може виявлятись у наступних висловлюваннях: "Ваша розповідь нагадала мені історію із мого дитинства", "У подібній ситуації я б відреагував як ваша дружина", "Подумки я уявляю вас і вашого товариша саме в

ситуації...." тощо. Отже, головним завданням психолога- консультанта є якомога повніше зрозуміти світ клієнта та підтримати його на етапі прийняття відповідального рішення.

Протилежним до конгруентності є інконгруентне ставлення психолога-консультанта до клієнта. Воно виникає при наявності недовіри консультанта до клієнта і породжує "подвійні зв'язки" консультативної взаємодії. У поведінці психолога-консультанта таке ставлення проявляється у неспівпадінні вербальної і невербальної поведінки, слів, міміки та почуттів. Причиною цьому є інконгруентність між почуттями і усвідомленням цих почуттів та між усвідомленням почуттів і можливістю їх прояву в поведінці.

Рефлексивність полягає в тому, що психолог-консультант виступає в ролі дзеркала, в якому відображається поточний ("тут і зараз") життєвий досвід клієнта. У цьому дзеркалі клієнт може побачити ті аспекти, які витісняються з усвідомлення поточного моменту. Досягається рефлексивність за допомогою використання таких технік, як перефразування, відображення почуттів (віддзеркалювання), приєднання почуттів до змісту досвіду тощо.

Важливим показником особистісної змінюваності клієнта є позитивний характер зворотного зв'язку. Для цього консультанту необхідно акцентувати увагу на сильних сторонах особистості й своєчасно відображати помічене у відкритій, зрозумілій вербальній формі. А сам процес особистісної трансформації в ході консультативного процесу здійснюється через: 1) розкриття суб'єктивних смислів клієнта; 2) пошук та усвідомлення особистісних обмежень клієнта; 3) актуалізацію потенційних ресурсів клієнта.

Також одним із необхідних професійних умінь психолога- консультанта К. Роджерс вважав метафоричність, яка виявляється в здатності розуміти, використовувати і створювати образні та художні висловлювання, оскільки у метафорі максимально сконцентрована розумова діяльність особистості. Таке вміння дозволяє фахівцю створювати яскраві і неочікувані зв'язки між внутрішніми переживаннями і предметами та явищами оточуючого світу особистості. Це сприяє розширенню і збагаченню міжособистісних стосунків клієнта за рахунок естетичної та емоційної складової метафори. У свою чергу метафоричність та естетичність міжособистісних стосунків психолога і клієнта сприяє гармонізації їхнього взаєморозуміння. У консультативному процесі метафора використовується як елемент лаконічного експресивно забарвленого висловлювання, як знак певного змісту та як комунікативна одиниця, що слугує взаємодії і відображає специфіку ментальної своєрідності особистості.

Психолог-консультант має допомогти клієнту навчитися жити повноцінним життям, у злагоді з самим собою, довіряти своїм переживанням і поведінковим діям і саме стимулююча консультантом зміна позицій стосовно самого себе в подальшому допомагає клієнту справлятися з конкретними обставинами. Консультант-психолог допомагає клієнту в самопізнанні та ефективнішому використанні власного ресурсу, в реалізації прагнення до особистісного зростання, а також у тому, щоб ставати більш відкритим до нового досвіду та більше довіряти своїм внутрішнім відчуттям і переживанням. Як вважав К. Роджерс, більший реалізм стосовно самого себе, впевненість, самостійність та позитивна самооцінка сприяють зменшенню дистанції між "реальним Я" та "ідеальним Я" і тим самим стимулюють внутрішню гармонізацію особистості.

Найкращим свідченням ефективної роботи консультанта є враження клієнта про те, що він сам знайшов вихід із складної ситуації. Завершеним консультування можна вважати при умові, що клієнт стає конгруентним, не вдається до захисту в проблемних ситуаціях, а проявляє ініціативу та креативність по їх вирішенню, має низький рівень тривожності, а, отже, і психологічного та фізичного напруження, високий або вище середнього рівень позитивної самооцінки та стає більш адаптивним до нових ситуацій і життєвих труднощів тощо. Разом з цим клієнт визнає за собою право на помилку, відчуває в собі сили на її виправлення і готовий нести відповідальність за свій ціннісний вибір.

Позиції психолога в особистісно орієнтованому консультуванні можуть варіюватися в залежності від запитів та стану особистості клієнта. Н.В. Самоукіною було виділено декілька

таких позицій, зокрема: "психолог – нейтральний порадник", "психолог – слухач", "психолог – дзеркало" та "психолог – каталізатор".

Позиція "психолога – нейтрального порадника" виявляється в тому, що консультант вислуховує проблему клієнта, ставить ряд уточнюючих запитань, висловлює опосередковані й вільні поради або рекомендації. Така позиція доречна у ситуації, коли клієнт емоційно стабільний, високо освічений та інтелігентний.

Позиція "психолог – слухач", може бути використана в ситуації, коли клієнт засмучений, схвильований, але він усвідомлює свою проблему і йому вже відомі можливі варіанти виходу із ситуації. І лише невпевненість у власних діях не дозволяє йому прийняти єдино правильне рішення і для цього необхідна стороння допомога, підтримка чи порада. У результаті розмови з психологом клієнт отримує полегшення, впевненість у собі і, заспокоївшись, самостійно знаходить рішення власної проблеми або переконується у правильності своїх рішень.

Позиція "психолог – дзеркало" може бути корисною у консультуванні неврівноважених, емоційно нестабільних клієнтів, у яких емоції зазвичай переважають над раціональними висновками. Спочатку психолог-консультант роз'яснює складні життєві події клієнта, ніби відзеркалюючи об'єктивну ситуацію, допомагає віднайти і усвідомити роль клієнта у цих подіях, а також позиції людей, які мають вплив на цю ситуацію. Саме так психолог прагне допомогти клієнту вийти з поля проблеми, подивитися на себе ніби з боку і зрозуміти, що конкретно з ним відбувається; таке усвідомлення призводить до заспокоєння і він стає спроможним до раціонально – вольових дій та здатним прийняти відповідальні рішення.

Позицію "психолога – каталізатора" варто застосувати у ході консультування нерішучих, ригідних клієнтів, схильних до компульсивної, застрягаючої поведінки. За З. Фрейдом, така поведінка не має раціональної мети, а здійснюється ніби з примусу. При чому усвідомлення примусу і небажання самостійно виконувати зовнішньо нав'язані дії викликає у клієнта тривогу, водночас виконання примусових дій може породжувати тимчасове полегшення й задоволення. Для таких клієнтів, які все розуміють, але нічого не роблять і погоджуються із роллю невдах, в процесі особистісно-орієнтованого консультування необхідна підтримка з боку консультанта будь-яких його самостійних дій для зародження бажання активного включення в ситуації свого життя, прояву ініціативи і переживання задоволення від власної незалежності. Для цього необхідно консультанту зміцнити впевненість клієнта у правильності його вчинків, у здатності до управління подіями свого особистого життя, у необхідності очікування бажаного позитивного результату.

Особистісно орієнтоване консультування не спрямоване на використання спеціальних технік та майже не застосовує діагностування клієнта. Головне – здатність психолога-консультанта встановити взаємини, адекватні реальним подіям, бути емпатійним і уважним слухачем. У своїх працях К. Роджерс відмічав, що використовуючи різні техніки, психолог-консультант може видаватися більш привабливим, але для досягнення результату в роботі з клієнтом більш значущим є характер міжособистісної взаємодії, яка вибудовується між консультантом і клієнтом. Оскільки, непотрібно щось робити з клієнтом, а необхідно бути з ним поряд для недирективного спрямування і підтримки його на шляху особистісної змінюваності.

З огляду на це психотехніки особистісно орієнтованого консультування є виключно підтримуючими, зокрема, використовується "терапевтичний діалог", "встановлення конгруентності", "вербалізація", "відображення емоцій клієнта" та ін.

Психотехніка "вибору" – психолог-консультант надає можливість клієнту самому обрати напрямок розмови для обговорення проблеми, вибираючи нейтральну репліку у відповідь на першу фразу клієнта. Тим самим психолог відразу підштовхує клієнта до свідомого прийняття рішення – змінюватись йому чи ні, вирішуючи свої проблеми.

Психотехніка "терапевтичний діалог" характеризується центрацією психолога-консультанта на почуттях клієнта, які виникають в процесі роботи над проблемою.

Психотехніка "вербалізація" полягає в переказі психологом повідомлення клієнта. При цьому необхідно використовувати слова клієнта, уникаючи власного тлумачення повідомлення або внесення власних інтерпретацій його проблем. Мета такого перефразування – виокремлення у висловленні клієнта найбільш значущих "гострих кутів". У цьому випадку клієнт отримує підтвердження того, що його не тільки слухають, а й чують.

Психотехніка "відображення емоцій" полягає в називанні психологом тих емоцій, які клієнт проявляє під час розповіді про себе та подій свого життя. Наприклад: психолог: чи правда, що, коли ви розповідали про своє дитинство, ви відчували смуток? клієнт: так, але ще й невдоволення; психолог•, чи правильно я вас зрозумів, що, копи ви розповідали про собаку, ви відчували ніжність і гордість? клієнт: абсолютно вірно.

Подібною до вище зазначеної техніки є психотехніка "емпатійна відповідь" – це вербалізація консультантом світосприйняття і самовідчуття клієнта. Емпатійні відповіді та відображення емоцій дають клієнту змогу відчути, що психолог розуміє його стан та почуття.

Психотехніка "повторів" – психолог-консультант вдається до повторення останньої репліки клієнта, узагальнюючи сказане. Після повтореної репліки йде пауза, що спонукає клієнта почути висловлені ним переживання, усвідомити їх та продовжити розповідь, на основі впевненості у тому, що його правильно розуміють.

Психотехніка "метафор" допомагає клієнту зануритись у свій власний символічний пласт самосвідомості, а також абстрагуватись від матеріального світу і виразити деякі свої бажання (наприклад агресивні) в опосередкованій формі.

Особистісно-орієнтований підхід застосовується не лише в індивідуальній роботі з клієнтами, а й при проведенні занять у групах зустрічей, при аудиторному навчанні, під час навчання фахівців у галузі менеджменту та при вирішенні конфліктів. Результати сучасного особистісно орієнтованого консультування (А. Бой, Д. Пайн) визначають ефективність у роботі з тривожними клієнтами, з клієнтами, які пережили втрату, особистостями, які мають проблеми у міжособистісних стосунках тощо.

6. Консультативна діяльність практичного психолога на основі духовно-особистісного підходу

Різні психологічні підходи до консультування клієнтів відображають еволюцію наукових поглядів на людину, структуру її особистості. В основу духовно-особистісного підходу покладено уявлення про те, що феномен людини не вичерпується біологічною та соціальною природою. Так, один із засновників вітчизняної психології М.Я. Грот вважав, що в природі людини існує прагнення до одухотворення себе і світу, до духовного вдосконалення.

Значне місце проблематика духовного розвитку посідає у психологічній спадщині У. Джеймса. На думку вченого, наше "я" є більшим за особистісну ідентичність. У створеній психологічній структурі особистості вчений виокремлював біологічне "я", реальне "я", соціальне "я" та "я" духовне (spiritual self). Духовне "я" – це внутрішня суб'єктивна сутність особистості, яка є активною в усіх видах свідомості. Це найбільш стійка та інтимна частина "я", яка впливає на наші почуття, є джерелом життєвих зусиль, уваги та волі. Духовне "я" має більш своєрідний порядок почуттів, ніж інші аспекти "я".

На переконання Р. Асаджіолі поняття "духовне" відображає не тільки ті переживання, які традиційно вважаються релігійними, але й усе, що стосується сприйняття та пізнання, всю людську активність і всі її функції, у яких один загальний знаменник – володіння цінностями, більш високими, ніж загальноприйняті – такими як естетичні, героїчні, гуманістичні й альтруїстичні. Шлях духовного розвитку Р. Асаджіолі бачив у духовному пробудженні, яке супроводжується розкриттям потенціальних можливостей людини.

К. Роджерс пов'язував майбутнє з розвитком духовної досконалості людини. Наприкінці життя вчений дійшов висновку, що індивідуальна свідомість є лише фрагментом свідомості космічної.

Таким чином, провідні ідеї, на яких грунтується духовно- особистісний підхід були започатковані у багатьох філософсько- психологічних напрямах.

На сьогодні існує два основних підходи до визначення духовності – змістовий та функціональний. У відповідності до змістового підходу духовність пов'язується з такими смислоутворювальними категоріями як Краса, Добро, Істина (за Платоном) або ж Віра, Надія, Покаяння (за християнсько- релігійним контекстом).

У відповідності до функціонального підходу – духовність характеризується ієрархічною домінантністю розвинених вищих психічних функцій людини. До цих функцій психологи (зокрема, Л.С. Виготський, І.Д. Бех) відносять свідомість, самосвідомість та волю. Таким чином, високий рівень духовного розвитку пов'язується із досконалістю особистості, а низький – з примітивізмом. Виходячи з цього визначення, стає зрозумілим, чому Б. Бітінас називає духовність мірою досконалості людини.

Поєднання наведених підходів дозволяє визначити духовний розвиток особистості як процес її свідомого самовдосконалення, що забезпечує формування ідеалів, цінностей і смислів у руслі Краси, Добра та Істини, гармонізацію поведінки та способу життя, спрямовує особистість на збагачення духовних надбань людства результатами власної діяльності. Провідними психологічними механізмами духовного розвитку особистості є духовна ідентифікація, децентрація, рефлексія, трансценденція та усвідомлення буттєвої єдності.

Процес духовного розвитку особистості нерідко супроводжується кризами, духовним дисонансом, і потребує кваліфікованої індивідуально-психологічної допомоги. Підвищена емпатійність, чутливість, небайдужість до життєвих доль інших робить духовно спрямовану особистість більш відкритою, іноді -вразливою. Особливо це стосується перших етапів духовного сходження, коли у вирії злетів і падінь людина не усвідомлює, що з нею відбувається, неадекватно ставиться до особистісних змін. За таких умов життєво необхідною для неї може стати кваліфікована психологічна допомога.

А.І. Зелінченко в цьому контексті виокремив такі духовні кризи: нерозуміння світу та себе; релігійності; нелюбові; творчості; втрати "Я"; спустошеності. Причини духовних криз нерідко пов'язані з характером взаємодії векторів ідеали-смисли- цінності у свідомості людини, які за умов упорядкованості мають однакову спрямованість, а у випадку духовного дисонансу – різноспрямовані (рис. 1).

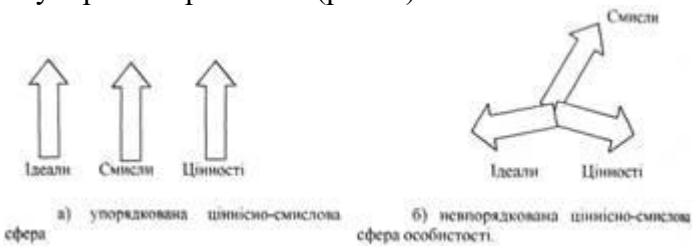

Рис. 1. Взаємодія векторів ідеали-смисли-цінності у свідомості людини.

Духовний дисонанс, який супроводжує духовні кризи – це негативний спонукальний стан, зумовлений дією декількох суперечливих ціннісно-смислових установок особистості, що формувалися одночасно або на різних вікових етапах життя.

Переживання духовних криз супроводжується станом невизначеності, тривожності. Британський психотерапевт Е.С. Робін Скіннер відзначав, що клієнти, які пізніше будуть шукати духовний шлях, дають ясні вказівки на це вже завчасно. Вони більш відкриті й ранимі, більше усвідомлюють себе частиною людства, всесвіту, "листям дерева". їх більше хвилює та цікавить сенс власного існування всередині цілого, ніж смисл того, що відбулося з ними вчора або в дитинстві, ніж острахи та надії відносно того, що станеться з ними завтра. Вони поводять себе так, ніби отримали можливість поглянути додолу з височини гори; неясні спогади про це видовище спонукають їх до пошуків вже давно баченого.

Закономірно, що психологічна допомога клієнту в процесі духовного розвитку має свою специфіку. Вона повинна спиратися, передусім, на знання процесу духовного розвитку, його закономірності та психологічні механізми. При цьому традиційні психотерапевтичні підходи можуть виявитися неефективними. Чимало сучасних вчених звертають увагу на певну безпорадність психіатричної практики перед вічними проблемами життя й смерті, сенсу існування, нарешті, людського щастя. Як зазначає професор філософії державного університету в Сан-Франциську Джекоб Нідлмен "Психоаналітик, харизматичний у минулому, замкнувся всередині рутинної медичної роботи і сам перетворився в об'єкт усе більшого публічного цинізму. Біхевіорист, який колись вражав світ, визначаючи людину як згусток керованих реакцій, нині обмежився простим філософствуванням і практикою часткової психологічної косметики. У полі психофізіології, яке розширюється, ми чуємо оклики про "прорив" у таємниці загадкової структури мозку, що викликає благоговіння, однак у цих окликах немає справжньої впевненості. Що ж стосується експериментальної психології, то вона просто оніміла, і маса накопичених за цілі десятиріччя дослідницьких даних, отриманих при нагляді за тваринами, не має ніякого зв'язку (здається цей зв'язок ніколи і не буде встановлений) зі стражданнями, страхами й розчаруваннями повсякденного життя людини". Вихід із цього критичного становища вчений бачить у поєднанні, синтезі психологічних і духовних практик.

Характерною особливістю духовно-особистісного підходу в консультативній діяльності є його спрямованість на приділення першочергової уваги не психологічному добробуту особистості, а пошуку шляхів і можливостей її духовного зростання, визначення ідеалів, ціннісних орієнтацій та смислів, які для людини є життєво важливими, які складатимуть потенціал життєвих сил.

Реалізуючи духовно-особистісний підхід у психологічній консультативній практиці, психолог спирається на такі основні принципи:

Принцип вищої доцільності. Відповідно до нього, всі події у житті клієнта мають сенс і цінність. У подіях та ситуаціях, в яких опиняється клієнт, віднаходиться певна сторона, яка дозволяє аналізувати їх з точки зору потрібності для розвитку особистості. Минуле, сьогоденне та майбутнє постають в одній площині. Будь- який досвід розглядається як надбання людини, що допомагає в майбутньому уникати подібних життєвих помилок.

Принцип цілісності. Згідно з цим принципом, життя особистості клієнта розглядається як цілісний мистецький твір, в якому розподіл на важливе й другорядне є умовним. Дотримання цього принципу в процесі психологічної роботи дозволяє вбачати в кожній "дрібниці" частину великого та значного, не принижувати ролі вражень, переживань, станів, світоглядних переконань, а розглядати їх із позицій єдності людини й світу.

Принцип свідомої взаємодії. Робота з клієнтом будується на основі усвідомленого ставлення до проблеми та спільного пошуку шляхів її розв'язання. Цей принцип означає надзвичайно важливу роль самоусвідомлення клієнтом мети психологічної роботи, її основних етапів та завдань. За таких умов між клієнтом і психологом-консультантом зростає довіра, вони природним чином стають партнерами у спільній справі – розв'язанні психологічної проблеми.

Принцип розвитку свідомості. Згідно з цим принципом, розв'язання психологічної проблеми здійснюється в контексті підвищення рівня свідомості клієнта. Цей принцип означає, що крім тактичної мети роботи – розв'язання актуальної на сьогодні проблеми – психолог-консультант має орієнтуватися на стратегічну мету своєї діяльності, яка пов'язана з допомогою у розвитку свідомості клієнта. Визначаючи в процесі діагностики наявний рівень свідомості, психолог використовує його як базовий для досягнення наступного рівня.

Принцип свободи волевиявлення клієнта. Робота з клієнтом не повинна перешкоджати його самостійності. Дотримання цього принципу забезпечує право клієнта на самостійний пошук шляхів розв'язання проблеми, запобігає виникненню типової ситуації, коли психолог свідомо чи несвідомо намагається його "прив'язати" до себе, зробити залежним. Цей принцип узгоджується з ідеями багатьох вчених, які працюють у руслі

гуманістичної психології і вважають, що клієнт здатний вільно обирати цінності, смисли, ідеали, далекі й близькі цілі, нарешті, поведінку, яка б узгоджувалась із духовними смислами.

Принцип детермінованості зовнішнього та внутрішнього. Використання цього принципу дозволяє розглядати особистісну проблему як маршрутну схему на шляху розвитку особистості клієнта, а ставлення до проблеми – як показник рівня свідомості. Цей принцип підкреслює зв'язок між особистістю клієнта та подіями, що мають місце в його житті. Життєві складнощі розглядаються з позиції тієї користі, яку може мати для клієнта процес їх подолання. В свою чергу, ставлення до проблеми визначає характеристики свідомості клієнта та дозволяє накреслювати зону її найближчого розвитку.

Звісно, застосування цих принципів на практиці вимагає високого рівня професійної підготовки психолога-консультанта, однак ті проблеми, які пов'язані з цінностями та смислами, є найскладнішими проблемами людського існування. їх розв'язання не допускає некомпетентного втручання. Як зазначав Д. Нідлмен, тисячі чоловіків і жінок в Америці не знають, яка допомога їм потрібна - психологічна чи духовна. Лінія, що відокремлювала психотерапевта від духовного вчителя, стала непомітною. Отже, духовно- особистісний підхід має широку сферу застосування і може складати основу психотерапевтичної практики. Результатом його впровадження є комплексні перетворення у структурі особистості клієнта, передусім, у його ціннісно-смисловій сфері.

Втручання в духовну сферу клієнта є надзвичайно відповідальним процесом, оскільки найменші зміни в ній можуть призвести до кардинальних перетворень у спрямованості мислення, афективних реакціях і навіть психофізіології людини. У випадку ціннісно-смислового дисонансу, тобто неузгодженості між ідеалами, цінностями та смислами особистості, психолог-консультант допомагає клієнту усвідомити причини та впорядкувати ці компоненти.

Психологічна діагностика особливостей духовного розвитку клієнта здійснюється, як правило, за такими напрямами:

1. Дослідження актуалізованості психологічних механізмів духовного розвитку у структурі особистості клієнта.

2. З'ясування вагомості духовних цінностей у загальній системі цінностей особистості.

3. Вивчення духовної спрямованості поведінки особистості в умовах міжособистісної взаємодії з іншими людьми.

4. Аналіз соціально-психологічних умов, що впливають на процес духовного розвитку особистості.

Звертаючись до психолога-консультанта, клієнт усвідомлює проблему як невідповідність між бажаним і дійсним. Значення ж особистої проблеми безпосередньо залежить від рівня свідомості, від тієї височини, з якої робиться погляд на життя і, зокрема, на особисту проблему. Вислів Марка Аврелія "Зміни своє ставлення до речей, які тебе турбують, і ти будеш від них у безпеці" – відображає саме цю істину. Зміна ставлення до певних життєвих ситуацій – це лише перший крок у внутрішньому світі, за яким з'являється необхідність у конструктивних змінах світу навколишнього. З підвищенням рівня свідомості поступово розширюється світогляд людини, вона більше цікавиться людьми, явищами та подіями світу. Значення ж особистих проблем, як і надмірна тривожність, що заважає розумінню причин виникнення проблеми, поступово зменшується (рис.1).

Рис. 1. Значущість особистої проблеми для клієнта залежно від рівня його свідомості

Так, для світосприйняття першого рівня (1-1') особиста проблема здається особливо значущою, оскільки людина сконцентрована переважно на собі. Зокрема, невдача у працевлаштуванні може призвести до зниження самооцінки, самозвинувачень у нікчемності, роздумів про самогубство. Невдалий виступ перед аудиторією може зруйнувати уявлення про власний образ, стати причиною таких негативних станів як спустошеність, відчай.

При розширеному світогляді (5-5') людина усвідомлює себе частиною величезного Всесвіту, її особиста проблема втрачає значущість, оскільки думки та прагнення спрямовані переважно на вищі потреби, духовні цінності (краси, добра, істини, любові). В цьому випадку невдача у працевлаштуванні може дати поштовх до подальшого самовдосконалення та пошуків умов кращої самореалізації. Невдалий виступ сприйматиметься як подія, що вказує шлях до подальшого самовдосконалення, набуття мудрості, опанування мистецтвом впливу на слухачів.

Духовна, космічна свідомість (Р. Бекк, Тейяр де Шарден, К. Роджерс, А. Маслоу, С. Гроф) синтезує й містить у собі всі інші рівні, що зумовлює таку важливу закономірність: духовно розвинена особистість краще розуміє запити й потреби інших, оскільки сама вже пройшла їх попередній шлях розвитку. Загалом, вищі рівні духовного зростання, по-перше, допомагають людині бути менш емоційно залежною від особистих проблем і, по-друге, дозволяють бачити справжні причини виникнення проблеми, а, отже, – приймати правильні рішення щодо її розв'язання.

Найсуттєвіші проблеми для високодуховної людини – це проблеми, пов'язані з допомогою іншим у процесі особистісного розвитку, з удосконаленням себе та покращенням навколишнього світу. Розвиток свідомості призводить до збільшення ступенів свободи, допомагає людині бути менш залежною від егоцентризму, емоцій агресивності чи страху, інших вітальних інстинктів, які характерні для тваринного світу. Водночас любов (або, точніше, прихильність) людини лише до себе поступово трансформується у любов до всього Буття, що і є справжньою любов'ю до себе, а особисті турботи залишають місце піклуванню про інших. Народна мудрість правильно помічає, що "всі біди людини – від її егоїзму". Отже, звільняючись від егоїстичної обмеженості, людина у процесі самореалізації природно звільняється від впливу характерних особистих проблем.

Духовно-особистісний підхід спрямований, передусім, на можливе (хоча б і тимчасове) підвищення рівня свідомості клієнта, яке здійснюється паралельно з вирішенням окремої проблеми. При цьому психолог повинен знайти спільну мову з клієнтом, спираючись на його інтереси, цінності та життєві смисли, тобто враховуючи його рівень свідомості. Саме на цій основі будується індивідуальна програма особистісного розвитку, реалізація якої вимагає сходження від егоцентризму до більш високого рівня свідомості. А. Адлер стверджував, що втрата егоцентризму невід'ємно супроводжує будь-яке покращення психічного здоров'я і, мабуть, є найбільш фундаментальним перетворенням.

Як саме здійснюється психологічна допомога в контексті розвитку свідомості клієнта? Передусім, психолог-консультант має у співбесіді використовувати такі опорні запитання, які б сприяли актуалізації психологічних механізмів духовного розвитку особистості,

зокрема, механізмів ідентифікації, децентрації, рефлексії, трансценденції та усвідомлення буттєвої єдності.

Ідентифікація зумовлює ототожнення людини з іншими, спрямовує на пошук цінностей, смислів та форм діяльності (Е. Еріксон), має важливе значення для розвитку совісті. Психологічний механізм децентрації допомагає звільнятися від егоцентризму, зважати на потреби та інтереси оточуючих, гармонійно поєднуючи їх з власними потребами. Внаслідок розвитку децентрації любов і духовне служіння стають провідними життєвими смислами особистості.

Рефлексія, як процес пізнання особистих психічних актів і станів, сприяє зростанню здатності особистості піднятися над своїм буттям, стати в позицію "позаперебування" (М. Бахтін), віднайти життєві смисли, сформувати цінності. Рефлексія пов'язана з осмисленням людиною себе як цілісної особистості (І.С. Булах) та усвідомленням і оцінюванням своїх дій і поведінки, виходячи з передбачення відповідних реакцій іншої людини.

Психологічний механізм трансценденції детермінує прагнення особистості до абсолютного, досконалого. Трансценденція пов'язана з вершинними переживаннями, більш праведним мисленням особистості, ставленням до Всесвіту з благоговінням (А. Маслоу). Розвиток психологічного механізму трансценденції супроводжується осяянням, інтуїтивними злетами, творчими поривами, життєлюбством і людинолюбством, підносить людину над буденністю, активізує подальший розвиток особистості, наслідком якого може стати набуття універсальної буттєвої, космічної свідомості (К. Роджерс).

Усвідомлення буттєвої єдності характеризується тим, що відчуття власного "Я" розповсюджується за межі особистості, охоплюючи більш широкі аспекти таких понять, як людство, життя та космос (Р. Уолш), розчиняється в усвідомленні всезагального єднання з усім, що існує (А. Маслоу), зумовлюючи осмислення та переживання своєї спорідненості з іншими, забезпечуючи зв'язок між різними поколіннями (С.Л. Франк), компенсує втрачену під час народження єдність з організмом матері.

Розглянемо конкретні приклади того, як відбувається актуалізація наведених психологічних механізмів у процесі розвитку свідомості клієнта. Василь звернувся із запитом:

"Не можу знайти спільну мову з дівчатами. Я для них не цікавий. Як правило я розповідаю про себе декілька завчених фраз. Потім триває пауза, яка стає все більш гнітючою і наступного разу дівчина відмовляється від побачення..."

Для допомоги в переході до 2 рівня свідомості (сімейних цінностей) було поставлене опорне запитання, спрямоване на актуалізацію ідентифікації, децентрації і рефлексії: "Чи намагалися Ви проявити інтерес до дівчини? Запитати про її мрії, захоплення і таким чином стати для неї цікавим?"

Марина сформулювала свою проблему взаємин у спільноті співробітників:

"Я просто роблю свою справу, не звертаючи уваги на інших (колег), а вони насміхаються наді мною, коли виходжу – обговорюють мої недоліки. Невдоволені, що я часто поспішаю до дому. У нас нестерпні стосунки".

Для допомоги в переході до 3 рівня свідомості (соціальних цінностей) було поставлене опорне запитання, спрямоване на актуалізацію ідентифікації, децентрації і рефлексії: "Розкажіть, будь-ласка, про кожного з Ваших співробітників, про спільні прагнення, про те, що Вас з ними об'єднує".

Слід визнати, що найбільша кількість звернень до психолога- консультанта відповідає проблематиці 1-го та 2-го рівнів свідомості та зумовлює розв'язання індивідуальних і сімейних проблем. Проблематика 3-4 рівнів пов'язана, передусім, з потребами соціальної самореалізації.

Олексій так сформулював свій запит:

"У мене престижна та високооплачувана робота, але я не відчуваю повноти життя. Здається, що я зачинений у затишній в'язниці мого життя".

Для допомоги в переході до 4 рівня свідомості (загальнолюдських цінностей) було поставлене опорне запитання, спрямоване на актуалізацію рефлексії, трансценденції і усвідомлення буттєвої єдності: "Чи прийнятна для Вас можливість участі у громадській діяльності, міжнародних проектах?"

Ще більш рідкими у практиці психолога-консультанта є випадки звернення з проблематикою, яка відповідає потребам 5 рівня свідомості. Для прикладу подібних змін у свідомості звернемося до історії Гаутами Будди. Проходячи біля оселі багатого раджі, Будда побачив пов'язану лань, яку готувалися принести в жертву. Мудрець підійшов до господаря дому і запитав:

"Навіщо потрібно вбивати цю живу істоту, в чому вона винна?"

Раджа довго розглядав незвичайного мандрівника і, нарешті, відповів: "Вона ні в чому не винна. Але так ведеться споконвіку: щоб умилостивити богів, наші предки приносили їм жертви. Те ж саме роблю і я, хіба це не правильно?"

"Якщо принесення в жертву тварини дає таку велику користь, – зауважив Будда, – то наскільки більшу користь може дати принесення в жертву людини! Відпустіть нещасну тварину і візьміть моє тіло – я досяг у цьому житті всього, чого хотів і можу обійтися без нього!"

Вражений раджа подумав: "Чого ж досяг я, в порівнянні з цим святим, якщо заради себе я вбивав інших, а він заради інших готовий віддати себе?"

Раджа скасував криваві жертвопринесення і заборонив їх у всій окрузі.

Таким чином, опорні запитання спрямовують увагу особистості на вихід за межі звичного, стереотипного мислення, спрямовують увагу на цінності та смисли більш високого рівня, що з часом може призвести до кардинальних змін усієї особистості. У процесі розвитку свідомості, звільняючись від чергових меж відповідного рівня, людина звільняється і від характерних для минулого помилкових переконань і відповідних проблем. За змінами у внутрішньому світі, у світосприйнятті відбуваються обов'язкові зовнішні зміни, життя вступає у новий, сприятливіший період. "Духовні впливи зцілюють (часом і тоді, коли зазнає невдачі традиційна психотерапія), бо вони розв'язують психічні й емоційні вузли, які заважають життєвій силі робити свою справу" – вважав професор психології Д. Елкінз.

У роботі "Природа благополуччя" Е. Фромм зазначав: "Так само, як ми визнали, що виліковування певного симптому та попередження формування майбутнього симптому неможливе без аналізу і зміни характеру, ми повинні визнати, що і зміна тієї чи іншої риси невротичного характеру неможлива, якщо ми не переслідуємо більш радикальну мету – мету повного перетворення людини". Саме тому активізація потреби у духовному розвитку має особливе значення.

Духовний розвиток спрямовує людину на шлях активного перетворення власної сутності у відповідності з її місією і завданнями життя в єдиному організмі Всесвіту. Роблячи істотний крок у цьому напрямі, клієнт починає розуміти, що власні проблеми не є в повному розумінні власними, а проблеми інших входять до числа власних проблем. Звідси зростає мотивація саморозвитку: покращення себе призводить до покращення світу.

У цілому духовно-особистісний підхід у практиці психологічного консультування є тим доповненням до традиційної психологічної теорії та практики, необхідність якого зумовлена потребами духовного розвитку особистості.

Успішність впровадження духовно-особистісного підходу детермінується багатьма факторами: особистістю психолога й клієнта, наявністю довірливих стосунків між ними, умовами проведення психологічної роботи.

Особливості професійної підготовки психологів-консультантів до роботи з використанням духовно-особистісного підходу грунтуються, перш за все, на знаннях про духовний розвиток особистості, про його закономірності та психологічні механізми, духовні кризи і злети.

У ході практичної підготовки слід створювати ситуації спілкування та взаємодії між майбутніми психологами та особистостями, які можуть бути прикладами духовної

самореалізації. Ці зустрічі відіграватимуть роль певного камертону, який допоможе психологам надалі краще орієнтуватися у проблемах духовного сходження людини. При підготовці професійних психологів-консультантів слід враховувати також і те, що система особистісних якостей знаходиться в постійному розвитку, динаміці видозмін. Результативність професійної підготовки майбутніх психологів значно зростає, коли студент у процесі навчання бере активну участь у діагностиці саморозвитку, набуває досвіду консультативної діяльності, накреслює програму самовдосконалення та шукає шляхи власної самореалізації. Ефективність духовно спрямованої підготовки практичного психолога визначає успішність його подальшої професійної діяльності, під час якої духовні знання, цінності й досвід збагачуються особистісними надбаннями фахівця та стають здобутками суспільної свідомості.

ЛЕКЦІЯ 9.
ТЕМА: ВІКОВО-ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ
ПЛАН:

1. Психологічне консультування дошкільників та їх батьків
2. Психологічне консультування молодших школярів та членів їх родини
3. Психологічне консультування особистості підліткового віку
4. Психологічне консультування особистості юнацького віку
5. Консультативна робота з дорослими людьми
6. Консультування людей похилого віку

1. Психологічне консультування дошкільників та їх батьків

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

Підкреслюючи глибину та масштабність змін в особистісній сфері дошкільника, науковці (О.В. Запорожець, Д.Б. Ельконін, О.М. Леонтьев, В.С. Мухіна, В.К. Котирло та ін.) називають цей період вікового розвитку початковим, базовим етапом формування особистості. У дітей виникають такі особистісні утворення, як супідрядність мотивів, засвоєння моральних норм, довільність поведінки. Самоусвідомлення дошкільника розвивається настільки, що це дає підстави говорити про дитячу особистість (В.С. Мухіна).

З огляду на всю складність психофізичних змін у дошкільному віці постає необхідність створення сприятливих психолого- педагогічних, сімейних, соціокультурних умов для повноцінного, гармонійного розвитку дитини. Адже будь-які порушення психологічної структури і механізмів розвитку дошкільника можуть негативно вплинути на подальше становлення його психіки й поведінки. У системі таких умов особливе місце посідає вікове психологічне консультування, що має на меті забезпечення успішності психічного розвитку дитини на основі уявлень про вікові нормативи і періодизацію цього процесу (Т.Ю. Андрущенко, Г.В. Бурменська, О.Г. Лідерс та ін.).

Теоретико-методологічні та прикладні аспекти психологічного консультування з проблем розвитку дітей дошкільного віку викладено у працях вітчизняних (О.О. Вовчик-Блакитна, Л.О. Калмикова, В.У. Кузьменко, С.О. Ладивір, Т.О. Пироженко) і зарубіжних (Л. Браммер, Г.В. Бурменська, Д. Віннікот, О.Г. Лідере, І.Г. Малкіна-Пих, Т.Д. Марцинковська, В.Ю. Мєновщіков, Р.В. Овчарова, Е. Шостром та ін.) науковців. Слід зазначити, що існують певні розбіжності у визначенні різними вченими змісту та завдань психоконсультативної допомоги на зазначеному етапі вікового розвитку дитини. Так, на думку, І.В. Дубровіної, Т.Д. Марцинковської, Р.В. Овчарової, вікове психологічне консультування має діагностико-рекомендаційний характер і спрямоване передусім на підвищення психологічної компетентності батьків, педагогів, вихователів. У свою чергу, Т.Ю. Андрущенко, Г.В. Бурменська, О.Г. Лідерс конкретизують мету психоконсультативної роботи з дітьми у психопрофілактичних, психопросвітницьких, психокорекційних завданнях.

На сьогодні не існує єдиної позиції фахівців і стосовно того, кого безпосередньо слід консультувати: власне дошкільників чи лише їх батьків та вихователів. Зокрема, В.Ю. Мєновщіков наголошує на тому, що самостійне психологічне консультування можливе лише з підліткового віку. Дошкільники, з огляду на їх особистісну та фізичну незрілість, нездатні самостійно приймати рішення в кризових проблемних ситуаціях, чого власне й вимагає класична процедура психологічного консультування. Психоконсультативна робота, підкреслює В.Ю. Мєновщіков, повинна фокусуватися на найближчому дорослому оточенні дошкільника, передусім на його батьках.

Поділяючи цю позицію, О.Є. Сапогова зазначила, що індивідуальне консультування дітей неможливе, оскільки дошкільник ще не здатен повноцінно рефлексувати ні власні психологічні проблеми, ні їх причини, ні необхідність звернення за допомогою до фахівця. Одним з ключових моментів психоконсультативного процесу є усвідомлене, власне рішення людини про необхідність звернення до психолога-консультанта. Слід пам'ятати і про те, що багато дитячих психологічних проблем зумовлені особистісними та подружніми проблемами їх батьків. Такі випадки вимагають аналізу психосоціальної ситуації розвитку дитини у контексті сімейних відносин.

Теза про те, що психоконсультування з проблем дошкільного віку орієнтоване передусім на батьків та вихователів дитини, у наш час є традиційною і найбільш поширеною на сьогодні. Однак, серед фахівців існують й інші думки з цього приводу. Так, І.Г. Малкіна-Пих обґрунтувала можливості індивідуального консультування дітей та запропонувала деталізовану методику організації консультативного процесу. Е. Шостром зауважив, що цілі консультування дітей і дорослих загалом схожі, однак методи роботи консультанта потребують модифікації з урахуванням дитячої незрілості та несамостійності. Основне завдання дитячого психологічного консультування Е. Шостром вбачає в допомозі дитині здобути внутрішню силу, яка допоможе їй більш успішно справлятися з впливами зовнішнього середовища, зміцнюватись емоційно та здобувати віру в себе як відповідальну людину.

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

1. Психоконсультування власне дошкільників.

2. Психоконсультування батьків (опікунів або інших осіб, які несуть відповідальність за дитину).

3. Психоконсультування працівників дошкільних навчальних закладів, передусім вихователів.

З метою повного і об'єктивного розкриття усіх аспектів психоконсультування дошкільників, проаналізуємо кожний вид.

1. Консультування дошкільників.

Психологічні особливості розвитку дітей дошкільного віку вимагають особливого підходу до організації психоконсультативної допомоги. На нашу думку, найбільш оптимальним є особистісно- орієнтований підхід, що базується таких принципах:

– безумовне прийняття дитини (такою, якою вона є);

– формування у дитини почуття безпеки, емоційного комфорту;

– щирий інтерес до дитини та її внутрішнього світу;

– надання дитині можливостей самопізнання та вільного вияву своїх почуттів;

– недирективний, поступальний характер психологічного впливу, згідно темпу, заданого дитиною.

В умовах особистісно-орієнтованого консультування, психолог демонструє дошкільнику справжнє розуміння і прийняття його стану. Це допомагає дитині долати власні внутрішні конфлікти, психологічний дискомфорт, невротичний стан, відкриваючи тим самим нові можливості для її особистісного росту та розвитку.

У викладі Л. Браммер, І.Г. Малкіної-Пих, Е. Шостром, психоконсультування власне дошкільників є радше інтегративною моделлю психологічної допомоги, що включає психодіагностичну, психокорекційну, психорозвивальну та профілактичну роботу, а не класичну процедуру консультування, котра, як зазначалося вище, неможлива в роботі з дітьми цієї вікової категорії.

Е. Шостром акцентував увагу на труднощах та пов'язаних з ними специфічних особливостях психологічного консультування дошкільників, обумовлених віковими характеристиками розвитку. Ці особливості можна об'єднати у три основних групи: 1) особливості звернення до консультанта; 2) особливості налагодження комунікації з дитиною; 3) особливості організації самої процедури психоконсультування.

Особливості звернення до консультанта полягають у тому, що:

1. Діти дошкільного віку не звертаються самостійно до психоконсультанта, оскільки через нестачу життєвого досвіду не можуть усвідомити наявність у себе психологічних проблем.

2. У процесі безпосередньої розмови з консультантом діти зазвичай заявляють про відсутність психологічних проблем чи дискомфорту.

3. Ініціаторами запиту на психоконсультативну допомогу, як правило, є дорослі (батьки, вихователі, опікуни) з найближчого оточення дитини.

4. Причиною звернення дорослих переважно є тривога з приводу негараздів, які вони спостерігають у поведінці та психоемоційному стані дітей.

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

Особливості налагодження комунікації з дитиною в умовах індивідуального консультування полягають у тому, що:

1. Мовлення консультанта повинно бути чітким, простим, зрозумілим для дитини; поведінка, жести, міміка – природними, він має демонструвати увагу та турботливість.

2. Консультанту потрібно пам'ятати про сенситивність дітей щодо щирості дорослих: вдавана привітність і "награність" поведінки дорослого, як правило, викликають у дитини реакцію відчуження.

3. Розмовляючи з дитиною, не можна перекрикувати та переривати її розповідь, будь-які прояви авторитаризму посилюють комунікативний бар'єр.

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

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

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

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

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

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

Особливості організації процедури психоконсультування дошкільників.

1. Психологу слід орієнтуватися на максимально швидке досягнення цілей консультування, оскільки одна проблема у психічному розвиткові дитини може провокувати появу інших.

2. Несамостійність дитини вимагає залучення до консультативної процедури когось із дорослих (бажано матері). Близький дорослий сприяє налагодженню контакту з дитиною, є для неї гарантом безпеки у незнайомій ситуації. Взаємодія з близькими .дорослими (наприклад, з матір'ю) дозволяє консультанту отримати первинну інформацію про дитину, оцінити їх роль у появі психологічних проблем дошкільника.

3. Через особистісну незрілість дитини консультант не може опиратися на її свідоме, самостійне рішення щодо вибору засобів і шляхів розв'язання проблеми (як цього вимагає класична процедура психоконсультування) та покладати на неї відповідальність за цей вибір. Тому суттєві рішення щодо змін у житті дитини залежать від згоди дорослих.

4. Оскільки дитина менш захищена від зовнішніх впливів (як позитивних, так і негативних) та не може впливати на соціальну ситуацію, психолог бере на себе відповідальність за екологічність консультативної процедури: дотримання принципу "Не зашкодь!".

5. Особистісна незрілість та незахищеність дошкільника вимагає такого підходу до організації процедури психоконсультування, який би створював атмосферу психологічного комфорту і безпеки, умови для саморозкриття, самопізнання, самоактуалізації дитини.

2. *Психоконсультування батьків.*

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

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

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

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

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

Основним завданням психоконсультування батьків є забезпечення якомога глибшого, різностороннього і об'єктивного розуміння батьками особливостей розвитку дитини, наявних у неї позитивних та проблемних аспектів розвитку.

Цілі психоконсультативної роботи з батьками дошкільників можна розподілити таким чином:

психопросвітницькі – полягають у підвищенні психологічної компетентності батьків щодо особливостей психічного розвитку дитини дошкільного віку, психологічних аспектів батьківства, особливостей та ролі сімейного виховання як чинника психічного здоров'я і благополуччя дошкільника; інформуванні про особливості підготовки дитини до навчання у школі, формування її пізнавальної активності, розвитку інтелектуальних здібностей та соціальних навичок;

психодіагностичні – виявлення справжніх причин проблеми, яка стала мотивом звернення до психоконсультанта; діагностика нервово-психічного стану дитини, особливостей розвитку її пізнавальних процесів, емоційно-вольової сфери та особистості; моніторинг сімейної ситуації розвитку дошкільника (психологічний клімат у сім'ї, характер дитячо-батьківських взаємин, специфіка сімейного виховання тощо);

психокорекційні – корекція помилкових уявлень батьків про зміст та засоби сімейного виховання дитини; вироблення адекватних навичок виховного впливу і налагодження

взаємодії з дитиною; усунення негативних сімейних факторів, які вже спровокували або ще можуть призвести до відхилень в інтелектуальному, емоційному, особистісному, поведінковому розвитку дошкільника.

психопрофілактичні – спрямовані на запобігання аномалій батьківського виховання та сімейних дисгармоній, які можуть призвести до порушень психічного розвитку дитини.

Таким чином, цілі психоконсультування з проблем дошкільного віку висувають високі вимоги до рівня професійної підготовки консультанта, який повинен бути компетентним у сфері дитячої психології, психології виховання і сім'ї, володіти не лише консультативними, але й психодіагностичними та психокорекційними навичками.

Тривалість психоконсультування та кількість консультативних зустрічей залежить від складності проблеми (предмету звернення), від актуального психічного (психоемоційного, психофізичного) стану дитини, від рівня психологічної і педагогічної культури батьків, їх готовності до активної співпраці з психологом. Разові консультації є рекомендованими переважно при повторних зверненнях, коли психолог вже володіє інформацією про дитину, особливості її психіки та поведінки, сімейної ситуації розвитку тощо.

У випадку первинного звернення, як правило, існує потреба кількох зустрічей: зустріч-знайомство в ході запису на консультацію; бесіда з метою збору анамнезу та уточнення причини звернення; зустріч для обстеження дитини та діагностики внутрішньо-сімейних взаємин, стилю виховання тощо; бесіда за результатами діагностичного обстеження з метою роз'яснення суті проблеми, її причин та шляхів подолання, за необхідності – обговорення плану повторних зустрічей, характеру психокорекційної роботи з дитиною, графіку патронажного спостереження. Кожен з перелічених етапів консультування має свої завдання та специфіку проведення.

Перший контакт консультанта з батьками дитини відбувається в ході звернення останніх із запитом стосовно консультативної допомоги. Слід зазначити, що в окремих випадках ініціатором зустрічі може виступати психолог. Наприклад, така зустріч можлива, коли психолог дошкільного навчального закладу за результатами планового діагностичного зрізу виявив порушення розвитку чи інші психічні дисфункції дитини. *Перша зустріч консультанта з батьками* може здійснюватися за такою схемою:

1. Знайомство. Надання гарантій конфіденційності процедури консультування та інформації, яка стосуватиметься дитини, її батьків, сімейної ситуації загалом.

2. З'ясування, що слугувало приводом звернення на консультацію.

3. Збір первинної інформації про дитину (прізвище, ім'я, по- батькові; дата народження; чи відвідує дитина на теперішній момент дошкільний навчальний заклад і який; чи перебуває (перебувала) на обліку в дитячому психоневрологічному диспансері).

4. Узгодження дати наступної зустрічі.

5. Обмін контактною інформацією, визначення – з ким, у разі необхідності, здійснюватиметься зв'язок.

Хоча перша зустріч є короткотривалою і радше технічною, аніж консультативною, психолог повинен бути уважним, доброзичливим, демонструвати щире розуміння та прийняття.

Бесіда з метою збору анамнезу та уточнення причини звернення може здійснюватися в ході окремої зустрічі чи під час першого знайомства, якщо консультант не вважає за потрібне розмежовувати ці дві процедури. Цей етап психоконсультування надзвичайно відповідальний, оскільки ставить перед психологом ряд важливих завдань:

1. Встановити довірливі стосунки з батьками на основі поваги, коректності, щирості, прийняття та розуміння їх стурбованості (навіть, якщо побоювання виявляться безпідставними, а висловлювання – необгрунтованими, некомпетентними, примітивними).

2. Психолог не може допускати ні безпосередніх, ні опосередкованих звинувачень батьків у їх педагогічній некомпетентності, оскільки це може спровокувати захисну реакцію у формі гніву, заперечення, витіснення, раціоналізації.

3. Якщо батьки демонструють високу тривожність чи агресивність (як реакцію на самозвинувачення типу "Я – погана мати", "Я недогледів" тощо), необхідно їх заспокоїти, зняти емоційне напруження. Наприклад, за допомогою похвали, яка підкреслить турботливість матері чи компетентність батька, тим самим послабивши їх почуття провини та внутрішній дисонанс.

4. Надати батькам роз'яснювальну інформацію про цілі, можливості, характер психоконсультативної роботи; сформувати оптимістичні, проте, адекватні очікування щодо її результативності (установка батьків на швидкий і легкий результат провокує розчарування в можливостях психологічної допомоги).

5. Зорієнтувати батьків на активну співпрацю з психологом, виробити у них особистісну готовність до спільної участі в подоланні обговорюваної проблеми; усунути неадекватні очікування на власну пасивно-споглядальницьку позицію та "чудодійні" рекомендації консультанта.

6. У ході збору анамнезу необхідно з'ясувати наступне (за ГЛ. Колесніковою):

– чи завжди у дитини була така проблема;

– у чому саме вона проявлялася;

– з якого моменту виникла;

– які перед цим відбулися зміни у сім'ї (народження іншої дитини, конфлікти тощо);

• що перед виникненням проблеми змінилося в умовах проживання сім'ї (ремонт, переїзд);

– хто перший звернув увагу на проблему;

– як сама дитина сприймає проблему;

– що вже робили для подолання проблеми;

– у чому самі батьки вбачають її причину (кожен конкретно);

– на які дії налаштовані батьки для розв'язання проблеми;

– які можливі перешкоди бачать на своєму шляху.

7. Запросити батьків на повторну консультацію разом з дитиною. З метою підвищення мотивації батьків до продовження консультативних сесій, рекомендовано пояснити негативні наслідки подальшого розгортання проблеми за відсутності необхідної психологічної допомоги дитині.

Наступний етап психоконсультування має на меті *обстеження дитини,* за необхідності – діагностику характеру внутрішньо-сімейних взаємин, стилю виховання тощо. Фахівці консультування з проблем дітей дошкільного віку (Г.В. Бурменська, О.А. Карабанова, О.Г. Лідере та ін.) наголошують на необхідності глибокого, різностороннього обстеження дитини, уважного аналізу історії її розвитку (даних психологічного анамнезу), що здійснюється на основі отримання інформації з різних джерел: бесіди з батьками та вихователями, спостереження за дитиною в домашніх умовах чи умовах дошкільного закладу; експериментальне психологічне обстеження дитини; ознайомлення з результатами попередніх психологічних обстежень, медичної та іншої документації.

Відповідно до загальної схеми вікового психологічного аналізу Г.В. Бурменська пропонує групувати отриману інформацію в чотири розділи:

1) інформація про історію розвитку дитини і стан її здоров'я;

2) характеристика особливостей соціальної ситуації розвитку (сім'я, колектив однолітків у дошкільному навчальному закладі, школі творчості тощо);

3) особливості поведінки та діяльності дитини (в процесі діагностичного обстеження, вдома, у дитячому садочку, інших ситуаціях);

4) диференційна характеристика розвитку пізнавальної та емоційно-особистісноїсфер дитини.

Бесіда за результатами обстеження дитини включає кілька етапів, кожен з яких характеризується конкретними завданнями та специфічними особливостями їх розв'язання (Дж. Сеттлер, С. Сарасон, Г.В. Бурменська, О.А. Карабанова, О.Г. Лідере). На першому етапі бесіди важливо:

1) забезпечити комфортну психологічну атмосферу, яка б сприяла послабленню психологічного напруження батьків викликаного цілою гаммою негативних переживань (тривожні очікування, почуття провини, роздратування тощо), заохочувала до відвертої розмови про проблеми дитини. У цьому випадку доцільно застосовувати техніку "Відображення почуттів": висловлювання консультанта "Я розумію вашу стурбованість", "Тривога – це природне переживання для батьків, які турбуються про свою дитину" тощо, продемонструвати батькам розуміння та прийняття консультантом їх переживань;

2) виявити, які аспекти життя та розвитку дитини найбільше цікавлять батьків; що передусім турбує їх з приводу проблеми озвученої як причини звернення до консультанта;

3) попросити батьків висловити власні припущення щодо характеру проблеми дитини, причин її виникнення та шляхів розв'язання;

4) розпитати батьків, які цілі вони вважають за потрібне ставити перед дитиною, на яке майбутнє її орієнтувати.

Другий етап бесіди передбачає повідомлення батькам результатів психологічного обстеження. Реалізація вказаного етапу вимагає від консультанта дотримання таких умов:

1. Інформацію про результати обстеження дитини слід подавати у доступній, зрозумілій, коректній формі. Якщо є необхідність використання професійної термінології, необхідно пояснити батькам її зміст.

2. Кожен діагностований феномен потрібно не лише пояснити, а й показати подальший прогноз його розвитку, проявів, наслідків.

3. Виклад інформації повинен бути адекватним, об'єктивним, аргументованим.

4. Бажано подавати інформацію дозовано. Переходити від обговорення одного аспекту проблеми до іншого слід лише переконавшись, що батьки правильно зрозуміли позицію консультанта.

5. Формувати у батьків реалістичні уявлення про проблему дитини: не слід надмірно драматизувати ситуацію (це може спровокувати депресивну реакцію, почуття безпорадності та відчаю), або ж, навпаки, – продукувати необгрунтовано оптимістичні очікування.

6. Розкриваючи проблемні моменти розвитку дитини, необхідно акцентувати увагу батьків на тих сильних сторонах її психіки і поведінки, які слугуватимуть основою для подолання труднощів.

7. Аби допомогти батькам позбутися почуття провини, що може виникнути на цьому етапі бесіди як реакція на почуте, слід акцентувати їх увагу на раціональному, деталізованому обговоренні проблеми дитини, позбавленому емоційно насичених оцінок та шаблонів.

Загалом, центральне завдання другого етапу бесіди полягає у тому, щоб допомогти батькам краще зрозуміти, глибше пізнати свою дитину, її труднощі та потреби; сформувати у них активну позицію і готовність до подальшої співпраці з психологом.

На третьому етапі бесіди здійснюється спільна розробка та обговорення подальшої програми дій. Перш ніж перейти безпосередньо до визначення засобів розв'язання проблеми, консультанту необхідно пропрацювати некомпетентні психолого-педагогічні уявлення та установки батьків. При цьому не слід прямо вказувати батькам на їх помилкові судження. Більш прийнятним є роз'яснення вікових особливостей розвитку дошкільника, його психологічних потреб та можливостей. Важливо звернути увагу батьків на негативні наслідки, до яких можуть призвести ті чи інші аномалії виховання і, передусім, характерні для конкретної сім'ї (гіпоопіка, гіперопіка, надмірна вимогливість чи лояльність, завищені вимоги тощо).

Наступний крок психоконсультування полягає у спільному пошуку шляхів розв'язання проблеми. Провідна роль на зазначеному етапі консультативної бесіди звичайно ж належить психологу. Однак, це не означає, що він може нав'язувати батькам певну стратегію дій. Консультант інформує батьків про найбільш прийнятні для складної ситуації варіанти рішення проблеми; пропонує альтернативи (програму корекції, тактику дій у проблемних

ситуаціях, методику виховання тощо), детально проговорюючи особливості й наслідки їх реалізації, можливі труднощі та ускладнення.

У ході розмови важливо залучати батьків до пошуку способів подолання труднощів дитини, стимулювати їх вільно висловлювати свої пропозиції та припущення: "Як ви думаєте, яка із запропонованих альтернатив є найбільш прийнятною для вас?", "Яка допомога передусім потрібна вашій дитині?", "Як відреагує ваша дитина на подібні дії?", "Що ще можна зробити в цій ситуації?". Жодну відповідь батьків не можна ігнорувати, кожну з них необхідно обговорити, аргументовано проаналізувати її позитивні й негативні аспекти.

Після вибору альтернативи дій, необхідно розробити програму дій, де чітко визначено: яка допомога (психокорекційна, психорозвивальна, терапевтична) буде надаватися дитині; хто її буде надавати; чи є необхідність залучення фахівців іншого профілю до надання допомоги дитині (педіатра, дитячого психотерапевта, дефектолога, соціального педагога), скільки занять, з якою частотою і тривалістю проведення; хто буде супроводжувати дитину на заняття; через кого буде здійснюватися зв'язок.

Вказаний вище етап бесіди передбачає також надання батькам деталізованої системи рекомендацій щодо корекції сімейного виховання дитини, формування батьківсько-дитячих взаємин, коригувальних чи розвивальних занять з дитиною в домашніх умовах, чіткої програми дій у конкретних проблемних ситуаціях, особливостей спостереження за поведінкою дитини та її психічним станом.

Заключний, четвертий етап бесіди, найменш розгорнутий у часі. Він включає рефлексію (обговорення) результатів усієї консультативної зустрічі, визначення графіку наступних зустрічей, а також оцінку психологом ефективності проведеної бесіди. Американський психолог С. Сарасон критерієм ефективності психоконсультативної бесіди визначає рівень можливостей батьків впевнено діяти на основі інформації та рекомендацій, отриманих від консультанта.

Фахівці зазначають, що до психоконсультанта переважно звертаються батьки дітей, у яких відсутні порушення психічного розвитку, а предметом запиту на психологічну консультацію є певні труднощі дитини, зумовлені її віковими чи індивідуально-психологічними особливостями (Г.В. Бурменська, О.А. Карабанова, О.Г. Лідерс, В.Ю. Мєновщіков, Є.Є. Сапогова). Серед численних проблем, що озвучуються батьками як привід звернення до консультанта, найчастіше зустрічаються скарги на непослух дитини, негативізм, впертість, гіперактивність, непосидючість, брехливість (фантазування), неорганізованість поведінки, загальмованість, тривожність і боязливість, лінощі, погану пам'ять, неуважність, низький рівень довільності поведінки, підозри на затримку психічного розвитку. Більшість цих проблем спровоковані кількома причинами, які можна умовно об'єднати у дві великих групи:

1) причини, пов'язані з батьками;

2) причини, пов'язані з дітьми (В.Ю. Мєновщіков).

Оскільки розв'язати проблему, не усунувши її причину, практично неможливо, розробка тактики психоконсультативної допомоги у кожному конкретному випадку вимагає виявлення, аналізу та врахування тих реальних причин, які насправді викликають занепокоєння батьків. До типових причин першої групи можна віднести: незнання батьками вікових норм розвитку дитини; потреба в рекомендаціях психолога стосовно забезпечення умов для повноцінного психічного розвитку дитини; психологічні проблеми та специфічні особистісні властивості самих батьків.

Незнання батьками вікових норм розвитку дитини, що зумовлює неадекватні виховні уявлення та установки. Консультант повинен вміти виявляти подібні установки, обгрунтовано їх спростовувати та формувати у батьків об'єктивні уявлення про особливості та закономірності психофізичного розвитку дошкільника. Наприклад, скарги на низький рівень довільності поведінки дитини (непосидючість, неуважність, імпульсивність тощо) часто обумовлені завищеними вимогами батьків, незнанням чи свідомим ігноруванням

вікових можливостей самоконтролю та самоорганізації поведінки дошкільника. Працюючи з подібними зверненнями консультанту необхідно:

1) обстежити дитину на предмет порушень психічного розвитку (затримка психічного розвитку, олігофренія, розлади особистості), які могли б призвести до розладів саморегуляції поведінки;

2) здійснити діагностику батьківсько-дитячих взаємостосунків (скарги на тотальний непослух дитини найчастіше висловлюють батьки, для яких характерна авторитарність, ригідність поведінки, надмірний консерватизм, тенденція уникати труднощів пов'язаних з вихованням дитини);

3) пояснити батькам вікові особливості розвитку дошкільника, які обумовлюють специфіку його поведінки, саморегуляції та самоконтролю;

4) вказати на негативні наслідки завищених вимог до дитини, батьківського авторитаризму, жорсткості сімейного виховання: тривожність, боязливість, залежність, невпевненість у собі, реакції негативізму, вироблення пристосовницьких моделей поведінки тощо;

5) надати рекомендації щодо адекватних методів сімейного виховання з врахуванням індивідуально-психологічних особливостей дитини.

Потреба в рекомендаціях психолога стосовно забезпечення умов для повноцінного психічного розвитку дитини найчастіше озвучується батьками як прохання допомогти у виборі ефективних методів виховання, визначенні оптимальних для дошкільника навчальних навантажень, використанні розвивальних програм, забезпеченні індивідуального психолого-педагогічного супроводу обдарованих дітей, діагностики та формування готовності до навчання у школі тощо. Робота консультанта з подібними запитами включає два основних етапи: діагностичний та власне консультативний. Діагностика здійснюється з метою виключення наявності психічних порушень та розробки системи рекомендацій, які є найбільш оптимальними для конкретної дитини, виходячи з її здібностей, можливостей, потенціалу, специфічних особливостей розвитку. Якщо порушень психічного розвитку не діагностовано, зміст і завдання власне консультативного етапу визначаються відповідно до запиту батьків.

Психологічні проблеми та специфічні особистісні властивості самих батьків, як-от: особистісна тривожність, егоцентризм, авторитаризм, особистісна незрілість, патології характеру, девіації, проблеми подружніх стосунків тощо, – всі ці проблеми вимагають сімейного консультування, сімейної чи індивідуальної психотерапії. Першочергове завдання консультанта у такому випадку полягає в тому, аби переконати батьків у необхідності такої допомоги. Неправильно побудована розмова може викликати у них невизнання, критику, заперечення позиції психолога, аж до агресивного відторгнення. В ході бесіди з батьками потрібно, насамперед, пояснити їм, до яких негативних наслідків для дитини може призвести їх відмова отримувати психологічну допомогу. При цьому не слід допускати звинувачувальних висловлювань на адресу батьків, вказувати на їх некомпетентність як причину негараздів дитини. Консультант повинен бути коректним, об'єктивним, до міри наполегливим.

Інша група причин звернення батьків до психоконсультанта – причини, пов'язані з дітьми. Це ті порушення психічного розвитку, діяльності й поведінки дошкільників, симптоматика яких викликає стурбованість батьків: затримка психічного розвитку, дитячий інфантилізм, дитячий аутизм, ранні прояви формування акцентуацій характеру (демонстративність, істероїдність, агресивність, імпульсивність тощо), дитячі неврози, посттравматичні синдроми внаслідок перенесених психотравм (переляк, жорстокі фізичні покарання, втрата близьких людей, гострі сімейні конфлікти), тривожність та дитячі страхи, синдром дефіциту уваги, труднощі адаптації до умов дошкільного навчального закладу, несформованість комунікативних та соціальних навичок і умінь, проблеми готовності до навчання у школі тощо.

З огляду на багаточисельність причин цієї групи не можна в межах цього розділу детально презентувати зміст та особливості психоконсультативної роботи по кожній з них. Підкреслимо лише, що у кожному з вище зазначених випадків психолог має діяти виключно в інтересах дитини та працювати в межах власної професійної компетенції (за необхідності надання дитині логопедичної, психотерапевтичної, медичної допомоги направляти батьків до відповідних фахівців).

3. Психоконсультування працівників дошкільних навчальних закладів.

Психологічне консультування працівників дошкільних навчальних закладів має на меті допомогу вихователям, педагогам, адміністрації закладу в створенні сприятливих психолого-педагогічних умов для повноцінного розвитку дітей.

Психоконсультування в умовах дошкільного навчального закладу розглядається як система професійної взаємодії психолога з педагогічним персоналом, людьми, які потребують психологічної допомоги теоретичного, методичного та рекомендаційного характеру.

Працівники дошкільного навчального закладу найчастіше звертаються до психолога з приводу труднощів, які виникають у процесі взаємодії з дітьми, рідше – стосовно особистих негараздів чи проблем налагодження взаємостосунків у колективі. Як і у випадку консультування батьків, психологу слід розрізняти причини запиту, пов'язані з дітьми і причини, пов'язані з дорослими. Першу групу причин, що лежать в основі скарг працівників дошкільного навчального закладу, складають: 1) недостатній розвиток довільності психічних процесів і поведінки (психомоторна розгальмованість; труднощі організації поведінки, навіть в ігрових ситуаціях; недостатній розвиток довільності уваги, пам'яті тощо); 2) труднощі адаптації дитини до умов дошкільного закладу; 3) проблеми спілкування (реакції впертості, негативізму, агресії у відповідь на зауваження заборони); 4) психологічне неблагополучия дитини (дитячі страхи, інфантильні істероїдні прояви, неврози, затримка психофізичного розвитку, гальмування пізнавальних потреб, емоційні розлади, імпульсивність поведінки, емоційна збудливість).

Характер консультативної допомоги у роботі з вище означеними проблемами залежить від складності ситуації, міри вираженості порушення, можливих його наслідків. У нескладних випадках допомога консультанта обмежується рекомендаціями стосовно специфіки налагодження взаємодії з дитиною, вибору найбільш оптимальних і прийнятних для неї методів виховного впливу та навчально-розвивальної роботи. Якщо проблема потребує корекційного втручання, необхідно запросити на консультацію батьків дитини. Слід пам'ятати, що психолог не має права без згоди батьків здійснювати діагностичне обстеження дитини, індивідуальні психокорекційні чи розвивальні заняття.

До групи причин, пов'язаних з дорослими, можна віднести: 1) проблеми, що потребують професійного консультування (недостатню обізнаність вихователя щодо вікової специфіки розвитку та обумовлених нею особливостей поведінки дошкільника; недостатнє володіння методами індивідуального та особистісно-орієнтованого підходу у вихованні дітей; незнання психологічних основ організації навчально-виховного процесу; низький рівень професійних умінь та навичок); 2) психологічні та особистісні проблеми вихователя, які потребують особистісного консультування (патології характеру, професійне вигорання, нервово-психічне виснаження, проблеми міжособистісної взаємодії у педагогічному колективі тощо).

У першому випадку консультативна допомога має інформаційний та рекомендаційний характер і може здійснюватися у формі індивідуальних чи групових (психопросвітницьких) консультацій. Розв'язання психологічних проблем самого вихователя потребує більш глибокого психологічного втручання (корекційного, психотерапевтичного).

Основна специфічна особливість психоконсультування працівників дошкільного навчального закладу полягає в тому, що так чи інакше вона спрямована на дитину. Адже консультативна робота з дорослими дає можливість створення умов, необхідних для збереження психічного здоров'я та благополуччя дошкільника.

2. Психологічне консультування молодших школярів та членів їх родини

Практична діяльність психолога включає консультування дітей 6-7 до 10-11 років, які за віковою періодизацією складають групу молодших школярів. Основні соціально-психологічні запити сучасних учнів цього віку такі: тривожність, страхи, фобії, шкільна дезадаптація, відсутність навичок комунікації та соціальної взаємодії з однолітками та дорослими, навчальна неуспішність, надмірне фантазування, захоплення комп'ютерними іграми, непрогнозовані афективні реакції на типові подразники (оцінки, зауваження вчителя, спілкування).

Зазначені проблеми властиві багатьом дітям, проте потреба втручання психолога виникає при яскраво виражених порушеннях поведінки. Шкільний психолог у практичній діяльності виділяє такі групи дітей молодших класів:

– учні, які потребують підвищеної уваги з боку психологів, вчителів, соціальних педагогів;

– учні, яким потрібна помірна допомога психологів, вчителів, соціальних педагогів;

– учні, яким необхідне ситуативне втручання, здебільшого за складних життєвих обставин.

Консультативна практика дітей 6-10 років має свою специфіку, суттєво відрізняється від роботи із дошкільниками та старшими за віком клієнтами (пацієнтами, замовниками психологічної допомоги). По-перше, основні причини дитячих проблем породжуються впливом неправильного сімейного виховання типу гіперопіки або гіпоопіки, за наявності психологічних проблем у батьків (залежні форми поведінки, неврози, граничні стани, психосоматичні хвороби), які переносяться на дитину. По-друге, консультація учнів має завжди відбуватися у присутності батьків, рідше – вчителя, класного керівника, що потребує від психолога більш об'єктивної діагностики, використання основних та додаткових методик, нерідко письмового висновку. По-третє, кількість відвідувань кабінета психолога, як правило, заздалегідь не регламентується, оскільки діагностика та консультування дітей з соціально- психологічними проблемами потребує часу, обстановки взаємної довіри, відповідних навичок спілкування.

Власне психологічне консультування починається після вислуховування скарг, проведення діагностики. Психолог завжди керується принципом об'єктивності, а для цього потрібно підібрати методики таким чином, щоб отримати цілісну картину розвитку дитини та виявити психотравмуючі ситуації взаємодії.

В традиційній психодіагностиці пропонується диференціювати результати інформації за типами даних – L-, Q-, T: 1) L-дані (від Life – життя) – це показники життєдіяльності особистості, які фіксуються у процесі спостереження; 2) Q-дані (від question – запитання) – отримані за допомогою проективних опитувальників та інших методів самооцінювання; 3) T-дані (від test – дослідження) – інформація, яку одержуємо за допомогою стандартизованих тестів у чітко контрольованих умовах, при цьому досліджувані не знають, на оцінку яких показників психіки спрямована діагностика. Отже, процедура збору даних трьох типів дозволяє узагальнити інформацію у об'ємний LQT – образ досліджуваної змінної. Представлений підхід об'єднання отриманих результатів є класичним і, водночас, оптимальним, який широко запроваджується у практику.

Так, при діагностиці молодших школярів основну увагу психолог-консультант приділяє збору L- та Q-даних за допомогою спостереження, бесіди та проективних методик дослідження. При цьому збір T-даних психічного розвитку учнів I-IV класів пов'язаний із об'єктивними труднощами, зумовленими тим, що школярі у своїй більшості не розуміють інструкції та змісту запитань стандартизованих тестів. Отже, аналіз T-даних буде більш ефективною процедурою діагностики учнів старших класів, які правильно розуміють поставлені запитання тестів та спроможні відповідати на них.

Застосування проективних методик грунтується на психоаналітичному принципі панівного впливу несвідомого на поведінку та мотивацію діяльності особистості. Проективні тести, на думку фахівців, є чи не єдиним, власне психологічним методом проникнення у найбільш інтимну сферу психіки. Більше того, вважається, що проективний підхід психодіагностики є найефективнішим при вивченні особистості дитини молодшого шкільного віку. Перспективність цього підходу значною мірою пов'язана із тим, що він є чи не єдиною альтернативою існуючим методам "об'єктивного" вивчення особистості. Проективні методи успішно використовуються для виявлення внутрішніх конфліктів, причин соціальної дезадаптації, фрустрації потреб, характеру сімейних стосунків школярів тощо. Вони спрямовані на виявлення структури свідомості та самосвідомості особистості, стереотипів світогляду, особливостей рефлексії. В результаті їх впровадження психолог отримує дані про провідні тенденції розвитку особистості молодшого школяра. Психологічний зміст поняття "провідна тенденція" включає набір властивостей особистості, які розвиваються під впливом внутрішніх та зовнішніх факторів. Отже, застосування проективних методів дає змогу виявити провідні тенденції розвитку особистості молодшого школяра.

Проективні методики класифікують за напрямками: 1) асоціативні (тести плям Роршаха, Хольцмана, "тести незакінчених речень" та ін.); 2) інтерпретаційні, що вимагають аналізу символічних зображень (ТАТ – тематичної апперцепції тест та ін.); 3) експресивні, що акцентують увагу на виявленні афективних переживань (методики символічних зображень, психодрама, психосинтез та ін.). З молодшими школярами рекомендується використовувати останню групу проективних тестів. Зупинимося на цьому детально. На думку фахівців арт- психології, мистецтво дозволяє об'єднувати внутрішній психологічний світ дітей із об'єктивним зовнішнім. На практиці це означає аналіз змісту тематичних малюнків дітей: визначення кількості елементів зображення, їх якісний, змістовний розгляд.

Окрім вже зазначених переваг цього напрямку психодіагностики наголосимо і на суто організаційних питаннях, як то зручність при роботі з класом на уроках малювання, позакласних годинах. Проведення психодіагностики включає такі етапи роботи: позитивна орієнтація дітей на творчість, актуалізація візуальних відчуттів, виконання проективної методики, рефлексивний аналіз. Окрім безпосереднього аналізу особистості школяра, введення у практику психології арт-терапії допомагає вирішувати широкий спектр проблем молодших школярів: психокорекцію негативного образу "Я", низьких самооцінки та рівня домагань, тривожності, агресивності, імпульсивності, конфліктності, неадекватності поведінки, переживання стресів та депресій.

У сучасній системі шкільної освіти психологи окремо виділяють педагогічну арт-терапію, яка має неклінічну спрямованість та розрахована на потенціально-здорову особистість. На перший план виходять завдання розвитку, виховання, соціалізації. У педагогічній інтерпретації арт-терапія розуміється як турбота про емоційне самопочуття і психологічне здоров'я особистості, шкільного класу засобами художньої діяльності. Таким чином, арт-терапія як метод психодіагностики та психокорекції, найбільш ефективна для використання в консультативній практиці молодших школярів.

Після проведеної психодіагностики особистості учнів консультант визначає причини виникнення соціально- психологічних проблем, розробляє стратегію консультативної, профілактичної або корекційної роботи. Треба враховувати, що уявлення дітей 6-10 років про своє "Я" ще надзвичайно пластичні, знаходяться у процесі становлення, залежать від впливу батьків, вихователів, вчителів.

Ефективною для запровадження у практику психологічної служби загальноосвітньої школи є консультативна програма, що об'єднує спільні зусилля батьків, класного керівника, шкільного психолога. Вона розрахована на тривалий час – від одного навчального року і більше, корегується психологом в залежності від соціально-психологічних проблем учнів. Профілактичні заходи оптимального особистісного розвитку учнів та їх адаптації до навчального процесу впроваджуються серед батьків, від яких вимагається спостереження за

дитиною поза школою, а також, часове обмеження її роботи за комп'ютером до однієї години на вихідні. Батьки повинні також контролювати тематику комп'ютерних ігор, при цьому сприяти, аби дитина більше цікавилася розвиваючими іграми типу "стратегії". Важливо пильнувати за переглядом телевізійних програм, кінофільмів, бажано, щоб вони були позитивного, розвиваючого змісту, вчили вирішувати певні життєві проблеми. Слідкувати за дотриманням дітьми чіткого розпорядку дня, ритмів праці та відпочинку, правил особистої гігієни; проводити на свіжому повітрі не менше двох годин на добу.

При консультуванні дітей потрібно враховувати сучасну тенденцію поведінки школярів – схильність до надмірного фантазування, вигадування історій, які є інструментом психологічного захисту. Сучасні учні багато вільного часу проводять в мережі Інтернет, за комп'ютерними іграми, що "стирає" реалістичність світосприйняття. Завдання психологічної консультації полягає в активізації позитивної ролі нової інформації в житті дитини.

В структурі консультативної роботи із дошкільниками та їхніми батьками додатково рекомендується проведення тренінгів. Основні завдання сімейних тренінгів спрямовані на розширення знань батьків про свою дитину, її потреби, формування нових навичок взаємодії, активізацію комунікації у родині. Проте, як свідчить досвід, у системі психологічної служби школи робота у цьому напрямку має випадковий характер, що пов'язано із зайнятістю батьків або небажанням виділяти час для зустрічей із психологом, класним керівником тощо.

Програма "Розширення кордонів образу світу дитини" ефективна за умов активізації зусиль класного керівника, який реалізує спостереження за навчальною діяльністю конкретної дитини на уроках, з метою виявити динаміку успішності впродовж навчального півріччя, року; проводить виховні години у класі на особистісно-розвивальну тематику: "Як ви розумієте чесну і непорядну поведінку?", "Як відрізнити правду від неправди?", "Мої друзі", "Мій розпорядок дня" тощо, залучивши конкретних учнів до обговорення цих питань в колі однокласників; допомагає дитині налагодити стосунки із однолітками, ставить дитині завдання, які охоплюють інтереси всього класу, при цьому не забуває похвалити за старанність.

Психологічне консультування дітей молодшого шкільного віку базується на положеннях вітчизняної психології про провідну роль навчальної діяльності у розвиткові учнів. Якісні зміни особистості та світогляду відбуваються за умов збагачення змісту наукових уявлень про оточуючий світ, які отримує дитина у процесі засвоєння шкільних предметів. Зокрема, в наукових працях Г. С. Костюка, О.В. Скрипченка часто наголошується на взаємозв'язку між успіхом навчальної діяльності та психологічного, особистісного розвитку дітей. Підкреслюється думка про те, що лише завдяки впливу навчання в учнів виникають нові потреби, інтереси, запити, емоції й інші мотиви їх пізнавальної та практичної діяльності. Інтереси молодших школярів не лише виявляються, вони й формуються в навчальній діяльності, водночас набуваються різні компоненти загальних і спеціальних здібностей учнів (сенсорні, перцептивні, мислительні, вербальні, мнемічні, практичні та ін.). Отже, належним чином організоване шкільне навчання і є найкращою психологічною допомогою розвитку особистості школярів.

У психології виховання взаємодія учня із оточуючим соціальним середовищем (батьки, вчителі, психологи, класний колектив і т. д.) пояснюється як перетворення зовнішніх вимог до суб'єкта в його внутрішні вимоги до себе, що спонукає до формування певного типу поведінки. Зовнішні вимоги до особистості з боку вихователя і колективу не зразу стають її внутрішніми вимогами до себе, регуляторами поведінки. Перехід від однієї фази формування до іншої відбувається швидше, якщо сам вихованець прагне бути кращим (Г.С. Костюк, 1989). Виховання безпосередньо пов'язане із навчанням та розвитком особистості, але є психологічно складним самостійним процесом, що охоплює оволодіння знаннями, способами дій, усвідомлення мотивів своєї поведінки;

Роль шкільного психолога полягає у тому, щоб спрямувати свою діяльність на консультативну допомогу учневі, впроваджуючи елементи психокорекції. Останнє передбачає використання методик, зорієнтованих на збагачення когнітивних уявлень

школярів про оточуючий світ, свій образ "Я" та формування його позитивного емоційного переживання. Можна запроваджувати відомі та вже апробовані методики, наприклад, "Мій щоденник", "Сила слова", "Дзеркало", "Я не такий як усі, і всі ми різні", "Мій портрет", "Скульптура", "Як наша впевненість залежить від інших людей" (І.В. Дубровіна, 1998), "Вправи для роботи із аутичними дітьми", "Вправи для роботи із агресивними дітьми", "Вправи для роботи із тривожними дітьми", "Вправи для роботи із гіперактивними дітьми" (І.Г. Малкіна-Пих, 2004).

Для розвитку позитивних емоцій рекомендується психогімнастика, спрямована на відновлення рівного, спокійного настрою, а також ігри, що сприяють заспокоєнню та організації. Емоційні переживання дитини яскраво виявляються за допомогою методик арт-терапії "Намалюй свій фантастичний світ", "Намалюй свій реальний світ", "Намалюй власне майбутнє", "Намалюй свої страхи", "Намалюй своїх друзів" та їм подібних. Виконання дитиною проективних тестів часто супроводжується переживанням психологічного катарсису, інакше кажучи, позбавленням своїх страхів, тривог, відновленням душевного спокою. В окремих випадках малюнки із негативними персонажами, відповідною символікою доречно знищити (спалити, розірвати), наголосивши при цьому, що дитина позбавляється впливу цих образів назавжди.

Психокорекція позитивного емоційного переживання світу та власного "Я" здійснюється за допомогою методик оволодіння своїми емоціями, вміння їх виявляти, при цьому конструктивно взаємодіяти із дорослими та однолітками. Дитина має навчитися розрізняти, вербально проявляти емоції радості, переживання успіху, самоповаги, а також страху, тривоги, болю, розчарування та інші. Для цього рекомендується використовувати психотренінг емоційного розвитку дітей (К. Максименко, 2003), корекцію емоцій страху, негативного переживання школи, проявів ревнощів, заздрощів, жадібності, вербального вияву почуттів (Г. Лендрет, 1994).

Впровадження консультативної програми "Розширення кордонів образу світу дитини" (І.М. Бушай, 2010) оптимізує позитивне ставлення учнів до навчання, спілкування із друзями, пізнання нового, поруч з позбавленням негативних почуттів, низької самооцінки, тривожності. Тривалість однієї консультації молодших школярів та їх батьків – 30-45 хв. Результати консультування – вирішення психологічних проблем дитини, допомога батькам у навчанні та вихованні, сімейному спілкуванні, усвідомлення та розв'язання особистісних питань. Замовник, у нашому випадку дорослі, як правило, самі визначають, наскільки успішно було проведено консультування психологом. В будь-якому випадку, фахівець завершує бесіду, висловлюючи бажання продовжувати надавати професійну допомогу за першою вимогою батьків або самої дитини.

Психолог-консультант має знати набір орієнтовних схем вибудовування своєї консультативної практики у роботі з психологічними запитами учнів початкових класів та їх батьків. Відобразимо їх специфіку:

– проблема підвищеної тривожності, страхів, фобій у дітей має інколи фізіологічну основу – порушення функціонування залоз внутрішньої секреції, хвороби розвитку гормональної системи організму, проте частіше – психологічну. Передусім йдеться про агресію в сім'ї по відношенню до дитини, зумовлену алкоголізмом, психопатіями або комплексом психічної неповноцінності батьків. Тривожність, як риса особистості, може формуватися у молодшого члена родини за умов виховання тривожною мамою, татом, бабусею або іншими родичами, що спричинено механізмом ідентифікації. Стиль спілкування тривожних батьків засвоюється в ранньому та молодшому віці на підсвідомому рівні, як реакція переляку, втечі від можливих конфліктів, вольової дезорганізації.

На початку консультації психолог з'ясовує, в яких ситуаціях проявляються тривоги, страхи, фобії учня. Порушує тему сімейного виховання дитини, з єдиною метою – встановити психогенну, провокуючу причину виникнення негативних емоцій. В будь-якому випадку, зменшити страх або позбавитися від нього можливо через нівелювання впливу провокуючого фактору. Психолог має відверто порекомендувати батькам змінити стиль

сімейного виховання, негативне ставлення до дитини, самим позбутися комплексу психологічної неповноцінності, тривожності, роз'яснити відмінність між поняттями виховання і дресура;

– шкільна дезадаптація, навчальна неуспішність, відсутність навичок комунікації та соціальної взаємодії з однолітками і дорослими виникають у дітей за таких причин: непідготовленість до школи, домашнє виховання, брак досвіду соціального спілкування з однолітками у дошкільних навчальних закладах, відсутність системності у вихованні дитини.

Психолог на початку консультування з'ясовує у самої дитини, скільки у неї друзів у класі, з ким спілкується поза школою, як вона ставиться до вчителя, уроків. Відповіді на такі прості запитання формують цілісну картину проблеми, тобто з'ясовуються причини її виникнення, провокуючі фактори, відповідно і шляхи розв'язання. Шкільний психолог має додатково провести консультативну бесіду з учителем початкових класів, реалізовуючи мету активного заохочення та позитивного переживання дитиною успіхів у навчанні, спілкування з однолітками на перерві. Окремо виникає проблема роботи з батьками школяра, реалізація програми сімейної підтримки дитини, яка адаптується до школи. Навіть така проста рекомендація батькам, як запрошення однокласників на день народження своєї дитини або для перегляду цікавої телепередачі, малювання, конструювання, дозволяє активізувати навички спілкування з однолітками, сприяє покращенню шкільної адаптації;

– надмірне фантазування дитини або гіперфантазування негативно позначається на шкільній успішності, формуванні навичок соціалізації в цілому. На прийомі у психолога батьки скаржаться, що дитина неуважна на уроках, систематично не встигає записувати домашнє завдання, виконувати навчальні вправи на уроках та поза школою. Фантазування дитини може супроводжувати різні психічні та особистісні дисгармонії (патології), як то патологічну брехливість, психопатичні розлади, "синдром філософської інтоксикації". Проте, частіше надмірний розвиток уяви молодших школярів штучно стимулюється тривалим переглядом мультфільмів, комп'ютерними іграми. Психолог, консультуючи батьків, має порушити питання відпочинку дитини після уроків, можливо рекомендувати обмежити час роботи за комп'ютером, оскільки основною метою розвитку особистості школяра має бути гармонія психічного розвитку, і, передусім, формування реалістичності світогляду;

– непрогнозовані афективні реакції учня на типові подразники (оцінки, зауваження вчителя, спілкування) такі як плач, замкненість, боязкість, як правило, є наслідком виснаження нервової системи дитини. Причини можуть бути різними: надмірно високі вимоги в сім'ї до навчальної успішності школяра, що насамперед характерне для батьків-педагогів; фізична та психічна втома внаслідок завантаженості учня, зокрема, при навчанні в спеціалізованій школі, наприклад з поглибленим вивченням декількох іноземних мов або при відвідуванні гуртків поза школою, репетиторів; відсутність системного підходу при вихованні дитини, коли заохочення або покарання залежить від настрою батьків, а не вчинків самої дитини. Зазначені психогенні впливи виснажують нервову систему, провокуючи афективну реакцію, що є неадекватною педагогічній ситуації. На просту вимогу вчителя про виконання домашнього завдання, поведінку, можливо пораду, настанову, зауваження дитина може розплакатися, замкнутися у собі, не відповідати на прості запитання.

В процесі консультування психолог має поцікавитися тим, коли почалися негативні прояви поведінки, як дитина поводила себе надалі, які травмуючи ситуації провокують афективну реакцію. З'ясування зазначених питань допомагає фахівцю усвідомити загальну картину виникнення та перебігу симптомів, зробити правильні висновки щодо їх усунення. Зауважимо, що в більшості подібних випадків психологічної корекції потребують батьки, оскільки неправильне сімейне виховання позначається на особистісному розвиткові та соціалізації школяра. Треба виходити з такої наукової позиції, що кожна дитина має потужний потенціал задатків, який актуалізується лише за умов правильно побудованого сімейного та шкільного навчання і виховання (А. Маслоу).

Консультант, працюючи з дітьми 6-11 років, повинен пам'ятати, що психіка дитини цього віку надто пластична, вразлива до будь-яких психологічних впливів. Тому при

проблемних ситуаціях варто керуватися принципом "не нашкодь" – в крайньому випадку порекомендувати звернутися до більш досвідченого фахівця, залучити на консультацію колег.

Задля запобігання помилок у роботі із молодшими школярами психолог-консультант має дотримуватися таких рекомендацій:

1) орієнтуватися виключно на наукові знання, отримані під час навчання та професійної діяльності, не звертати увагу на так звану широку "професійну обізнаність" батьків дитини у питаннях психології (передусім медиків, психологів, педагогів). Іншими словами, уникати маніпуляцій "нав'язування" страхів дорослих про "невиліковну хворобу" дитини. Наведемо приклад із практики. На консультацію з приводу визначення психічної норми розвитку дівчини 7 років звернулася її мати, яка доводила, що у дитини відсутні рефлекси, при цьому постійно наголошувала, що вона за фахом – психолог, викладає у ВНЗ, що, власне, так і було. Після проведеної психодіагностики дитини було встановлено, що психічний розвиток дівчинки відповідає віковим нормам. Однак, мати аж ніяк не погоджувалася з висновком. Тоді їй було запропоновано, як фахівцю з психології, пригадати теорію І.П. Павлова про рефлекторну діяльність нервової системи, відмінності утворення умовних та безумовних рефлексів і т.п. В результаті такого наукового екскурсу дійшли згоди про абсурдність самої думки щодо відсутності рефлексів у її доньки (будь-якої дитини взагалі), а також відповідність особистісного та психічного розвитку дитини віковим нормам.

Керуючись принципом науковості, психологу необхідно уникати маніпуляцій дорослих клієнтів (замовників), які через страх, що дитина "не така як усі ... як потрібно" втрачають здатність мислити раціонально;

2) для психолога-початківця складною може стати ситуація правильного визначення діагнозу особистісного розвитку, інтелекту дитини, її характеру. Часто за складними медико-психологічними показниками з тестових методик типу "щизоїдність", "аутизм", "олігофренія" та інші, на практиці маємо справу з ситуативною захисною поведінкою дитини. Зазначені діагнози може встановити лише психолого-медико-педагогічна комісія, яка проводить комплексне обстеження, користується матеріалами численних спостережень за учнем. Окремим психологам, можливо, і подобається висловлюватися складними медичними термінами, задля того, щоб справити більш сильне враження, як фахівців. Однак, треба пам'ятати, що в багатьох психологічних тестах психіатрична термінологія має інше змістове наповнення, ніж у медицині. Наприклад, тестова шкала шизоїдності в багатьох американських методиках визначає не шизофренію або аутизм як хворобу, а лише таку властивість дитини, як замкненість, інтроверсію, заглиблення у свій внутрішній світ. Останнє зовсім не пов'язано з розвитком психозу – шизофренії, аутизму. Отже, психолог при використанні методик додатково вивчає методологію побудови тесту, що значить кожна шкала, які прояви поведінки передбачає;

3) психіка дитини молодшого школяра перебуває у стані потужного розвитку, що стосується всіх сторін – пам'яті, мислення, уваги, характеру тощо. Тому робити категоричні висновки щодо інтелекту, здібностей, властивостей реагувань буде непрофесійним і неправильним. Психіка має властивість до компенсації та гіперкомпенсації на подальших етапах вікового розвитку. Помічено, що видатні науковці в дитинстві мали низьку академічну успішність; політики та бізнесмени – характеризувалися як надто сором'язливі, соціально пасивні; оратори, публічні люди – були мовчазними та замкненими.

Консультування молодших школярів та членів їх родини передбачає застосування як науково розроблених діагностичних та тренінгових програм, так і вимагає від психолога життєвої мудрості. Головне пам'ятати – консультація повинна завжди досягати мети, виявляти недосконалі форми мислення, надавати надію на покращення складної життєвої ситуації, вселяти оптимізм, віру в потенційні можливості особистості дитини.

3. Психологічне консультування особистості підліткового віку

У зв'язку з тим, що в основі проблем, які виникають у підлітків, часто лежать викривлення їх самосвідомості, психологічне консультування займає одне з провідних місць у роботі практичного психолога. Психологічне консультування припускає аналіз психічного розвитку підлітка не тільки у віковому аспекті, але й у плані змінювання його індивідуально-типологічних особливостей.

Особистість підлітків, на відміну від дорослих, динамічно розвивається, тому психологічне консультування підлітків є одним із складних, а процес його організації і проведення має свою специфіку. Варто підкреслити, що принципи психологічного консультування, які зорієнтовані на вирішення проблеми дорослих людей, не можуть бути застосовані в роботі з особистістю підлітка, оскільки в такому випадку не враховується специфіка розвитку підлітків відповідно до їх вікових можливостей.

Сферою впливу в психологічному консультуванні підлітків є їх психологічне здоров'я, яке можна описати як систему, що включає аксіологічний, інструментальний і потребово-мотиваційний компоненти. Аксіологічний компонент містить у собі трансформовані цінності "Я" інших людей. Інструментальний компонент передбачає володіння людиною рефлексією як засобом самосвідомості, здатністю концентрувати власну свідомість на собі, внутрішньому світі та своєму місці у взаєминах з іншими. Потребово-мотиваційний компонент визначає наявність у людини потреби у саморозвитку. Підліток бере відповідальність на себе за власний розвиток. Виділення компонентів психічного здоров'я дозволяє визначити такі завдання психологічного консультування, як: навчання позитивному самоставленню і прийняттю інших; навчання рефлексивним умінням; формування потреби у саморозвитку.

У процесі консультування учнів підліткового віку психолог, як правило, вирішує два основних завдання: діагностичне і терапевтичне. Для вирішення першого (діагностичного) завдання психологу-консультанту потрібно здійснити всебічний аналіз необхідної інформації про підлітка, його ситуацію і визначити проблеми, що змусили людину звернутися за допомогою. У першу чергу з'ясовуються джерела і чинники виникнення проблеми учня. Друге (терапевтичне) завдання – це власне процес реалізації психологічної допомоги з використанням спеціальних прийомів і технік. Він включає психологічну підтримку, оптимізацію психічного стану й актуалізацію власних психологічних ресурсів підлітка.

У період дорослішання відбувається інтенсивний розвиток самосвідомості особистості, у зв'язку з цим важливим виявляється активний пошук шляхів самореалізації та самоствердження підлітка. Маючи вже достатній соціальний досвід, особистість цього віку здатна усвідомлювати свої переживання, виражати їх вербально і відрефлексовувати те, чим вони викликані. Підлітки вже чіткіше визначають природу своїх труднощів і усвідомлюють, що саме може їм допомогти. Втім ставлення до процесу консультування у них може бути неоднозначним. Старші підліш неохоче допускають психолога у свій внутрішній світ, намагаються уникати глибокого контакту, при цьому охоче можуть просити допомоги, щоб налагодити взаємини з батьками.

Виходячи із вищезазначеного, основними умовами контакту з підлітком є добровільність, конфіденційність та відповідальність. Підліток має бути впевненим, що психолог не використає проти нього все те, що повідомлялося на прийомі, і що зміст бесід з ним не стане відомим ні вчителям, ні батькам, ні однокласникам. Психологу важливо взаємодіяти з підлітком із позиції прийняття останнього, причому незалежно від того, що він говорив і як діяв, тобто, які б провини не зробив. Психологу важливо не лише бути в позиції прийняття до підлітка, який потребує допомоги, але й виявляти зацікавлене ставлення до нього, будуючи таку дистанцію, що не припускає фамільярності, зарозумілості й демонстрації переваг.

Аналіз процедури консультування, проведений О.Н. Усановою серед шкільних психологів, показав, що в сучасних умовах домінуючою формою є "вертикальне" консультування, при якому активно діючою персоною є консультант. При цьому позиція підлітка пасивна, що не забезпечує його включення в процес взаємодії та не викликає

почуття відповідальності за реалізацію поради, яка надається йому консультантом. Принцип співробітництва передбачає, що всі учасники консультації виступають у ролі партнерів і це додає їх позиціям активність і паралельність. Принципово важливо в процесі консультування як співробітництва вести облік особливостей розвитку не лише особистості підлітка, але й всієї системи його взаємин.

Виділяють декілька стадій взаємодії щодо створення довірлих взаємин у роботі шкільного психолога з підлітками: 1) накопичення згоди – нейтралізація негативних установок учня у процесі спілкування, проведення бесід на нейтральні й актуальні теми; 2) пошук спільних інтересів, часткове переключення на обговорення особистісних якостей вихованця; 3) взаємне прийняття для обговорення особистісних якостей (на цьому етапі переважно позитивних); 4) виявлення якостей, небезпечних для взаємодії; 5) індивідуальні взаємодії та взаємна адаптація партнерів; 6) узгоджена взаємодія – повне взаєморозуміння та довіра.

В процесі консультування підлітки частіше розраховують на пряму пораду, однак рекомендації, запропоновані психологом, повинні спонукати підлітків самостійно шукати оптимальне рішення своїх проблем. Складність консультування підлітків полягає ще й у тому, щоб, не нав'язуючи своєї думки, психолог своїми обережними висловлюваннями міг знайти твердість і визначеність своїх позицій.

При проведенні індивідуальної консультації з підлітком практичний психолог використовує певну модель консультування. Як підкреслює О.В. Хухлаєва, на самому початку роботи з підлітком, щоб увійти в його внутрішній світ, психолог повинен брати до уваги культурну специфіку його розвитку (звичаї, вірування, домашній устрій, способи комунікації), враховувати систему взаємин з дорослими й однолітками. Консультування підлітків здійснюється відповідно до загальноприйнятої схеми: встановлення контакту з підлітком; запит підлітка, опис труднощів і бажаних змін у собі, конкретних людях, ситуації; психодіагностична бесіда: пошук причин труднощів; психологічна інтерпретація (вербально висловлена гіпотеза консультанта про можливі чинники труднощів підлітка). Найефективнішим для підлітка є не пряме повідомлення йому своєї гіпотези, а опосередковане – з використанням методу "аналізу чужих проблем". Опосередковане пред'явлення проблеми дозволяє консультанту спиратися на активність самого підлітка, а підлітку – сформулювати проблему зрозумілою мовою і самому визначити глибину занурення в неї. Використовується такий прийом як реорієнтація – спільне розроблення конструктивних засобів подолання труднощів.

Як підкреслюють Г.В. Бурменська. О.О. Карабанова. Є.І. Захарова, Ю.С. Шевченко, А. Гольдштейн, найефективнішим напрямом у консультуванні підлітків є когнітивне та когнітивно-біхевіоральне консультування, методи та прийоми яких дозволяють змінювати думки, почуття та поведінку підлітків. Частіше у процесі діалогічного спілкування з підлітками психолог використовує лише загальні навички консультування: уважне слухання (відкриті та закриті питання, заохочення, перефразування, відображення почуттів, значень) та навички впливу (директиви, інтерпретація, порада, інформація, зворотний зв'язок, конфронтація, логічна послідовність).

Типовими запитами у консультуванні дітей підліткового вікує:

1) консультування з проблем труднощів у навчанні і шкільної дезадаптації;

2) консультування з питань подолання кризи підліткового віку;

3) консультування з питань порушення міжособистісних відносин;

4) консультування з проблем дісгармонійності характеру;

5) консультування з розвитку самосвідомості підлітків.

1. *Консультування підлітків з проблем труднощів у навчанні та шкільної дезадаптації.*

Підлітковий вік традиційно вважається важким не тільки в плані виховання, а й стосовно навчальних досягнень. Знижується успішність, згасає інтерес до навчання та його значущість. Серед школярів зростає кількість невстигаючих підлітків, у яких спостерігається

апатія і негативне ставлення до школи. Все це призводить до різних проблем, які обумовлюють шкільну дезадаптацію підлітків.

Основними причинами шкільної дезадаптації підлітків є: недостатній розвиток пізнавальних процесів (І.В. Дубровіна); інтелектуальна пасивність (Л.В. Орлова); емоційні розлади (О.Г. Захаров); слабка довільність поведінки і діяльності (І.В. Дубровіна); відсутність адекватної мотивації навчання (А.М. Прихожан; Н.М. Толстих).

Всі зазначені причини часто виступають не ізольовано, а спільно, об'єднуючись у складні комбінації, і вимагають активної роботи з боку психолога, педагогів, батьків і самих підлітків. Значні труднощі при її здійсненні пов'язані з тим, що в підлітковому віці тривала неуспішність практично завжди супроводжується певними особистісними порушеннями (низькою або завищеною самооцінкою, агресивністю, почуттям безпорадності та ін.). Тому у роботі з підлітками психологу важливо враховувати індивідуальні особливості дітей (повільність або імпульсивність, боязкість, надмірна чутливість до зауважень і т.п.), що несподівано стають перешкодами в адаптації до середньої школи. Основними показниками успішного консультування підлітків з проблемами низької адаптації до школи виступають: інтерес до навчання, критичне ставлення до своїх успіхів, зниження агресивних проявів, налагодження взаємин з ровесниками, участь у громадському житті школи, наявність адекватної самооцінки, прагнення до самовдосконалення.

У консультативній роботі з вчителями та батьками психолог повинен насамперед звернути увагу на проблему адаптації і на ті індивідуально-типологічні особливості, вікові психологічні та психофізіологічні особливості дітей, які можуть сприяти або перешкоджати успішному проходженню адаптаційного періоду. У ході консультування вчителів психолог обговорює шляхи корекції негативної поведінки учнів, навчає методам і прийомам емпатійного слухання.

2. Консультування з питань кризи підліткового віку.

Для розуміння підліткового віку необхідно мати на увазі, що цей вік відноситься до так званих критичних періодів життя людини. Причини виникнення, характер і значення підліткової кризи психологами розуміються по-різному. Багато вчених підкреслюють можливість безкризового протікання цього періоду. Криза в цьому випадку розглядається як результат неправильного ставлення до підлітків дорослими, суспільства в цілому. Це пояснюється тим, що особистість не може впоратися з поставленими перед нею проблемами на новому віковому етапі (Х. Ремшмідт). Вагомим аргументом на користь "безкризових" теорій є те, що спеціальні дослідження часто свідчать про відносно спокійне переживання підлітками цього етапу розвитку (Д:Б. Ельконін; М. Кпе; М. Раттер та ін.). Інша точка зору, якої дотримуються автори, полягає в тому, що характер протікання, зміст і форми підліткової кризи відіграють суттєву роль у загальному процесі вікового розвитку. Протиставлення себе дорослим, активне завоювання нової позиції є не тільки закономірними, але й продуктивними для формування особистості підлітка.

Л.С. Виготський підкреслював, що за будь-якими негативним симптомом кризи "приховується позитивний зміст, що складається зазвичай у переході до нової і вищої форми". Таким чином, позитивний сенс підліткової кризи в тому, що через відстоювання своєї дорослості, підліток задовольняє потреби в самопізнанні та самоствердженні. В результаті у нього розвивається почуття впевненості у собі та здатність покладатися на себе; формуються способи поведінки, що дозволяють йому і надалі справлятися з життєвими труднощами.

При цьому важливо мати на увазі, що кризові симптоми проявляються не постійно, а епізодично. Інтенсивність кризових симптомів у різних підлітків суттєво розрізняється. Криза підліткового віку проходить три фази: 1) негативну, або передкритичну, – фазу руйнування старих звичок, стереотипів, розпаду сформованих раніше структур; 2) кульмінаційну точку кризи, як правило в 13 років; 3) посткритичну фазу, тобто період формування нових структур, побудови нових стосунків і т. п.

Існує два основних шляхи протікання підліткової кризи: незалежності і залежності. Симптомами кризи незалежності є: норовливість, упертість, негативізм, свавілля, знецінення батьків, негативне ставлення до вимог дорослих, які вони раніше виконували, протест – бунт, ревнощі до власності. Протилежними є симптоми кризи залежності: надмірний послух, відокремленість від дорослих або сильних, регрес до старих інтересів, смаків, форм поведінки.

Основними завданнями для психолога у цьому віці є: 1) диференціація домінуючої позиції школяра (прагнення до незалежності або залежності) для можливості самовизначення підлітка, розвитку у нього почуття ідентичності; 2) надання підліткам допомоги в розумінні того, що з ними відбувається і вироблення конструктивних форм подолання кризи; 3) створення умов для продуктивного розв'язання кризи: роз'яснення батькам і педагогам особливостей підліткового періоду, закладених у ньому можливостей.

3. Консультування підлітків з питань порушення міжособистісних стосунків.

Важливим фактором психічного розвитку в підлітковому віці є спілкування з однолітками, що відображається в якості провідної діяльності цього періоду. Відносини в групі однолітків, її цінності відіграють велику роль у розвитку підлітка. Прагнення підлітка мати поважний статус серед однолітків супроводжується підвищеною конформністю до цінностей і норм референтної групи. Тому порушення взаємин з ровесниками мають для підлітків суттєве значення.

На думку багатьох вчених, порушення в міжособистісних взаємин серед однокласників викликані відсутністю у них комунікативних умінь, що проявляється у використанні неадекватних способів переконання (тиск, протест, протиставлення і т.д.).

У процесі індивідуального консультування підлітків з метою корекції їх міжособистісних взаємин, важливим завданням психолога є визначення індивідуально-психологічних особливостей особистості підлітка, які блокують успішну міжособистісну взаємодію. Ці якості об'єднані у групи, що обумовлені:

1) природно-генотипічними властивостями (імпульсивність, сором'язливість, неврівноваженість, ригідність);

2) характерологічними особливостями (нерішучість, невпевненість, замкненість, конфліктність, зухвалість, байдужість, цинізм і т.д.);

3) сімейною орієнтацією у ставленні до оточуючих (формування егоцентризму, егоїзму, агресії);

4) відсутністю комунікативного такту (несформованість комунікативних умінь на основі слабко розвиненої рефлексії).

Для розвитку у підлітків уміння вибудовувати позитивні міжособистісні взаємин консультант в процесі бесіди з ними мусить робити акцент на: розвитку уявлення про власні цінності та цінності іншої людини; розвитку довіри до людей; усвідомленні різних видів мотивів міжособистісних стосунків; засвоєнні способів вирішення власних проблем; умінні встановлювати психологічний контакт; розвитку навичок емпатійного слухання; використанні різних вербальних і невербальних способів спілкування.

4. Консультування з проблем дисгармонійності характеру.

Проблема дисгармонійності характеру є надзвичайно актуальною у роботі психолога-консультанта з підлітками. У підлітковому віці риси характеру загострюються, що може призвести до акцентуацій, явищ соціальної дезадаптації і формуванню особистості по психопатичному типу. Тому в консультативній роботі з акцентуйованими підлітками, у яких відзначені явища дезадаптації, важливим завданням для психолога є розпізнавання психогенних факторів і допомога в подоланні патогенного впливу. Враховуючи тип акцентуації підлітка, психологу варто підібрати індивідуальний підхід до нього. Нижче наведені особливості роботи психолога з різними типами акцентуацій характеру у підлітків.

При консультуванні гіпертимних підлітків психологу необхідно зайняти доброзичливу неавторитарну позицію. В індивідуальній бесіді чітко аргументувати обов'язки та межі

прийнятної поведінки підлітка; використовувати методи тренування самоконтролю, планування, систематизації.

В індивідуальних бесідах з підлітками, в яких діагностований застрягаючий тип акцентуації, психологу-консультанту слід проводити корекцію системи установок і поведінки підлітка, підкреслювати неконструктивність тривалих образ, мстивості, оскільки ці негативні почуття призводять до руйнування його нервово-психічного здоров'я та появи ознак соматичного захворювання. Методи роботи з підлітками варіюються від емоційно-сугестивного до раціонального пояснення, з опорою на наукові факти.

У роботі з циклотимними підлітками консультант має особливу увагу приділяти учням, які перебувають у дистимній фазі (субдепресивній): створення комфортних для учня умов; тактовне підкріплення будь-якого успіху підлітка та відсутність дріб'язкової уваги до його невдач і промахів; навчання методам самоконтролю емоційного стану.

Специфікою консультативної роботи з тривожними підлітками є формування у них оптимістичних установок, підвищення самооцінки, оволодіння ними навичками самостійної поведінки, формування вміння виділяти головне і другорядне в різних життєвих ситуаціях, запобігання розвитку почуття відповідальності та провини.

У консультативній роботі з підлітками, в яких діагностований збудливий тип акцентуації, психолог мусить враховувати їх афективну вибуховість, тому проводити індвідуальні бесіди необхідно в момент відсутності у підлітків афективної напруги. Психологу необхідно проявляти повагу до їх інтересів та особистісної гідності підлітків, акцентувати увагу на розвитку навичок спілкування, саморегуляції, релаксації, рефлексії й моральних почуттів.

Особливістю побудови консультативної роботи з демонстративними підлітками є об'єктивне ставлення до їх успіхів і досягнень, підкріплення соціально-адаптивної поведінки і блокування спроб за допомогою істероїдних реакцій маніпулювати іншими людьми. У процесі консультування психологу слід навчити підлітка методам самоконтролю поведінки, вмінню демонструвати свої позитивні якості конструктивним способом.

У консультативних бесідах із вчителями та батьками підлітків, психолог має інформувати їх про особливості типів акцентуацій підлітків і одночасно давати рекомендації про те, як усунути психотравмуючі моменти соціальної ситуації розвитку.

5. Консультування підлітків з питань розвитку самосвідомості

Особистісне зростання підлітків нерозривно пов'язане з розвитком їх самосвідомості (засвоєнням моральних понять, розвитком моральних почуттів, посиленням відповідальності за себе та інших, підвищенням рівня саморегуляції), тому важливим завданням психолога є використання комплексу консультативних методів, що сприяють розвитку та гармонізації їх самосвідомості.

Консультуючи підлітків з особистісних проблем, психолог має акцентувати їх увагу на цінності життя, отриманих психологічних знаннях, підкреслювати, що, не докладаючи вольових зусиль при вирішенні проблем, вони можуть стати жертвами маніпуляцій інших людей. У зв'язку з цим, психолог у процесі консультування вирішує два завдання: по-перше, з'ясовує, які ціннісно-нормативні установки превалюють у взаєминах підлітка, сприяє тому, щоб він сам усвідомив сутність взаємодій; по-друге, допомогає зрозуміти, наскільки його реальна поведінка відповідає загальнолюдським нормам.

У процесі індивідуального консультування психолог знайомить підлітка з необхідними психологічними знаннями, які важливі у процесі вирішення проблем, підкреслює важливість використання при цьому раціонального, логічного мислення, знайомить з основами саногенного (здорового) мислення. Зауважимо, що мислення за своєю природою рефлексивне, і саме ця особливість є основою його саногенності, точніше здоров'я, адже внутрішній діалог особистості дає їй можливість для розвитку усіх видів диференційованого й одночасно цілісного бачення світу, сприяє змінам ставлень до своїх думок, переконань.

У розвитку рефлексії та внутрішнього діалогу особливу значущість має когнітивний дисонанс, який пов'язаний з актуалізацією у підлітків переживань внутрішніх суперечностей,

що додає у їх рефлексивний репертуар новий когнітивний досвід. Суперечності в системі знань, які породжують негативні переживання, спонукають підлітка до дій, спрямованих на їх усунення. У ході взаємодії психолога з підлітками повинні створюватися умови для такої дисоціації, тим самим, забезпечуючи підгрунтя для розвитку в них рефлексії.

Для розвитку когнітивного компонента самосвідомості підлітків у процесі їх індивідуального консультування ефективними є різноманітні методи когнітивно-біхевіорального підходу. Так, основним методом є трьохступенева модель зміни паттернів мислення. Неконструктивні переконання часто лежать в основі особистісних проблем, що призводять підлітків до дезадаптації. При цьому вони рідко усвідомлюють, що дезадаптована поведінка викликана їх власними неконструктивними переконаннями, тому не здатні самостійно її змінити. У зв'язку з цим використовується метод зміни паттернів мислення, який дозволяє "змусити" підлітка засумніватися в попередньому (обмеженому) переконанні, яке не відповідало цінностям, і фіксувати в його свідомості нові моральні орієнтації. Алгоритм проведення метода зміни паттернів мислення наступний: 1) за допомогою навичок вислуховування психолог встановлює, що думає підліток, виявляє у його висловлюваннях помилкові судження та ірраціональні переконання; 2) використовуючи навички впливу, консультант допомагає підлітку розпізнати помилкові паттерни мислення і знайти нову точку зору;

3) забезпечуючи зворотний зв'язок, психолог переконується, що його докази прийняті підлітком.

Так, на консультацію звернувся підліток, у якого було виявлено наступне неконструктивне переконання: "Без сторонньої допомоги я нічого в житті не досягну". Аналізуючи це висловлювання, психолог звернув увагу на дві речі: 1) логічну помилку – "абсолютизм", тобто дихотомічне мислення, яке відбувається за типом "все або нічого"; 2) небажання підлітка брати на себе відповідальність за власне життя. Для того, щоб він зрозумів неконструктивність цього переконання, психолог ставить йому наступні питання: "Що ти розумієш під фразою "нічого не досягну?" Чого саме ти прагнеш досягти? Що буде, якщо ти не досягнеш запланованого? Ти міркуєш "або все або нічого", це неконструктивно, адже серед цих полярностей ще є "золота середина". Що для тебе могло б бути "серединою", яку б ти-міг оцінити як успіх? Як ти вважаєш, що тобі треба робити, щоб отримати те, що хочеш?" Таким чином, психолог розширював діапазон мислення підлітка. Надалі він переходив до коректування почуття відповідальності. Психолог: "Ти тільки що перерахував кроки, які намагаєшся здійснити для отримання бажаного результату. Почуваєш себе більш впевненим і сам знаєш, чого ти хочеш і як цього досягти. Ти й досі вважаєш, що ти не впораєшся без допомоги?" Консультант наголошував, що для кожної підтримки існує міра, не можна розраховувати на підтримку постійно. Психолог наводить приклади з життя тих людей, які досягли бажаного без будь-якої підтримки. Консультант дискутував з підлітком, прагнув певною мірою піддати сумніву його дисфункціональні переконання. Наприкінці бесіди психолог досяг зміни неконструктивних переконань підлітка за типом: "Без сторонньої допомоги я нічого в житті не досягну" на конструктивне "Я сам в житті можу досягнути успіху".

Для стимулювання і розвитку здатності до рефлексії, у тому числі з метою адекватної оцінки моральних ситуацій і власних вчинків, використовується прийом "альтернативних формулювань". Якщо підлітку важко уявити, які можна переживати почуття у тій або іншій ситуації, психолог може запропонувати альтернативні формулювання відповідей. При цьому не обов'язково, щоб одна з них була відповіддю на запит проблемної ситуації, оскільки метою цього прийому є не пошук правильного варіанта відповіді, а стимулювання його. Цей прийом дозволяє підліткам краще описувати свої переживання й усвідомлювати власні дії та вчинки. Вибір між будь-якими альтернативами стимулює розвиток рефлексії, сприяє подоланню обмеженості сприйняття і взагалі активізує консультативний процес.

В основі регуляції різних форм поведінки підлітків лежать емоції та почуття, однак дослідження (Л.І. Божович, Г.М. Бреслава, І.С. Булах, Т.О. Флоренської) вказують на той

факт, що у них ще слабовиражена здатність чітко диференціювати свої почуття, тому психолог у консультативній практиці акцентує увагу учнів на переживаннях, які досить індивідуальні, однак досить сильні за дією; допомагає їм проаналізувати та уточнити їх сутність. Консультант дає можливість підлітку вільно виявляти і "прояснювати" свої почуття, у процесі чого він відчуває емоційне звільнення від їх гнітючої дії та починає усвідомлювати основні проблеми своїх життєвих ситуацій, а також корегувати його невміння виражати своє ціннісне ставлення до людей. Означена проблема пов'язана не лише з дефіцитом уміння практично реалізувати, але й з відсутністю у підлітків бажання говорити добрі слова, що пов'язано з їх суперечливим ставленням до людей. У таких випадках психолог-консультант має в першу чергу переконати підлітка в тому, що треба змінити своє ставлення до людей, тоді він зможе розраховувати на добре ставлення до себе з боку інших. Утім одного словесного переконання в цьому питанні не вистачить. Важливо емоційно адекватно відреагувати на поведінку підлітка, продемонструвати недоліки його власної поведінки начебто з боку. Варто домогтися, щоб підліток усвідомив, як він поводить себе з іншими людьми, щоб переконати його в необхідності щось змінити у своїй поведінці. Крім того, бажання говорити людям добрі слова повинно бути чимось підсилене. Такою "силою" закріплення для "Я" підлітка можуть стати позитивні реакції на його ціннісну поведінку з боку оточення.

У процесі консультативної роботи з підлітками важливе значення має проведення активного соціально-психологічного навчання з розвитку в них моральних переживань і почуттів. Наприклад, на консультацію звернулася дівчина Таня Л., яка мала труднощі у спілкуванні з ровесниками, пояснюючи це так: "Я горда і навіть якщо не маю рації, перша миритися не буду". Для зміни максималістської позиції дівчини, що заважала їй підтримувати стосунки з оточенням, психолог використовував метод роз'яснення переживань і почуттів. Разом з дівчиною обмірковував питання розходження між поняттями гордість і власна гідність, хоча ці почуття і є відображенням самооцінки особистості. Цей метод допоміг дівчині усвідомити неконструктивність свого переконання та змінити його на конструктивне "Компроміси в поведінці не впливають на моє почуття гідності".

Для розвитку почуття відповідальності можна використовувати метод планування, який полягає у заохоченні підлітків до оцінювання своєї поведінки, наданні допомоги у складанні плану своїх дій для досягнення мети, з'ясуванні того, що допомагає і що заважає їм у пошуку альтернативних дій і виконанні плану. Психолог пояснює підлітку, що план повинен бути чітким, простим, конкретним: що будеш робити, де, як, коли і навіщо. Підлітка підводять до прийняття на себе зобов'язань з метою виконання розробленого плану, який має бути реалістичним. Для усвідомлення підлітком того, що він несе відповідальність за свою поведінку, консультант працює з його "Я – висловлюваннями".

Потрібно досягнути такого рівня, щоб підліток, описуючи проблемну ситуацію, змінював слово "не можу" на "не хочу".

Особлива роль у розвитку самосвідомості підлітків належить емпатійним здібностям, які допомагають орієнтуватися в емоційних станах інших людей і враховувати сутність їхніх проблем. У процесі індивідуального консультування психолог ставить за мету розвивати емпатичні здібності підлітків, акцентувати їх увагу на тому, що способи спілкування залежать від особистісних якостей, які емоційно забарвлені. Підліткам у ході індивідуальної роботи пропонується уточнити зміст й обговорити різні варіанти використання в житті "золотого правила моральності": стався до інших так, як ти б хотів, щоб вони ставилися до тебе.

Консультуючи підлітків, психолог часто стикається з їх негативними переживаннями, зокрема, злістю і гнівом, а також гіпертрофованими почуттями провини і сорому. В процесі проведення консультувань психолог допомагає підліткам уточнювати значущість, що лежить у підгрунті їх почуттів. За допомогою такого методу, як рефреймінг, психолог зменшує емоційну напруженість, при цьому це відбувається за рахунок зміни сприйняття підлітком тих проблем або ситуацій, які є джерелом цих переживань. Цей метод дозволяє допомогти

підліткам осмислити й позитивно подивитися на ситуацію або причину тієї чи іншої події. Зміна точки зору допомогає підліткам зрозуміти, як по-іншому реагувати на ситуацію і змінити або приглушити почуття та переживання, що супроводжують її. Підліткам пропонується ідентифікувати свої негативні переживання, думки або почуття, потім знайти в них щось позитивне і зосередитися на цьому, а надалі об'єднати позитивні та негативні переживання.

Однією з головних причин значної частини труднощів підлітків є відсутність у них навичок відповідної поведінки, тому метою консультативної роботи стає здобуття ними нових форм адаптивної поведінки, відсутніх у їх поведінковому репертуарі. Завдання психологічної допомоги в таких випадках полягає у підвищенні рівня "виконавчої компетентності" відносно певних ситуацій взаємодії та спілкування із соціальним оточенням і предметним світом.

В індивідуальній роботі з підлітками, які мають труднощі регуляції поведінки, консультанти використовуть методи активного інструктування та внутрішнього самоінструктування, запропоновані Д. Мейхенбаумом. Проводячи корекцію неадекватних форм поведінки в межах цього методу, психолог навчає підлітків аналізу ситуацій, плануванню рішенн, контролю ходу виконання, кінцевої оцінки отриманого результату. Послідовність етапів корекційної роботи включає фазу моделювання (консультант ставить завдання і міркує вголос про те, що треба зробити, вирішує його), фазу спільного виконання завдання, фазу вербалізованого самостійного виконання підлітками дії і, нарешті, фазу "прихованого" виконання завдання у внутрішньому плані. Таким чином, забезпечується інтеріоризація зовнішнього діалогу, який заміняє дезадаптивний, неефективний внутрішній діалог підлітка. Основними складовими цього діалогу є питання, власне кажучи, завдання і відповіді на них, які виконували функції планування рішення, інструктування з метою керування виконанням, репліки самосхвалення, використані для самопідтримки і подолання фрустрації ("У тебе все вийде!", "Не хвилюйся, все добре, тримай себе в руках"), оцінні висловлювання, які виконували функцію самопідкріплення ("Ти все робиш правильно", "Молодець, що ти зробив це!"). Цей метод когнітивного тренування значною мірою впливає на креативність мислення, розвиваючи загальну здатність до вирішення проблемних ситуацій за рахунок розвитку вмінь специфікувати завдання, висувати і верифікувати альтернативні варіанти її рішення.

Як відомо, головним компонентом саморегуляції є самоконтроль. У роботі з підлітками, які мають низькі показники рівня самоконтролю, психологами застосовується метод "Оволодіння послідовним систематичним самоконтролем", який починається з вивчення поведінкової схеми і тренувань з виконання найбільш простих, непроблемних поведінкових актів. Відпрацьовування навичок самоконтролю починається із засвоєння тригера оптимальної поведінки – слів, фраз, образу, які візуалізуються, жестів і та ін., які підліток довільно "включав" у поведінку. Далі, для формування і закріплення навичок самоконтролю, підлітка вчать послідовно ставити запитання й інструктувати себе: 1) "Що зараз зі мною відбувається?"; 2) "Чого я дійсно хочу зараз?"; 3) "Що я раніше робив, щоб досягти того, чого дійсно хочу зараз?"; 4) "Що зараз дозволяють мені зовнішні умови і мої ресурси?"; 5) "Як співвідносяться досвід і реальність?"; 6) "Мій план, вибір – ... Прогноз – ... Я дозволяю собі – ..."; 7) "Я дію і цілком контролюю свої думки, слова, інтонації, стан тіла, подих, міміку, м'язовий тонус, рухи"; 8) "Я цілком контролюю процес досягнення мети і регулюю свій стан"; 9) "Результат – ... Оцінка – ..Висновок – ... Рішення про припинення або поновлення діяльності при досягненні мети – ..."; 10) "Інформація в архів пам'яті – ...". Цей метод допомагає підлітку навчитися стриманості, та передбачення наслідків власних дій.

Для розвитку соціальних навичок підлітків практиці консультування широко використовується метод репетиції поведінки та програвання ролей. Репетиції поведінки містять у собі багаторазові перевірки й навчання підлітків різноманітних реакціям, які могли б стати у нагоді у складних ситуаціях.

Для розвитку вольових процесів підлітків застосовується метод "тренування наполегливості", який вчить їх відстоювати свої права, переборюючи пасивність, почуття безпорадності й одночасно вчить звертати увагу на бажання і почуття інших людей. Тренування наполегливості проходить упродовж двох фаз: дії і планування. На першій фазі тренування наполегливості перед психологом постає завдання детально вивчити поведінку підлітка та її наслідки. При цьому використовуються запитання, рольові ігри та перелік альтернатив поведінки, щоб додати поведінці підлітка більшу наполегливіості і допомогти йому досягти бажаного. Психолог з'ясовує конфронтацію між дійсним та ідеальним станом, а коли стає очевидним їх суперечність – переходить до фази планування, що орієнтована на майбутнє, при цьому використовує навички впливу: директиви, поради, заохочення. Наприклад, за консультацією звернувся підліток (М. Олексій), який сформулював свою проблему так: "Мене всі вважають "невдахою", але насправді це не так, і я не можу нічого змінити". Це висловлення свідчить про те, що підліток, по-перше, відчуває своє безсилля, по-друге, в нього є логічна помилка мислення – дихотомічне мислення (всі – ніхто). Під час бесіди консультант з'ясував, що М. Олексій для свого віку інфантильний, і після деяких ситуацій однолітки та вчителі перестали до нього серйозно ставитися. Він був пригніченим через внутрішній конфлікт. З одного боку, він поводився згідно з експектаціями інших, з іншого боку, він вважав себе гарною людиною і не знав, як йому змінити нешанобливе ставлення до себе. Тому в нього сформувалося наступне дисфункціональне переконання: "Я нікчема, до мене всі ставляться погано". Головними завданнями психолога були: 1) змінити неконструктивне переконання "Я нікчема, до мене всі ставляться погано" на конструктивне "Я вольова людина і заслуговую на повагу з боку оточення"; 2) усунути конфронтацію між реальним та ідеальним внутрішнім станом.

Окремо психолог ставив перед собою завдання з розвитку: почуття відповідальності за себе, почуття гідності, здатності до самоконтролю, навичок моральної поведінки. За допомогою метода тренування наполегливості намагалися змінити поведінку підлітка. Пояснював, якщо підліток не може змінити ставлення оточення до себе, він може змінити власне ставлення до себе. Підлітку пропонувалося програти декілька складних для нього ситуацій, але в них треба поводити себе впевнено та не піддаватися на провокації з боку однолітків, при цьому подумки повторювати "Я вольова людина і заслуговую на повагу з боку оточення".

Таким чином, для підвищення ефективності вирішення різних особистісних та міжособистісних проблем у підлітків та запобігання їх виникненню, психолог в консультативній роботі з учнями впливає на глибинну сферу особистості – самосвідомість підлітків.

Дуже важливим аспектом консультування підлітків з розвитку самосвідомості та вирішення їх особистіних проблем є робота психолога з їх батьками. Психолог-консультант має аналізувати проблеми підлітків, розглядаючи їх через призму цілісного життєвого шляху, що інтегрує сімейну ситуацію в минулому і майбутньому, відбиває особливості походження труднощів через нормативні вікові кризи, враховує вроджені та соціальні фактори розвитку особистості, фактори ризику і т.д.

У зв'язку з цим, необхідною умовою закріплення досягнутих результатів є активний вплив психолога на батьків з метою зміни їх ставлення до підлітка й озброєння їх адекватними способами комунікації.

О.Г. Лідере відмічав, що найважливішим компонентом роботи психолога з батьками в практиці психологічного консультування є їх інформування про особливості розвитку підлітка і можливого прогнозування його розвитку. Психологічна інформація, що збирається психологом, має бути об'єктивною, повною, включати опис сильних і слабких сторін розвитку підлітка, з акцентуванням на процесі корекції, особливо на сильних сторонах його особистості. Повідомлення такої інформації родині має враховувати батьківські установки й особливості соціальної ситуації розвитку підлітка. Проте, критерієм добору і структурування

психологічної інформації, яка повідомляється батькам, має бути збереження інтересів підлітка.

У бесіді з батьками психолог, якщо в цьому є необхідність, мусить змінити помилкові установки і стереотипи їх виховання. Обов'язковим компонентом роботи консультанта є формування в батьків психологічної компетентності у питаннях взаємодій з дітьми, роблячи при цьому акцент на причинах, наслідках і шляхах подолання конфліктів з підлітками.

Психолог-консультант може висловити своє розуміння, точніше спрогнозувати особливості особистісного розвитку підлітка. Це дозволить, по-перше, сформувати у батьків мотиваційну готовність до участі в спільній роботі з психологом, по-друге, розкризти проблемне поле альтернативного особистісного зростання їх дитини. Практичним кроком у процесі консультування є вироблення конкретних рекомендацій з подолання негативних тенденцій розвитку підлітка. Важливо при цьому, щоб батьки стали активніше брати участь у формуванні рекомендацій.

Таким чином, індивідуальне консультування підлітків займає важливе місце в роботі психолога, саме при такій формі роботи консультант може зрозуміти переконання, почуття, які впливають на їх поведінку.

4. Психологічне консультування особистості юнацького віку

Ключовою проблемою сьогодення, на думку багатьох сучасних дослідників в галузі консультативної практики, є вивчення змін, що відбуваються в свідомості юнацтва у зв'язку з кардинальними перетвореннями політичного, економічного та духовного життя нашого суспільства. Період юності пов'язаний із особистісний, життєвим і професійним самовизначенням юнаків, а саме вибором ними подальшого життєвого шляху, визначенням власної системи цінностей і смислів, оволодінням конкретною професією, розвитком автономної моралі, становленням світогляду, дружніх, а також інтимно-особистісних взаємин з однолітками, які супроводжуються виникненням першої закоханості та проявами сексуальної прихильності.

Вікові особливості розвитку юнаків презентовані в психологічній науці роботами Л. І. Божович, О. Є. Євдокімової, М. В. Папучі, І. С. Кона, А. В. Мудрика, Т. М. Титаренко. Вчені поділяють період становлення особистості юнацького віку на ранню (15 – 17 років) та пізню юність (18 – 25 років). Процес визначення себе в межах соціального простору актуалізується в юності у зв'язку з прагненням збагнути своє призначення у житті та знайти конкретне місце в оточуючому середовищі. Потреба в самовизначенні розглядається у психологічній науці як мотив формування смислової системи, в якій поєднуються уявлення про світ, самого себе, а, отже, смисл власного існування. Крім того, в цьому віці самовизначення характеризується спрямованістю на майбутнє та двоплановістю: здійснюється через діловий вибір професії і загальний, позбавлений конкретності, пошук смислу свого існування. Особистісне самовизначення в юнацькому віці може бути пов'язано з пошуками себе, відкриттям "Я", усвідомленням власних внутрішніх якостей та можливостей, соціальним і моральним дозріванням, які мають світоглядний сенс і соціальний зміст. В цьому віці юнацтво осмислює і оцінює свої вчинки, поведінку, перспективи подальшого самостійного життя, характер взаємин з дорослими та однолітками, ставлення до навчання. Характерними для юнаків є наступні види емансипації: 1) поведінкова, що виявляється в прагненні самостійно вирішувати проблемні питання; 2) емоційна, що пов'язана з правом мати власні уподобання, які обрані незалежно від старших; 3) нормативна, що являє собою наявність системи власних цінностей. Специфіка міжособистісних взаємин у юнацькому віці визначається інтимно-особистісним характером спілкування з однолітками, що супроводжується виникненням першої закоханості, дружби, сексуальної прихильності. Почуття першої любові надзвичайно сильні, яскраві, значущі в житті юнаків, однак зазвичай вирізняються нестійкістю, залежністю від ситуації, поверховістю. В період юності провідним завданням є вибір учбово-професійної діяльності, що пов'язаний із засвоєнням необхідних знань, навичок та умінь з метою оволодіння конкретною професією. В цьому віці істотно змінюється усвідомлення

мети навчання: знання розглядаються в якості важливих умов професійного самовизначення, саморозвитку та самоствердження у професійній діяльності. В юності також спостерігається формування і розвиток автономної моралі, становлення власного світогляду, моральні норми та принципи стають основою морального самовизначення особистості юнацького віку.

З огляду на психологічні особливості розвитку особистості юнацького віку метою психологічного консультування юнаків є надання їм допомоги у розумінні самих себе, вирішенні проблем емоційного і міжособистісного характеру, прийнятті важливих особистісних рішень стосовно досягнення поставленої мети на основі здійснення свідомого вибору власної системи життєвих цінностей, світоглядних поглядів і переконань, самовизначення і самоствердження у професійній діяльності, взаєминах з дорослими та однолітками. У зв'язку із зазначеним вище завданням психологічного консультування в юнацькому віці є розвиток позитивного самоставлення та самоприйняття, навичок саморефлексії, самовизначення в межах життєвого простору ("Хто я?", "Чого я хочу?". "Що я можу?"), допомога у виборі професії, пошуках життєвих та моральних орієнтирів. Основою консультативної роботи є встановлення доброзичливого, довірливого спілкування, рівноправних взаємин між психологом- консультантом та молодою людиною з метою сумісного вирішення проблемних ситуацій та конфліктів. Психолог-консультант має слухати юнаків терпляче, доброзичливо, іноді – критично, але ні в якому разі не демонструвати жорсткість та прагнення домінувати. Не слід також давати поради і зауваження, вступати у конфронтацію. Запитання ставляться психологом з метою прояснення важливих обставин в житті, виявлення причин страхів і тривог, усвідомлення власних думок і почуттів.

Алгоритм консультування особистості юнацького віку включає в себе: встановлення контакту з юнаками шляхом підлаштування за допомогою вербальних та невербальних засобів (голос, міміка, жести); прояснення запиту (опис існуючих труднощів і бажаних змін після проведення консультативної бесіди); діагностику, що пов'язана з пошуками причин наявних проблем (малюнкові методики, проективні тести); інтерпретацію консультанта (змістовний аналіз проблеми з висуненням конструктивних гіпотез), вироблення конструктивних способів подолання життєвих негараздів (використання психотерапевтичних методів гештальт-терапії, казкотерапії, трансактного аналізу, психодрами).

У працях української дослідниці О. Є. Євдокімової, консультативна діяльність у юнацькому віці розглядається як самостійний напрямок професійної діяльності психолога-консультанта, що пов'язаний із подоланням "кризи зрілості", пошуками юнацтвом власного місця у світі дорослих, статусною і рольовою визначеністю, зниженням амбівалентності почуттів та розвитком стійкої "Я – концепції". Психолог-консультант, на думку вченої, перш за все, має допомогти юнакам прийняти кризу переходу до дорослості, що зумовлює зміну ними звичних моделей поведінки, переживання самотності, песимізм у зв'язку з відсутністю нових способів реагування на життєві ситуації. Отже, основним в процесі консультативної взаємодії є надання їм підтримки в розумінні і усвідомленні власних переживань, пов'язаних з кризою, акцентування уваги на можливостях подальшого особистісного саморозвитку.

Як зазначалося вище, специфіка психологічного консультування юнаків полягає у наданні їм психологічної допомоги у визначенні себе в межах життєвого простору: соціальному, життєвому, професійному та моральному. Так, активізація життєвого самовизначення юнацтва може реалізовуватися психологом-консультантом у ході консультативної *бесіди* (теми: "Плани на майбутнє", "Способи досягнення цілей", "Труднощі у постановці життєвих завдань"), що покликані привернути увагу юнаків до самоаналізу власних життєвих прагнень та цілей на майбутнє; *аналізу психомалюнків* (теми: "Я в майбутньому", "Дорога мого життя"), котрі спрямовані на усвідомлення життєвих цілей та планів на подальше майбутнє; *ціннісно-орієнтованих ігор* ("Життєва перспектива", "Цілі життя", "Мій життєвий шлях"), що сприяють усвідомленню життєвих завдань на подальше майбутнє та допомагають визначитися із засобами їх практичної реалізації.

З метою допомоги в усвідомленні юнаками цілей власного життя психолог-консультант може скористатися методикою "Незавершених речень", зміст яких необхідно продовжити:

1. Я дуже хочу, щоб у моєму житті відбулося....
2. Я буду щасливим тоді, коли....
3. Щоб здійснити власну мрію, я зроблю....
4. Якщо я досягну поставленої цілі, то я відчуватиму…
5. Щоб досягти поставлених цілей мені не вистачає....
6. Мої життєві цілі на найближчі п'ять років полягають у тому, щоб....

Орієнтація юнаків у пошуках провідних життєвих цілей також може здійснюватися психологом-консультантом за допомогою методу мозкового штурму, який спрямований на виявлення найбільш актуальних проблем щодо планування ними власного майбутнього. Юнакам слід запропонувати подумати над запитаннями: Для чого я живу? У чому полягає сенс мого життя? Що я отримую від життя (цінності, переживання, досвід)? Що я міг би змінити у своєму житті? Надалі пропонується виявити провідні життєві цілі, ціннісні орієнтири, що в подальшому сприятимуть їх продуктивному самовизначенню та успішній самореалізації.

• Ефективність професійної самореалізації юнацтва вирішується психологом-консультантом за допомогою обговорення разом з юнаками наступних тем: "Майбутня професія", "Твій професійний вибір", "Світ професій"), що мають на меті допомогти їм визначитися з вибором професії; *інформаційних повідомлень* ("Професійні інтереси та схильності", "Існуючі вимоги до професій та спеціальностей", "Престижні професії""), метою яких є ознайомлення з існуючими професіями та вимогами щодо них; *індивідуальних бесід* ("Моя майбутня професія", "Мої інтереси та схильності", "Вплив батьків на вибір професії"), спрямованих на активізацію уваги до свідомої професійної самореалізації; *психомалюнків* (теми: "Майбутня професія", "Я – професіонал своєї справи"), з метою допомоги в усвідомленні значущості професійного вибору в їхньому подальшому житті; *рольових ігор,* що актуалізують увагу у напрямку поглиблення знань щодо майбутнього професійного покликання; *роботи в групах* (портрети професій – колаж, малюнки, вірші), метою яких є поширення уявлень щодо вимог стосовно конкретної професії.

З метою активізації ціннісного самоставлення юнаків психолог-консультант може запропонувати написання і обговорення *міні-творів* (теми: "Хто Я?", "Мій психологічний портрет", "Світ мого "Я"), метою яких є формування навичок самопізнання, позитивного самоставлення та самоприйняття; *продовження висловлювань* ("Мої позитивні сторони...", "Я поважаю себе за...", "Друзі вважають мене...", "Мені в собі подобається....", "Краще за все у мене виходить...), що сприяють поглибленню самоаналізу, усвідомленню власних позитивних якостей; *інформаційних повідомлень* (теми: "Самоповага", "Самооцінка", "Впевненість в собі"), які покликані привернути увагу до усвідомлення власної самоцінності; *психомалюнків* (теми: "Я в минулому", "Я зараз", "Я – реальне", "Я – ідеальне"), що сприяють активізації процесів самопізнання, саморозуміння та самоаналізу власного "Я".

Психологічне консультування з питань морального самовизначення юнацтва може здійснюватися з використанням методу моделювання життєвих ситуацій з метою розвитку в них автономної моралі та усвідомлення власних моральних переконань в критичних ситуаціях. Юнакам пропонується уявити себе учасниками життєвих подій і виявити можливі способи реагування на них. Наприклад: *"Уяви, що ти йдеш темною вулицею і раптом чуєш відчайдушний крик про допомогу. Попереду – вуличний ліхтар. Ти підходиш ближче. Біля нього стоїть і плаче дівчина, в якої злодій вкрав гаманець. Твої дії. Чи будеш ти наздоганяти злочинця?".*

Використання означених методів у консультуванні надає змогу опосередковано впливати на систему цінностей юнацтва, сприяти розвитку у них стійких моральних переконань. Важливим у процесі консультування є також обговорення і розкриття змісту таких моральних понять як добро і зло (Що таке добро? Що таке зло? Добро і зло як моральні антиподи); справедливість та несправедливість (Як боротися з несправедливістю?

Справедливість і несправедливість); обов'язок (Обов'язок і бажання. Поняття обов'язку як усвідомлення системи вимог суспільства); відповідальність (Поняття відповідальності як якості особистості, що характеризується прагненням і вмінням оцінювати свою поведінку з точки зору користі або шкоди для суспільства); совість (Совість і самооцінка власної поведінки та вчинків) і сором (Поняття сорому як прояву совісті); честь і гідність (Поняття честі та гідності людини).

Важливо відмітити, що знання, отримані в процесі консультування, стають основою формування їх морального світогляду, моральних норм і принципів та виступають в якості критеріїв оцінки не лише поведінки оточуючих, а й власних вчинків. Поведінка, яка відповідає моральним нормам і правилам, має сприйматися юнаками як єдино можлива, і як така, що стає основою їх життєвих переконань та відображає саму сутність їх особистості.

Активізація морального світогляду та автономної моралі юнаків здійснюється психологом-консультантом в межах обговорення наступних тем: "Моральний вибір поведінки в проблемних ситуаціях", "Цінності життя", "Доброта", "Щастя та радість в нашому житті", метою яких є привернення їх уваги до усвідомлення власних моральних переконань; *бесід* (теми: "Обов'язок", "Совість", "Честь", "Гідність"), що покликані сприяти духовно-моральному розвитку їх особистості; *вирішення моральних дилем* (тематика: взаємини з друзями, знайомими, однокласниками), метою яких є формування в юнаків особистісних мотивів моральної поведінки у проблемних ситуаціях.

В процесі консультування юнаків з метою розвитку в них здатності до критичного аналізу власних моральних вчинків, психологу слід акцентувати увагу на тому, що безліч людей здійснювали дії, які залишали в їх душі неприємні відчуття або за які їм соромно. Надалі в консультативній бесіді необхідно з'ясувати: "Чому так відбувалося в їх житті?" Адже нерідко причинами таких дій є внутрішні суперечності, які заважають робити так, як хочеться насправді, а поведінка всупереч своєму "Я" викликає внутрішній дискомфорт. Психолог має пояснити, що не слід одразу лякатись і думати про себе погано, оскільки відомою є істина – людина вчиться на помилках. А кожна помилка – це життєвий урок, тому сенс життя полягає в постійному самовдосконаленні, встановленні гармонії з довкіллям, у духовному збагаченні особистості.

Типовими запитами юнаків у консультативній практиці є питання, що стосуються сфери міжособистісного спілкування, особистісного зростання, дружби, кохання і закоханості, зниження емоційного напруження, налагодження взаємин з батьками.

Консультування у сфері оптимізації міжособистісних взаємин юнацтва пов'язане з виявленням причин психологічних труднощів у спілкуванні з однолітками, зокрема, реалізацією потреби в індивідуальній інтимній дружбі, розширенням сфери дружніх взаємостосунків. Психолог-консультант аналізує витоки означених проблем, допомагає виявити неусвідомлені внутрішні конфлікти, що нерідко зумовлені переживанням непотрібності, самотності, прагненням отримати емоційне тепло, розуміння та визнання власної значущості у середовищі однолітків.

Консультування юнаків із проблем чоловічо-жіночої дружби, кохання і закоханості полягає в змістовному аналізі психологом- консультантом разом із юнаками видів любові, болючих переживань зради, розчарування від стосунків з протилежною статтю, психологічних аспектів сексуальності, моделей чоловічої та жіночої поведінки у взаємостосунках.

Діяльність психолога-консультанта з питань особистісного розвитку пов'язана з подоланням почуття неповноцінності та вибором індивідуального життєвого шляху. З метою вирішення означених запитів в консультативній бесіді слід використовувати методи гештальту-терапії ("пустий стілець"), трансактного аналізу (актуалізація моделі поведінки "Дорослий"), тренінгові вправи з розвитку сензитивность комунікативних навичок, впевненості у собі, подолання соціальних страхів та внутрішньої тривоги і занепокоєності.

Консультування з нормалізації емоційних станів юнацтва покликане зменшити в них нервово-психічне напруження, пов'язане з неадекватністю самооцінки та рівня домагань,

несформованістю світогляду, відсутністю пошуку конкретних життєвих цілей та устремлінь. В означеній ситуації психолог- консультант допомагає розібратися в мотивах поведінки юнаків та їх наслідках, подолати відчуття внутрішнього хаосу, самотності та порожнечі.

Консультування з питань налагодження взаємостосунків юнаків з батьками пов'язане з виробленням толерантного ставлення у вирішенні проблем та конфліктів стосовно задоволення власних матеріальних та побутових потреб, надмірної опіки або авторитаризму, завищених вимог і очікувань. Консультативна допомога батькам полягає в тому, щоб допомогти їм переглянути та переосмислити свої уявлення про виховання, позбутися невиправданих та неефективних методів впливу, звільнитися від власних психологічних проблем, які заважають налагодити доброзичливі взаємини з юнаками. Індивідуальні консультації з батьками стосуються вирішення конфліктних ситуацій, особливостей емпатійного розуміння батьками поведінки юнаків, надання їм допомоги у побудові життєвих планів. Тренінги батьківської ефективності, партнерського спілкування, спрямовані на ознайомлення та навчання батьків основам сімейного виховання, надання допомоги у засвоєнні адекватних поведінкових реакцій на вчинки власних синів та доньок, поліпшення атмосфери сімейного спілкування. Доцільним є застосування у консультуванні елементів бібліотерапії, які сприятимуть поширенню знань про розв'язання проблем у вихованні через ідентифікацію з героями; використання техніки Т. Гордона "Я-повідомлення" з метою навчання батьків висловлювати власні негативні емоції, невдоволення та образи; ігрові вправи, спрямовані на ознайомлення батьків із ефективними методами спілкування з своїми дітьми.

Отже, допомога батькам покликана зменшити емоційне напруження, непорозуміння та конфлікти у стосунках з юнаками, активізувати творчий підхід до їх самовизначення та саморозвитку, забезпечити необхідні умови для подальшої успішної самореалізації та самоздійснення.

Підсумовуючи вище зазначене, ми з'ясували, що специфіка консультативної допомоги юнакам залежить від їх запиту, який зумовлює застосування психологом-консультантом певних напрямів консультативної практики залежно від виявленої проблеми. Точний вибір стратегії консультативної діяльності забезпечує більш глибинне вирішення існуючих їх життєвих негараздів. Так, допомога юнакам у пошуках шляхів виходу із депресивних станів та кризових ситуацій, що пов'язані з розвитком їх особистої відповідальності, почуттям власної гідності, здатності до встановлення і підтримки доброзичливих міжособистісних взаємин, перш за все, полягає у безумовному позитивному ставленні до них та емпатії. Психолог-консультант має ставити акцент на їх зверненні до власного внутрішнього світу, формуванні реалістичності очікувань стосовно себе та інших, переживанні ситуацій "тут і тепер", проявах власної унікальності. Найбільш важливі методи, що використовуються у роботі з юнаками: підбадьорювання стосовно життєвих негараздів та труднощів; вербалізація змісту травматичних переживань та їх відреагування; підсумування, послідовний аналіз та вироблення "нових" способів поведінки.

Звернення до психолога інколи зумовлене намаганням юнаків навчитися долати внутрішні конфлікти, що зазвичай пов'язані з почуттям тривоги, страхом смерті, протистоянням соціальній ізоляції, розвитком здатності до прийняття вольових рішень, навичок самодопомоги та реалізації життєвих вмінь. Метою консультування є допомога в усвідомленні ними власної відповідальності, внутрішньої свободи, потенціалу, унікальності. Найбільш дієвим у роботі з юнаками є активізація процесу їх самопізнання, акцентування на усвідомленні своєї унікальності; позбавлення від страхів і тривог; пошук сенсу життя; корекція непослідовних, суперечливих суджень, що заважають життєіснуванню.

В окремих ситуаціях допомога молодій людині може концентруватися на її бажанні позбутися психологічної залежності від значущих дорослих, референтних однолітків і стати внутрішньо вільною та незалежною. У цьому випадку консультант має актуалізувати усвідомлення юнаками самих себе, власних можливостей та тілесних відчуттів, емоційних переживань, нав'язливих думок та способів задоволення потреб. Допомога зосереджується на

поглибленні саморозуміння, розвитку відповідальності, усвідомлені життєвих виборів, вирішенні психологічних проблем, що блокують особистісне зростання.

Глибині запити юнаків можуть стосуватися подолання ірраціональності мислення, стресогенних обставин та хибних звичок. Найбільш ефективним у консультативній бесіді є використання наступних методів: обговорення ірраціональних поглядів стосовно життєвих труднощів; аналіз раціонально- емотивного уявлення з метою зміни хибних когніцій; виконання дій, що викликають страх і тривогу та заважають в накресленні життєвих планів; самоаналіз власних світоглядних переконань та установок.

Життєві негаразди юнаків також можуть бути пов'язані із досягненням автономії, спонтанності, становленням позиції Дорослого, зміною життєвих сценаріїв та установок. Психолог- консультант у цьому випадку обговорює та узгоджує мету консультування, шляхи її досягнення, акцентує увагу на особистісних змінах і відповідальності. Найбільш доцільним є аналіз психологом ранніх спогадів юнаків, обговорення їх емоційних і поведінкових реакцій в "кризовий" період.

Іноді глибинні запити стосуються зміни неадаптивних способів поведінки (агресивність, тривожність). Психолог- консультант в окремих ситуаціях може виступати в ролі експерта, активізуючи зміни в їх думках і поведінці. Корекційний вплив у консультативній бесіді досягається за рахунок використання позитивних підкріплень та заохочень (акцент на діях і вчинках, що виявляють їх успішність у життєвих сферах); вправ на тілесне розслаблення та зняття стимулів, що викликають тривогу і емоційну напругу; прийняття відповідальності за власну поведінку і вчинки.

Активізація пошуків сенсу життєіснування юнаків пов'язана з розширенням самоусвідомлення ними провідних життєвих цінностей та виробленням навичок постановки цілей на майбутнє. Це може реалізуватися консультантом у ході інтерв'ювання: Чи задоволений ти своїм життям? Що в житті для тебе найдорожче? Чи є в тебе особисті плани? Які саме? Що в твоєму житті залежить від тебе? Чого ти домігся власними силами? Чого ти найбільше хочеш досягти у своєму житті? Від кого залежить здійснення твого бажання? Які з життєвих цінностей для тебе найважливіші: а) комфортні житлові умови; б) цікава робота; в) власне здоров'я; г) матеріальна забезпеченість; д) здоров'я близьких та рідних; е) надійні та доброзичливі друзі; є) створення власної родини; ж) навчання; з) власний бізнес. У чому полягає цінність твого життя: а) знайти кохання; б) мати надійних друзів; в) здобути цікаву професію; г) стати порядною та чесною людиною; д) бути корисним для суспільства; е) досягти матеріального добробуту; є) насолоджуватися життям; ж) створити сім'ю; з) зробити кар'єру.

Отже, завдання консультативної допомоги, що вирішуються психологом-консультантом у роботі з юнаками, пов'язані перш за все з їх самовизначенням в межах життєвого простору: соціальним, життєвим та професійним. Реалізація психологічної підтримки особистості юнацького віку спрямовується на розвиток позитивного ціннісного самоставлення, самоприйняття, вибір життєвого шляху, визначення власної системи цінностей, смислів, самоствердження у професійній діяльності та налагодження міжособистісних взаємин з дорослими і однолітками як своєї, так і протилежної статі.

5. Консультативна робота з дорослими людьми

Теорія і практика консультативної психологічної допомоги дорослим людям на сьогоднішній час узагальнена у багатьох психологічних публікаціях, серед яких видатне місце займають праці Г.С. Абрамової, Ю.Є. Альошиної, С.В. Васьківської та інших. Спільним у наукових публікаціях є погляди психологів щодо основних принципів консультативної практики, які включають: 1) доброзичливе і безоцінне ставлення до клієнта, 2) орієнтація на норми і цінності клієнта, 3) заборона давати поради, 4) анонімність, 5) обов'язковий розподіл особистих та професійних стосунків, 6) включення клієнта у процес консультування (Ю.Є. Альошина, 2004). Зазначені принципи мають бути обов'язково

впроваджені у консультування саме клієнтів дорослого віку, що є гарантією професіоналізму та успіху психологічної допомоги.

Наголосимо, що консультативна допомога як вид професійної діяльності психолога якісно відрізняється від інших форм психологічного впливу на клієнта, зокрема, психокорекції та психотерапії. Цей аспект особливо підкреслюється у наукових публікаціях, як відмінність роботи психолога від допомоги лікаря, соціального працівника, духовного наставника, цілителя, екстрасенса, вчителя тощо. Ю.Є. Альошина надає важливого змісту саме цьому аспекту психологічної допомоги: "Психологічне консультування це безпосередня робота із людьми, спрямована на вирішення різного роду психологічних проблем, пов'язаних із труднощами у міжособистісних взаємодіях, де основним засобом впливу є певним чином побудована бесіда. Відповідна форма бесіди активно використовується і в психокорекційній роботі, і в психотерапії. Проте якщо консультування передусім зорієнтоване на допомогу клієнту в реорганізації його міжособистісних відносин, то психокорекція або психотерапевтичний вплив зорієнтовані в основному на розв'язання глибинних особистісних проблем людини, які є причиною більшості життєвих труднощів і конфліктів".

Отже, психологічне консультування дорослих клієнтів, на відміну від психологічної корекції чи психотерапії, має бути зорієнтоване, в першу чергу, на "певним чином побудовану бесіду" (Ю.Є. Альошина, 2004). Підкреслимо, що майже всі авторитетні психологи наголошують на необхідності психологічної допомоги здоровій особистості. Тому в роботі з дорослими клієнтами психолог повинен відразу та обов'язково відмежувати коло психологічних проблем здорової людини, які є об'єктом його психологічного впливу. Адже лише за таких умов консультування буде успішним та ефективним.

У роботі з дорослими клієнтами мета професійної консультативної діяльності психолога – змінити образ "Я" клієнта, що сприятиме покращенню соціальної адаптації, самопочуття, розв'язанню конфліктних ситуацій взаємодії. Г.С. Абрамова наголошує, що всі зусилля психолога мають бути спрямовані на "...характеристики внутрішнього світу людини, модальності цього внутрішнього світу: думки, почуття, бажання, можливості, інтегральні властивості образу "Я" (Г.С. Абрамова, 2003). Основним критерієм ефективності проведеної консультації можна вважати наявність таких суттєвих особистісних перемін, які супроводжуються емоціями радості, задоволення, натхнення, покращення емоційного фону світовідчуття, самопочуття. Консультативну практику психолога з віковою категорією дорослих клієнтів слід вважати досить складним видом психологічної допомоги, оскільки досягти особистісних та світоглядних перетворень інколи непросто.

Серед основних об'єктивних причин зазначених труднощів виділимо такі. По-перше, дорослість, на відміну від інших періодів життя – найдовший часовий відрізок, орієнтовно від 25 до 55-60 років, коли відбувається остаточне утворення особистісної та професійної ідентичності. По-друге, психолог спілкується з дорослими людьми різного інтелекту, професій, життєвого досвіду, що вимагає від консультанта хоча б елементарних комунікативних навичок, вміння підтримувати бесіду, іншими словами, професійної компетентності. По-третє, у дорослої людини ускладнюється формулювання психологічного запиту та проблеми, яка маскується за допомогою механізмів психологічного захисту різного виду. Тому психолог-консультант повинен бути водночас професійним психоаналітиком, щоб зрозуміти та виділити основні першопричини виникнення життєвих проблем, приховану мотивацію поведінки, специфіку прийняття важливих рішень.

Окремо виділимо складність суто психологічного характеру. Під час консультації психолог має підтримувати у клієнта відчуття психологічного комфорту, захищеності. Розкриваючи особисті таємниці, переживання, замовник відчуває уразливість, тож від фахівця вимагається правильна поведінка, відповідне реагування. Інакше недоречний жест, міміка, фраза включають в дію потужний захист образу "Я" людини, яка прийшла на консультацію. Вона замикається, припиняє розмову, як правило, більше не звертається за психологічною допомогою, оскільки не хоче вдруге переживати психологічний дискомфорт.

Консультативна допомога завершується для психолога з'ясуванням єдиного питання: чи вдалося досягти мети – змінити особистість, її образ "Я", покращити самопочуття, знайти сили для життєдіяльності? Чи отримав замовник (клієнт) надію на покращення ситуації, повірив у себе, своє майбутнє? Якщо відповіді на ці запитання позитивні, то консультація відбулася на професійному рівні.

Зупинимося на психологічних проблемах дорослих, що потребують психологічного консультування. Повторимо, що це найпоширеніший віковий сегмент суспільства, представники якого здебільшого звертаються із запитами – допомогти розв'язати конфлікти (сімейні, професійні, міжособистісні, внутрішньо- особистісні, в системі "батьки – діти", "дорослі – дорослі", фантомні), вирішити проблеми втрати здоров'я при неврозах, аддиктивній поведінці (алкоголізм, ігроманія, тютюнопаління, комп'ютерна, ігрова, Інтернет, харчова та інші залежності), визначити діагноз і встановити, чи можна за певних умов вважати поведінку людини адекватною.

Психологічні запити дорослої категорії клієнтів яскраво узагальнені Ю.Є. Альошиною: "Психологічне консультування на сьогоднішній день є допомога тим, хто звертається з приводу своїх сімейних і особистісних проблем. Ця галузь включає в себе багато напрямків, серед яких можна виділити такі, як робота із подружніми парами, спільне консультування дітей і батьків, передшлюбне консультування, психологічна допомога при розлученні і т.д." (Ю.Є. Альошина).

Отже, це найбільш поширені теми консультативної бесіди з дорослими людьми. Проте існують і специфічні – руйнація життєвого світу людини внаслідок втрат, цілісності образу "Я" під дією катастроф, катаклізмів, абсолютно не прогнозованих обставин; переживання значних фінансових збитків внаслідок маніпуляцій, залякувань, шахрайства з майном, грошима тощо.

Вибір методології консультування – наступний логічний елемент успіху практики. В реалізації консультативної допомоги, в своїх поглядах, судженнях щодо причини виникнення та подальшого розвитку проблеми замовника (клієнта) психолог свідомо чи несвідомо покладається на певну психологічну парадигму. Вибір парадигми справа особиста, проте найчастіше консультант починає свою професійну діяльність, впроваджуючи різні ідеї, положення, методи, але через певний проміжок часу зупиняється на єдиній, тій, що приносить максимальний терапевтичний ефект. Іншими словами, професійне мислення психолога ніби "загострюється" на тих наукових принципах, що більше відповідають власному життєвому досвіду, індивідуальним особливостям, світогляду, здібностям.

Окрім цього, кожен фахівець має особистісний вибір – враховувати чи не враховувати суспільну думку та погляди психологічної спільноти щодо прийняття (неприйняття) теорій та концепцій, які впливають на ефективність психологічної практики. Проте в консультативній діяльності варто мати на увазі зазначений вище аспект, оскільки психолог неодноразово при записі на прийом може почути запитання: "Яким методом Ви працюєте?"

Потенційний клієнт ще до зустрічі хоче почути відповідь, яка може бути – "Працюємо за методом психоаналізу або научіння, навіювання, переконання, програмування, арт-психології, казко- терапії, гештальт-терапії, тілесно-орієнтованої терапії, гуманістичної психології, духовного підходу, самоактуалізації тощо)". Від того, наскільки позитивно сприймається клієнтом метод, наскільки він поширений та викликає позитивний відгук серед людей, залежить ефективність консультативної роботи.

Проте, незважаючи на широке розмаїття методологічних підходів, все ж таки успіх психологічної допомоги грунтується на виборі психологом духовної парадигми (І.Д. Бех). Якщо йдеться про виховання, розвиток, самоактуалізацію людського потенціалу, будь то у навчальному процесі чи консультативній практиці, психолог має вибудовувати свою професійну діяльність на законах духовного розвитку особистості, суспільства, людства. Закон загальнолюдської духовності, сформульований І.Д. Бехом, звучить так: "На протязі всієї своєї історії людина шукала об'єктивні закони, що керують становленням і розвитком світу, які втілилися у різні наукові вчення. Та не менш важливим, а то й визначальним для

розуміння навколишнього світу має бути закон, який керує людським родом, його прогресивним поступом. Це закон духовності.... Наголосимо, що, на відміну від законів природи, цей закон духовності слід випестувати кожній людині всім своїм життя".

Як же на практиці здійснювати консультативну практику з дорослими клієнтами? Як вирішити життєву кризу дорослої людини? Зупинимося на методичних особливостях консультування дорослих людей.

Загальновідомо, що консультативна практика грунтується на "трьох китах" досягнення успіху – уважне слухання замовника (клієнта) та намагання його почути; уміння "віддзеркалити" неправильні (не адаптивні) когнітивні погляди, ідеї, переконання, а також риси характеру, особистісні новоутворення; активізації духовного потенціалу людини, спрямованого до змін образу "Я", гармонізації особистісного та професійного життя. Проте більш детально на практиці необхідно організувати взаємодії системи "психолог – клієнт" на таких конкретних наукових засадах (С.В.Васьківська):

1) консультативну бесіду варто умовно поділити на дві частини: дослідницько-діагностичну – консультант працює над створенням раппорту, використовує активне слухання, збирає інформацію та терапевтичну – в якій зважуються і приймаються рішення з приводу можливих змін та формуються навички, необхідні для відповідних трансформацій (наприклад, використовуються відповідні техніки роботи з фобіями, обмеженнями, переконаннями тощо);

2) реалізувати в консультативній бесіді підхід „допомогти допомагати собі", тобто навчити особистість справлятися зі своїми проблемами, зі своїм життям. Мало сказати людині, яка хвилюється, „заспокойся", потрібно пояснити, показати, навчити (тобто потренувати), як це зробити, щоб людина мала можливість розвиватись далі, реалізовувати себе, вона повинна освоїти нові, більш складні елементи і блоки свідомості. Саме на створення функціональних новоутворень усвідомлення та вміння їх експлуатувати і має бути направлена робота консультанта;

3) проявляти медіаторські вміння, які допомагають людині віддзеркалити пережите, рефлексувати та усвідомити те, що з нею відбувається. Процес вербалізації (проговорювання) психологічних проблем на консультативній зустрічі дають можливість відокремити себе від своїх емоцій і думок, внести критику, оцінити ситуацію. Коли починається розмова про почуття та переживання, то їх влада закінчується і робиться перший крок у напрямку контролю за життєвою кризовою ситуацією;

4) спостереження та "калібрування" є центральними техніками консультативної діяльності. Психолог упродовж всього контакту із клієнтом здійснює підлаштування до несловесних сигналів клієнта, котрі свідчать про його стан. Техніка "калібрування" вимагає сенсорної чутливості, тобто здатності помічати зміни (навіть дуже дрібні і, на перший погляд, несуттєві) в таких елементах, як положення тіла, повороти голови та інших частин тіла, жести та вираз обличчя, мімічні рухи, дрібні рухи очей, зміни величини зіниць та вологості очей, характерні рухи губ, зміни кольору шкіри, дихання, гучність та інші якості голосу, темп мовлення тощо;

5) із багатьох стилів професійного спілкування психологу рекомендується обрати недирективний підхід (К. Роджерс), тобто вміння вести консультативну бесіду так, щоб стимулювати клієнта до самостійного пошуку розв'язання проблеми, прийняття рішення, а також покладання на себе відповідальності за реалізацію задуманого. Чим краще консультант вміє створювати психологічну атмосферу поваги й позитивності, тим конструктивнішими, ефективнішими будуть зміни у розв'язанні життєвої кризи клієнта.

Узагальнюючи питання щодо консультування дорослих, зазначимо, що цей вид діяльності потребує від психолога постійного вдосконалення теоретичних знань, практичних умінь, духовного розвитку. Отже, ефективне консультування дорослих клієнтів стимулюється професійним самоаналізом, підвищенням кваліфікації задля уникнення професійної деформації. Психологу рекомендується окрім самостійного професійного самовдосконалення підвищувати кваліфікацію при спілкуванні із супервізором,

досвідченими фахівцями, брати активну участь у роботі центрів соціальної та психологічної допомоги і реабілітації.

6. Консультування людей похилого віку

В останні десятиріччя великого значення надається вивченню проблем старості та старіння. Старість не повинна стати для людини тяжкою ношею, а має бути повноцінним періодом життя.

Над цим питанням працюють політики і філософи, соціальні працівники і педагоги, психологи і медики в усьому світі. Для того, щоб привернути увагу світової громадськості до проблем людей похилого віку, ООН в 1990 році заснувала Міжнародний день людей похилого віку, який відзначається 1 жовтня, а в 1991 році Генеральна асамблея прийняла Принципи ООН відносно людей похилого віку. В Україні більше 13 млн. пенсіонерів, що становить 20,4% від загальної кількості населення, за прогнозами до 2050 року ця цифра становитиме 32,5%.

Період старості часто називають геронтогенезом (від грецьк. – geron – стара людина, genesis – розвиток, походження). Більшість дослідників вважає, що старість починається з 55-60 років і триває до смерті. Міжнародна класифікація виокремлює такі періоди геронтогенезу:

– похилий вік (для чоловіків 60 – 74 роки, для жінок 55 – 74 роки);

– старечий вік (75 – 90 років);

– вік довгожителів (90 років і більше).

Значне збільшення частини людей похилого і старечого віку в загальній структурі населення впливає на всі сфери життєдіяльності. Старіння населення піднімає нові проблеми перед науковцями і практиками. "Входження у старість" відбувається на фоні зниження рівня життя більшої частини людей. Нужденність, економічна залежність призводять до погіршення стану здоров'я людей похилого віку та сприяють поглибленню соціальної ізольованості, викликають психічне і психологічне неблагополуччя. Люди похилого віку потрапляють до групи високого ризику, а тому особливо потребують психологічної підтримки.

Геронтологія – це наука про старість та старіння. Поняття "старість" і "старіння" різні за своїм психологічним змістом. Старість є останнім етапом онтогенезу людини, тобто заключним періодом вікового індивідуального розвитку. Старіння – це природо-обумовлений процес, що проявляється у біологічних, фізіологічних, психічних змінах організму та послабленні його функціонування.

Біосоціальна сутність людини дає підставу розглядати психологічні зміни в старості як сукупність взаємовпливу біологічного і соціального. Старіння поділяють на три взаємопов'язані процеси: біологічне старіння, соціальне старіння, психологічне старіння.

Біологічне старіння – це біологічні зміни організму з віком (інволюція). Біологічне старіння пов'язане з фізіологічними аспектами старості.

Соціальне старіння проявляється у тому, як змінюються зв'язки з суспільством. Вивчення старості в соціальному контексті проходить за трьома напрямами:

– індивідуальні переживання людини похилого віку;

– місце людей похилого віку в суспільстві;

– проблеми старості та їх розв'язання на рівні соціальної політики.

Психологічне старіння – це специфічне відчуття психологічної старості, яке характеризується об'єктивними та суб'єктивними ознаками. До об'єктивних ознак можна віднести зниження інтелектуальних здібностей, звуження емоційної сфери. Суб'єктивні ознаки можуть реалізуватися у ставленні особистості до процесу свого власного старіння.

Люди похилого віку є специфічною категорією клієнтів психологічної допомоги. Специфічність проявляється у загостренні та зміні деяких рис характеру, зниженні зацікавленості у новому, неспроможності сприймати сучасні погляди. Зміни в їхньому соціальному статусі, матеріальному становищі та зовнішності призводять до того, що люди

похилого віку стають дуже вразливими, у них спостерігається емоційна пригніченість, зміни настрою, схильність до депресивних станів.

Можна виділити такі вікові зміни у психічних процесах:

1. Порушення відчуттів та сприймань. У зв'язку з цим зменшується кількість інформації, яку людина може сприйняти.

2. Послаблення пам'яті, що проявляється у вигляді забудькуватості або погіршенні запам'ятовування нової інформації, а натомість спливає дуже давня інформація.

3. Зниження зосередженості, що проявляється у неуважності, розсіяності.

4. Негативні зміни в процесах мислення: порушується його темп, а іноді спостерігається зниження загальної продуктивності мислення.

5. Зміни в емоційній сфері: з'являється дратівливість, депресія, апатія, ангедонія.

6. Розлади свідомості, основним симптомом яких є дезорієнтація у часі, місцевості, навколишньому середовищі, у власній особистості.

Інколи зміни відбуваються в особистості людини похилого віку: знижується самооцінка, підвищується вразливість, невпевненість. Це викликає негативні емоції, які загалом прискорюють старіння.

Ставлення людини похилого віку до старості проявляється у різних формах поведінки, що відображають індивідуальні особливості реагування на власне старіння. Одні зовсім не приймають своє старіння, тобто не бажають визнавати та розуміти те, що приносить старість у їх фізичні та психічні стани. Постійно знижений настрій вони сприймають як природний стан у старості. Такий стан часто призводить до розладу: від емоційного спустошення до повної ангедонії ("відрази до життя"), втрати здатності радіти життю. Інші знаходяться у злагоді зі своїм старінням і навіть у цьому вбачають позитивні сторони. Успішність старіння, адаптація до нього визначається тим, наскільки людина підготовлена до вступу в новий віковий період свого життя, тобто мова йде про рівень її зрілості та поглядів на життя; як проходив життєвий шлях на попередніх вікових періодах; що людина "несе в собі" (її внутрішній світ). Неадаптивним стає процес старіння у тих людей, які не змогли розвинути в собі якості самостійності та ініціативності. Часто такі люди відчувають себе загубленими і безпорадними. Інколи стара людина порівнює процес свого власного старіння з процесом старіння інших людей (людині здається, що вона старіє швидше чи повільніше, ніж інші), тобто спостерігається явище психологічної асиметрії своєї і "чужої" старості.

Криза "зустріч зі старістю" є великим випробуванням для людини, оскільки перед нею постає ряд нелегких завдань: по- перше, сприйняти факт зміни соціального статусу, переходу до нього; по-друге, зорієнтуватися у новому статусі; по-третє, сприйняти факт скінченності власного життя; по-четверте, зберегти сенс життя і не втратити його. Кожна людина ці питання розв'язує по-своєму, що зумовлюється як генетичними та особистісними чинниками, статевою належністю, способом життя на попередніх вікових етапах, атмосферою в її родині, соціально-економічною ситуацією в її сім'ї, так і соціально-економічною ситуацією в країні, в якій вона проживає.

Найважче усвідомлювати завершеність свого земного життя. Спостерігаються різноманітні прояви цього усвідомлення: неприйняття самої старості; ознаки старіння розглядаються як симптоми хвороби, що може пройти; інколи боротьба зі старінням може відобразитися на ставленні до медичних препаратів та іпохондричній фіксації на своїх больових відчуттях.

Майже половина старих людей відчуває на собі віково- ситуаційну депресію (почуття спустошення, непотрібність, відсутність інтересу). Для людей цього вікового періоду характерним є почуття самотності, що часто є причиною депресивного стану та негативізму. Самотність у старості виявляється в різних соціальних аспектах:

– самотність як соціальний стан, що відображає психофізичний статус людей похилого віку та виникає під впливом чинників як психічного, так і соціально-економічного характеру. Ускладнюються можливості підтримувати старі контакти і зав'язувати нові;

– самотність як результат відсутності подружжя, дітей та родичів;

– самотність людей, які живуть у сім'ї, тобто нібито вони і не самотні, але не отримують достатньої уваги, розуміння, спілкування і у них з'являється таке почуття;

– самотність як спосіб життя, тобто людина добровільно сама вибирає такий спосіб життя через свої індивідуальні психологічні особливості, бажає бути незалежною від оточення.

Страхи людей похилого віку мають теж специфічний характер. Так, біологічні страхи виявляються у тому, що вони бояться не стільки смерті, скільки бути неспроможними обслуговувати себе, втратити розум, враховуючи що відбуваються процеси згасання функцій власного організму. Ірраціональні страхи людей похилого віку виявляються у побоюваннях нападів, переслідування. Моральні страхи відображаються у роздумах щодо нереалізованих планів, спогадах про те, як прожите життя, у чому його сенс та зміст.

Суттєвим аспектом кризи у багатьох людей похилого віку є депривація домагання на визнання. Це відбувається внаслідок того, що втрачаються основи зовнішнього визнання (змінюється зовнішній вигляд, матеріальні статки, посада). У осіб, для яких це є значущим, відбувається зниження самооцінки та виникає загроза руйнування власного "Я".

Не менш важливими аспектами, які сприяють поглибленню кризи, є невміння по-новому організувати свій вільний час, труднощі у спілкуванні між подружжям похилого віку, конфлікти між поколіннями, небажання щось змінювати у своєму житті, а також криза десексуалізації людей похилого віку.

Психологічна підтримка людей похилого віку передбачає два напрями: психологічне консультування і психотерапію.

Консультування людей похилого віку потребує теоретичних знань основ геронтопсихології, що необхідні для правильної оцінки психічного стану старої людини при контакті з нею, для вірного розуміння її проблем. Важливо також зрозуміти, в яких випадках скарги є істинними, а в яких – це особистісна реакція, потреба у спілкуванні або недостатність інформації щодо певного питання. Але, в будь-якому випадку, людина не повинна залишатись без психологічної підтримки.

Відповідно до гуманістичної спрямованості консультативної діяльності з людьми похилого віку, її головною метою є перетворення негативного образу старості в позитивний та сприйняття її як часу для відпочинку, улюблених занять та роздумів. Окремі цілі можуть містити в собі необхідність вислухати людину похилого віку та вивести її поведінку на рівень самокорекції.

Мету консультативної роботи з людьми похилого віку конкретизують наступні завдання:

– адаптація до нового статусу, допомога в переоцінці життєвих ресурсів та інтересів, у виборі іншої справи;

– допомога у прийнятті старості та всього минулого життя в цілому, у пошуку нових орієнтирів (формування позитивного образу старості як часу для щастя, розвитку внутрішнього спокою, обговорення всього хорошого, що є актуальним в життєвій ситуації людини);

– покращення емоційного стану, настрою;

– підвищення самооцінки.

Необхідно враховувати індивідуальність людини похилого віку й те, що ми спілкуємось з особистістю, яка має великий життєвий досвід, але часто цим досвідом їй нема з ким поділитися.

Отже, консультування людей похилого віку базується в основному на психологічних проблемах "фінішу життя". Люди похилого віку (у зв'язку з тими чи іншими обставинами) дуже часто є самотніми, їм немає з ким поговорити, навіть необов'язково про їхні проблеми, а просто поспілкуватися.

Цілі психологічного консультування в процесі роботи з людьми похилого віку полягають у наданні допомоги людині прийняти старість і все минуле життя в цілому, знайти

нові життєві орієнтири, сенс життя; гармонізації та збагаченні змісту життя і діяльності людини, продовженні їх тривалості та продуктивності.

До змісту корекційної роботи з людьми похилого віку відносять:

– прискорення адаптації до нової ситуації;

– покращення здібностей реагування;

– зміна самооцінки людини похилого віку щодо свого життя тощо.

Методами психологічного консультування людей похилого віку можуть бути такі: бесіда, інтерв'ю, цілеспрямоване спостереження, дискусійне обговорення тем, рефлексивні методи. Основною технікою консультування людей похилого віку є техніка активного слухання. Треба слухати і почути, бо людям у цьому віці необхідно бути почутими і відчувати себе потрібними.

Ефективними є такі методики: методика "Автопортрет" (П. Ржичан), шкала самооцінки (Ч. Д. Спілбергер, Ю. Л. Ханін), методика визначення індексу життєвого задоволення (ІЖЗ).

Методика "Автопортрет" (П. Ржичан) спрямована на отримання інформації про життя досліджуваних, особливості самооцінки їхньої життєвої ретроспективи. Клієнту пропонують накреслити горизонтальний відрізок прямої, де крайні рисочки означають народження і закінчення життя. На відрізку, що уособлює прожите життя, відмічають найбільш важливі події, оцінюють ступінь задоволення ними. На основі цього будується крива, яка відображає задоволення життям. Накреслена крива може бути використана як підгрунтя для подальшої бесіди з клієнтом.

Шкала самооцінки (Ч.Д. Спілбергер, Ю.Л. Ханін) використовується для виявлення самооцінки людини в реальному часі. Досліджується кореляція між її особистісною тривожністю та ставленням до власного минулого і майбутнього. Висока тривожність, виявлена за допомогою даної шкали, відповідає негативному сприйняттю минулого; низька тривожність – задоволенню теперішнім і оцінюванню майбутнього як невідомого, але неприємного; низькому чи помірному показнику відповідає задоволення минулим і теперішнім, позитивна оцінка майбутнього.

Методика визначення індексу життєвого задоволення (ІЖЗ) успішно використовується у геронтологічних дослідженнях. Мета її полягає у визначенні загального психологічного стану людини. Показник ІЖЗ відображає загальний психологічний стан людини, ступінь її психологічного комфорту і соціально-психологічної адаптованості. У процесі проведення методики можна також виявити основні психологічні проблеми людей похилого віку, що впливають на задоволення життям, а також виявити інтерес до життя, самооцінку людиною своїх якостей, особливості ставлення до життя, психосоматичний тонус, узгодженість між поставленими і досягнутими цілями.

Основні принципи та критерії підбору методик для проведення психодіагностичного обстеження осіб похилого віку: невелика кількість та легкість сприймання стимульного матеріалу, оптимальне число запитань не повинно перевищувати 20; використання лише прийнятних та зрозумілих слів й висловлювань.

До особливих ситуацій, які вимагають надання психологічної допомоги людям похилого віку відносять: втрату близьких, глибоку депресію, самотність, непорозуміння з близькими, наближення смерті.

Основна роль психолога-консультанта полягає в тому, щоб з'ясувати, що сама людина похилого віку вважає для себе важливим. Консультативна діяльність з даною категорією клієнтів ставить особливі вимоги до консультанта, а саме:

а) до психологічного здоров'я. Це повинна бути психологічно здорова людина, яка має почуття гумору та оптимізм, а також позитивні установки щодо "чужої" і власної старості;

б) до професійних якостей. Це, в першу чергу, знання консультантом психологічних і соціальних особливостей людей похилого віку, здатність протистояти стереотипам і міфам про старих людей, бути професійно переконаним, що період старості дійсно може бути плідним та щасливим;

в) до особистих якостей. У консультанта повинна бути істинна, непідробна повага до старості, терпимість, позитивний досвід життя зі старою людиною, він має бути морально відповідальним, не обіцяти того, чого сам наперед знає, що не зможе виконати;

г) до зовнішнього вигляду. Зачіска та одяг повинні бути стриманими, при цьому важливе значення має охайність.

Відповідність до цих вимог забезпечує довіру людей похилого віку до консультанта.

Для здійснення ефективного та успішного процесу психологічного консультування клієнтам похилого віку необхідно дотримуватися певних вимог:

– повага до професійної діяльності консультанта;

– довіра до консультанта як особистості;

– активна участь у консультативній взаємодії і процесі вирішення проблем;

– аналіз своєї поведінки та ставлення до світу;

– перебування на рівні усвідомлених психічних процесів, станів і дій.

Найважливішим моментом у формуванні психологічної позиції клієнта є вироблення у нього готовності до змін, що спрямовані на самокорекцію, та готовності до співпраці з психологом-консультантом.

Як відомо, консультативна бесіда є однією з основних форм роботи в консультативній взаємодії.

Етапи консультативної бесіди (за О.В. Хухлаєвою) з людьми похилого віку мають змістові та методичні особливості. Охарактеризуємо їх детальніше.

І етап. Підвищення настрою.

Починати роботу з людиною похилого віку важливо з підвищення настрою, адже поганий настрій може значно знизити ефективність психологічної допомоги. Частіше до консультанта звертаються люди похилого віку, які знаходяться в стані депресії. Депресія – це пригнічений настрій, незадоволеність собою та навколишнім світом. Консультанту важливо налагодити стосунки з клієнтом, підняти йому настрій, спрямувати його ставлення до себе та світу в позитивне русло, а для цього консультант має володіти набором спеціальних прийомів.

ІІ етап. Підвищення самооцінки. Зміцнення позитивного ставлення до себе.

Самооцінка – це оцінювання особистістю самої себе як людини, своїх можливостей, якостей та поведінки. Наявні в

суспільстві негативні стереотипи щодо старості та старіння впливають на формування у людей похилого віку ставлення до себе. Тому при наданні психологічної допомоги консультант повинен наводити об'єктивні позитивні факти, що можуть допомогти людині знову повірити в себе.

ІІІ етап. Формування позитивного образу старості як часу для відпочинку, здійснення улюбленої діяльності та роздумів.

Консультант повинен зробити так, щоб людина похилого віку переконалася, що старість – це період життя людини, в якому є свої переваги. Такими перевагами можуть стати: вільний час, що можна присвятити улюбленій справі, роздумам, життєвий досвід тощо. Звичайно, багато що залежить від самої людини та її ставлення до свого старіння. Клієнта необхідно переконати в тому, що кожний віковий період має значення в житті людини, тому необхідно сприймати життя і насолоджуватись ним відповідно до свого віку.

ІV етап. Пригадування та обговорення усього приємного, що є в актуальній життєвій ситуації клієнта – людини похилого віку.

Консультанту необхідно запропонувати клієнтові згадати та обговорити все приємне, що є у його житті, зорієнтувати на позитивне сприйняття власного життя.

Специфіка стосунків консультанта і клієнта похилого віку в певних ситуаціях може ускладнювати процес консультування. Труднощі можуть виникати через життєвий статус людини похилого віку, яка прожила довге життя і володіє певним життєвим досвідом. Якщо людина похилого віку має досвід спілкування зі спеціалістами, які формально виконували

свої обов'язки, не керуючись інтересами клієнта, то встановлення довірливих стосунків у такому випадку потребуватиме тривалого часу і витримки.

Якщо клієнт замкнений і підкреслює свою недовіру до сторонньої допомоги, то в роботі з ним бажано бути максимально логічним, використовувати чіткі пояснення, наводити конкретні факти.

V роботі з амбіційними людьми похилого віку треба вміти переключати їхню увагу, відволікати від проблеми та повертатися до її обговорення лише після нормалізації емоційного стану.

З тривожно-недовірливими клієнтами консультанту важливо показати себе людиною вольовою, упевненою в собі і здатного передавати цю впевненість іншим. Недовірливі люди похилого віку сприймають лише слова, сказані спокійно та авторитетно.

Зупинимося на деяких ситуаціях, у яких взаємовідносини консультанта і клієнта похилого віку можуть ускладнювати процес консультування (за І. Кемпером).

Ситуація 1. Повна ідеалізація консультанта, аж до обожнювання. За цим може стояти прагнення мати доброго захисника або уявлення про те, що консультант може розв'язати всі проблеми за клієнта, більше того – мусить це зробити.

Ситуація 2. Перенесення на консультанта ролі сина (доньки). Таке уявлення може виникати і у бездітних людей похилого віку.

Ситуація 3. Іноді клієнт у ставленні до консультанта проявляє агресію, що може свідчити про сильний страх смерті або невдоволення своїм життям, яке переноситься на консультанта.

У консультанта також можуть виникати почуття, що викликають дискомфорт. Це може бути почуття невпевненості та залежності від клієнта як людини більш старшого віку. Може викликати тривогу вигляд старої людини, що є прообразом власного майбутнього та спровокувати консультанта до пошуку різних форм захисту.

Особливої уваги заслуговує ставлення людей похилого віку до психологічної допомоги. В зв'язку з цим виділяють стереотипи поведінки людей похилого віку:

– неприйняття допомоги, недовіра до консультанта, що пояснюється небажанням бути залежним від чужої сторонньої людини;

– уявні установки, прагнення та наполегливість в отриманні якомога більшої кількості послуг від консультанта, покладання на нього всіх своїх проблем;

– невдоволення своїми життєвими умовами переноситься на консультанта;

– консультант сприймається як об'єкт, який несе відповідальність за фізичне та психічне здоров'я клієнта;

– негативізм, критичність, агресивність з боку клієнта до консультанта;

– протилежність в особистісних цінностях консультанта та клієнта;

– особиста антипатія до консультанта;

– відсутність авторитету консультанта у старшого за віком клієнта.

Труднощі, що виникають у консультанта в процесі консультативної взаємодії з клієнтом похилого віку:

– нерозуміння консультантом внутрішньої психологічної позиції клієнта;

– труднощі щодо скеровування спілкування з клієнтом;

– труднощі в умінні перебудувати взаємостосунки з клієнтом залежно від ситуації;

– проблеми у створенні сприятливого психологічного клімату;

– ускладнення щодо здійснення корекції міжособистісних стосунків тощо.

Загалом особливості консультативної діяльності з людьми похилого віку з точки зору сучасних наукових поглядів на старість і старіння полягають у сприянні адаптації до нового етапу життєвого шляху, формуванні оптимістичного ставлення до нових життєвих обставин, максимальному застосуванні позитивних аспектів наявного досвіду та зосередженні на улюблених видах діяльності.

ЛЕКЦІЯ 10
ТЕМА: КОНСУЛЬТУВАННЯ У РІЗНИХ СФЕРАХ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ПЛАН:

1. Психоконсультування в соціальній сфері
2. Психологічне консультування в управлінні та менеджменті
3. Психологічне консультування в політичній сфері
4. Консультативна діяльність в юридичній сфері
5. Консультативна діяльність в бізнесі та підприємництві
6. Психологічне консультування у сфері реклами
7. Консультативна робота психолога у вищих навчальних закладах

1. Психоконсультування в соціальній сфері

В останні роки в Україні активно розвивається соціальна робота, основною метою якої є надання допомоги окремим людям, сім'ям, групам у реалізації їхніх соціальних прав, компенсації фізичних, психічних, інтелектуальних та інших недоліків, що перешкоджають повноцінному функціонуванню.

Соціальна робота містить у собі такі аспекти:

1. Надання допомоги окремій людині або групі осіб, які опинилися у складній життєвій ситуації, шляхом підтримки, консультування, реабілітації, використання інших видів соціальних послуг.

2. Актуалізацію потенціалу самодопомоги осіб, які опинилися у складних життєвих ситуаціях.

Психологічне консультування населення – новий вид практичної діяльності вітчизняних психологів у соціальній сфері й поки, на жаль, воно розвивається в досить скромних масштабах, хоча в багатьох закордонних країнах Європи, Америки, Азії вже багато років функціонує мережа муніципальних, міських, районних (комунальних), місцевих психологічних консультацій, що дають значний практичний ефект. У нашій країні функціонують пункти соціально-психологічної допомоги, центри для дітей з особливими потребами, реабілітаційні та психологічні центри, кабінети наркологічного та психологічного консультування, кабінети психотерапевтичної допомоги.

Одним із основних принципів діяльності психологів у соціальній сфері є: "не судити, не критикувати й навіть не дивуватися", а допомогти клієнтові самостійно прийти до правильного рішення. Всі втручання, що відбуваються у процесі психологічного консультування мають супроводжуватися почуттям турботи й підтримки. Ніколи метою консультування не ставиться читання нотацій або "виправлення життя" іншої людини. Воно полягає в тому, щоб допомогти клієнтові відшукати свій власний шлях у вирішенні життєвих проблем. Отже консультант виступає в якості "супроводжуючого", а не як людина, що краще пристосована до життя, у порівнянні з клієнтом.

Особливості консультування в даній сфері можна продемонструвати, проаналізувавши одну з його форм – консультування з проблем вікової психології. Спочатку в сферу його діяльності входили переважно діти з відхиленнями в розвитку, а головним завданням була допомога в соціальній адаптації дітей з тими або іншими формами патології. Поступово сфера консультативної практики стала значно розширюватися за рахунок включення психологічних проблем, не пов'язаних із патологією: високої тривожності дитини, порушень міжособистісних взаємин, труднощів у навчанні, сімейному вихованні тощо.

У наш час основними показаннями для психологічної допомоги дітям називають: виникнення кризової життєвої ситуації (розпад сім'ї, госпіталізація, неуспішність у школі тощо) і грубий або стійкий розлад поведінки (страхи, бійки, крадіжки, брехливість тощо).

Загальними завданнями консультування цього типу є:

– своєчасне первинне виявлення дітей з різними відхиленнями та порушеннями розвитку й направлення їх у психолого-медико- педагогічні консультації;

– попередження вторинних психологічних ускладнень у дітей з ослабленим соматичним або нервово-психічним здоров'ям, рекомендації з психогігієни та психопрофілактики (разом з дитячими патопсихологами й лікарями);

– складання рекомендацій щодо психолого-педагогічної корекції труднощів шкільного навчання для вчителів, батьків й інших осіб;

– складання рекомендацій щодо виховання дітей у сім'ї (спільно з фахівцями з сімейної психотерапії);

– проведення корекційної роботи у спеціальних групах при консультації з дітьми та їх батьками.

Сьогодні найбільш актуальними проблемами, з якими стикаються психологи-консультанти в соціальній сфері, є: надання психологічної підтримки багатодітним і прийомним сім'ям, неблагополучним сім'ям (наркоманів, алкоголіків та ін.), безпритульним дітям, безробітним громадянам, змушеним мігрантам, людям, які перебувають у кризових ситуаціях (втрати або погрози втрати близьких людей, родичів, роботи; ВІЛ інфікованих; жертв насильства).

Психологи-консультанти постійно стикаються з тим, що у клієнтів, які перебувають в кризовій життєвій ситуації, на перше місце виходять відчуття й емоції негативного характеру ("Мені погано"). Пригніченість, страх, почуття провини, образи, злість, безпорадність, безнадійність, самотність – ось далеко не повний перелік емоцій і переживань таких клієнтів. Багато почуттів незвичні для них ("Я не знаю, що зі мною"). Деякі почуття в суспільстві вважаються неприпустимими (наприклад, злість).

У результаті людина відчуває себе "ненормальною" та ізольованою від суспільства, оскільки вона не може розповісти про свої відчуття оточуючим людям і це ще більше заглиблює її у кризовий стан. При аналізі поведінки клієнта психологу- консультанту необхідно враховувати, як він сприймає й інтерпретує свої уявлення про навколишній світ, як оцінює свій соціальний статус. В. Франкл підкреслював, що людині не так важливо, що з нею трапилося, набагато важливішим є її ставлення до цієї події. Психолог має допомогти клієнтові знайти зміст і ціль життя, зрозуміти, як людина конструює свій світ. При цьому особливе місце займає формування уявлень особистості про своє майбутнє. Необхідно показати клієнтові, як середовище впливає на характер його сприйняття світу й подальшу мотивацію поведінки. Важливо визначити основні особливості його когнітивного стилю, що обумовлений багато в чому внутрішнім світом клієнта. Цей світ заснований на відповідних формах сприйняття й механізмах адаптації, наявних у людини стереотипів, характером і рівнем одержуваної нею інформації, соціокультурними нормами, які властиві людині й визначені оточуючим середовищем.

М. Річмонд запропонував метод індивідуальної роботи в соціальній сфері (кейсворк). Основними елементами методу є:

1) встановлення первинної комунікації (емоційний та інтелектуальний контакт) із клієнтом;

2) вивчення й аналіз проблемної ситуації;

3) визначення цілей і завдань спільної роботи;

4) зміна взаємин індивідуума з соціальним оточенням або самим собою;

5) оцінка прогресу й результату спільної роботи.

Виділяють такі "стадії інтерв'ю" психологічного консультування в соціальній сфері:

– структурування, досягнення взаєморозуміння ("Добрий день!");

– збір інформації про проблему ("У чому проблема?");

– усвідомлення бажаного результату ("Чого Ви хочете домогтися?");

– вироблення альтернативних рішень ("Що ще ми можемо зробити?");

– узагальнення попередніх етапів, перехід від навчання до дії ("Ви будете робити це?").

Щоб зрозуміти, які заходи має застосувати консультант на початку бесіди, треба уявити себе на місці людини, яка звернулася за соціалЬно-психологічною допомогою. Для її стану характерні наступні ознаки:

– змішані почуття, головним чином негативного характеру;

– відсутність уявлень про те, з чого почати розмову в силу складності психологічної проблеми;

– невпевненість у тому, що психолог зможе їй допомогти;

– потреба в гарантії анонімності й конфіденційності;

– відсутність уявлень про професійну психологічну допомогу;

– прагнення займати пасивну позицію (позицію об'єкта).

У процесі консультування має відбутися перехід від первинного запиту (заявленої клієнтом проблеми) до його підтексту (не усвідомлюваної клієнтом проблеми), тобто від первісного бачення ситуації до більш глибокого її розуміння. Перший запит клієнта (наприклад, безробітного, змушеного мігранта) найчастіше є якимсь поверхневим поглядом на ситуацію, за яким ховаються більш актуальні проблеми й мотиви клієнта. Це не означає, що клієнт спеціально щось приховує від консультанта, часто він сам не усвідомлює глибинних мотивів власного запиту, дійсних джерел своєї проблеми (ситуації).

Часто клієнт (наприклад, безробітний чи інвалід), приходячи на консультацію, говорить про інших людей – учасників ситуації. Завдання ж консультанта – спонукати його більше говорити про себе й свою участь у ситуації. Це можна зробити за допомогою питань: "Що?" й "Як?" замість питань "Чому?" й "Навіщо?". Говорячи про себе, клієнт використовує оцінки, які найчастіше є "зовнішніми", тобто висловленими іншими людьми, а іноді навіть нав'язаними ними. Насамперед, до зовнішніх оцінок належать негативні оцінки клієнта, його якостей, способу життя. До цих оцінок можна віднести як думки найближчого оточення, так і думки фахівців. Завдання консультанта – спонукати клієнта до висловлення власного погляду на себе, свої дії, думки, почуття і в такий спосіб перенести акцент на самооцінку. Слова "повинен", "треба", " можна", "не можна" та інші стосуються до модальності обов'язку, що зазвичай не є продуктивним у психологічному консультуванні, оскільки психологічна допомога заснована на усвідомленні та реалізації власних мотивів і бажань. Тому завдання консультанта в соціальній сфері– частіше задавати питання в модальності потреб: "Що Вам хотілося б?", "Дійсно це те, що Вам потрібно?", "Що Вас приваблює в цьому?", "Що Ви вважаєте важливим саме для себе?" тощо. Важливо щоб клієнт переконався, що психолог розуміє й приймає його як особистість.

Д. Джонсон визначив невербальні сигнали, що виражають теплоту й холодність консультанта коли він спілкується з клієнтом, який потребує соціальної допомоги. Кожен психолог може навчитися діяти таким чином, щоб клієнти сприймали його "теплою" людиною, але ці почуття мають бути реальними, справжніми. Невербальні сигнали теплоти й холодності презентовані в таблиці 7.1.

Таблиця 7.1

Прояви невербальных сигналів теплоти й холодності

Невербальний сигнал	Теплота	Холодність
Тон голосу	М'який	Суворий
Вираз обличчя	Усміхнене, зацікавлене	Безпристрасне, хмуре, незацікавлене
Поза	Схиляється до партнера, розслаблена	Відхиляється від партнера, напружена
Контакт очей	Дивиться в очі Партнера	Уникає дивитися в очі
Дотик	М'яко торкається партнера	Уникає торкатися партнера
Жести	Відкриті, привітні	Закриті, обороняючи

Просторове розташування	Близько до партнера	Далеко від партнера

Результати психологічної допомоги в соціальній сфері:

– Клієнт переходить зі стану "роздробленості" (внутрішнього безладдя) до відчуття цілісності (інтеграції, внутрішнього порядку, упевненості в собі).

– Замість відчуття безвихідності з'являється бачення перспективи.

– Клієнт починає брати на себе відповідальність за своє життя й за свої взаємини з оточуючими людьми.

– Клієнт починає усвідомлювати свої мотиви й бажання. Це мотивує його до активних дій стосовно свого життя.

– Клієнт виходить зі стану ізольованості від інших людей, у яке помістив себе сам. Тепер він бачить сенс у спілкуванні з оточуючими й шукає з ними контактів.

Розглянемо більш конкретні приклади організації психологічного консультування в соціальній сфері.

Психологічне консультування безробітних громадян проводиться в центрах зайнятості. Існує певний перелік проблем, з якими їм радять звернутися до психолога-консультанта:

1) неприйняття статусу безробітного ("чому я?");
2) потреба в підтримці, співчутті;
3) неадекватна самооцінка, невпевненість у власних силах;
4) запит на зняття напруги й саморегуляцію;
5) конфліктна поведінка під час прийому;
6) професійне самовизначення;
7) розбіжність запитуваної професії зі спеціальністю, зазначеною в дипломі;
8) вибір профілю перенавчання;
9) питання професійного становлення, кар'єри.

Зазвичай безробітні перебувають у стані депресії зі зниженою активністю поведінки, песимістичним настроєм і поганим самопочуттям. Вони зазнають певних труднощів у спілкуванні як з близькими людьми й знайомими, так і з потенційними роботодавцями. Консультант допомагає їм вибрати один з напрямків професійної діяльності, що найбільше відповідає бажанням і схильностям клієнта: "людина – природа", "людина – техніка", "людина – художній образ", "людина – людина".

Індивідуальна психологічна консультація проводиться, якщо, на думку психолога, щось заважає клієнтові прийняти рішення. Це або зовнішні фактори, про які клієнт чомусь умовчує, або особливості його характеру (тривожність, невпевненість, нерішучість тощо), що виявляється шляхом особистісної діагностики за допомогою використання різних методів. З метою активізації висловлень клієнта психолог використовує різні питання. Наприклад: "Я хотів би дізнатися, де Ви працювали раніше?" (рефлексивна форма й відкрите питання). "Скажіть, будь ласка, Ви раніше працювали в школі?" (спонукальна форма й певне закрите питання). "Я зрозумів, що Ви десь працювали?" (рефлексивна форма й невизначене закрите питання). "Ви зараз працюєте або..." (альтернативне закрите питання й незакінчене речення). Як приклад можна навести різні формулювання подібного (за змістом) запитання: "Що вас турбує?" "Вас турбує Ваш стан?" "Вас щось турбує?" "Розкажіть про Ваше занепокоєння". "Давайте поговоримо про Ваше занепокоєння". "Я хотів би довідатися про Ваше занепокоєння". "Отже, Вас турбує...". Або: "Як Ви ставилися до оточуючих людей у цій ситуації?" "Яким Ви відчували (бачили) світ у цей момент?" "Як змінилося Ваше ставлення до світу після цього?" "Як можна було б назвати те, що Ви відчуваєте?"

Психологічна підтримка особливо важлива в тих регіонах, де дуже мало або практично відсутні вакансії для безробітних жінок. Вона дозволяє зупинити особистісну дезінтеграцію, допомогти людям повірити у себе.

Організація психологічної допомоги ВІЛ-інфікованим, обтяженим наркоманією. Як правило, у період першої зустрічі під час консультування, будучи шокованими звісткою про ВІЛ- позитивний статус, люди не запам'ятовують рекомендацій спеціалістів: "Я був у такому

стані, що нічого не чув, сталося повне запаморочення. Коли я повернувся додому і спробував зосередитися, вирішити, що робити, я не зміг нічого пригадати з того, що казав лікар". Тому на першій зустрічі після тестового консультування важливими є наступні завдання:

– встановлення з клієнтом доброзичливих та довірливих стосунків;

– планування наступного візиту в найближчий час;

– надання клієнту інформації (найкраще в письмовому вигляді) відносно того, як можна зв'язатися з консультантом; телефони служб, які працюють з ВІЛ-інфікованими, в тому числі громадських організацій, груп самодопомоги, телефони служб довіри тощо;

– надання можливості висловити свої почуття.

У зв'язку з тим, що більшість людей реагують на повідомлення про факт інфікування шоком, неприйняттям, запереченням, страхом, – основною метою консультативної роботи на цьому етапі є забезпечення інтенсивної безперервної системи підтримки впродовж тривалого періоду до виникнення у людини ознак адаптації до захворювання.

Типові психологічні переживання, які спостерігаються у ВІЛ- інфікованих:

– очікування смерті в найближчий період часу, страх смерті в муках і самотності, страх зараження близьких;

– тривога щодо прогнозу хвороби та її перебігу, очікування її негативних наслідків найближчим часом, сумніви щодо доступності ефективного лікування;

– неможливість змінити обставини та наслідки ВІЛ-інфікування;

– імовірність розголошення діагнозу при різних медичних обстеженнях, очікування реакції відсторонення з боку оточуючих;

– необхідність "давати звіт" про своє інтимне життя та обмеженість в ньому;

– імовірне руйнування родинних стосунків та неможливість створення нової родини, високий ризик народження хворих на СНІД дітей;

– відчуття втрати надії та планів на майбутнє, ізольоване положення в суспільстві;

– очікування фінансової нестабільності, втрати роботи;

– відчуття фізичної непривабливості;

– смуток від тих втрат, які вже відбулися, і тих, які очікуються;

– почуття провини по відношенню до людей, які могли бути ним (нею) заражені.

Індивідуальні психологічні переживання ВІЛ -інфікованих зумовлюють зміст і форми консультативної роботи на цей період, а саме – інформування пацієнтів про захворювання (його симптоми, перебіг, стадію, можливі ускладнення та обмеження саме у нього; способи за допомогою яких можливо зменшити реальну шкоду від захворювання, профілактичні заходи).

Завданнями психологічної підтримки у цьому разі є:

– надання емоційної підтримки та забезпечення зв'язку з "ресурсами" (родиною, друзями, групами самодопомоги, при необхідності з спеціалістами);

– допомога у побудові особистого плану дій щодо лікування, залучення родини та інших близьких до допомоги у вирішенні проблем ВІЛ-інфікованого;

– сприяння в конструктивному та безперервному вияві та обміркуванні почуттів, спрямованих до просування ВІЛ- інфікованого у напрямку "прийняття хвороби";

– продовження роботи з актуальними для клієнта проблемами, сприяння в започаткуванні та підтримці позитивних змін у його самосприйнятті та поведінці.

За умов психологічної підтримки, при доступності соціальної! медичної допомоги ВІЛ -інфікована людина здатна прийняти обмеження, що накладає хвороба, сформувати нове позитивне ставлення до самої себе, поновити колись припинені зв'язки з іншими людьми, конструктивно приймати участь у діяльності, пов'язаної з ВІЛ-статусом.

Отже, психологічне консультування в соціальній сфері – новий вид практичної діяльності вітчизняних психологів. Психолог-консультант сприяє соціальній адаптації особистості, надає допомогу в соціальній реабілітації всім хто її потребує.

2. Психологічне консультування в управлінні та менеджменті

Діяльність психолога-консультанта, поширюючись на педагогічну, політичну, виробничу сфери людського життя, набуває актуальності в тому числі й в управлінні та менеджменті. Важливість психологічного консультування у цих сферах зумовлена недостатньою психологічною компетентністю багатьох керівників малих та великих підприємств у вирішенні міжособистісних конфліктів своїх підлеглих, які заважають у досягненні спільних цілей; створенні згуртованого колективу, формуванні внутрішньої мотивації працівників. Тому консультативна робота психолога в управлінні є актуальною допомогою у діяльності підприємств.

У наукових працях існують різні точки зору щодо співвідношення понять управління та менеджменту. З одного боку поняття "управління" та "менеджмент" ототожнюються, оскільки в словниках англійської мови "менеджмент" перекладається як "управління", "керівництво", "адміністрація" тощо. З іншого – ряд дослідників вважає, що поняття "менеджмент" вужче за поняття "управління", воно є одним із видів управління.

Для управління людьми потрібно знати їх психологію, інакше одноосібно керівник не зможе ефективно вирішувати всі питання психологічного характеру в колективі. Напрацювання фахівців- психологів, консультації з питань управління та менеджменту суттєво допомагають керівникам у роботі з кадрами, а також розвивають професійну та практичну майстерність.

Як і в будь-якій іншій сфері, в управлінні консультант надає допомогу у виявленні психологічних проблем, їх аналізі, сприяє виконанню прийнятих рішень, але сам рішень не приймає і не відповідає безпосередньо за виконання задачі. Саме тому консультування потребує від психолога-консультанта специфічних знань у галузі психології управління, а також певного рівня інформованості в тій сфері, в котрій він надає послуги.

Психологами-консультантами з питань управління діяльністю можуть бути приватні особи, котрі працюють за ліцензією, або спеціалізовані консалтингові фірми, які пропонують організаціям різні форми роботи, а саме: кар'єрний коучинг, бізнес-коучинг, коучинг особистісної ефективності та бізнес-тренінги. Кар'єрний коучинг (або кар'єрне консультування) включає в себе оцінку професійних можливостей, оцінку компетенцій, консультування з питань планування кар'єри, вибір шляху розвитку тощо. Бізнес- коучинг спрямований на організацію пошуку найбільш ефективних шляхів досягнення цілей компанії. При цьому проводиться робота з окремими керівниками компанії та з командами співробітників.

Широкого розповсюдження набуває такий вид тренінгу, спрямований на згуртування колективу, як тімбілдінг. Оскільки досить часто в компаніях виникає проблема комунікацій між персоналом, метою такого виду тренінгу є підвищення ефективності роботи колективу, повноцінний розвиток компанії. Навіть високий професіоналізм кожного менеджера компанії окремо не є запорукою успіху. Тімбілдінг-тренінги спрямовані на безпосередню побудову команди, вироблення командного духу та вміння працювати в команді, виявлення лідерів, а також створення атмосфери неформального спілкування.

Консультанти можуть працювати в штаті, або ж запрошуватись на певний мас. Іноді немає потреби в постійних консультаціях і, відповідно, економічно невигідно утримувати консультанта у штаті. Іншою причиною запрошення консультанта тимчасово є соціально - психологічна атмосфера колективу, котра змушує звертатись до послуг нейтральних осіб. На противагу зовнішнім консультантам штатні добре обізнані зі станом справ у компанії, здатні швидко оцінити ситуацію і прийняти правильне рішення. Головною сферою діяльності консультантів у цьому напрямку є організація й управління виробництвом, але, разом з тим, розглядаються проблеми організації діяльності та стратегії розвитку компанії.

Потрібно відрізняти поняття "психологічне консультування" від поняття "консалтинг", яке означає консультування або вид інтелектуальних послуг, котрий пов'язаний з вирішенням проблем підприємства у сфері управління й організаційного розвитку . З одного боку, це комплекс консультаційних і практичних послуг, а з іншого – послуги в управлінні й

організації бізнесу. Одним із видів консультування є управлінський консалтинг – діяльність спеціальних компаній з консультування керівників і менеджерів підприємств у досягненні цілей в галузі технічної і економічної діяльності. Як синонім у науковій літературі зустрічається термін "управлінське консультування", що розглядається як метод психологічної допомоги особистості та групі, як професійна діяльність, що полягає у наданні послуг закладам і організаціям з виявлення та аналізу управлінських проблем, виробленню рекомендацій для їх вирішення і при необхідності сприянню у виконанні цих рішень. На думку Л.Е. Орбан-Лембрик, управлінське консультування - це системна допомога організаціям, управлінським кадрам у вдосконаленні практики управління, підвищенні як індивідуальної продуктивності, так і ефективності діяльності організації загалом.

Управлінське консультування як метод вдосконалення управлінської практики використовують керівники організацій у сферах:

– загальних питань управління (визначення стратегії та основних етапів розвитку організації, формування організаційної культури тощо);

– проблем управління фінансовою діяльністю організації;

– проблем управління маркетингом (визначення стратегії маркетингу, обгрунтування заходів щодо його здійснення та ін.);

– управління людськими ресурсами та їх розвитку (власне психолого-управлінське консультування) тощо.

Психологічне консультування в управлінні допомагає

керівникам планувати діяльність, комплектувати штат, разом з тим розглядається питання кар'єри керівників та розвитку кадрового потенціалу тощо.

Головними завданнями психологів-консультантів є не тільки надання психологічної допомоги людям у складних життєвих ситуаціях, але й спрямування їх на досягнення професійного самовдосконалення та створення позитивного мікроклімату в колективі.

У кожній організації та в управлінні, працюють люди, які мають свої індивідуально-психологічні особливості, котрі так чи інакше впливають на ефективність діяльності та, зокрема, управління. Розглянемо такі напрямки консультування в управлінні та менеджменті: 1) консультування керівників, 2) консультативна робота з групами працівників, 3) персональне консультування.

Досить часто діяльність керівника пов'язана з подоланням виробничих, економічних, соціальних, психологічних проблем, іноді важко прийняти рішення, котрі стосуються суспільства, певної галузі чи соціальної сфери. Тому психолог-консультант, як незалежна особистість, допомагає йому прийняти оптимальне рішення. Також допомога *керівнику* потрібна у вирішенні соціально-психологічних проблем колективу; у вивченні причин виникнення внутрішньо-організаційних конфліктів, їх подолання та попередження конфліктних ситуацій; у формуванні в керівника індивідуального стилю керівництва; у дослідженні рівня професійної компетентності керівників підрозділів; у створенні позитивного іміджу самої організації та її керівника тощо.

Для керівників важливим є також посадове просування, що допомагає з'ясувати кар'єрні цілі та способи їх досягнення, оволодіти техніками та методики прийняття управлінських рішень; формувати готовність до оновлення змісту праці. Перш за все необхідно оцінити знання, вміння та навички керівника, його поведінку. Для цього консультант створює атмосферу довіри та відвертості, для того, щоб спільно з керівником здійснити аналіз його кар'єрних цілей та можливостей їх реалізації. Також у процесі консультування визначають кінцеву мету та шляхи її досягнення, готують план відповідних заходів, разом з тим здійснюється контроль за виконанням плану.

Щодо проведення консультування *з групами працівників,* воно зорієнтоване на розв'язання соціально-психологічних проблем організації та полягає у погодженні рівня розвитку особистості керівника з певними групами людей, керівниками підрозділів. Таке консультування спрямоване на моніторинг ефективності використання керівниками системи управління, дослідження рівня професійної компетентності керівників всіх ланок,

вдосконалення стилю й методів управління, систематизацію поведінки керівника в конфліктних ситуаціях, взаємин із підлеглими, колегами, вищим керівництвом, створення позитивного іміджу як самої організації, так і її керівника тощо.

У роботі психолога з *персоналом* розрізняють такі напрямки: аналіз професійних якостей при прийомі на роботу, розвиток професійних якостей співробітників, визначення ступеня особистісної конфліктності та стратегії поведінки в конфліктній ситуації, аналіз психофізіологічного стану співробітників у контексті умов праці, режиму роботи тощо.

Вирішуючи завдання персонального консультування психолог-консультант повинен здійснити психодіагностику особистісно-професійних якостей та емоційно-психологічного стану працівників, діагностичне оцінювання соціально- психологічного стану справ в організації та інформування про це керівників. У разі необхідності консультант має провести психотерапевтичну роботу з метою попередження та усунення стресових станів, нервово-психічних розладів персоналу, організовувати та проводити тренінги, семінари, конференції тощо, запропонувати рекомендації щодо розроблення програм, проектів, рішень, спрямованих на вдосконалення діяльності організації та її співробітників, сприяння керівництву в раціональному формуванні персоналу, розподілі функцій між працівниками.

Реалізація завдань соціально-психологічного консультування персоналу досягається завдяки індивідуальному консультуванню, соціально-психологічній роботі з групою, психодіагностичному та психокорекційному забезпеченню процесу управлінського розвитку. На кожному з рівнів (індивідуальному чи груповому) здійснюється пошук ефективних механізмів впливу, покликаного забезпечити розвиток психологічної культури об'єкта цього впливу (комунікативної компетентності, спостережливості, сенситивності, рівня духовного розвитку особистості, знань, умінь та навичок, рівня естетичного сприймання дійсності).

Разом з тим Л.Е. Орбан-Лембрик виділяє два види консультування в управлінні: *персональне* та *групове.*

Персональне консультування спрямоване на розв'язання соціально-психологічних проблем, пошук оптимальних шляхів розвитку керівника, оптимізацію та корекцію його взаємин із підлеглими, його поведінки в суперечливих і проблемних ситуаціях тощо. Результатами цього консультування є: адаптація керівника до умов життєдіяльності в колективі, вимог системного оточення; зміна структури діяльності керівника, методів і способів спілкування та взаємодії з підлеглими; виявлення недоліків у діяльності і розвитку, способів їх подолання.

У ході персонального консультування особлива увага приділяється профілактиці регресивного розвитку керівника, запобіганню професійній управлінській деформації, чому сприяє корекція індивідуальної управлінської концепції керівника. Проте, як підтверджують дослідження, у певні періоди управлінського розвитку керівника розкриття перед ним перспектив особистісної регресії, зумовлених системним оточенням, є неефективним і недоцільним. У процесі розвитку персонального консультування виокремлюють такі різновиди персональних консультацій:

1. Пасивне консультування. Воно відбувається у формі монологу керівника, а роль психолога зводиться до уважного вислуховування та вмілої підтримки бесіди. Найчастіше зумовлене прагненням керівника висловитися про свої проблеми, знайти підтримку, співчуття, визнання того, що труднощі є справді суттєвими.

2. Інформативне консультування. Полягає в інформуванні керівника про результати психологічних досліджень. У цьому разі консультація зводиться до отримання керівником додаткових знань про себе та свою діяльність.

3. Формуюче консультування. Найефективнішим воно виявляється для новопризначених керівників. Полягає в формуванні у керівника організаторських і лідерських якостей.

4. Консультування з метою корекції. Спрямоване на зміну стилю управління, управлінської концепції, відносин в організації, установок та ін.

Певною мірою персональне психологічне консультування є дієвим видом психологічної допомоги керівникам та методом удосконалення практики управління.

Групове консультування спрямоване на психологічну допомогу групі, організації, на виявлення труднощів, прихованих міжособистісних конфліктів у групі, істинних причин особистісних управлінських проблем, а також на зняття суперечностей при виявленні проблем управлінської діяльності, колективне вироблення оптимальних для групи керівників способів подолання наявних труднощів, конкретизацію для групи способів і методів управління. Клієнтами групового психологічного консультування є групи співробітників, а іноді й персонал цілої організації.

Персональне та групове консультування може здійснювати як один консультант (індивідуальне консультування), так і команда консультантів (кожен з них виконує певні функції). Форма психологічного консультування залежить від конкретних проблем управління, специфіки спільної діяльності та особливостей функціонування психологічної служби.

Як один із видів управлінського консультування Л.Е. Орбан- Лембрик виділяє психолого-акмеологічне консультування. Це спеціально організований процес спілкування психолога-консультанта, спрямований на формування професійного та управлінського розвитку керівників, досягнення в ньому вершин (акме).

Особливостями психолого-акмеологічного консультування є: акмеологічний характер консультативного процесу, оскільки предметом психологічного аналізу є проблеми, пов'язані з досягненням вершини у розвитку, професійній кар'єрі; характер проблем, які клієнт ставить перед консультантом.

Процес психолого-акмеологічного консультування розгортається за такими напрямами:

– моделювання образу бажаного майбутнього стану управлінської діяльності клієнта або групи;

– конкретизація і систематизація ключових чинників успіху, які сприяють продуктивному наближенню керівника до образу бажаного майбутнього;

– переструктурування та переосмислення труднощів, на котрі, як вважає клієнт, не можна вплинути.

Позитивні результати консультування забезпечують попередні дослідження, психодіагностика, зацікавленість керівників в активному використанні рекомендацій консультантів, відомостей про свої індивідуально психологічні властивості в управлінській діяльності.

У роботі кожної організації чи підприємства часто виникають проблеми, найрізноманітніші за змістом і характером. Керівники та персонал організації не завжди чітко й однозначно можуть запропонувати вирішення ситуації. У такому випадку організація змушена звертатись за допомогою до кваліфікованих спеціалістів.

Консультування повинно враховувати взаємозв'язок психологічної культури та управлінської, тобто системи норм, цінностей, правил поведінки, ритуалів, традицій, заборон, стилів поведінки, звичок та ін..

Психологу-консультанту для роботи слід врахувати особливості взаємовідносин керівника та підлеглих, а саме: стиль керівництва, форми контролю, дотримання дисципліни, роль жінок у керівництві, способи подолання конфліктів, стиль спілкування співробітників, методи оцінювання ефективності роботи. Саме тому при виборі способів, методів психологічного консультування необхідно враховувати взаємозв'язок психологічної культури та культури організації, для того, щоб допомогти розвиткові керівника та підвищити ефективність управлінської діяльності.

Один із обов'язків керівника – вплив на підлеглих. Щоб вплив був позитивним, необхідні такі якості керівника: майстерність, професіоналізм, комунікативні здібності, стиль керівництва, авторитет тощо. Психологічним підгрунтям авторитету керівника є його компетентність, вміння швидко та вірно приймати рішення, коректність у спілкуванні з підлеглими. Утвердженню авторитету керівника сприяють також рішучість, наполегливість,

впевненість у собі, готовність брати на себе відповідальність, дипломатичність, організованість, винахідливість тощо. Для успішного здійснення управління керівник повинен мати як мінімум половину цих якостей. Іноді, коли керівник вимагає виконання конкретних завдань чи обов'язків, співробітник може перейматися актуальнішими для нього справами. Як наслідок, виникають конфлікти, що в свою чергу приводить до погіршення стосунків у колективі та зниження продуктивності діяльності. Якщо самостійно не вдається вирішити питання та уникнути конфліктів, необхідно звернутися за консультацією до психолога . Психолог-консультант може рекомендувати керівнику організації використовувати певні механізми формування корпоративності такі як система стимулювання праці співробітників, створення власного стилю (інтер'єру офісів, розробка власних предметів чи символів тощо) і соціально-психологічного клімату, особливої організаційної культури, організація заходів чи свят, побудова взаємостосунків у колективі. Потрібно також зазначити, що зміст психолого-консультативної допомоги залежить від специфіки діяльності кожної організації.

Таким чином, психологічне консультування в управлінні сприяє підвищенню ефективності діяльності колективу, створенню передумов становлення належного психологічного клімату, самореалізації та ефективної взаємодії співробітників, а також координує психологічні аспекти діяльності впродовж виробничого циклу.

Психологічне консультування керівників та персоналу має сприяти розв'язанню найсуттєвіших завдань, що розглядаються на найвищому рівні, дбаючи про їхній зв'язок із перспективою виробництва та персоналу.

3. Психологічне консультування в політичній сфері

Ґрунтуючись на загальних принципах психологічного консультування, використовуючи весь арсенал прийомів, засобів та методів, психологічне консультування у політиці має свої специфічні особливості, які проявляються в побудові та змісті діяльності психолога-консультанта з клієнтами, з урахуванням умов професійної діяльності. А.І. Соловйов вважає, що психологічне консультування в політиці – це різновид професійної допомоги керівникам та членам політичних організацій у розв'язанні їх спеціалізованих задач на основі зниження ризиків їх ділової діяльності.

Серед завдань в роботі психолога-консультанта в політичній сфері можна виділити наступні: 1) формування і покращення іміджу клієнта; 2) допомога політичному лідеру в освоєнні сучасних методів ефективного управління, сприянні у прийнятті ефективних рішень; 3) допомога лідеру у роботі з командою; 4) співучасть у проведенні виборчих кампаній.

Розглянемо ці завдання детальніше.

Формування і покращення іміджу клієнта. Поняття "імідж" – англійського походження (image) і означає цілеспрямовано сформований образ, який склався в масовій свідомості та набув характеру стереотипу; також імідж тлумачиться як набір певних якостей, які люди асоціюють з конкретною особистістю; як уявлення чогось, що раніше зустрічалося, конкретне чи абстрактне, і яке щось дуже нагадує в уявленні про інше. Будучи феноменом індивідуальної, групової чи масової свідомості, імідж функціонує як образ – уявлення, в якому у складній взаємодії поєднуються зовнішні і внутрішні характеристики об'єкта.

Виділяють чотири основних підходи до визначення поняття "політичний імідж": 1) онтологічний (імідж існує як образ, який складається на різних рівнях масової свідомості); 2) антропологічний (імідж визначається як набір певних характеристик, що асоціюються з конкретною індивідуальністю); 3) ціннісний (це цілеспрямовано створений образ, за допомогою якого об'єктові надаються додаткові цінності; імідж створюється для того, щоб викликати бажані зміни в масовій свідомості і поведінці людей); 4) етичний (політичний імідж розглядається як своєрідна "друга натура" за якою індивід оцінює себе, і яка, за умови регуляторного прояву, стає його сутністю).

В іміджі виділяють зовнішню, внутрішню та процесуальну сторони. Зовнішня складова містить в собі міміку, жести, манери, одяг, зачіску, голос тощо. Корегування та формування кожного компоненту зовнішньої складової іміджу орієнтується на індивідуальні особливості політика та передбачає їх врахування в роботі з клієнтом.

До внутрішньої складової відносять думки, інтелект, професіоналізм, інтереси, цінності.

Процесуальна сторона іміджу включає емоційну вираженість, пристрасність, енергію, швидкість реакції, почуття гумору, артистичність. Формування іміджу клієнта передбачає роботу консультанта в декількох напрямках, серед яких важливими можна визначити наступні:

Оволодіння мистецтвом політичного мовлення. Одним із центральних елементів політичного іміджу є мова людини. Успіх у виборчій кампанії, вплив на електорат багато в чому залежить від логічності, образності, переконливості мовлення. Психолог-консультант для покращення політичного мовлення може дати наступні рекомендації:

– акцентуація важливих слів та вираження їх інтонацією;

– зміна тону голосу – він не повинен бути одноманітним, повинен то підвищуватись, то знижуватись;

– зміна темпу мовлення;

– необхідність робити паузу до і після важливих думок,

– кожне висловлювання подавати в завершеному вигляді. *Жести.* Виділяють декілька жестів, які визначають внутрішній стан політика:

– відкритості: розкриті руки, розстібнутий піджак.

– закритості: співрозмовник мимовільно витирає лоб, скроні, намагається прикрити обличчя; відбувається неузгодженість жестів.

– захисту: перехрещення рук, стиснення пальців у кулак, схрещені руки на грудях тощо.

– оцінки: руки підпирають щоки, поза мислителя, почісування підборіддя.

– невпевненості: почісування вуха, шиї; легке потирання носа.

– небажання слухати: опущення повік, почісування вуха, співрозмовник пересувається і повертається в бік виходу.

– впевненої у собі й відчуття переваги: закладання рук за спину, закладання рук за голову.

– готовності: подача корпусу вперед, при цьому руки лежать на колінах або обидві руки лежать на бильцях стільця.

Міміка. Спостереження за мімікою співрозмовника дозволяє більш точно визначити його позицію, зрозуміти, як сприйнято те, про що ми говоримо – чи схвально чи ворожо, чи відкритий співрозмовник чи закритий, чи цікава йому розмова чи ні. Важливе значення в розумінні поведінки співрозмовника відводиться очам.

За їх допомогою передаються найточніші сигнали людської комунікації. Більшість людей не мають можливості контролювати стан своїх зіниць, вони мимовільно розширюються та звужуються, і передають інформацію про реакцію на почуте. При аналізі міміки співрозмовника потрібно також звертати увагу на положення губ. Посмішка надає привабливості іміджу, але тільки в тому випадку, якщо вона справжня. Якщо ж співрозмовник сприйме посмішку як нещиру та награну, то виникне недовіра та не сприйняття інформації.

Вміння розуміти міміку партнера по спілкуванню дозволяє обирати оптимальну модель поведінки та адекватно реагувати на події.

Дотримання етикету. Імідж політика багато в чому залежить від дотримання правил та умовностей етикету, або порядку, який базується на принципах та нормах ставлення до людей. Знання цих норм полегшує орієнтування в різноманітних ситуаціях. До правил етикету відносяться правила привітання, знайомства, спілкування, складання візитівок, вручення подарунків та сувенірів, поведінки за столом.

Одяг. Усім відома сакраментальна фраза: "За одягом зустрічають...". Щоб досягти успіху потрібно мати привабливий зовнішній вигляд та вміти підбирати відповідний одяг. Разом з тим одяг повинен бути зручним, в іншому випадку незручний одяг може сковувати рухи людини, викликати дискомфорт. Одяг є певним " кодом", характерним для будь-якої професійної групи. У політиків також склався певний стереотип щодо одягу. Визначаючи який костюм обрати, потрібно пам'ятати і про особливості сприймання тих людей, з якими політик спілкується. Це можуть бути люди з різних соціальних та вікових груп, зі своїми уявленнями і смаками, тому одяг потрібно підбирати універсальний.

Легенда кандидата. В структурі іміджу важливого значення відіграє "легенда кандидата". Легенда виступає інформаційною основою іміджу та рекламної компанії політика. Передвиборча легенда включає два аспекти: біографічні дані і короткий виклад своєї передвиборчої платформи. Завдяки вірно обраній стратегії та легенді політика запам'ятовують, він стає популярним. Існує декілька способів створення політичної легенди. Перший пов'язаний з біографією кандидата. Консультанти, аналізуючи біографію кандидата відшуковують такі її особливості, які могли б бути основою легенди. Інший спосіб базується на особливостях поведінки та зовнішності.

З легендою також пов'язана політична ідея, яка є основою діяльності політика. Політичні ідеї є відображенням особливостей суспільного розвитку та устрою держави.

Формування іміджу на думку І.Л. Вікент'єва може відбуватися за наступними напрямами:

– Позиціонування об'єкта;

– Підвищення іміджу;

– Антиреклама (або зниження іміджу);

– Відстороненість від конкурентів.

Розглянемо ці напрями детальніше.

1. Позиціонування – це створення і підтримання зрозумілого образу політика, окреслення його ідей, щоб вони були зрозумілі для виборця. При правильному позиціонуванні політик дуже швидко запам'ятовується, ідентифікується.

2. Підвищення іміджу – це комплекс завдань по закріпленню та покращенню образу політика. Досягається засобами прихованої реклами, проведення заходів, спрямованих на підвищення уваги до кандидата. Можливе проведення заходів, які висвітлюються у ЗМІ та сприяють покращенню іміджу. (Публікації, інтерв'ю, в яких розкриваються позитивні риси характеру кандидата тощо).

3. Антиреклама або зниження іміджу. Образ того чи іншого політика може сприйматися не всіма виборцями однаково. Комусь політик подобається, комусь ні. В конкурентній боротьбі суперники можуть використовувати якості один одного і при певному позиціонуванні це може впливати на негативізацію образу політиків. У "брудних" компаніях як засіб антиреклами можуть застосовуватися вигадані історії, перекручення прізвища, вигадка прізвиська політика тощо. Дуже часто негатив спрямовується не на програму політика, а на особистість людини. Знання про негативні сторони конкурента, "слабкі" місця його програми чи неправильні дії можуть сприяти виграшу протилежної сторони.

4. Відстороненість від конкурентів визначається як позиціонування політика у порівнянні з конкурентами. Відстороненість досягається завдяки вдало проведеним акціям, вміло підібраним меседжам зверненим до виборців (наприклад "Поки інші обіцяють, ми робимо"). Відстороненість передбачає активність, творчість, креативність як самого кандидата, так і спеціалістів, які з ним працюють і відповідають за створення іміджу. Часто відстороненість від конкурентів в політиці пов'язується з ідеями, політичною програмою, з окремими групами виборців тощо.

Розробка іміджу політика складний процес, який передбачає глибокий психологічний аналіз особистості клієнта, урахування його сильних і слабких сторін, здатність до сприйняття та аналізу інформації. Імідж політика формується завдяки комплексу заходів, які його створюють: манера одягатись, поводити себе, говорити, жестикулювати, проявляти

ерудованість, професійну грамотність, ініціативність, доводити політичні ідеї тощо. Крім основної інформації існує дотична: чутки, анекдоти, компромат, інформація про образ життя, роботу, відпочинок, друзів тощо. Ця дотична інформація може бути позитивною, нейтральною чи негативною, залежно від того, з яких джерел надходить інформація.

Перед консультантами з психології, паблік рілейшен, іміджу досить часто виникає проблема підвищення рейтингу кандидата. Так, фахівці з PR та психологи-консультанти пропонують наступну стратегію для підвищення рейтингу політика. Перший етап – зміни у зовнішності: зачіска, одяг тощо. Відомий фахівець з PR Адольфо Каночі вважає, що при правильному підході і врахуванні індивідуальних особливостей кандидата правильно сконструйований імідж підвищує рейтинг на 20-30%. Другий етап – ініціативи політика, наприклад конкретні заяви та декларації, котрі підтримала група людей, які формують спільну думку. Якщо це разова акція, то вона повинна бути безпрограшною і недоступною для критики інших політиків. Обов'язкове висвітлення акцій у ЗМІ та виступ політика на телебаченні. Для постійного підвищення рейтингу потрібні більш тривалі та стратегічно сплановані акції.

Імідж політика можна вивчати за допомогою різноманітних прийомів. Для ознайомлення пропонується "Методика вивчення іміджу та його корекція".

Формування іміджу тісно пов'язане з ментальністю суспільства і основними типами лідерів, які виділяються в політичній культурі. Для ефективного проведення консультування психолог повинен мати уявлення про типи політиків. Є чимало підходів до визначення такої типології. Один з ключових підходів орієнтується на типи політичної культури, які домінують у суспільстві.

Політична культура – це система політичних знань, оцінок та моделей поведінки, а також цінностей, традицій і норм, які регулюють політичні стосунки в суспільстві.

Типологія політичної культури (за Є.Вятром).		
Типи політичної культури	Різновиди	Основні характеристики
Традиційна	Племенна	Влада племені, обмеження статусу вождя
	Теократична	Високий статус лідера, його влада обмежена лише розумінням волі бога.
	Деспотична	Абсолютна влада лідера.
Демократична	Ліберальна	Орієнтація людей на активну роль в політиці, визнання громадянських прав і свобод, контроль над владними структурами.
	Технократична	Цінність традицій елітаризму, меритократії.
Автократична	Автократична	Сильна держава, сильна неконтрольована влада, яка заперечує права та свободи громадян.
	Тоталітарна	Повне підкорення громадян інтересам держави, сильна неконтрольована влада

У сучасній політичній культурі виділяють два основні типи: демократичний та автократичний.

Основні риси демократичної політичної культури:

– традиціоналізм проявляється в лояльності, законослухняності тощо;

– моралізм, який проявляється в дотриманні загальнолюдських моральних цінностей;

– індивідуалізм, який передбачає, що основною цінністю політичної культури є приватні інтереси, спрямованість на стосунки, які засновані на довірливих особистісних контактах та зобов'язаннях;

– політичний активізм, який полягає в переконанні, що діяльна участь громадян у всіх сферах життя може принести особистісний успіх.

Демократична культура протягом тривалого розвитку ввібрала в себе нові цінності: толерантність, терпимість до іншої точки зору, громадянська згода, падіння авторитету ієрархічної влади.

Автократичний тип політичної культури має два різновиди – авторитарний та тоталітарний. Ідеал автократичної політичної культури – держава із сильною та неконтрольованою владою, яка виключає права і свободи громадян. Авторитаризм відображає незадоволену потребу в стабільності, опорі і об'єднує тих, хто боїться соціально-політичних та економічних змін незалежно від свого соціального статусу. Сутність авторитарної політичної культури – необмежене поєднання суспільної свідомості із суб'єктом влади – лідером політичної партії або монархом із сильним вольовим характером.

Тоталітарна політична культура характеризується повною відсутністю плюралізму в політичних стосунках.

За іншою класифікацією (Г. Алмонд, С. Верба) політичну культуру поділяють на:

– патріархальну, коли у людей відсутній інтерес до політичної системи. В патріархальних общинах політична орієнтація на вождів не відділена від їх релігійних, соціально-економічних та інших орієнтацій;

– підданську, яка відрізняється сильною орієнтацією на політичну систему, але слабкою участю громадян в її функціонуванні. За даної політичної культури існують спеціалізовані політичні інститути, на них орієнтуються члени суспільства, проявляючи при цьому різноманітні почуття і сприймаючи їх як законні чи незаконні;

– активістську, в межах такої культури людей цікавить не тільки те, що політична система дає їм, але і те, яку роль вони відіграють в такій політичній системі, чи можуть вони відстоювати свої громадянські права та обов'язки.

Для успішного надання консультативних послуг перед психологом постає необхідність побудови *психологічного портрету політика.* Це передбачає створення цілісної картини психічного життя людини, достатньо повного розкриття різних аспектів життєдіяльності та поєднання їх в єдину цілісну картину. Проблеми розв'язання даної задачі пов'язані з відсутністю загальноприйнятих операціоналістичних та диференційно-психологічних теорій. Без чітко визначених орієнтирів складання консультантом об'єктивного психологічного портрету може буде ускладненим. Створення психологічного портрету політика дозволить психологу надати ефективнішу консультативну допомогу. На першому етапі побудови портрету необхідно виділити найбільш важливі та стійкі особливості, які формують психологічну структуру особистості політика, дізнатись чи є ці риси стійкими, органічними чи набутими, особистісно-мотиваційними або такими, які переходять в реактивні стани. При створенні психологічного портрету необхідно враховувати фактор часу, який відводиться на виконання роботи та визначитися, який портрет політика ми створюємо – той, який стосується політика в даний момент, чи портрет "взагалі". В залежності від цього психологічний портрет може містити або відносно стійкі, стабільні характеристики, або змінні, менш стабільні характеристики психічних станів. Описуючи ті чи інші індивідуальні особливості в психологічному портреті політика, потрібно розуміти чи є ці особливості специфічними для конкретних ситуацій і для яких саме, чи навпаки – ці особливості мають надситуативний характер і проявляються в різних випадках. Також важливо усвідомлювати, що людина може змінюватись під впливом політичних чи соціальних факторів або під впливом внутрішніх факторів. Таку динаміку змін особистості потрібно враховувати при складанні психологічного портрету політика, реалізовуючи одне з основних завдань створення портрету – прогнозування політичної діяльності.

Методики по вивченню психологічних портретів політичних лідерів держав спрямовані на розв'язання задач кращого розуміння психологічних механізмів політичної поведінки лідерів, їх мотивів та установок, соціально-психологічних сторін особистості. Структуру особистості політичного лідера, яка впливає на його політичну поведінку, складають основні блоки особистісних характеристик: Я- концепція, мотиваційна сфера, система політичних переконань, стиль прийняття політичних рішень, стиль міжособистісних стосунків, стійкість

до стресу. Для отримання інформації про політика необхідно враховувати як результати об'єктивних досліджень, так і суб'єктивні оцінки його біографів, власні мемуари та статті політика.

Інше завдання психолога-консультанта *полягає в допомозі політичному лідеру в освоєнні сучасних методів ефективного управління,* сприянні у прийнятті ефективних рішень. Важливого значення для успішного здійснення політичної діяльності, проведення виборчої компанії набуває уміння ефективного прийняття політичних рішень. Політичні рішення обумовлюють дії політика, є засобом узгодження інтересів, розв'язання назрілих проблем суспільства. Політичні рішення реалізуються в законах, наказах, розпорядженнях, постановах тощо. Рішення можуть бути колегіальними або одноосібними, стратегічними і тактичними, функціональними та дисфункціональними.

Прийняття політичних рішень базується на певних принципах, зокрема, цей процес повинен бути:

– послідовним (логічним);

– таким, що базується на достовірній інформації;

– вільним від емоцій та упереджень; – раціональним.

Існують різні стратегії реалізації рішень, зокрема:

– елітизм;

– консерватизм;

– радикалізм; – популізм.

Елітизм відрізняється закритим характером прийняття, реалізації та здійснення політичних рішень. Населення та громадські організації не мають можливості впливати на вироблення та корегування рішень.

Консервативна стратегія передбачає використання традиційних форм і методів політичного регулювання, які базуються на загальноприйнятих суспільних цінностях та ідеалах. Використання традиційних методів посилює лояльність населення і сприяє збереженню цілісності суспільства.

Радикальна політика використовує незвичні, крайні методи, використання яких може призвести до негативних наслідків, але іноді ситуація потребує використання саме таких методів.

Популізм – це ще одна стратегія політичних рішень. Формально дана стратегія передбачає опору на суспільну думку, але досить часто аргументи, з якими політики звертаються до виборців, орієнтовані на емоції людей і в реальності не зможуть бути реалізовані навіть частково.

На думку польського політолога А. Боднара процес прийняття політичних рішень має наступну структуру:

1 стадія – заявления вимог;

2 стадія – підготовка рішення;

3 стадія – виконання рішення.

Стадія	Політичні дії	Рівень політичної діяльності	Суб'єкти (учасники) політичної діяльності
Артикуляція інтересів і підготовка громадянської думки	Фіксація вимог у документах, резолюціях заявах, деклараціях, заяви про вимоги у пресі, листах; мобілізація громадської думки; організація маніфестацій, демонстрацій, пікетувань і т. ін.	масовий	Індивіди, соціальні групи, групи інтересів,1 політичні партії, громадсько – політичні організації і об'єднання ("комітети захисту", "групи тиску" і т. д.)
Аналіз проблеми	Експертні оцінки ідей і	експертний,	Групи радників, науковці (у

і підготовка проекту рішення	озроблення альтернативи, політичні дискусії	державний	т. ч. на конференціях), спеціалізовані комісії представницьких органів
Прийняття рішення	Формулювання проблеми, політична дискусія (дебати), голосування або досягнення загальної згоди (консенсусу), видання наказу, розпорядження	Громадсько-політичний, державний	Громадсько- політичні організації, партії, структури державної влади (законодавчої і виконавчої)
Виконання рішення	Примусовий вплив, переконання, вмовляння (агітація), маніпуляції, добровільна згода	Державний, громадсько-політичний, суспільний	Державна адміністрація та органи державного примусу, громадсько-політичні організації, громадяни.

Існує чимало причин, які можуть негативно впливати на результати рішень, серед яких можна виділити наступні:

– невміння визначити справжню причину проблеми; неспроможність вчасно відмовитися від попереднього неправильного рішення; неточна інформація; ігнорування чи приховування проблем; персональні упередження; самовдоволеність; неякісне виконання обов'язків; невміння все передбачити; розбіжність між стилем прийняття рішення та його виконанням; відкладання рішень до останнього часу; острах перед наслідками рішення; невдача у виконанні рішення (брак дієвості);

– паніка: апатія (брак бажання); некомпетентність, недосвідченість; невміння проводити аналіз; неадекватна підготовка та виконання; брак ресурсів; брак упевненості у власних силах; непередбачені обставини; зміна зовнішніх обставин;

Умовами ефективного прийняття політичних рішень можуть бути: правильно визначена суть проблеми; критичний аналіз проблеми; проведення попереднього аналізу ситуації експертами; раціональна оцінка можливих винагород та витрат від реалізації кожного варіанту прийнятих рішень, оцінка можливих негативних наслідків; впевненість і мужність у прийняті рішень; прийняття рішень розподілене між уповноваженими рівнями керівництва; компетентність; активність та енергійність; прийняття запасного варіанту дій; можливість змін (зміни розглядають як можливий варіант розвитку подій, а не як загрозу); виконання рішення послідовно й наполегливо (сильне лідерство).

У політиці важливо розуміти і знати, як політичні рішення будуть сприйматися громадянами, як суспільство інтерпретує та реагує на те чи інше рішення влади, які мотиви приписує, наскільки активно чи пасивно відбувається підтримка влади. Тому політичні рішення повинні бути проаналізовані і в психологічному аспекті.

Задачі психолога, який надає консультацію політику по прийняттю рішень, наступні:

По-перше, він повинен корегувати проекти чи рішення щодо їх психологічної грамотності – стежити, щоб у них не були закладені нереалістичні очікування, помилкові уявлення про причинно-наслідкові зв'язки поведінки, щоб вони не провокували людей на деструктивні дії та не сприяли появі депресивних реакцій.

По-друге – психологізувати сам процес прийняття рішень, тобто враховувати психологічні аспекти при прийнятті політичних, економічних та інших завдань.

Допомога лідеру у роботі з командою. Важливого значення в роботі психолога-консультанта в політичній сфері набуває консультування клієнтів щодо діяльності груп. Психолог може проводити консультації з командами та їх лідерами щодо поліпшення мікроклімату в команді, спрямованості на прийняття продуктивних та ефективних рішень. Поради психолога можуть бути зорієнтовані на підвищення рейтингу політичного лідера чи партії у великих соціальних групах виборців. Зрозуміло, що психолог-консультант не може впливати на різні соціальні групи, змінювати електоральні настрої (це прерогатива

політиків), але він повинен розуміти принципи функціонування груп, вміти їх класифікувати та знати механізми впливу політиків на ті чи інші об'єднання та спільноти.

Згідно загальноприйнятого визначення, соціальна група – це відносно стійка кількість людей (не менше трьох), пов'язаних системою стосунків, які регулюються інститутами, мають спільні цінності і віддалені від інших спільнот певним принципом уособлення.

Існує значна кількість різноманітних класифікацій та типологій політичних груп. Групи можуть поділятися за розміром, на "малі" та "великі". Під "малими" розуміють групи чисельністю від 2-3 ("діада", "тріада") до декількох десятків людей. Основним критерієм визначення групи як "малої " є можливість регулярних контактів між її членами. В політиці малою групою може бути найближче оточення лідера, його команда.

Іншим критерієм класифікації груп є поділ за ступенем групової згуртованості. Згуртованість визначається за спільністю інтересів, цілей та єдністю дій. Високі рівні групової згуртованості в політиці частіше розповсюджені в тоталітарних суспільствах, а також характеризують ті групи, які борються за владу або намагаються утримати владу. Прикладом таких груп можуть бути об'єднання, які в політиці називають "кліки". Розрізняють два типи таких угрупувань. Перший – кліка партнерського типу, союз рівних за можливостями персон з номінальним лідером. Другий – кліка васального типу, з лідером – вождем, з яким інші члени пов'язані певними зобов'язаннями. В розвинутих демократичних суспільствах існує конкуренція між політичними силами, тому стає неможливим виникнення при владі гомогенних груп.

Існує також поділ за критерієм відкритості групи. За цим критерієм групи поділяються на відкриті для нових членів, напіввідкриті та закриті. Ступінь відкритості визначається легкістю вступу до такої групи.

За своїми цілями групи в політиці поділяються на інструментальні та експресивні. Інструментальні групи орієнтовані на досягнення реальних політичних цілей – отримання влади, реалізація програм, здійснення суспільних та державних перетворень. Експресивні за своїми цілями групи – зорієнтовані на створення комфортної атмосфери для свого існування в політиці.

Групи поділяються по структурі на формальні та неформальні. У формальних групах чітко визначено статус, права та обов'язки усіх членів. У неформальних статус членів і характер взаємостосунків обумовлюється особистими якостями учасників групи.

За формою зв'язків між учасниками об'єднання, групи можуть бути первинними та опосередкованими.

За значущістю для учасників групи можуть бути референтними та негативно референтними. Референтна група – це спільнота, за законами якої хоче жити людина, навіть не входячи до такої групи . Це приваблива, бажана для людини група, нормам і стандартам якої вона прагне відповідати. Негативна референтна група – реальна чи віртуальна спільнота, за законами якої не хоче жити людина.

За ефективністю групової діяльності розрізняють групи, зорієнтовані на:

1) досягнення групової мети;

2) підтримку групової життєздатності;

3) досягнення задоволення учасників групи;

4) досягнення особистісних змін у членів групи під впливом групи і перебуванням у ній.

Психолог-консультант має знати, що в політиці групи у своєму формуванні проходять ряд етапів:

– етап "номінальної групи". На першому етапі певна кількість людей, яка планує займатися політичною діяльністю, проводить зустрічі, дискусії на політичні теми, пише меморандуми чи маніфести. На цьому етапі люди майже не знають один одного, відбувається знайомство членів групи та з'ясування "хто є хто".

– етап "асоціативної групи". На другому етапі відбувається формалізація групи, з'являються перші ознаки організації – обирається керівництво, секретаріат партії.

– етап "кооперативної групи". Характеризується появою певної єдності цілей, інтересів і дій, а також первинного досвіду спільної групової діяльності та первинних спільних групових переживань.

– етап "корпоративної групи". На цьому етапі існує достатньо стійка спільність інтересів, цілей, дій, формальна і неформальна єдність групи, але можуть виникати також мікрогрупи в єдиній політичній структурі.

– етап "колективу". Цей етап характеризується не просто стійкою спільністю інтересів, цілей, але й вищим ступенем їх усвідомлення та максимальною консолідованістю дій членів групи.

Психолог-консультант повинен спрямувати свою роботу на вивчення структури групи, атмосфери в команді, розуміння того, як приймаються командні рішення.

Термін "команда" вперше був запроваджений в політиці М. Вебером в його праці "Політика як покликання і професія". Існує декілька типів команд, які були сформовані за такими принципами:

1. Надособистісна відданість ідеї.

2. Професійна компетентність або особисті якості, що забезпечують ефективність діяльності членів групи.

3. Особиста відданість лідеру-вождю.

Важливою умовою для діяльності консультанта в сфері психологічного консультування в політиці є *компетентність психолога* в питаннях політики, економіки чи соціальних проблем.

Іноді деякі питання потребують вивчення реакцій людей в різних регіонах або соціальних групах. У таких ситуаціях доцільно застосовувати експертний аналіз, що може проводити експертна група, до складу якої входять психологи, психотерапевти, соціологи. Така група може робити висновки щодо:

– психологічних наслідків тих чи інших акцій;

– їх впливу на суспільну атмосферу, поведінку людей;

– ставлення до лідерів та інститутів;

– можливих кризових або конфліктних ситуацій.

Вивчення громадської думки базується на аналізі даних опитувань певних категорій громадян, проведенні інтерв'ю та телефонних опитувань, спрямованих на з'ясування мотивації відповідей та психологічних механізмів, що забезпечують той чи інший вибір.

Політики по-різному сприймають результати таких опитувань. Одні, бюрократичного типу, не турбуються щодо громадської думки, оскільки вважають, що посада, яку вони обіймають, не залежить від того, що про них думають люди; інші чітко орієнтуються на результати досліджень, прагнуть нічого не робити такого, що може призвести до падіння популярності і часто аргументують: "Я є представником своїх виборців і не можу йти проти їх волі".

Ще одна категорія політиків, які не є тільки "трансляторами коливань" суспільної думки, але і суб'єктами політичного процесу, вони цікавляться не тільки тим, що люди думають сьогодні, але і тим, як змінити установки людей, переконати їх погодитись з тим, з чим люди сьогодні не згодні, прийняти те, що на сьогодні здається неприйнятним.

Задачі впливу особливо актуальні в тих ситуаціях, коли потрібно приймати непопулярні рішення або суспільне роздратування досягло таких меж, що можуть виникнути безлади або насильницькі дії. Політики можуть діяти своїми методами – організовувати кампанії в засобах масової інформації, виступати перед виборцями.

Психологи-консультанти повинні визначати істинні причини незадоволення, з'ясовувати, які аргументи будуть найбільш ефективні, коли і в якій формі їх потрібно використовувати.

Дії будь-якої політичної системи залежать від її здатності психологічно впливати на особистість, стимулюючи її до вчинків, які відповідають цілям системи.

Політичні партії, політики, організації та об'єднання прагнуть завоювати прихильність громадян, формуючи політичні цілі, цінності, норми та установки. При цьому шляхи досягнення цієї мети можуть бути різними. Одна тактика передбачає вплив на громадську думку безпосередньо перед прийняттям того чи іншого рішення (голосування на виборах, участь в референдумі тощо). Інші політики, партії та рухи вважають, що важливо формувати політичну свідомість у вигляді цілісної ідеології, що дозволяє виховати компетентних громадян і забезпечить високий рівень їх участі в політичній діяльності, тобто постійно працювати над створенням громадянського суспільства.

Політична свідомість і активність громадян залежить від якісної взаємодії політиків і суспільства, довіри один до одного, тому для політиків є важливим розуміння окремих груп людей, причин їх поведінки і активності, врахування їх менталітету.

Поняття "менталітет" ("ментальність") в психології означає: наявність у людей того чи іншого суспільства, що належать до однієї культури, певного спільного "розумового інструментарію", який дає їм можливість по-своєму сприймати і усвідомлювати власне природне і соціальне оточення і самих себе.

Ментальність як сукупність соціально-психологічних установок, автоматизмів і звичок свідомості формує у людей способи бачення світу і уявлення про світ.

Важливою складовою менталітету є установка, тобто специфічний стан суб'єкта, який характеризує його готовність до здійснення дій, спрямованих на задоволення даної потреби в даній ситуації. Установка передує дії, є її початковим етапом. В політичній діяльності установка є регулятором поведінки людини або групи, яка формує позитивне чи негативне ставлення до влади, держави. Будь-яка політична дія можлива лише тоді, коли людина налаштована на неї, має попередню готовність до дії. У структурі установки виділяють три компоненти: когнітивний, емоційний та поведінковий. Когнітивний компонент передбачає, що людина володіє певними знаннями, інтересом до політики. Завдяки цьому особистість здійснює відбір інформації щодо партій, політиків, політичних процесів. Емоційний компонент установки передбачає ставлення до політичного об'єкта (подобається – не подобається, приємно – неприємно, довіряє – не довіряє). Поведінковий компонент передбачає готовність до дії – голосування, участь в мітингах, вступ у партію.

Політична поведінка в психології, на думку деяких дослідників, може визначатися впливом на особистість ситуаційних факторів, до яких відносять фізичне середовище, органічне середовище та соціальне середовище. Ці фактори носять об'єктивний характер. Завдання консультанта полягає в тому, щоб виявити кореляцію між вчинками людини і факторами середовища.

Інші дослідники (П. Блау), вважають, що політична поведінка людини подібна до економічних процесів: хто більше вносить засобів, часу і сил, той може очікувати більшої винагороди. Політична поведінка розглядається як результат раціональних рішень про те, що для людини більш вигідно. Згідно цієї гіпотези, дії людини визначаються з прагматичної, "ринкової" точки зору, але поза увагою залишаються її емоційні прояви, дії і вчинки, цінності та погляди.

Співучасть у проведенні виборчих кампаній. Психолог- консультант може приймати участь у проведені виборчої компанії кандидата. Серед задач консультанта в даному напрямку можуть бути наступні:

1) участь у розробці стратегії;

2) вивчення "портрету" виборців та соціально-демографічних характеристик виборців;

3) вивчення конкурентів;

4) участь та розробка проекту кампанії.

Стратегія – це зібрання основних ідей кампанії. Саме в межах стратегії реалізується образ кандидата, тактика і план кампанії. Стратегія також визначає зміст основних агітаційних матеріалів. Під час формування стратегії кампанії необхідно виділити сильні якості кандидата.

У виробленні стратегії необхідно враховувати ресурси, важливі для проведення виборчої кампанії:

– Часові ресурси (кампанія, яка починається за рік, а не за три місяці до виборів має більше шансів на позитивний результат).

– Інтелектуальні, творчі ресурси (залучення до кампанії висококласних спеціалістів для розробки і реалізації кампанії, створення та реалізації програми кандидата).

– Фінансові ресурси.

– Організаційні ресурси. – Адміністративні ресурси.

– Матеріально-технічні ресурси (доступ до сучасних систем зв'язку, комп'ютерів і програмного забезпечення, транспорту).

– Юридичні ресурси. – Інформаційні ресурси.

Під час формування передвиборної стратегії консультант має визначити:

– ХТО є потенційними виборцями. – ЧОМУ вони мають проголосувати.

– ЩО є спільного між кандидатом і виборцями.

Завершується робота над стратегією підготовкою "сюжету кампанії", який у загальних рисах може показати основні етапи проведення кампанії, важливі інформаційні події, час і місце оголошення кандидатом важливих ідей, основні гасла. До цих етапів прив'язують графіки роботи кандидата і прес-служби, медіа- плани, плани підготовки та запуску рекламних носіїв.

ОРІЄНТОВНИЙ ГРАФІК ПРОВЕДЕННЯ РОБІТ

Найменування роботи	Відповідальний за проведення і підготовку документів	Терміни представлення документів, планів проведення
1. Координація кампанії, робота з політиком (вироблення можливих інформаційних приводів)		
2. Організація збору підписів (створення бази даних)		
3. .Організація співпраці з громадськими та іншими об'єднаннями (координація кампанії підтримки)		
4. Підготовка соціально- економічної програми		
5. Аналітичний та публіцистичний супровід		
6. Проведення соціологічних опитувань		
7. Проведення психологічних досліджень (попередній "ескіз" образу політика, основні сильні та слабкі сторони образів та особистості суперників).		
8. Аналітичний соціально психологічний супровід		
9. Моніторинг дій основних суперників і виступ V ЗМІ		
10. Координація кампанії у ЗМІ		
11.Розробка інформаційних приводів		
12. Обробка і координація контрпропаганди		

13. Робота з газетами (підготовлення і розміщення публікацій)		
14. Робота з телеканалами (підготовка та розміщення виступів)		
15. Робота з радіостанціями		
16. Підготовка рекламних носіїв (плакати, буклети, листівки).		
17. Підготовка і реалізація кампанії на вулицях, координація дій штабів та оперативних груп		
18. Підготовка баз даних для адресної розсипки		
19. Реалізація програми адресної розсипки.		
20. Координація програми підтримки зі сторони діячів культури.		
21. Координація програми підтримки зі сторони діячів спорту		
22. Координація програми підтримки зі сторони ньюсмейкерів.		
23.Формування виборчого фонду		

Тактика кампанії обумовлюється, визначається за наступними характеристиками:

– Розміри виборчого фонду та терміни надходження коштів.

– Кількість прибічників кандидата, які готові брати участь у кампанії на волонтерській основі, їх згуртованість та географія проживання.

– Засоби масової інформації – регіони розповсюдження, тираж, орієнтація аудиторії тощо.

– Особистісні якості кандидата. Його здатність і готовність особисто активно брати участь в роботі команди, зустрічах, поїздках.

– Особливості кампанії – тактичні рішення, інформаційний привід, програмний пункт, імідж кандидата.

Кожна виборча кампанія унікальна і визначається, з одного боку, розумінням командою кандидата специфіки території, на якій відбуваються вибори, з іншого, – творчими та інтелектуальними можливостями команди.

Тактика виборної кампанії включає в себе:

1. Побудова плану графіку і вибір головного напрямку його дій. Кандидат має завчасно знати, де, коли і перед ким він повинен виступити, де і коли з'явитися на зустріч. Відповідальні за підготовку, корегування та реалізацію цього графіку є менеджер кампанії, керівник головного штабу та референт кандидата. В проробці подачі основних інформаційних приводів беруть участь керівники прес-служби та інформаційно-аналітичне управління.

2. Побудова плану-графіка ведення виборної кампанії в ЗМІ і визначення основних пропагандистських матеріалів кампанії, термінів їх готовності і виходу в ЗМІ. Створюються медіа- плани для ефірних та друкованих ЗМІ, як по об'ємам, так і за тематикою. Відповідальними за підготовку, коректування та реалізацію цього плану-графіка є менеджер кампанії, експерти-консультанти, керівник прес-служби.

3. Побудова плану – графіка розгортання та роботи оперативних груп на території, графіки створення та запуску рекламних носіїв. Агітаційні матеріали готує прес – служба, іміджмейкери, консультант-психолог інші фахівці. Під час тривалої кампанії зміна слоганів

здійснюється 2-3 рази за період кампанії, тому робота в цьому напрямку повинна бути своєчасною та злагодженою.

4. Розробка тактичних планів на випадок "відбиття" атак суперників. Цим повинен займатись менеджер кампанії спільно з кандидатом, референтами, консультантами.

5. Налагодження збору інформації про плани суперників та забезпечення безпеки кампанії кандидата. Пошук слабких місць та підготовка атак на суперників. Керує керівник головного штабу та всі керівники напрямків.

6. Проведення регулярних телефонних та іншого виду опитувань з метою вивчення рейтингу кандидата, настроїв виборців і корегування плану-графіка кампанії. Організацією опитувань і попереднім аналізом їх результатів займаються керівники штабів.

7. Організацією кадрового забезпечення виборної кампанії, що включає залучення волонтерів та найм персоналу, який необхідний для реалізації обраної стратегії і тактики займається керівник центрального штабу.

Отже, психологічне консультування в сфері політики передбачає, що психолог-консультант повинен володіти знаннями про особливості психологічного портрету політика, методами формування і покращення іміджу клієнта, знаннями сучасних засобів ефективного управління, прийомами роботи з командою, знаннями про особливості проведення виборчої кампанії та розуміти індивідуальні особливості клієнта.

4. Консультативна діяльність в юридичній сфері

Трансформації, які відбуваються у всіх сферах життєдіяльності сучасного суспільства, вимагають від особистості швидкого реагування на обставини зовнішнього світу та вміння діяти в умовах, що швидко змінюються. Оскільки перед нею постають різноманітні ситуації, які потребують вирішення, звичним стає звернення до кваліфікованих спеціалістів, діяльність яких спрямована на утвердження й захист прав і свобод людини та ефективний контроль за їхнім додержанням. Захист прав людини в кожному конкретному випадку пов'язаний з громадськими розслідуваннями фактів порушення прав особистості, прийняттям до розгляду її різноманітних скарг, що сприяють відновленню справедливості.

Як відомо, юристом є спеціаліст, який займається наданням юридичної допомоги фізичним особам (громадянам, особам без громадянства) та юридичним особам (організаціям), представленням їхніх інтересів і прав у суді. Юридична діяльність – це насамперед, кваліфікована юридична підтримка, що надається на професійній основі особами, які отримали статус юриста (судді, слідчі, прокурори, нотаріуси, юрисконсульти, адвокати). Поряд з цим у юридичній літературі діяльність юристів розглядається як правова форма соціальної діяльності, інструмент суспільного управління, зміст правових відносин або правопорядку, системоутворюючий фактор правової системи, спосіб втілення правових приписів у соціальні сфери життя, що здійснюється фахівцями цієї галузі з метою отримання правового результату, задоволення законних потреб та інтересів соціальних суб'єктів відповідно до вимог права.

Фахівці юридичної галузі надають кваліфіковану допомогу у різних сферах права, серед яких: третейське судочинство та представництво інтересів у суді; договірне право; захист права власності; корпоративне право; цінні папери; право інтелектуальної власності; приватизація; нерухомість; будівництво; банкрутство; фінансове та податкове право; банківське право; трудове право; виконання судових рішень; комплексний юридичний супровід господарської діяльності; планування стратегії й тактики досудового і судового захисту прав та інтересів.

Юридична діяльність є особливо відповідальною, оскільки від поради або рішення юриста залежить доля людини, благополуччя сім'ї, її майновий стан, адже помилки в його роботі є прямою загрозою суспільним інтересам, що охороняються правом. Правозахисна діяльність, як правило, має конфліктний характер, оскільки досить часто здійснюється у зв'язку з зіткненням протилежних інтересів сторін (позивач – відповідач, обвинувачений – потерпілий, правопорушник – співробітник правоохоронних органів). Так, у багатьох

випадках конфлікти на сімейному підгрунті починаються з епізодів, які не потребують правового врегулювання, зокрема виникнення суперечки між подружжям щодо методів виховання дітей. Проте, з'ясування цієї сімейної проблеми іноді переходить у застосування фізичної сили, що супроводжується правовими наслідками.

Як стверджує фахівець в юридичній діяльності В. Аврамцев, юридична допомога не виключає психологічних аспектів вирішення проблем, які зазвичай полягають у врахуванні інтересів сторін, які звертаються за підтримкою. Це і представництво в цивільних, господарських справах; трудові, житлові, земельні, спадкові, сімейні правовідносини (розірвання шлюбу, поділ майна подружжя, стягнення аліментів, складання шлюбних контрактів); проблемні кредити, депозити та страхові виплати.

Умовою здійснення юристами своїх професійних обов'язків є усвідомлення та дотримання ними моральних норм і правил, що допомагають зорієнтуватися у найбільш складних, нормативно невизначених ситуаціях та надають змогу прийняти нестандартні рішення, які не завдають шкоди інтересам учасників правового конфлікту. Наявність стійких моральних уявлень і понять допомагає працівникам юридичних структур (слідчим, прокурорам) уникати аморальних вчинків стосовно підсудних осіб, оскільки неадекватні дії стосовно останніх з боку правоохоронних органів, іноді зумовлють у громадян недоброзичливе ставлення, недовіру, а в окремих випадках – люту ненависть до служителів Феміди.

Отже, як бачимо, юристи стикаються з необхідністю опанування певними психологічними прийомами, які сприятимуть розумінню ними індивідуально-психологічних особливостей людини. Адже у складних життєвих ситуаціях особистість перебуває в стані надмірного емоційного напруження, що заважає їй адекватно реагувати на поточні події. Саме тому психологічні знання, уміння, навички мають неабияке значення у процесі розв'язання правових ситуацій.

У своїй діяльності юрист стикається з необхідністю оцінювати вчинки людей з позицій і норм закону. При цьому йому доводиться часто спостерігати за болючими емоційними переживаннями людей у кризових ситуаціях і вирішувати їхню долю на основі правосуддя, що вимагає високого рівня професіоналізму та особистої відповідальності. Зазначимо, що діяльність у сфері правової допомоги вимагає від юристів проявів як позитивних якостей (моральність, витримка, дисциплінованість, вміння спілкуватися), так і негативних (байдужість до переживань людей, їхніх проблем, інтересів, надмірна підозрілість, недовіра, грубість). Причинами професійної деформації юриста за позицією І. Сорокотягіна є стреси, що викликані невдачами у розкритті винних у злочині; перевантаження в роботі; недостатність досвіду та знань, що необхідні для успішного завершення справи; стан фрустрації, що сприяє виникненню агресивності, депресивності, безініціативності, втраті рішучості та цілеспрямованості.

У діяльності юриста важливим є емпатійне розуміння інших людей, особливостей їхнього внутрішнього світу (думок, почуттів, переживань), що може виявлятися у його вмінні розкривати їх приховані наміри, щирість або нещирість у взаєминах. Під час надання юридичної допомоги необхідно уникати психологічних бар'єрів у спілкуванні зі співрозмовниками та навчитися встановлювати доброзичливі, засновані на довірі взаємини з ними. Так, початок розмови юриста з правопорушником, свідком, потерпілими або іншими учасниками справи, як правило, пов'язаний з певною психологічною незручністю, яка виникає з різних об'єктивних та суб'єктивних причин. Встановлення психологічного контакту забезпечує безпосередній пошук істини, оперативність професійних дій, що пов'язані з обґрунтуванням різних аспектів правового явища.

В. Аврамцев вважає, що ситуації професійної діяльності юристів мають, як правило, вимушений характер спілкування для к учасників (вбивць, рецидивістів, крадіїв), оскільки здебільшого пов'язані з юридичними проблемами у сфері кримінального та цивільного законодавства. У процесі вирішення означених проблемних ситуацій виникають не просто потенційно конфліктні взаємини, а й достатньо жорсткі форми агресивної взаємодії, зокрема

у випадках відвертої неприязні з боку юристів стосовно клієнта. У зв'язку з цим у юридичній діяльності, як зауважує вчений, спостерігається підвищена стресогенність, що сприяє розвитку психічної напруженості, емоційної нестійкості, появі невротичних реакцій та психосоматичних розладів.

Таким чином, специфіка діяльності в юридичній сфері потребує звернення до психолога-консультанта з метою надання кваліфікованої психологічної допомоги у вирішенні існуючих вище зазначених проблем. Метою психологічного консультування правозахисників є пошук сприятливих умов для розв'язання ними правових конфліктних ситуацій, кризових моментів особистісного розвитку, покращення якості життя, допомога у розумінні себе, усвідомлення своїх справжніх прагнень, розвиток навичок саморегуляції, оптимізація сфери сімейних і професійних стосунків, що в подальшому сприяє актуалізації їх особистісних ресурсів та потенцій. Поряд з цим продуктивність консультативної бесіди залежить від особистісних якостей і вмінь консультанта, який надає психологічну допомогу. Це, насамперед, здатність до емпатії, доброзичливість у ставленні до людей, відповідальність, наявність досвіду роботи з різними категоріями клієнтів, прагнення до самовдосконалення (навчання, засвоєння нових прийомів і технік), розвитку творчих здібностей. Психологічна допомога передбачає індивідуальні та групові консультації.

Індивідуальне психологічне консультування здійснюється у складних (напружених) для юриста життєвих ситуаціях, що пов'язані з покращенням його суб'єктивного самопочуття і збереженням психічного здоров'я; пошуками ефективних способів міжособистісної взаємодії з клієнтами з метою налагодження більш конструктивного спілкування з ними; розвитком самопізнання, активізацією творчого потенціалу, власних особистісних якостей та умінь; підвищенням рівня психологічної компетенції; розвитком вмінь керувати власними емоціями; формуванням позитивного уявлення про себе, власного самоприйняття та впевненості у собі; проблемами особистісного зростання; відреагуванням внутрішньоособистісних конфліктів, психологічних травм.

Зазначимо, що зміст психологічної допомоги в юриспруденції має грунтуватися на спеціальних знаннях у галузі юридичної теорії і практики. Насамперед, психологу-консультанту необхідно проаналізувати особливості професійної діяльності юристів, адвокатів, слідчих, суддів, специфіку їх міжособистісних взаємин, характерологічні особливості, динаміку пізнавальних процесів, розвиток емоційно-вольової сфери. Як зазначає В. Кощинець, психологічна консультація в юрисдикційному процесі може бути процесуального і не процесуального характеру. Не процесуальна консультація надається суддям, прокурорам, цивільним позивачам, відповідачам і полягає в роз'ясненні положень психологічної науки і практики, окремих психічних явищ, процесів, станів. Означений вид консультації передує призначенню психологічної експертизи та пов'язується з наданням допомоги у проясненні предмета експертного дослідження, а також проводиться з метою профілактичного впливу на особистість правопорушника, його виправлення і перевиховання. Процесуальна консультація має місце на всіх стадіях юрисдикційного процесу: досудового розслідування, розгляду справи, апеляційного чи касаційного рішення. У цьому разі психологічна консультація є офіційною і проводиться у письмовому вигляді на вимогу органів слідства, прокурора, адвоката чи судді. Вчений зауважує, що ефективність психологічної консультації забезпечується наданням психологу детальної інформації, зокрема матеріалів кримінальної справи, висновків прокурорських чи адвокатських рішень та судово- психіатричних експертиз.

На думку Н. Єжової, психологічну консультацію необхідно розпочинати зі створення доброзичливих взаємин між психологом та клієнтом, оскільки у нього має виникнути довіра до психолога. Саме тому в процесі розмови варто звернути увагу на манеру розповіді юриста, акцентування його уваги на певних деталях справи, емоційних переживаннях. Якщо у нього не сформульоване проблемне питання, а спостерігається незадоволеність емоційним самопочуттям, необхідно прояснити характер його взаємин з оточуючими (сім'я, робота, друзі), що надасть можливість встановити сферу комунікативних труднощів. Важливо також

допомогти йому розпочати розповідь про себе: „Слухаю Вас уважно. Будь ласка розповідайте”. Характер звернень за допомогою може бути різноманітний: від комунікативних труднощів до особистісних проблем (стреси, страхи, фобії, психосоматичні розлади, депресії, невротичні стани). У консультативній бесіді має бути чітко визначено проблему, а надалі відбувається пошук варіантів її вирішення, що має на меті гармонізувати внутрішній світ клієнта. Завершенням консультативного процесу є підведення підсумків („Я впевнений, що Ви зможете вирішити означену проблему”) і встановлення частоти необхідних зустрічей (1-2 рази на тиждень).

Типові запити фахівців юридичної галузі здебільшого пов'язані зі здійсненням ними морального вибору в ситуаціях запобігання приниженню честі та гідності сторонніх громадян, їх обману або корисливості. Юрист не має права надавати пораду людині, вживаючи неправомірні заходи, однак може обговорювати з нею її права і наслідки будь-якої запропонованої лінії поведінки і допомагати у проясненні вимог закону, сфери його дії та застосування. Також він не має відмовлятися представляти інтереси суб'єктів права, що є суперечливими або негативно оцінюються суспільною думкою.

Юрист може звертатися до консультанта з метою вдосконалення власної системи моральних орієнтацій. Завдання психолога – переконати його у важливості дотримуватися у своїй діяльності моральних норм і правил, справедливості, морально- чуттєвого ставлення до випадків їх порушення, готовності стати на захист основних моральних ідеалів.

В процесі надання первинної консультації фахівці юридичної галузі іноді змушені керуватися власними економічними, соціальними й політичними міркуваннями, які не зовсім стосуються лише вирішення юридичних питань. У зв'язку з цим в них можуть виникати сумніви у наданні ними дійсно корисної допомоги громадянам. Психолог-консультант в означеній ситуації має допомогти їм розібратися в собі і прийняти той факт, що існують випадки, в яких варто рекомендувати своїм клієнтам звертатися до інших фахівців з метою отримання додаткової консультації.

Здійснюючи представництво інтересів суб'єктів права, юрист має обговорювати з клієнтом його права та наслідки будь-якої запропонованої ним лінії поведінки, навіть неправомірної. Це означає, що юристи в своїй діяльності можуть стикатися з проблемою представництва інтересів громадян, які негативно оцінюються суспільною думкою. В означених ситуаціях психолог в процесі консультування допомагає їм усвідомити межі власної відповідальності у наданні порад громадянам, які є учасниками незаконних дій та розумінні їхніх можливостей під час вирішення вказаних суперечливих юридичних питань.

В ситуаціях припинення представництва інтересів громадян, юристи зобов'язані заздалегідь вжити доцільних заходів з метою їх захисту. Однак, їм не завжди вдається заздалегідь повідомити цю інформацію власним клієнтам, зважаючи на об'єктивні причини. У зв'язку з цим в останніх виникає невдоволення роботою представників Феміди. Завдання психолога – сприяти розумінню юристами переживань громадян, що виникають в кризових ситуаціях та усвідомлення ними, що вони завжди мають право, повернути свій гонорар у випадку розчарування з боку клієнтів.

Ще однією проблемою, яка потребує вирішення, є сфера міжособистісної комунікації, адже спілкування юриста в переважній більшості випадків це не просто розмова з іншою людиною, а особистий контакт, що здійснюються з метою вирішення певних професійних завдань. Тому, надаючи консультацію клієнтові, юрист може використовувати метод переконання, а саме акцентувати увагу на важливості певних юридичних положень, змусити слухача змінити свої погляди та позиції, а також звертатися до навіювання, маніпуляцій, що допомагає йому досягнути бажаних результатів. Завдання психолога – навчити юриста оволодіти методами та прийомами ефективної комунікації з метою вирішення спірних юридичних питань.

Особливості спілкування з громадянами слідчого, інспектора, судді, захисника, адвоката визначаються поставленою метою і отриманням результатів, таких як отримання свідчень, корекція неправомірної поведінки, встановлення істини. Правові контакти юриста

нерідко відбуваються з неосвіченими, грубими, недоброзичливими, конфліктними людьми в обставинах напруженості або навіть протиборства. Завдання консультанта – сформувати у юриста способи адекватного реагування на проблемні ситуації, зберігаючи при цьому логічність суджень та стримуючи прояви бурхливих емоційних переживань.

Суттєвого значення набуває також проблема встановлення психологічного контакту з громадянами, а саме повага до їх інтересів, доводів, пропозицій, і побажань, їх розуміння і прийняття, що сприяє взаєморозумінню та взаємній довірі у вирішенні труднощів клієнтів. Завдання психолога-консультанта навчити юриста заспокоювати клієнтів, зменшувати їх емоційну напругу, хвилювання та переконувати у "правильності" власних дій, яка досягається конкретними вчинками щодо об'єктивності прийнятих позицій, посиланнями на закони, які зумовлюють пошук істини.

Найбільш важливим у роботі психолога є запобігання професійній деформації у роботі представників юридичної галузі, оскільки виконання службових обов'язків здійснюється ними в умовах постійної емоційної напруги, що пов'язана з ризиком для життя та нерідко призводить до виникнення професійних захворювань, специфічних відхилень у психічному розвитку. Означені прояви характеризуються підвищеною або заниженою емоційністю, зниженням рівня ефективності в роботі, несвоєчасним та неякісним виконанням обов'язків, грубощами, замкненістю, відчуженням. Завдання консультанта полягає у формуванні стійкої установки на активну правомірну і професійно значущу поведінку в стресогенних ситуаціях, яка передбачає готовність до виконання професійних обов'язків, принциповість у боротьбі з правопорушеннями, прагнення до справедливості, визнання необхідності самовдосконалення та саморозвитку.

Наведемо приклади індивідуального психологічного консультування юристів, які звертаються з проблемою труднощів у спілкуванні. Скарги на встановлення конструктивних взаємин на роботі, в сім'ї, з друзями є найбільш поширеними. На першому етапі психолог-консультант має підвести клієнта до прийняття відповідальності за власні негаразди на себе, акцентувати його увагу на тому, що зазвичай причинами труднощів конструктивної комунікації є особистісні проблеми клієнта (характер, темперамент, завищена самооцінка). Психолог може порекомендувати скористатися наступними прийомами:

1. Розширити діапазон спілкування не тільки на роботі (засуджені, потерпілі особи), а й за її межами (люди похилого віку, молодь) з метою зменшення рівня стресогенності та психоемоційного напруження;

2. Під час бесіди бути активним співрозмовником, навіть якщо ситуація є конфліктною (висловлювати негативні емоційні переживання, не стримуючи їх, що сприятиме більш довірливим взаєминам);

3. Демонструвати зовнішнім виглядом доброзичливість, щирість і підтримку, готовність надавати допомогу у складних життєвих ситуаціях.

Серед комунікативних проблем провідне місце належить характеру взаємин зі співробітниками юридичної галузі (суддями, прокурорами, нотаріусами), що зумовлюється скаргами на їх дії з боку юристів. Психологу слід запропонувати клієнту подумати над причинами поведінки колег, висловити його власні гіпотетичні припущення стосовно означених проявів. Завданням спеціаліста є допомогти сконцентруватися на позитивних якостях партнерів, однак усвідомити негативні риси, що спричиняють деструктивні способи їх реагування на поточні події.

Отже, результати наданої консультативної допомоги покликані забезпечити пошук юристом „нових" альтернативних варіантів виходу зі складних життєвих ситуацій, що пов'язані зі змінами в його реальному житті, а саме вирішенням міжособистісних конфліктів, сімейних чи професійних проблем, активізацією творчого потенціалу та можливостями подальшого саморозвитку.

5. Консультативна діяльність в бізнесі та підприємництві

Підприємці, бізнесмени, банківські службовці працюють у складних соціально – економічних і психологічних умовах. Вони стикаються у своїй діяльності не тільки зі специфічними професійними, але і суто психологічними проблемами. Тому багато хто з них визнає, що запрошення на фірми, організації, підприємства психологів-консультантів є необхідним і корисним.

Психологічне консультування бізнесу та підприємництва – прикладна галузь сучасної психології. Зазначений тип консультування передбачає перш за все аналіз конкретних ситуацій, що виникають у процесі підприємницької, бізнес діяльності та допомога клієнту (замовнику) у прийнятті найбільш адекватних рішень (Г.С. Никифоров).

Консультативна діяльність у бізнесі та підприємництві також спрямована на актуалізацію й усвідомлення підприємцем тих якостей своєї індивідуальності, що впливають на його роботу (бізнес) та особистісний розвиток. Вона дає можливість адекватно оцінити себе як професіонала в бізнесі з позиції критеріїв психологічної науки та вимог реалій сьогодення, дозволяє побачити нові напрями і шляхи досягнення своїх цілей і визначити конкретні психологічні методи і прийоми для реалізації свого потенціалу.

Існує три форми організації психологічної допомоги бізнесу та підприємництву: експертиза, навчання, співпраця. Так, окремі бізнес-організації практикують запрошення конкретного фахівця або групи психологів-консультантів на короткий термін для роботи за контрактом. Метою такого запрошення є: надання експертної оцінки соціально – психологічним проблемам у колективі (поліпшення іміджу організації, створення особливої атмосфери корпоративної культури, регулювання конфліктів, усунення комунікативних проблем, організація ефективної реклами, тощо); навчання певним психологічним механізмам, що дозволяють оптимізувати бізнес і роботу персоналу (лекції, навчальні семінари, психотренінги, ділові ігри тощо).

Співпраця – це тривалий контакт працівників фірми (організації, підприємства) та психологів-консультантів. У деяких банках і організаціях штатними співробітниками є професійні психологи. Як правило, вони підпорядковуються керівникові відділу по роботі з персоналом і займаються професійним відбором кадрів, проведенням регулярного тестування персоналу і його атестацією, розробкою службових інструкцій, організацією навчальних семінарів тощо.

Такі форми роботи мають як позитивні, так і негативні наслідки. Так, психологи-консультанти, які є штатними працівниками організації (фірми, підприємства), добре знайомі з внутрішніми, закритими від зовнішнього спостерігача, проблемами організації. Вони можуть мати певний доступ до конфіденційної інформації та впливати на керівництво організації у процесі прийняття управлінських рішень відносно кадрової політики. Але при цьому вони перебувають у залежності від свого безпосереднього керівника і в першу чергу виконують завдання, поставлені саме ним. Психологи-консультанти змушені також дипломатично "обходити гострі кути", маскуючи або взагалі не торкаючись проблем, що пов'язані з інтересами різних (часто конкуруючих між собою) груп співробітників.

Консультативна діяльність (експертна оцінка, навчання) незалежних психологів зі співробітниками організації (фірми, підприємства) може бути більш ефективною у плані свободи психологів від формальної " ділової дипломатії". Проблеми, що підлягають психологічному аналізу, виділяються самими психологами-консультантами. Однак, багато прихованих проблем у взаєминах співробітників можуть залишитися невиявленими за той термін роботи, що відведений для незалежних психологів- консультантів за контрактом. Крім цього, важко, а часом і неможливо простежити результати та соціально-психологічні наслідки проведення тестування або психотренінгу.

Ефективна психологічна допомога бізнесу спрямована на досягнення двох основних цілей: організацію сфокусованої психологічної допомоги, спрямованої на конкретну групу менеджерів і службовців бізнес організації, і загально-психологічну допомогу, необхідну практично всім працівникам. Відповідно цілей накреслюються завдання, які має вирішувати психолог-консультант.

В.Ю. Меновщиков завданнями психологічного консультування в бізнесі та підприємництві вважає:

– поліпшення психологічного клімату, згуртування співробітників в єдину команду;

– вдосконалення практики підбору кадрів, зниження їх плинності;

– модернізацію організаційної структури;

– оцінку виробничих (бізнес) програм з точки зору психолога;

– надання підтримки співробітникам у розвиткові їх здібностей;

– допомога у подоланні стресів;

– досягнення відповідності між внутрішнім складом людини та її роботою;

– проведення розумної політики заохочень і покарань на фірмі;

– консультування керівників з психологічних аспектів діяльності підприємства на ринку (включаючи переговори, рекламу, маркетинг тощо).

Відомо, що при проведенні ділових переговорів з продажу товарів і послуг при організації рекламної діяльності слід, окрім раціональних підстав, враховувати емоції людей, які можуть істотно вплинути на їх поведінку.

На думку Г.С. Никифорова, завданнями психолога консультанта є:

– психологічне розвантаження співробітників організації;

– психокорекція особистісних деформацій, набутих внаслідок вигоряння;

– підвищення комунікативної компетентності, сензитивності (емпатії) і комунікативних умінь;

– розвиток навичок релаксації, саморегуляції та самоконтролю;

– формування позитивних і активних життєвих установок;

– розвиток творчого потенціалу;

– активізація мотивації самоактуалізації та особистісного зростання;

– планування особистої і професійної кар'єри.

Отже, завдання можуть бути різними і залежать від потреб замовника.

Перший контакт клієнта з консультантом (за контрактом), багато в чому визначає подальший розвиток їх взаємин і хід роботи. Успіх консультанта залежить не тільки від його професійної підготовки, а й від того, як на нього будуть реагувати керівник-замовник і очолюваний ним колектив . Консультант, який не володіє мистецтвом налагодження тривалих взаємин з клієнтом, приречений на поразку. Необхідно по-діловому і доступно пояснити замовникові, в чому консультант бачить істинні причини проблем, що виникли в організації і в чому полягає специфіка послуг з вирішення цих проблем. Щоб досягти успішного вирішення проблеми, слід враховувати той факт, що замовник і фахівець можуть по-різному дивитися на очікуваний результат і шляхи виконання завдання.

Л. Тобіас виділив такі основні принципи та механізми взаємодії консультанта і бізнес клієнта (підприємця).

1. При розмові з клієнтом необхідно продемонструвати, що консультант ставиться з великою повагою до проблеми клієнта, розуміє її і готовий ретельно нею займатися. Разом з тим замовнику з самого початку необхідно дати зрозуміти, що у консультанта є і свої професійні вимоги: сприятливі для роботи умови та час; терпіння та сприяння з боку замовника (механізм емпатії, принцип незалежності).

2. Завдання консультанта – своєю поведінкою показати клієнту, що взаємини між ними особливі й успіх справи в цілому буде залежати від того, наскільки партнери один одному довіряють (принцип довіри).

3. Надання інформації від консультанта будь-кому можливо тільки в заздалегідь обумовлених обставинах. Консультант залишає за собою право вказати або не вказувати у своєму звіті почуте у відкритій бесіді. Він не може стати джерелом інформації про будь-кого. Доступ до звітів суворо обмежений, можливий тільки при оцінюванні претендентів на ту чи іншу посаду, або при проведенні дослідження тільки для керівництва. Про це досліджувані обов'язково попереджаються (принцип конфіденційності).

4. У ході консультування необхідно бути в курсі того, який вплив мають поради консультанта, як вони сприймаються і тлумачаться співробітниками організації. Завжди необхідно пам'ятати, що кожен крок консультанта зважується і оцінюється замовником (принцип зворотного зв'язку).

5. Консультант має поважати право людей не відповідати на його питання, але в будь-якому випадку йому необхідно отримати потрібну інформацію (принцип взаємоповаги).

У ході першої взаємодії психолога-консультанта і замовника необхідно точно визначити проблему, в зв'язку з якою був запрошений фахівець. Керівник має чітко описати цю проблему.

Консультант може прийняти завдання тільки в тому випадку, якщо він згоден з таким описом. Психолог-консультант та замовник мають зрозуміти, чого вони спільно хочуть досягти та як виміряти отримані результати. Сторони обмінюються думками про те, як кожен розглядає консультування, наскільки далеко має просунутися консультант у роботі за узгодженим завданням і яка його відповідальність перед клієнтом. Важливо відразу визначити те, як обидві сторони будуть брати участь у виконанні завдання, якими будуть їх взаємні зобов'язання. Чи бажає клієнт отримати готове рішення проблеми або хоче виробити своє з допомогою консультування.

Помилка багатьох психологів-консультантів полягає в тому, що вони автоматично вважають керівника організації (президента компанії, генерального директора або директора) своїм головним клієнтом і поводяться з ним відповідним чином. Це дратує людей, які знають, що в першу чергу вони будуть відповідати за реалізацію прийнятих рішень і що зміни торкнуться саме їх роботи, а не роботи вищого керівництва.

Інша найбільш розповсюджена помилка психологів- консультантів – залишати осторонь керівника, "забувати" інформувати його про хід роботи та звертатися за його підтримкою і допомогою тільки тоді, коли це необхідно.

Часто консультант приймає симптоми труднощів і проблем в організаціях за істинні проблеми . Наприклад, такі показники у фірмі-клієнтові, як прогули, відсутність нових ідей, безініціативність, формальне ставлення співробітників до своєї роботи, сприймаються фахівцем як суттєві проблеми, хоча вони можуть бути лише симптомами більш глибоких труднощів. Завдання психолога-консультанта в "системі клієнта" полягає в тому, щоб визначити хто "володіє" проблемою і хто потребує допомоги, потім активізувати ініціативу клієнта в його ж власних інтересах.

Процес консультування є спільною діяльністю консультанта і клієнта з метою вирішення певної задачі й здійснення бажаних змін в організації клієнта. При цьому виявляються внутрішні ресурси та фактори розвитку організації. Цей процес має початок (встановлюються взаємини, починається робота) і кінець (консультант залишає організацію).

Робота консультанта полягає в тому, щоб розв'язати очевидну для замовника проблему. Одночасно слід не випустити з уваги ті чинники, які її створили і будуть породжувати аналогічні ситуації, якщо не розкрити їх джерело.

Консультативна діяльність з метою надання експертної оцінки складається з декількох етапів. Це – підготовка, діагностика, планування дій, впровадження (зміни в методах роботи), а також заключний етап (оцінка та звіт).

На етапі підготовки психолога до роботи здійснюється попередня діагностика проблеми. Щоб почати виконувати завдання, психолог має точно знати, чого від нього очікує замовник. З цією метою під час перших зустрічей консультант спонукає клієнта говорити якомога більше про своє розуміння проблеми. Перш ніж планувати завдання та пропонувати будь -які заходи, необхідно провести власну незалежну оцінку проблеми.

Мета попередньої діагностики – визначити і запланувати необхідне консультативне завдання чи проект для вирішення складної проблеми, яка виникла на фірмі замовника, а не тільки запропонувати способи її' вирішення. При попередній діагностиці проблеми кожен психолог-консультант застосовує свої індивідуальні підходи у відповідності з поставленими завданнями.

Проте більш поширеними є *два підходи консультанта до дослідження.*

Перший підхід полягає у зборі інформації за певними позиціями та аналізі за всіма складовими. На підставі отриманих результатів робляться висновки та рекомендації, що надаються замовнику. Спочатку консультант має проаналізувати стан справ клієнта за параметрами: минуле, сьогодення і майбутнє, зробити комплексну оцінку стану фірми (організації, підприємства). На основі цієї оцінки виявляються сильні та слабкі сторони організації, аналізуються і плануються можливі поліпшення існуючої ситуації, виробляються рекомендації щодо виходу з неї.

Другий підхід полягає в переході від аналізу загальних цілей, показників ефективності, що заплановані в організації – до аналізу причин низької продуктивності або інших проблем, а потім до більш докладного вивчення окремих напрямів діяльності організації. Цей підхід (просування від "загального" до "конкретного") допомагає обмежити попередні діагностичні дослідження питаннями першочергової важливості або переконати клієнта в тому, що шанси досягти очікуваних результатів будуть вище, якщо дослідження врахує всі аспекти роботи організації.

Мета діагностики:

– детально вивчити проблему, що стоїть перед клієнтом (виявити фактори, що впливають на дану проблему, підготувати необхідну інформацію для прийняття рішення про те, як організувати роботу з вирішення проблеми);

– ретельно вивчити різні аспекти взаємозв'язку між даною проблемою і загальними цілями та результатами діяльності організації клієнта, а також визначити, наскільки клієнт здатний і здійснювати зміни та ефективно вирішувати проблеми.

Результатом діагностики може бути висновок, що проблему не можна вирішити або її вирішення не виправдовує витрачених зусиль.

У ході проведення експертної оцінки може з'ясуватися, що для отримання більш детальної інформації про співробітників фірми (організації) консультанту необхідно організувати поглиблене психологічне дослідження. Воно дозволить: оцінити професійну придатність певних груп співробітників; зробити опис, прогнозування стилю й якості виконання виробничих (бізнес) завдань. Психологічне обстеження дає можливість зрозуміти логіку розвитку того чи іншого співробітника, передбачити найбільш ймовірні кризи, способи подолання труднощів або виходу з них.

У процесі обстеження можуть бути розглянуті наступні характеристики клієнта: інтелектуальні, емоційні, мотиваційні, ділові (технічні, організаторські навички, стиль управління); його розуміння себе та оточуючих, вміння спілкуватися (схильність до домінування-підпорядкування, доброзичливість, здатність до співробітництва, такт, гнучкість тощо). Керівнику повідомляється, що кожен співробітник фірми (організації, підприємства) отримає від консультанта усний чи письмовий звіт за результатами психологічного обстеження, з якого співробітник вільний робити будь-які висновки. У нього є вибір: чи надати консультанту дозвіл повідомити результати обстеження керівництву чи ні, і з яким ступенем подробиць.

Якщо психолога-консультанта запросили дати експертну оцінку конфліктній ситуації на фірмі (організації, підприємстві), то він не займається аналізом індивідуальних психологічних особливостей учасників конфлікту, не надає психологічних консультацій клієнтам, а лише допомагає їм усвідомити конфлікт, перш за все з точки зору того, що власне відбулося і чиї інтереси не враховані. Психолог сприяє налагодженню переговорного процесу конфліктуючих сторін.

Вироблення пропозицій щодо необхідних змін в організації клієнта відбувається на етапі планування дій. Замовнику пропонується декілька альтернативних варіантів у вирішенні проблем відповідно до існуючої ситуації на фірмі (організації, підприємстві). Перш ніж пропонувати клієнтові варіанти зміни ситуації, слід ретельно їх продумати, враховуючи суб'єктивну готовність керівника та організації в цілому до змін. Основний

наголос робиться на рекомендаціях окремим групам фахівців, колективу щодо спільної роботи з вироблення нової стратегії (цілей, завдань).

На заключному етапі консультативної діяльності психолог надає замовнику звіт, який викладається в усній або письмовій формі. Усно викласти швидше, це форма більш інформативна, гнучка. Вона дозволяє уточнити всі деталі. Письмовий звіт передбачає більш глибокий аналіз.

У випадку запрошення психолога-консультанта на фірму (організацію, підприємство) клієнта з метою навчання співробітників основам психології бізнесу та управління, його діяльність буде полягати (в залежності від контракту) у читанні лекцій, проведенні тематичних семінарів, ділових ігор і психотренінгів.

Зміст лекцій і семінарів будується у навчально-нормативному режимі: фіксується, як психологічно грамотно необхідно організовувати ділове спілкування і взаємодію, а потім описуються конкретні психотехнології.

Більш дієвим є проведення тренінгів і ділових ігор. Наприклад, метою комунікативних тренінгів є навчання навичок ефективного ділового спілкування, психології ієрархії на підприємстві (в бізнесі), ведення нарад, проведення переговорів, врегулювання конфліктів і тощо.

В залежності від мети та етапу консультативної діяльності методи та техніки, що застосовує психолог, умовно можна поділити на три групи.

До першої групи належать *методи, що дозволяють зібрати інформацію:* анкетування, ділові бесіди, інтерв'ювання, маркетингові дослідження. У другу групу входять *дослідницькі методи.* Вони націлені на критичний аналіз управлінської ситуації та організаційної структури фірми (організації, підприємства) клієнта. Це – цільові методи управління, методи оцінки психологічного клімату у колективі, методи аналізу проблем і негативних наслідків, батареї психологічних тестів. Цілі проведення тестування різні: професійний відбір на вакантну посаду, проведення атестації персоналу, пошук ефективного індивідуального стилю управління для конкретного керівника тощо.

Треба пам'ятати, що тестування та оцінка без спостереження за співробітником тільки шляхом видачі йому бланка через третю особу не є професійним.

До третьої групи увійшли *навчальні методи.* Вони ефективні на етапах впровадження і завершення консультування: ділові ігри, активні методи навчання персоналу (тренінги), групові методи прийняття рішень.

Незалежно від того, на якому етапі ведеться робота на фірмі (організації, підприємстві) замовника, консультант завжди має дотримуватися певних правил, процедур і технік консультування.

1. *Постановка запитань.* Володіння технікою постановки запитань для збору інформації – це основа професіоналізму консультанта . Запитання, що задаються консультантом- дослідником, можна розподілити на два види: відкриті та закриті. Закриті запитання припускають відповіді ствердження або заперечення і застосовуються для отримання конкретної інформації. Відкриті запитання – основа консультаційної бесіди, оскільки дають можливість людям ділитися своїми почуттями, думками з консультантом. Однак не всім клієнтам подобаються відкриті запитання, у деяких вони викликають почуття тривоги, підсилюють занепокоєння. У таких випадках консультанту необхідно ретельно продумувати, формулювати запитання і ставити їх у відповідний час. Відповіді клієнта іноді бувають поверховими або надто абстрактними, формальними, в цьому випадку психолог-консультант використовує конкретизуючі запитання. Наприклад, співробітник каже, що не задоволений рівнем реклами товарів, які пропонує фірма. Психолог просить уточнити: "Як Ви вважаєте, що можна змінити в рекламі, щоб зацікавити покупців у придбанні саме цього товару?" Подібне запитання спонукає клієнта до аналізу причин ситуації, що склалася. У процесі такого аналізу виявляються, компетентність, креативність, установки співробітника.

2. *Вміння слухати клієнтів.* Слід уникати надмірного опитування в консультуванні. Воно перетворює бесіду тільки на обмін запитаннями-відповідями.

3. *"Підбадьорювання" і "заспокоєння"* клієнта важливі для створення та зміцнення консультативного контакту. Ці техніки необхідні для проведення роботи в організаціях (фірмах, підприємствах) з підвищеною конфліктністю, роз'єднаністю персоналу, підвищеною тривожністю в колективі. "Підбадьорювання" і "заспокоєння" – це короткі фрази консультанта, спрямовані на підтримку клієнта, зняття емоційної напруги.

4. *Техніки зворотного зв'язку:* перефразування й узагальнення. Вони спрямовані на відображення змісту консультативної бесіди, щоб не втратити смислового контакту з клієнтом, для структурування роботи з ним.

5. *Надання інформації клієнтові.* Консультант висловлює свою думку, відповідає на запитання клієнта, інформує його про різні аспекти обговорюваних проблем.

6. *Структурування консультування.* Ця техніка дозволяє краще організувати взаємини консультанта з клієнтом. Закінчивши розмову, консультант і клієнт спільно обговорюють результати, роблять висновки.

На думку О.Г. Бєльської робота психолога-консультанта значно ускладнюється, якщо співробітники займають одну з нижче перелічених позицій:

– *"Це не моя проблема".* Такий співробітник має тенденцію вести себе як керівник психолога-консультанта. Він більше схильний розповідати про інших членів організації, у яких, на його думку, є проблеми або які ці проблеми самі створюють. Він закликає консультанта "зробити що-небудь", при цьому не визначає конкретно, яких змін очікує. Характерна фраза: "Я не хочу в цьому розбиратися, для цього ми найняли Вас!" Тобто співробітник організації (фірми, підприємства) приймає на себе роль "відповідальної сторонньої людини". Якщо проблеми виникли все ж таки через нього, то процес їх вирішення може зайти в глухий кут.

– *" У мене є сумніви стосовно Вашої компетентності"*:

1) такий співробітник завжди знає стан справ краще психолога-консультанта. Каже багато, в цілому, абстрактно, точний зміст слів залишається неясним. Коли консультант намагається узагальнювати його висловлювання, клієнт зазвичай його поправляє: "Ви не зрозуміли ...". При цьому його поправка або тривіальна (містить те, що і так само собою зрозуміло), або включає в себе занадто багато відтінків і значень. Надалі він дає зрозуміти, що цінує "теоретичний внесок" консультанта, але не думає, що в подібній ситуації це варто застосовувати на практиці;

2) співробітник схильний формулювати свої повідомлення психологу-консультанту в термінах, за допомогою яких він проявляє неповагу до його припущень. Характерне висловлювання: "Знаєте, ми тут бізнесом займаємося і не потребуємо ..., тому очікуємо від Вас щось інше". Консультант періодично ставиться в такі рамки, коли має доводити, що він краще, ніж про нього думають;

– *"Це безнадійно, тут нічого змінити не можна".* У процесі консультативної бесіди клієнт постійно погоджується з консультантом, начебто намагається все виконувати, але результат завжди визначається характерною фразою: "Я все зробив, як Ви радили, але це виявилося недієвим". Мають місце також "подвійні повідомлення" – співробітник просить поради і одночасно дає зрозуміти, що по суті, не хоче, аби з цього щось вийшло. Для того, щоб психолог це зрозумів, клієнт може застосовувати іронію, невербальні засоби комунікації, натяки.

Зупинимося більш детально на розгляді окремих прикладів консультативної діяльності в бізнесі та підприємництві.

У зв'язку з постійно зростаючою конкуренцією, перед різними бізнес – організаціями (туристичними фірмами, банками, торгівельними центрами, тощо) постає завдання втримати клієнтів. Це можливо зробити за рахунок покращення сервісу. Для навчання співробітників новим технологіям обслуговування клієнтів може бути проведена спеціальна консультація з метою аналізу ситуації, виділення дійсних причин, через які найчастіше уходять постійні клієнти; формування психологічної готовності співробітників до самозміни.

У процесі обговорення з'ясується, що одна з причин відмови клієнтів у послугах банка (туристичними фірмами) пов'язана з бажанням мати сервісне обслуговування з тим же рівнем комфортності, як і на заході, включаючи психологічно грамотне спілкування співробітників. Тому співробітникам банку пропонується обговорити конкретні ситуації, в яких змодельовані випадки втрати клієнтів. Демонструються способи застосування технік переконання, аргументації, емоційного і комунікативного підлаштування під клієнта, конструктивного вирішення конфліктів і суперечностей.

Проводиться конструктивна критика застарілих, неефективних способів роботи. Завдяки використанню відеотехніки співробітники отримують можливість виокремити в своїй поведінці ті дії, які є помилковими або неефективними. Обговорюються ситуації: відсутності проявів уваги до клієнта і комунікативних засобів, що допомагають організувати партнерство, виробити розумний компроміс; невміння скласти уявлення про індивідуальні особливості клієнта; відсутність розуміння його цілей.

Співробітників ознайомлюють з психотехніками встановлення позитивного початкового контакту з клієнтом, методів експрес- діагностики цілей і характерних особливостей клієнта. Вони обговорюють ситуації психологічно грамотного спілкування з клієнтом, встановлення з ним довірливої атмосфери в процесі ділового спілкування, освоюють прийоми конструктивного залагодження конфліктів, способи формулювання відмов, що не викликають образу у клієнта тощо.

У деяких випадках (за необхідності) у процесі групової консультації обговорюються екстремальні ситуації взаємодії з конкурентами, показуються спеціальні переговорні техніки, що дозволяють досягти бажаного результату за короткий час, описуються правила ділового етикету.

Як зазначалося раніше, при організації сфокусованої психологічної допомоги психологи-консультанти працюють з окремими групами людей. Наприклад, з бізнесменами певного посадового рівня ієрархії (керівництвом банку, фірми, організації, підприємства), або представниками певної професії (менеджерами, маркетологами тощо). У кожній з цих груп є свої специфічні проблеми, до вирішення яких прагнуть психологи.

Розглянемо приклад надання сфокусованої психологічної допомоги банківським службовцям (автор Н.В. Самоукіна). Психолог-консультант розподілив їх на три групи.

У першу професійну банківську групу увійшли висококваліфіковані фахівці середнього та старшого вікового періоду – 30 – 50 років, які мають стаж роботи в банківській сфері 10-20 років. Як правило, вони чітко розуміють свої завдання, але відчувають при цьому складнощі психологічного порядку: як перебудувати та оновити професійні знання і досвід, повністю не відкидаючи накопичений професійний багаж, а використовуючи з нього все цінне та позитивне.

Прагнення працювати так само ефективно, як раніше, формує їх психологічну готовність до отримання нових професійних знань. Проте у них є внутрішня установка на збереження напрацьованого раніше високого професійного та посадового статусу. Ця установка зазвичай гальмує розвиток даної групи банківських службовців. їх внутрішній опір нововведенням формує ряд психологічних захистів у поведінці, які блокують процес професійного саморозвитку.

Робота психолога-консультанта з цією групою банківських службовців була спрямована на:

– зняття психологічних захистів на кшталт "У нас все добре", "У нас взагалі немає проблем", "Ми не розуміємо, чого хоче керівництво", "У нашій роботі важливі економічні фактори, а не психологія" тощо;

– подолання інерції професійних установок;

– активізацію прагнення до самозміни;

– перебудову свідомості, переключення зі стабільної, захищеної професійної позиції на нову позицію в умовах постійно мінливої соціально-економічної ситуації.

Друга група банківських службовців – це люди активного, працездатного віку – 35 – 45 років, які прийшли до банку з організаційно-управлінських структур, економічних вузів, а також колишні інженерно- технічні працівники. Важливо відзначити, що пошук нових місць роботи та перехід в інші професійні сфери здійснюють, як правило, люди, які володіють високим інтелектуальним і особистісним потенціалом. Вони мають мужність зрозуміти та прийняти факт руйнування старих професій і громадських сфер діяльності, конструктивно вирішити власну кризову професійну ситуацію та відмовитися від застарілих життєвих і професійних планів. Працівники цієї категорії психологічно готові до швидкого професійного перенавчання й освоєння нового досвіду.

Основні соціально – психологічні проблеми, з якими стикаються фахівці цієї групи, полягають: у необхідності професійного та особистісного самоствердження на новому місці роботи; в пошуку нового кола комунікативно-професійних контактів; в освоєнні нової професійної ролі, переорієнтації наявних організаторських та інтелектуальних умінь відповідно до вимог освоюваної професії; в подоланні певного опору з боку банківських фахівців старшої вікової категорії, які не бажають віддавати професійні місця "новачкам".

Діяльність психолога-консультанта з такою групою банківських службовців може бути спрямована на вирішення наступного:

– формувальну роботу з підвищення самооцінки та впевненості у власних силах;

– імпульс до позитивного усвідомлення власного успішного руху в процесі оволодіння новою професією та повноцінного включення в нову професійну сферу;

– профілактичну допомогу щодо усунення у людей можливих невротичних реакцій на цьому складному шляху: зниження самооцінки, невпевненість у собі, тривожність, перестраховку тощо.

Третя група банківських службовців – це молоді люди у віці 20 -30 років, які займають різні посади, починаючи від керуючого банком і закінчуючи операціоністом. Працівники цієї категорії досить впевнено почуваються в нових економічних умовах, при наявності високої самооцінки, пов'язаної з приналежністю до банківської сфери.

Однак, у молодих операціоністів присутнє почуття особистісної неповноцінності, оскільки, як правило, ця посада у колективі банку є менш престижною (особливо це помітно в комерційних банках). У них високе нервове навантаження (вимоги з боку керівництва, невдоволення та зауваження клієнтів), наявність тільки негативного стимулювання (працівник позбавляється премії за помилки, але не заохочується за успішну працю). Як правило, операціоністи використовують у спілкуванні з клієнтами тільки формально-діловий стиль, недооцінюючи психотехнічні можливості особистісно-орієнтованого спілкування (засобів психологічного впливу на клієнта, переконання, роз'яснення, створення позитивної атмосфери діалогу та інше). В результаті операціоніст занадто часто направляє клієнтів до керівництва з метою з'ясування проблемних питань. У тому числі, коли проблема є не професійною, а скоріше психологічною, яку операціоніст зміг би вирішити самостійно, якщо володів би певною комунікативною культурою.

Діяльність психолога з молодими банківськими працівниками має бути спрямована на організацію циклу психологічних консультацій, присвячених питанням формування психологічного захисту і навичок безпечного ділового спілкування. Спеціальна увага має приділятися засвоєнню техніки безпечного спілкування: як перервати контакт з потенційно небезпечним клієнтом, як ефективно реагувати на загрози та шантаж, як правильно діяти в екстремальній ситуації, як перевести конфлікт у творче та продуктивне русло тощо.

Отже, консультативна діяльність у бізнесі та підприємництві має три форми: надання експертизи, проведення навчання, співпраця з клієнтом (замовником).

Етапами консультативної діяльності є – підготовка, діагноз, планування дій, впровадження, заключний етап (оцінка і звіт). В залежності від мети й етапів консультування психолог застосовує різні методи: дослідницькі, навчальні, а також методи збору інформації.

Перш ніж пропонувати клієнтові варіанти зміни ситуації, слід ретельно їх продумати, виходячи із загальної ситуації й враховуючи суб'єктивну готовність до змін керівника та організації в цілому.

6. Психологічне консультування у сфері реклами

Згідно визначенню, реклама – це інформація про особу чи товар, розповсюджена в будь-якій 'формі та в будь-який спосіб і призначена сформувати або підтримати обізнаність споживачів реклами та їх інтерес щодо даної особи чи товару.

Психологічне консультування в рекламі спрямоване на реалізацію багатьох завдань, серед яких можуть бути:

1) визначення ефективних методів рекламного впливу;

2) вивчення особливостей впливу реклами на перебіг психічних процесів.

Для якісного проведення консультування в рекламі психолог-

консультант повинен знати види, типи реклами та її цілі.

Реклама є складною продукцією, призначеною для найрізноманітніших категорій споживачів і слугує для розв'язання великого коло завдань.

Рекламу можна розподілити за такими категоріями:

– За складом цільової аудиторії – сильно, середньо та слабо сегментована.

– За цільовим впливом – комерційна (реклама товарів, послуг) та некомерційна (політична та соціальна).

– За широтою розповсюдження – глобальна, загальнонаціональна, регіональна, місцева.

– За типом розповсюдження – друкована (реклама в пресі, різноманітна друкована продукція), електронна (реклама по телебаченню, радіо, в Інтернеті), зовнішня (плакати, бігборди).

– За способом виконання – текстова, візуальна, текстово- візуальна.

– За методом впливу – пряма та опосередкована.

– За способом звернення – персоніфікована та неперсоніфікована.

Як і будь яка інша діяльність, рекламна має свої цілі, серед яких можна виділити наступні:

– Реклама продукції. В більшості випадків мета такої реклами полягає в тому, щоб сприяти збільшенню об'ємів реалізації товарів, які рекламуються.

– Реклама торгівельної марки. Реклама зорієнтована на привернення уваги, виникнення зацікавленості у споживачів до конкретної марки товару – з тим, щоб сформувати до неї позитивне ставлення і переконати споживачів вибрати при покупці товари саме цієї марки.

– Реклама імені та послуг виробника, реклама імені продавця. В цьому випадку реклама зосереджується на назві компанії і налаштована на привернення уваги, виникнення інтересу не стільки до продукції, а до тих хто виробляє продукт, для того щоб сформувати позитивне ставлення до виробника.

– Реклама політичних партій та політиків – спрямована на реалізацію того чи іншого політичного рішення чи дії.

– Реклама суспільних організацій. Мета такої реклами – створити позитивний образ громадської організації, активіста, правозахисної чи благодійної організації.

Кінцевою метою будь-якої реклами є вплив на свідомість людини в такій мірі, щоб спонукати її до здійснення вчинку, який полягає у придбанні даного товару. Таким чином, реклама тісно пов'язана з пізнавальною діяльністю тих, до кого воно звернена, і тому її основи базуються на даних науки, яка досліджує і встановлює закони людського пізнання і розумової діяльності. Ця наука – психологія.

Спеціаліст з консультування у рекламі повинен бути компетентним у психології споживачів, веденні ділових переговорів, організації продаж, маркетинговій комунікації, мерчандайзингу і побудові технології з обслуговування клієнтів.

Враховуючи психологічні особливості створення реклами, психолог-консультант повинен орієнтуватися у багатовекторності рекламних повідомлень. Це може бути реклама товару, послуг, марки, фірми, ідеї, особистості, вірогідних інновацій і проблемних аспектів буття.

Психолог-консультант може залучатися до проведення рекламних акцій, шляхом підготовки персоналу, який має проводити ці акції. Консультування може бути пов'язане з проблемами у стосунках між організацією-рекламодавцем і рекламним агентством. Для найбільш ефективного впливу психолога-консультанта у вирішенні проблеми йому необхідно провести попереднє дослідження.

По-перше, треба вивчити питання асортименту товарів рекламодавців і інтересів споживачів.

По-друге, встановити чи займається рекламне агентство комплексною рекламною компанією, чи тільки представляє один із видів рекламного продукту (наприклад, буклети).

Психолог-консультант повинен знати, що основним споживачем консультаційних послуг у рекламі є рекламодавець, який часто не знає, як організувати рекламну кампанію, йому навіть буває незрозуміло, яку інформацію із своєї практики реалізації продукту та характеристик продукту необхідно використовувати для цієї мети.

Допомога консультанта потрібна навіть на стадії передачі технічного завдання від рекламодавця до рекламіста, який є посередником у створенні рекламного звернення.

Роль психолога-консультанта необхідна у роботі зі споживачами. Він організовує дослідження, визначає цілі, застосовує необхідні методи збору і обробки даних, професійно інтерпретує результати та вибирає форму їх представлення.

Психолог-консультант повинен враховувати і те, на яку аудиторію буде зорієнтована реклама (цільова, нецільова аудиторія), який соціальний резонанс викличе її поява, з'являться позитивні чи негативні відгуки у суспільстві.

Психолог має допомогти клієнту і зорієнтувати його на те, що не тільки реклама впливає на окрему людину та на суспільство в цілому, але і суспільство реагує і впливає на окремі рекламні проекти (це може статися з рекламою алкоголю, цигарок та ін.).

Консультант повинен враховувати економічні, соціальні та комунікативні ефекти від впровадження реклами:

– економічний полягає у тому, що реклама стимулює зростання обсягу продаж, дає можливість виробництву знижувати витрати, стимулює зростання прибутку, що сприяє оновленню обладнання, появі робочих місць і таке інше;

– соціальний ефект підвищує рівень життя населення, сприяє розвитку вільного підприємництва, проведенню широких суспільних кампаній, привертає увагу до соціально-значущих проблем;

– комунікативний ефект – інформує про нові товари, допомагає споживачам покращувати своє життя, зберігає час на пошук товару, послуги, зв'язує воєдино засобами інформаційних каналів самих рекламодавців і споживацьку аудиторію.

У своїй практичній діяльності психолог-консультант повинен враховувати, що будь-який тип реклами в ЗМІ – друкованої, телевізійної або радіореклами – використовує різноманітні психологічні прийоми. Реклама, впливаючи на споживача, намагається об'єднати уявлення про продукт реклами з його глибинними та основними потребами і влив на людину може здійснюватись різними методами та способами. Серед них, зокрема, переконування, наслідування, зараження, стереотипізація, ідентифікація, НЛП, маніпулювання свідомістю, навіювання.

Переконання. В рекламі метод переконування має досить

широке використання. Переконування спрямоване не тільки на емоції людей, але, насамперед на інформування про товар, який рекламується, його порівняльні характеристики. При переконуванні інформація адресується до розуму людини, до її рефлексивних, критичних здібностей.

У практиці психологічного консультування цей метод передбачає вплив на другу сигнальну систему людини і через неї на ті чи інші соматичні прояви.

Одним із яскравих прикладів застосування методу переконування в рекламі є теорія "унікальної торгівельної пропозиції" (УТП). Згідно теорії УТП складається з трьох частин. По-перше, кожна рекламна об'ява повинна дати чітке інформаційне повідомлення. Це має бути не тільки набір слів, а і розв'язання конкретної проблеми. По друге, така об'ява має відрізнятись від пропозиції конкурентів, тобто вона має бути унікальною. Унікальність може бути пов'язана або з самим товаром, або із твердженням, яке ще не використовували конкуренти. Якщо товар не можна змінити і він об'єктивно нічим не відрізняється від інших, то потрібно надати таку інформацію про нього, про яку раніше ніколи не говорили. По-третє, пропозиція повинна бути такою вагомою, щоб збільшилась кількість нових споживачів даної продукції.

Наслідування – це не просте прийняття зовнішніх рис поведінки іншої людини, але й відтворення особистістю рис та зразків демонстрованої кимось поведінки.

Метод наслідування в рекламі, на думку багатьох спеціалістів, ефективно діє в тому випадку, коли рекламується те, що для людини є престижним, те, що купується, щоб бути схожим на відому, популярну, авторитетну особистість.

Механізм наслідування для більшості людей не є простим копіюванням, а обумовлюється цінностями та ціннісними орієнтаціями людини, її інтересами, потребами та бажаннями.

Зараження визначається як несвідома, мимовільна схильність людини до певних психічних станів. Проявляється зараження не через усвідомлене прийняття інформації, а через передачу певного емоційного стану. Людина діє не за власним розсудом, а копіює поведінку інших. У практиці рекламного впливу такий механізм особливо дієвий при проведенні заходів, в яких бере участь велика кількість людей (іноді під час таких заходів спеціально підготовлені люди створюють дії, які запускають механізм зараження).

Стереотипізація. Поняття стереотип було введено в 20-х роках XX століття. Стереотип визначається як спрощене, раніше прийняте уявлення, яке не ґрунтується на власному досвіді. На думку Р. Чалдіні "...стереотипи впливають на людину із самого дитинства і вони протягом всього життя переслідують нас". В рекламі та PR стереотип може використовуватися як система психологічного впливу. За допомогою такої системи, яка зазначає І.Л. Вікент'єв, можна керувати процесом формування іміджу (образу, репутації). В основі даної концепції лежить вчення російського психофізіолога А.А. Ухтомського про домінанту. Сприйняття людиною реклами залежить не тільки від впливів на людину, скільки від наявних у людини домінант або стереотипів. "Тому проектувати комунікацію тільки від свого "хочу", ігноруючи домінанти та стереотипи клієнтів – означає програти рекламу ще на старті" – пише І.Л. Вікент'єв. Роль стереотипів у рекламі велика. Вміння їх використовувати на практиці є важливою умовою ефективності роботи рекламіста або спеціаліста по PR. Але для психології реклами важливо визначити значення стереотипу в системі психологічних понять, які описують мислення та поведінку людини. В іншому випадку може виникнути уявлення про те, що керуючи стереотипами і впливаючи з їх допомогою на споживача рекламіст може продати все що завгодно, незалежно від якості товару і об'єктивної потреби в ньому.

Імідж. Імідж у рекламі, на думку професора О.О. Феофанова, – це основний засіб психологічної обробки споживачів, маніпулювання їх свідомістю. Оперуючи "іміджами", сучасна реклама творить чудеса. Вона здатна перетворити маловідомий товар в символ престижу, отже реклама створює ілюзію перетворення одних речей в інші. На будь-яку річ, будь-яку особистість, будь-яке явище вона може надіти будь-яку маску.

Дослідники називають імідж в рекламі засобом психологічного впливу і навіть маніпулюванням свідомістю людини. Задача реклами, на думку М.О. Голядкіна, полягає в тому, щоб наділити ті чи інші товари певним образом – іміджем. Імідж будується на емоційному сприйнятті, який, у певних рисах відповідає рекламному об'єкту і в той же час

цей образ ідеалізований, оскільки часто приписує товарам функції, які виходять за межі безпосереднього призначення.

Імідж створює задану соціально-психологічну установку, яка визначає поведінку людини у ставленні до об'єкта. Люди сприймають об'єкт як результат власного бачення. Ці властивості іміджу дають можливість пропаганді, "масовій культурі", рекламі використати його як інструмент маніпулювання свідомістю. Сила іміджу проявляється у всіх формах буття: в моді, у сприйманні творів мистецтва, у поглядах на політику, в стилі життя, у визначенні духовних цінностей.

Психолог-консультант повинен розуміти як створюється імідж в рекламі. Існує декілька способів створення іміджу: 1) мотиваційний аналіз; 2) психоавтоматика; 3) хронологія; 4) засоби "силового відеомонтажу" і пошук сублімального звукоряду; 5) геометрологія; 6) міфопроектування.

Деякі автори вважають, що поняття іміджу потрібно розглядати системно з іншими аналогічними механізмами впливу, зокрема – стереотипами, міфами тощо. Так, на думку М.О. Голядкіна імідж має успіх, якщо не існує протиріч із системою цінностей людини, з її інтересами та стереотипами. Імідж та стереотип – різні ракурси інтерпретації діяльності в свідомості людини, що доповнюють один одного.

Механізм ореолу. Для консультанта-психолога в рекламі та дизайні потрібно враховувати особливості того чи іншого методу рекламного впливу, особливо коли реклама здійснюється не традиційними способами, а з використанням спеціальних прийомів. Такі прийоми іноді називають ефектом або "механізмом ореолу". На практиці застосування такого механізму може давати істотний результат, або у разі неправильного використання, створює багато проблем, погіршуючи ефективність рекламного впливу.

Реклама, яка базується на застосуванні ефекту ореолу, у ряді випадків може викликати негативний результат, коли увага акцентується не на товарі, який рекламується, а лише на його "ореолі", тобто образі. Виходом з даної ситуації є попередня психологічна експертиза (або "тестування") реклами. У випадку, коли в рекламі того чи іншого товару використовують образи відомих людей (акторів, режисерів, співаків чи політичних діячів), ефект ореолу поєднується з механізмом ідентифікації.

Ідентифікація. Поняття ідентифікації в психології реклами пов'язують з явищем, коли споживач порівнює себе з персонажем реклами, ставить себе на його місце і при цьому хоче бути схожим на нього. Іноді тільки за допомогою використання такого методу рекламі вдається переконати споживача у високій якості того чи іншого товару, в наявності у товару необхідних функціональних характеристик.

Нейро-лінгвістичне програмування (НЛП). НЛП широко використовується в рекламі та дизайні. Важливого значення мають поняття "комунікація", "конгруентність", "неконгруентність", "перцептивна карта реальності", "репрезентативна система". Так, термін "комунікація " використовується для визначення будь-якої взаємодії людини з іншими людьми, "конгруентність" позначає повну відповідність слів та інших складових комунікаційного процесу, таких як міміка, поза та інтонація, "неконгруентність" – неузгодженість компонентів спілкування, що порушують контакт із співрозмовником; "перцептивна карта реальності " – індивідуальна модель сприйняття кожної людини, яка базується на попередньому досвіді людини і в правильності якої вона переконана; "репрезентативна система" – система, яка кодує в свідомості сенсорну інформацію, що надходить через органи чуття. У відповідності з цим принципом в НЛП люди поділяються на декілька типів: "візуали", "аудіали", "кінестетики". В залежності від типу сприйняття інформації люди можуть по-різному сприймати рекламу і відповідно реагувати на неї.

Маніпулювання свідомістю людей. Поняття маніпуляція походить від латинських слів manus – рука та ple – наповнювати і тлумачиться як дії з об'єктами з певними намірами та цілями. Звідси пішло і сучасне переносне значення слова – ставлення до людей, як до об' єктів, якими легко керувати. Виділяють три ознаки маніпулювання.

Маніпулювання здійснюється шляхом впливу на людей через програмування їх поведінки. Цей вплив спрямований на психіку людини і має на меті змінити думку, бажання і цілі людини в потрібному напрямку. Успіх таких дій можливий, коли людина, якою маніпулюють, щиро вірить всьому, що відбувається. Повідомлення, яке адресує маніпулятор, може крім відкритого сигналу, містити і прихований, "закодований" сигнал, який і повинен вплинути на іншу людину. При маніпулюванні свідомістю, в тому числі при використанні в рекламі маніпулятивних технології, вплив в першу чергу здійснюється на пам'ять, мислення, уяву та увагу людини. Завдання маніпулятора – переконати людину запустити процес уяви по потрібному руслу, але так, щоб споживач не помітив прихованого впливу. Для цього потрібно зосередити увагу на повідомленні. Для маніпулювання важливі прийоми привернення та утримання уваги, а також відволікання уваги від деяких реальностей або інших частин повідомлення (для ефективності рекламного впливу краще не давати невірну інформацію, а досягти того, щоб "непотрібна" для рекламодавця інформація не була помічена споживачем). Для успішного впливу на свідомість людини потрібно також, щоб інформація запам'яталась. Дослідження показують, що в результаті частого повторення запам'ятовується будь-яка реклама, незалежно від того, корисна вона для людини чи ні, викликає заперечення чи схвалення. Важливу роль відіграє також впізнавання того чи іншого образу. Людина швидше буде реагувати на відомий раніше товар чи торгівельну марку.

Спосіб маніпулювання свідомістю реалізується різними методами.

Інформаційний метод. Деякі види реклами спрямовані на інформування про продукт чи товар і намагаються вплинути на переконання людини. В такій рекламі частіше за все використовуються звернення або поради – зберегти гроші або отримати якісну послугу. Акцент в подібній рекламі ставиться на тому, щоб викликати у споживача відчуття того, що людина робить вигідний для себе вибір.

Емоційний метод. Досить часто реклама впливає на емоції людини. Вплив на почуття – найкращий спосіб вплинути на наші переконання та поведінку. Більшість рекламних кліпів чи постерів спрямовані на те, щоб викликати позитивні емоції (любов до друзів, сім'ї, приємні спогади). Придбавши той чи інший товар, споживач зробить приємне важливим для нього людям. Реклама, яка асоціюється з розвагами також зорієнтована на емоції людини. Викликаючи в уяві позитивні образи, з часом така реклама стає інтегральною частиною діяльності, а також складовою частиною почуттів, що пов'язані з такою діяльністю. Певні символи в рекламі можуть викликати у глядачів теплі почуття і ці емоції переносяться на товар, який рекламують. Навіть назва продукту може вплинути на наші почуття та ставлення до товару. Найефективніший метод продаж – при якому наголошується, що товар може забезпечити хороший психічний стан людини і задовольнити її особистісні потреби.

Часто в рекламі застосовується метод, який викликає у споживача відчуття власної унікальності або створюється уявлення про унікальність нової продукції.

Метод стимулювання страху. Подібна реклама створює в уяві людини загрозу та страх, в тому випадку, якщо людина не придбає той чи інший товар. Частіше за все це реклама ліків, продуктів харчування, і навіть побутової техніки (прикладом може бути реклама комп'ютерів, коли глядача запитували "Чи хочете Ви, щоб Ваша дитина погано знала математику, тільки через те, що Ви не купили їй комп'ютер?". Фахівці в галузі реклами прийшли до висновку, що даний метод ефективний в тому випадку, якщо рівень подразника буде оптимальним. Незначний вплив може не викликати необхідних емоцій, але надзвичайно агресивна реклама може викликати у людей відразу і включити захисні механізми. Звернення до почуття страху в рекламі досить ефективні, але використовувати такий метод потрібно досить обережно.

Навіювання (сугестія)- основний психологічний метод впливу в рекламі. На думку А.П. Слободяника, сугестія може здійснюватись за допомогою різних прийомів. Реальне навіювання реалізовується через дії або інші немовні прийоми. При вербальному навіюванні сугестор використовує мовні засоби. Розрізняють також пряме та опосередковане навіювання. При прямому відбувається вплив, як правило, у формі наказу. При

опосередкованому навіюванні зміст впливу підкріплюється визначеними і конкретними умовами, при яких воно буде реалізовуватися. В цьому випадку використовується додатковий подразник, який набуває нового інформаційного значення через проведене пряме навіювання.

Деякі дослідники в галузі реклами та маркетингу вважають, що навіювання припускає здатність людей приймати інформацію, яка базується не на доказах, а на престижі джерел. На їх думку треба розрізняти первинне (психомоторне) навіювання, яке полягає в готовності погоджуватись з інформацією на основі її некритичного сприйняття та престижне навіювання – зміна думки під впливом інформації, яка отримана від високоавторитетного джерела. Сила рекламного впливу залежить від повторюваності інформації. Щоб досягти відвідного ефекту одного повторення недостатньо, потрібно прагнути того, щоб повідомлення повторювалось декілька разів, але кожний раз воно повинно бути дещо видозміненим, щоб в нього вносилось щось нове, змінювались способи і форми подачі. Одна з причин ефективності багаторазового повтору реклами полягає в тому, що вона діє на людину в різний час і впливає в найбільш сприятливі періоди часу, які обумовлені психофізіологічним станом людини. Наприклад, в певних випадках у людини може бути підвищене психічне або фізичне навантаження, проявляється психічна астенізація, мисленнєві здібності та асоціативність слабшає. Людині в такі моменти важче робити логічні висновки, формулювати твердження, судження чи доказ, знижується критичність мислення і вона легше піддається рекламному впливу. На сприйняття реклами впливає зацікавленість споживача в предметі реклами. Чим вище така зацікавленість, тим вища ефективність рекламного впливу.

Соціально-психологічна установка. Ще одним механізмом впливу реклами на споживача може бути соціально-психологічна установка, яка виникає внаслідок соціальних контактів, соціального впливу.

На думку російських дослідників А.Н. Лебедева та А.К. Боковикова рекламу потрібно розглядати як соціально- психологічну установку. Установка виявляється ефективною з точки зору психологічного впливу, якщо між її компонентами немає протиріч. В іншому випадку установка слабшає, знижується ступінь її впливу на поведінку людини.

Німецький психолог Т. Кенінг надавав важливе значення психологічним установкам в рекламі. "...Позитивний або негативний вплив реклами багато в чому залежить від тієї психологічної установки людини, при якій рекламі доводиться діяти; якщо реклама виявляється нездатною створити необхідну сприятливу установку – її успіх неможливий, зникає зацікавленість, яка діє у випадку установки довільної уваги, зовсім не вплинувши на волю людини".

У сприйнятті та розумінні рекламної інформації важлива роль належить когінитивному (пізнавальному), емоційному та поведінковому (конативному) факторам. Ці фактори психолог, який проводить консультування в сфері реклами та дизайну, повинен враховувати для покращення ефективності рекламного впливу на споживача.

Когнітивний компонент пов'язаний з тим, як рекламна інформація сприймається та усвідомлюється людиною. Вивчення когнітивного компоненту передбачає аналіз ряду процесів переробки інформації, таких як відчуття, сприймання, пам'ять, мислення, уява.

Емоційний компонент рекламного впливу визначає емоційне ставлення до рекламної інформації. В залежності від того, як споживач ставиться до того чи іншого товару – з симпатією, антипатією чи нейтрально – у людини може виникнути бажання або небажання придбати його. Дослідження показують, що симпатія до товару пропорційна симпатії до реклами цього товару. Позитивні емоції викликає гумор, але його використання в рекламі потребує високого професіоналізму та розуміння психології споживачів рекламної інформації.

Поведінковий компонент враховує аналіз вчинків людини, які здійснюються під впливом реклами. Поведінка споживача може бути як на свідомому рівні, так і на рівні підсвідомості. Досить часто споживачі не визнають, що їх дії щодо тих чи інших товарів

були вчинені під впливом реклами. Вони можуть наводити безліч інших аргументів щодо своєї поведінки, але їх інтерес до придбаного товару був обумовлений несвідомим впливом реклами.

Ефективна реклама повинна бути спрямована і на свідоме і на несвідоме, тобто і на думки, і на почуття, і на ставлення, і на поведінку людини. Такий підхід змінює ставлення і поведінку споживача. Вона переконує, примушує, наказує виконувати побажання рекламодавця.

Вплив реклами на купівельну поведінку означає її вплив на прийняття споживачем рішення про придбання товару. В цілому прийняття рішення про придбання включає в себе:

– вплив зовнішнього середовища на формування мотивів;

– реагування покупця – усвідомлення потреби і отримання інформації про товар; поява інтересу до товару; оцінка товару і власних можливостей; прийняття рішення та придбання товару.

Психологічне консультування в сфері реклами передбачає:

– Вивчення психічних процесів в рекламі має свою специфіку. По- перше той чи інший процес вивчається у зв'язку з конкретними продуктами рекламної діяльності, які мають певний предметний зміст. По-друге, процеси досліджуються в умовах комунікації, тобто у взаємодії рекламіста та споживача. По-третє, досліджуються не окремі психічні процеси, а система процесів.

– Психолог-консультант, який працює в сфері реклами та усвідомлює значення психічних процесів, може чітко уявити і розуміти повну і точну інформацію про те, як той чи інший психічний процес буде реалізовуватись на практиці при сприйнятті тієї чи іншої реклами і що потрібно в ній змінити, щоб забезпечити правильний процес сприймання і переробки інформації.

– Психолог-консультант повинен звертати увагу на правильне проходження ефективної рекламної комунікації. Досить часто в рекламі використовують нічим не виправдані, об'єктивно не обгрунтовані і не пов'язані зі змістом реклами деталі, що призводить до створення складного інформаційного середовища. Споживач, в свою чергу, намагається уникати складних форм і шукає більш прості варіанти реклами. Тому завдання психолога-консультанта полягає в тому, щоб реклама сприймалась адекватно.

7. Консультативна робота психолога у вищих навчальних закладах

Концепція розвитку психологічної служби освіти України, Положення про психологічну службу у ВНЗ на сучасному етапі орієнтовані на посилення ролі та статусу психологічної складової освітнього процесу у вищій школі. Відповідно до цього профільні кафедри та спеціально створені структури (ПМПС – психолого- медико-педагогічні служби, центри психологічної підтримки працівників та студентів вузу) покликані активізувати та забезпечувати умови для повноцінної реалізації особистісного, інтелектуального і фізичного потенціалу викладачів та студентів вищих навчальних закладів на основі використання сучасних досягнень психологічної науки.

Основні функції психологічної служби вузу:

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

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

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

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

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

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

Центральне місце займає консультативна діяльність працівників психологічної служби вузу. Вона реалізується шляхом організації міжособистісної взаємодії консультантів вузу та клієнтів (викладачів, студентів, технічних працівників вузу), котрі звернулись із психологічною скаргою. Остання може мати різну спрямованість (локус) – об'єктивного (скарга на ситуацію, зовнішні вимоги, обставини) та суб'єктивного (особисте ставлення, оцінка, рівень домагань) характеру.

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

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

– труднощі адаптації до навчання у вузі (переважно першокурсники);

– скарги на міжособистісні конфлікти з однокурсниками;

– нерозуміння або негативне ставлення з боку викладачів;

– погіршення стосунків з батьками;

– низький статус та авторитет серед ровесників;

– депресивний стан у результаті втрати прихильності друга чи зради коханої людини;

– емоційне виснаження та нездатність організувати свій час;

– несформованість навичок самостійної роботи;

– тривожність з приводу працевлаштування (переважно старшокурсники).

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

Психологічні запити викладачів та працівників вузу здебільшого стосуються:

– напруженого режиму роботи (особливо на початку навчального року та у період сесій), контролю з боку адміністрації;

– невідповідності зовнішніх вимог та внутрішньої готовності до їх виконання;

– професійної рефлексії та емоційного виснаження (скарги на хронічну втому, перенасичення та накопичення невідкладних справ);

– міжособистісних конфліктів у виробничому колективі (переважно прихованого характеру), що спричинюють емоційну напругу;

– внутрішньоособистісних конфліктів (між амбіціями та рівнем їх задоволення, реальним та ідеальним Я);

– неврозоподібних станів, посилення тривоги та психосоматичних порушень.

Консультативна діяльність психолога вузу спрямована на:

– полегшення процесу адаптації студентів до нових умов навчання та проживання (шляхом засвоєння нових ролей, вирішення напружених ситуацій, покращення організаційних моментів);

– підвищення ефективності навчально-виховного процесу у вузі (через усвідомлення основних завдань, пріоритетів, дотримання взятих зобов'язань);

– сприяння формуванню психологічної культури студентів та працівників вузу (організація круглих столів, конференцій, семінарів, випуск газет, налагодження роботи дискусійних клубів);

– розвиток комунікативної компетентності всіх учасників навчально-виховного процесу (тренінги та інші активні форми навчання);

– попередження та корекція конфліктних ситуацій та стресів (індивідуальне обговорення причин та наслідків, пошуки альтернатив).

Труднощі в роботі психологів-консультантів вузу передусім стосуються:

1) поєднання викладацької діяльності та консультативної роботи, що посилює та активізує психологічні захисти клієнтів, знижуючи готовність до ефективної співпраці;

2) нестандартності психологічних послуг (особливо у невеликих містах);

3) труднощів організаційного характеру (часто консультанти проводять бесіду у перерві між академічними заняттями);

4) невизначеності психологічної допомоги (важко скласти реєстр конкретних послуг, їх вартість);

5) дотримання конфіденційності (психолог-консультант є членом трудового колективу), особливо у ситуації консультування залежностей чи суїцидальних намірів.

Ефективний психолог-професіонал впевнений у тому, що клієнт – це психічно здорова людина, котра переживає певні життєві труднощі. Вона готова прийняти відповідальність за своє життя навіть у складні періоди. Завдання консультанта – бути поруч, здійснювати підтримуючу функцію, сприяти пошуку енергетичних ресурсів клієнта, спрямовуючи його зусилля у найбільш оптимальне русло та акцентуючи увагу на "здоровій" частині особистості.

Особистість консультанта вищої школи. Підготовка психолога ВНЗ передбачає формування особистісних якостей та професійних знань і умінь консультанта як засобів психологічного впливу на клієнта. Консультант має виступати в якості моделі психічно здорової особистості для клієнта, проявляючи щирість ("конгруентність"), емпатію (занурення у внутрішній світ клієнта, емоційну співучасть), ефективні зразки взаємодії, неманіпулятивну цілеспрямовану поведінку. Особистісні характеристики професійних консультантів органічно вплетені в їх особистісну структуру. Зберігаючи власну індивідуальність та стиль, цінності й життєву філософію, консультант по-різному організовує психологічні впливи у процесі комунікації з викладачами та студентами вузу, орієнтуючись на специфіку запиту, індивідуальні характеристики, емоційний стан, цінності та установки клієнтів.

У роботі психолога вузу нерідко спостерігається проблема "професійного згорання" консультанта (психофізичне виснаження, що проявляється у зниженому настрої, неоправданою зміною ставлень, втратою інтересу до професії, невротизації•). Важливо сформувати програму профілактики професійних та особистісних стресів, проявляти психологічну готовність до швидкого реагування на напружені ситуації.

Консультант несе персональну відповідальність, проявляючи високий внутрішній локус контролю стосовно регулювання емоційного стану як вирішального фактору профілактики і подолання професійного виснаження. Одна з важливих сторін підготовки до професійної діяльності психолога вузу – систематична власна терапія консультантів і робота під наглядом супервізора – досвідченого спеціаліста у сфері професійної психологічної допомоги.

Етичні питання психологічного консультування у ВНЗ. Всі учасники навчально-виховного процесу вузу мають право на: а) отримання кваліфікованої психологічної допомоги; б) інформовану згоду про початок, продовження і закінчення консультативних взаємин; в) вибір консультанта; г) нерозповсюдження наданої інформації. Варто пам'ятати, що на період консультативних взаємин мають діяти певні контракти – угоди, домовленості

щодо професійної взаємодії, які упередять маніпуляції, взаємні звинувачення та непередбачувані напружені ситуації.

Професійний обов'язок консультанта – надати компетентну психологічну допомогу, дотримуючись конфіденційності. Однак конфіденційність консультування має певні обмеження. Обов'язок консультанта – застерегти і захистити потенційних жертв і самого клієнта у випадку реальної небезпеки його дій для оточення чи для себе самого. Інколи достатньо складно поєднати етичні і правові питання у консультативній діяльності психолога, оскільки нерідко сам спеціаліст є водночас учасником навчально- виховного процесу вузу. Зауважимо, консультант має право на передачу клієнта іншому консультанту у випадку неможливості надання компетентної професійної допомоги.

До базових умінь консультанта вищої школи належать: навички вислуховування, включене спостереження, швидке налагодження контакту, щирість консультанта у діалозі з клієнтом. Основними показниками ефективності професійної діяльності консультанта є: повторне укладання контрактів про надання професійних послуг, позитивні відгуки викладачів та студентів вузу, наявність звернень, готовність спеціаліста до професійного обговорення консультативної діяльності, систематичні зустрічі з супервізором тощо. З метою профілактики професійних помилок (міжособистісного тиску, переходу дозволених меж втручання у консультативному процесі) – варто постійно здійснювати самозвіти, брати участь у спеціальних семінарах, конференціях.

Структура консультативного процесу у вищому навчальному закладі, як правило, має класичний характер (п'ятикрокова модель), що передбачає швидке встановлення контакту, експрес-діагностику та власне корекційно – регулятивну частину (висунення альтернативних варіантів вирішення проблеми. Пошуки можливостей для реалізації мети), закріплення мотивації. Консультації носять переважно проблемно-орієнтований характер (терапевтичне консультування варто використовувати обережно), оскільки здійснюється в умовах вузу та має обмеження організаційного характеру (на відміну від консультативних спеціалізованих центрів). Оптимальна тривалість консультацій – від 15 хвилин до 1 год.).

Технологічне забезпечення консультативного процесу передбачає використання широкого спектру методів та засобів психологічного впливу – від звичайної бесіди (діалогу) до методів релаксації та аутотренінгу. У сучасному навчальному закладі звичними стали тренінги асертивності (впевненості), комунікативних навичок, креативності (творчості), розвитку іміджу та особистісного стилю.

Технології консультацій вибираються відповідно до методологічної спрямованості спеціаліста, його досвіду та запитів клієнта. Студенти молодших курсів надають перевагу груповим відкритим обговоренням, ігровим та арттерапевтичним технікам; старшокурсники захоплюються сімейними розстановками, психодраматичними ситуаціями, з готовністю аналізують ранні сценарні рішення.

Викладачі здебільшого прагнуть до індивідуальних конфіденційних зустрічей з досвідченими спеціалістами служби, з готовністю зустрічаються з запрошеними (зовнішніми) консультантами. Зустрічі з викладачами або адміністрацією можуть носити характер супервізій, специфічних діалогів, коли обговорюється якась конкретна проблема за запитом.

Реалізація практичних заходів, спрямованих на розбудову консультативної діяльності психолога у ВНЗ, буде ефективною за умови залучення до спільної роботи досвідчених фахівців (викладачів профільних кафедр, соціальних працівників, спеціально підготовлених волонтерів, запрошених зовнішніх консультантів- супервізорів), систематичного підвищення кваліфікаційного рівня консультантів служби.

Булах І.С.

Консультативна психологія: підручник / І.С. Булах, В.У. Кузьменко, К 64 Е.О. Помиткін [та ін.]: – Вінниця: ТОВ «Нілан-ЛТД», 2015. – 482 с.

ЛЕКЦІЯ 11
ТЕМА: ЗМІСТ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ КОНСУЛЬТУВАННЯ З ПРИВОДУ ПОДРУЖНІХ ПРОБЛЕМ

План

1. Актуальні проблеми консультування подружніх пар
2. Особливості консультування при роботі з подружньою парою
2.2. Організація роботи з подружньою парою
2.3. Організація роботи з одним із членів подружжя
2.4. Причини звернення чоловіка й дружини в консультацію
2.5. Тривалість роботи з подружньою парою
2.6. Консультування подружньої пари
2.7. Використання домашніх завдань при роботі з подружжям
3. Консультування подружжя з приводу сексуальних проблем
4. Індивідуальне психоконсультування подружжя
5. Переживання розлучення з партнером
6. Труднощі взаєморозуміння
7. Консультування при розлученні

1. Актуальні проблеми консультування подружніх пар

Найчастіше причиною звернення до консультанта є подружні проблеми (крім випадків звернення до консультанта батьків з приводу своїх дітей, але, як відомо, і тут за зовнішнім приводом — проблемами дитини — нерідко криються більш глибокі — особистісні й міжособистісні проблеми самих батьків). Розроблено чимало типологій подружніх проблем як у вітчизняній, так і в зарубіжній психології. Більшість авторів типологій оперують терміном "конфлікт", трактуючи його досить широко. Ми не будемо обговорювати докладно переваги й недоліки тих або інших схем конфліктів. Для тих, хто зацікавиться цим, дамо посилання на такі роботи: Обозів Н. Н., Ободова А. Н., 1982; Eshlenian I. R., 1981, автори яких прагнули створити більш-менш вичерпний перелік подружніх проблем, спираючись насамперед на теоретичні побудови. Структуруючи подружні проблеми для цілей цієї книги, ми обрали емпіричний підхід, оскільки нашим завданням є не стільки їх вичерпний теоретичний опис, скільки деяка систематизація, корисна для практичної роботи пси- холога-консультанта. Список проблем, що наводяться нижче, є найбільш частими приводами для звернення до консультанта в консультацію. Цей висновок заснований на власному досвіді роботи автора. Серед переліку проблем варто назвати такі: • різні конфлікти, взаємне невдоволення, пов'язані з розподілом подружніх ролей та обов'язків; • конфлікти, проблеми, невдоволення чоловіка й жінки, пов'язані з відмінностями в поглядах на сімейне життя й міжособистісні стосунки; • сексуальні проблеми, невдоволення однієї людини іншою в цій сфері, їх взаємне невміння налагодити нормальні сексуальні стосунки; • складності й конфлікти у взаєминах подружньої пари з батьками одного або обох чоловіка й жінки; • хвороба (психічна або фізична) одного з подружжя, проблеми й труднощі, зумовлені необхідністю адаптації родини до захворювання, негативним ставленням до себе й навколишнього світу з боку самого хворого або членів його родини; • проблеми влади й впливу в подружніх взаєминах; • відсутність тепла в стосунках між чоловіком і жінкою, дефіцит близькості й довіри, проблеми спілкування. Напевно, цей перелік можна було б продовжити, хоча нам він видається достатнім. Кожен його пункт містить у собі безліч окремих випадків і типів ситуацій, і вже тому розширення списку є недоцільним. Але перш ніж детально розглянути стратегії роботи в кожному із згаданих випадків, хотілося б більш докладно обговорити ряд теоретичних положень, без розуміння яких ефективне практичне консультування здається неможливим. Необхідно зазначити, що такі скарги, безумовно, не є взаємовиключними. Так, рольові розбіжності, звичайно, базуються на розходженнях у

поглядах і уявленнях чоловіка й жінки про те, як треба жити в сім'ї. А труднощі в сексуальній сфері найчастіше є лише наслідком і продовженням проблем чоловіка й жінки в міжособистісних стосунках, що при цьому можуть ніколи не обговорюватися або взагалі не усвідомлюватися. У літературі із сімейної і подружньої терапії на багатьох прикладах продемонстровано, що пропоновані клієнтом причини (які і послужили підставою для вищенаведе- ного переліку) в багатьох випадках служать лише приводом для звернення до консультанта в консультації (Міїш- chin S. I., 1974; Sterlin H., 1974). Вони є лише описом того, що відбувається в стосунках, коли виникає взаємне невдоволення чоловіка й жінки один одним. Справжні причини при цьому або не з'ясовуються, або, що буває часто, зовсім не усвідомлюються чоловіками. Спробуємо зрозуміти, що мають на увазі, коли говорять про "справжні" причини звернення до консультанта чоловіка й жінки, чим відрізняються, використовуючи термінологію В. Сталіна, "прихований" і "явний" локуси скарги (Бодалев А. А., Сталин В. В., 1989). Власне, загальноприйнята відповідь на це питання досить проста: за проблемами, що пов'язані з іншими людьми, криються особисті проблеми клієнта, які він не хоче або не може обговорювати й саме вони призводять до труднощів у міжособистісних стосунках, що стають, у свою чергу, приводом для звернення до консультанта в консультацію. Так, коли причиною приходу є подружні проблеми, — це значить, що особисті проблеми, які стоять за ними, виникають і проявляються саме в тих сферах життя, що так чи інакше пов'язані зі шлюбом. Які ж це можуть бути проблеми? Відповідь на це принципове питання упирається, власне кажучи, у ті або інші базові теоретичні уявлення консультанта, що в явному вигляді можуть і не виявлятися в короткостроковій і часто досить поверхневій роботі в рамках психологічного консультування. Але якщо консультант не спирається ні на які теоретичні уявлення, то він ризикує загубитися в потоці інформації, яку обрушують на нього чоловік і жінка, де взаємні докори, невдоволення, конкретні факти й домисли плутаються й переплітаються один з одним. Наявність більш глибокої теоретичної бази допомагає психологові виділити якийсь єдиний стрижень, думку, на яку можна спиратися протягом усієї бесіди, нанизуючи на неї і структуруючи відповідно до неї інформацію, що надходить від клієнтів. Завдяки такому критерію, як теоретичні уявлення, легко можна відділити важливе від другорядного, відкинути незначні факти, а істотні не забути. Ще більш важливими й актуальними є теоретичні уявлення, коли короткострокове консультування переростає в тривале, коли чоловік і жінка не тільки хочуть "злегка розгребти сміття, що нагромадилося", а й більш серйозно переосмислити й перебудувати свої стосунки. Для того, щоб впоратися з такою роботою, практичний психолог повинен уміти розрізняти зовнішні неадекватні вчинки подружньої взаємодії і глибокі причини, що зумовлюють їх виникнення. Утім, про значення теорій психотерапії для короткотермінового консультування ми вже говорили в першому розділі цієї книги і, на жаль, у нас немає можливості зупинятися на цьому докладніше. Один із таких найбільш поширених, що часто використовуються в сімейній терапії конструктів (або, інакше кажучи, уявлень про те, що відбувається на більш глибинному рівні взаємодії і що призводить до тих або інших па- тернів поведінки чоловіка й жінки) можна умовно позначити як роль батьківської родини. І хоча психологи часом заперечують це або просто не відслідковують коренів виникнення ідеї про найважливішу роль батьківської родини кожного з членів подружжя в їхніх подружніх конфліктах, це уявлення базується на ідеях психоаналізу про те, що кожен індивід (у більш широкому розумінні — кожна доросла людина), взаємодіючи з представниками протилежної статі, у тому числі у своєму сімейному житті, прагне реалізувати ті патерни взаємодії, що були засвоєні в дитинстві в родині батьків. Причому, прагнення до реалізації "батьківських" патернів взаємодії найчастіше має компенсаційний характер, тобто людина прагне одержати від свого партнера любов і визнання в тій сфері, у якій у дитинстві вона відчувала дефіцит подібного ставлення, найчастіше від когось із батьків протилежної статі. Таким чином, багато ситуацій і способів взаємодії з партнером (які, зазвичай, і є конфліктними) служать не розвиткові стосунків, не досягненню якихось життєвих цілей, а часто є лише способами компенсації труднощів і проблем дитинства. Так, жінка, яка вимагає, щоб чоловік не залишав

її надовго одну, яка болісно переживає кожну його відсутність удома, більш пізній, ніж звичайно, прихід із роботи й т. п., часто несвідомо реалізує не своє реальне "доросле" бажання якнайбільше часу бути з чоловіком, а той дефіцит уваги й любові з боку батька, який вона колись відчувала в дитинстві. Той же самий патерн поведінки може бути і наслідком того, що клієнтка ідентифікується зі своєю матір'ю, що, з її точки зору, постійно відчувала себе покинутою, тому що чоловік (батько клієнтки) був часто відсутній удома. У своєму власному сімейному житті вона намагається "зжити" цю материнську травму. Зрозуміло, що порівняно з "чистою" психоаналітичною моделлю погляди сучасних сімейних психологів значно ускладнилися, розширилися й стали включати, зокрема, такі уявлення, як розподіл влади й впливу між усіма членами родини, контекст реалізації потреб й ін. Виходячи із цього, людина у своєму власному сімейному житті може не просто домагатися уваги й любові з боку чоловіка, а, наприклад, прагнути зайняти у своїй нинішній родині позицію того з членів батьківської родини (включаючи всіх родичів, із якими доводилося досить тісно взаємодіяти в дитинстві), який користувався найбільшою владою і впливом. При цьому з погляду сучасної сімейної терапії величезне значення має нинішня доросла родина клієнта, що може спричинити до значної модифікації його глибинних прагнень і цим збільшувати його проблеми або ж, навпаки, пом'якшувати їх (Gurman A. S., Kniskern D. P., 1981). Виходячи з описаних вище теоретичних уявлень, одне із завдань подружньої психотерапії — допомогти клієнтам розібратися в тому, як у їхньому дорослому сімейному житті виявляються патерни й моделі взаємодії, засвоєні ними в дитинстві, а тепер ускладнюють та утруднюють побудову зрілих, дорослих стосунків як із чоловіком, так і зі своїми власними дітьми. Аналіз цих неусвідомлюваних потреб і прагнень дозволяє позбутися їх, "розчищаючи" дорогу зрілим й адекватним стосункам, що також вибудовуються в процесі психотерапії. Тісно повтязаний з вищенаведеними уявленнями ще один конструкт, що нерідко самостійно використовується для аналізу подружньої взаємодії. Це уявлення про те, що більшість проблем і конфліктів, пов'язаних із стосунками, є наслідком несвідомої боротьби чоловіка й жінки за владу та вплив у сім'ї, їхньої конкуренції один з одним. Для перемоги над партнером використовуються будь-які засоби: відмови від участі в сексуальних стосунках — щоб продемонструвати іншому ницість його прагнень, принизити й покарати за що-небудь; пізні приходи додому як доказ власної незалежності й самостійності; звинувачення й претензії у дрібницях — для того, щоб переконати партнера, що він (вона) ні на що не здатний (-на) й т. п. Інтерпретуючи й аналізуючи такі конкурентні стосунки між подружжям, консультант може спиратися на ті моделі взаємодії, а відповідно, і на ті патерни конкуренції, що існували в батьківських родинах кожного з них. Іншим "джерелом" інтерпретації виникнення конкуренції є боротьба за владу між чоловіком і жінкою як представниками двох протилежних статей. Такий погляд непродуктивний, зокрема, тому, що тут не простежуються будь-які перспективи для "примирення" між сторонами, що борються. Чоловік і жінка, скільки з ними не працюй, так і залишаться чоловіком і жінкою, а тверде приписування кожному з них яких-небудь прав та обов'язків суперечить не тільки психологічним нормам, а й просто здоровому глузду. До проблем розподілу влади в стосунках можна підходити й безпосередньо, як це роблять багато авторів, вважаючи, що боротьба за владу, визнання й вплив — це природна реальність будь-яких стосунків. При цьому результатом психотерапії є, власне, не вирішення цієї проблеми, що взагалі неможливо, а встановлення між подружжям деякого балансу, коли, умовно кажучи, усі виграші й програші одного компенсуються або врівноважуються виграшами або програшами іншого. Подібне уявлення про подружні взаємини, пов'язане лише з розподілом влади, є більш простим, а отже, і більш доступним для використання в роботі з подружніми парами, які звертаються в консультацію. Отже, справжні причини приходу клієнта в консультацію — прагнення домогтися від партнера тієї любові, влади й ін., яких йому не вистачає в стосунках із ним і яких він не може домогтися власними силами. Однак, стверджуючи це, необхідно враховувати принципову відмінність короткострокової консультативної роботи, про яку тут іде мова, і більш тривалої глибинної психотерапії. У

психолога, що працює в консультації, звичайно, немає ні навичок, ні часу на "вибудовування" психічної реальності клієнтів, та й самі клієнти, як ми вже не раз згадували, зазвичай, не готові до тривалого, глибинного впливу. Розуміння більш глибинних, або "справжніх", причин приходу клієнта в рамках консультування, як правило, залишається лише способом структурування консультантом своєї роботи, і це розуміння найчастіше ніяк не вербалі- зується під час прийому (природно, із будь-якого правила існують винятки). Інакше кажучи, у рамках консультування як причини приходу клієнта, звичайно, розглядаються й обговорюються лише ті, які пропонуються клієнтом, тим більше, що саме це є реальністю подружніх стосунків, що усвідомлюється як щось тривожне й проблемне.

Запитання й завдання для самоконтролю

1. Які актуальні проблеми консультування подружніх пар? 2. Наведіть приклади форм і методів психокосультативної роботи з подружніми парами. 3.

2. Особливості консультування при роботі з подружньою парою

2.1. Особливості консультування подружньої пари

Перш ніж переходити до опису стратегій проведення прийому, необхідно зупинитися ще на одному питанні — хто і як звертається в консультацію з приводу своїх сімейних проблем. На підставі переліку причин (приводів) звернень можна припустити, що можливо, принаймні, два варіанти приходу в консультацію: обоє членів подружжя разом або один із них зі скаргами на себе або на партнера. Найбільш розповсюдженим варіантом приходу є останній. Почасти це може зумовлюватися особливостями нашої культури, у якій психологічні знання недостатньо популярні й звернення до консультанта в консультацію уявляються ледве не криміналом. Однак прихід тільки одного члена подружжя зі скаргами на проблеми в родині є найбільш частим варіантом первинного звернення до консультанта за психологічною допомогою й в інших країнах (Gaunt S. T., 1985). Правда, "закордонного" клієнта набагато легше схилити до більш тривалої роботи, ніж одноразовий прийом, а також до того, щоб на наступну зустріч він (вона) прийшов уже не один, а з чоловіком. Зупинимося докладніше на деяких перевагах роботи з подружжям, а також на певних труднощах, пов'язаних із цим варіантом приходу клієнтів у консультацію.

1. Насамперед, бесіда з двома, а не з одним членом подружжя, більш діагностична, дає змогу одразу ж побачити ті проблеми й труднощі, на які клієнти скаржаться. Так, особливості їхньої взаємодії в консультації розкривають багато чого з того, про що, буває, важко говорити, і дають змогу наочно вирізнити те, що визначає характер стосунків і що самим членам подружжя важко визначити більш чітко.

2. Робота з обома партнерами дає змогу під час прийому безпосередньо апелювати до патернів їхніх стосунків, що виявляється в особливостях взаємодії чоловіка й жінки в консультації. Звернення до консультанта до того, що відбувається "тут і тепер", буває більш переконливим та ефективним, ніж аналіз того, що відбувається за межами кабінету консультанта.

3. Присутність обох клієнтів дає змогу з успіхом використовувати цілий ряд особливих технік і прийомів — таких, наприклад, як сімейна скульптура, аналіз контракту й т. п., що сприяють більш успішному й ефективному веденню подружньої терапії, застосування яких за наявності лише одного клієнта або в принципі неможливо, або досить ускладненено.

4. Прихід чоловіка й жінки в консультацію часто означає їх більш серйозну мотивацію до роботи, припускає, що робота буде більш тривалою і поглибленою. Крім того, при одночасній роботі з обома партнерами можна в разі потреби підтримувати робочу мотивацію одного з них "за рахунок" іншого.

5. Консультування подружньої пари часто є більш ефективним. Адже якщо обоє членів подружжя серйозно налаштовані на перебудову своїх стосунків і прагнуть у своєму спільному житті реалізувати все те, що обговорюється й відзначається під час прийомів, то зміни в стосунках настають значно швидше й можуть бути значними й стабільними, ніж при

роботі з кимось одним — чоловіком або жінкою. В останньому випадку для того, щоб дочекатися яких-небудь змін, чоловіку часто необхідно набратися терпіння й досить довго без якої-не- будь взаємності демонструвати кращі патерни поведінки, перш ніж інший відчує і якось від реагує на це. Але, крім цих і деяких інших переваг, робота з обома чоловіками має і ряд додаткових труднощів і недоліків. Коротко перелічимо їх.

1. Насамперед, вести прийом, у якому беруть участь двоє клієнтів, а не один, як правило, сутужніше, особливо на перших етапах консультативного процесу, оскільки присутність другого члена пари так чи інакше позначається на ході бесіди. Чоловік і жінка можуть перебивати один одного, починати переговори и сперечатися, прагнучи щось пояснити або довести насамперед один одному, а не консультантові, виступати в коаліції проти консультанта й т. п. Хоча можлива й зворотня реакція, коли присутність партнера приводить до того, що чоловік або дружина стають неговіркими, кожен із них може очікувати, що найбільш важливе повинен сказати інший. І в тому, і в іншому випадку консультант повинен володіти особливими навичками й уміннями, щоб переорієнтувати подружжя на спільну роботу, організувати й спрямувати процес консультування. 2. Робота з обома членами сім'ї, хоч і є більш ефективною, найчастіше має менш глибокий, поверхневий характер. У цьому випадку рідше зачіпаються серйозні особисті проблеми, що лежать в основі тих або інших подружніх суперечностей. Результати ж, переконливі на перший погляд, рідше повністю задовольняють запит обох клієнтів, особливо якщо за сімейними проблемами приховується щось більш особисте. 3. Робота з обома членами сім'ї й у певному розумінні більш вразлива. Небажання одного з них рухатися далі, характерологічні особливості одного з партнерів, що перешкоджають більш поглибленій роботі, можуть серйозно перешкоджати консультуванню. З однією людиною легше працювати, ніж із двома; під одного клієнта простіше підлаштуватися, вибравши той темп роботи, що в більшій мірі відповідає клієнтові.

Запитання й завдання для самоконтролю

1. Які труднощі пов'язані із зверненням подружжя в консультацію?
2. Які особливості консультування при роботі з подружньою парою?

2.2. Організація роботи з подружньою парою

Якщо подружжя прийшо на прийом і виражає готовність спільно обговорювати сімейні проблеми, не скористатися цим для консультанта — просто "гріх". Але, вибираючи спільну роботу, необхідно чітко уявляти, що в такий спосіб психолог бере на себе певні зобов'язання, що насамперед виражаються в тому, що він не повинен вступати в коаліцію із жодним з них (як під час спільних прийомів, так і поза ними), зустрічатися з одним чоловіком "таємно" від іншого, обговорювати що-небудь по телефону з одним із них без відома партнера й т. п. Слід зазначити, що страх із приводу того, що консультант вступить у коаліцію з одним із партнерів, буде співчувати й підтримувати його, у конфліктних парах досить великий. Іноді хто-небудь із членів подружжя спеціально запитує про це консультанта або висловлює побоювання на предмет майбутньої бесіди (особливо часто це буває, коли консультант працює з подружньою парою один, без допомоги психолога протилежної статі). Простежити яку-не- будь логіку в цих побоюваннях складно. Чоловік може боятися того, що консультант-жінка буде "із жіночої солідарності" в усьому підтримувати дружину, у той же час дружина може вважати, що жінки більше симпатизують чоловікам, ніж один одному, і також побоюватися осуду з боку жінки-консультанта. Подібні проблеми можуть виникнути й у консультан- та-чоловіка. Існує безліч варіантів "серйозних" та обґрунтованих відповідей на запитання й побоювання клієнтів, що консультант буде підтримувати тільки одного з них, у яких можна послатися на професіоналізм, на попередній досвід роботи з чоловіками й т. п. Не відкидаючи їх, наведемо тут ще один із можливих варіантів реплік консультанта в такій ситуації, запропонований К. Роджерсом. У відповідь на подібні побоювання клієнтів він використовував таку фразу: "У мене до Вас велике прохання: як тільки Ви помітите, що я

став на бік одного з Вас на шкоду іншому, відразу ж вкажіть мені на це. Я буду Вам щиро вдячний — адже це дуже допоможе в роботі". Така відповідь діє, як правило, особливо переконливо. Буває, що один із членів подружжя "приводить" іншого в консультацію, і, відповідно, орієнтація одного з них на психологічну допомогу є значно меншою, а часто її і зовсім немає. У таких випадках "невмотивований" член подружжя нерідко із самого початку виражає бажання поговорити з консультантом наодинці, без партнера. Консультантові слід виявити певну наполегливість, намагаючись переконати клієнтів у можливостях і перевагах саме спільної подружньої терапії. Але якщо клієнт активно незговірливий, його все-таки варто вислухати наодинці, обов'язково запитавши попередньо в його партнера про згоду на таку індивідуальну бесіду. Те, що він (вона) повідомить, може виявитися "поворотним моментом" у роботі з даною парою. Так, наприклад, він (вона) може розповісти, що в нього (неї) є інша людина, до якого він (вона) збирається піти, але з якихось причин, наприклад, для того, щоб пом'якшити удар для партнера, що залишається, повідомлення про це відкладається. Природно, що ні про яку подружню терапію в цьому випадку й мови бути не може, замість цього робота може йти в інших напрямах: можна почати працювати індивідуально з тим із членів подружжя, хто був ініціатором приходу в консультацію, можна допомогти члену подружжя організувати відверту розмову про майбутнє розлучення, можна надати психологічну допомогу, спрямовану на пом'якшення негативних результатів розлучення й т. п.

Запитання й завдання для самоконтролю

1. Які особливості організації психоконсультативної роботи з подружньою парою?

2.3. Організація роботи з одним із членів подружжя

Але найчастіше трапляється так, що чоловік приходить у консультацію один, не бажаючи, а найчастіше, не маючи можливості привести із собою партнера. У такій ситуації його необхідно насамперед підтримати, запевнивши, що робота з одним членом пари ні в якому разі не є безглуздою або безрезультатною. Один із найбільш переконливих доказів звучить приблизно так: "І Ви, і Ваш чоловік (дружина), і Ваші діти — ланки одного ланцюга, і якщо Ви в результаті наших бесід якось змінитеся, приймете для себе якісь рішення, вони обов'язково — рано чи пізно — відчують це і, відповідно, зміняться самі, хоча Вам якийсь час доведеться терпляче чекати цього моменту". Ситуація роботи з одним, а не з двома членами сім'ї, "небезпечна" нерівноправністю, оскільки людина, яка прийшла на прийом, у певному розумінні бере всі сімейні проблеми на себе. Висловлюючи подібні сумніви в ситуації консультування, клієнт, власне, правий, оскільки основна умова конструктивної психологічної роботи — усвідомлення клієнтом провини (або відповідальності) за те, що відбувається в родині, хоч очевидно, що свій внесок у проблеми вносять обоє. Природно, що виявитися "винуватим" неприємно. Як заспокоєння клієнтові можна запропонувати таке міркування: "Винуваті, звичайно ж, Ви обоє. Але обговорювати тут провину Вашого партнера безглуздо, оскільки єдине, що я можу зробити в даній ситуації, — це висловити Вам співчуття, але навряд чи це принесе Вам хоч яке-небудь полегшення. Розуміння ж того, що саме Ваші слова й вчинки призводять до погіршення й загострення ситуації в родині, може сприяти певним змінам у Вашій поведінці, що, швидше за все, так чи інакше буде корисно для родини в цілому". Необхідно зазначити, що цей аргумент клієнти легко сприймають на рівні логіки, але в процесі консультування до нього доводиться повертатися знову й знову, коли клієнт починає розповідати, як він намагається чинити так, щоб усім було добре, а партнер цього не цінує і не розуміє. Навіть одинична вдала бесіда з одним із членів подружжя може сприяти тому, що наступного разу на прийом прийдуть обоє. Клієнт, що відмовляється, не вірить у можливість допомоги, раптом захоче "із цікавості" поговорити з консультантом, або, не бажаючи ні в якому разі говорити про свій візит у консультацію, клієнт раптом "розколеться" й приведе із собою дружину. У цьому випадку варто спробувати організувати спільну роботу з ними. Один з істотних моментів такої організації — розповідь

одного із членів подружжя про те, що відбувалося на попередніх прийомах (зрозуміло, з дозволу партнера), про що в основному розмовляли клієнт і консультант. Психолог у цій ситуації повинен взяти на себе роль тонкого політика, одночасно наголошуючи на важливості вже сформованого співробітництва з одним із членів подружжя й всіляко демонструючи цінність приходу іншого. Можливе й зворотне: коли спільні зустрічі з якихось причин припиняються, тоді консультант продовжує працювати тільки з одним із членів подружжя. І в цій ситуації можна багато чого зробити для родини, не відкидаючи спроб повернути в консультацію "блудного" клієнта. Існує ще один варіант розвитку консультаційного процесу, що в жодному разі не варто випускати з уваги. Це ситуація, коли консультант сам стає ініціатором роздільних зустрічей з партнерами. Як правило, це трапляється, коли робота не просувається й виникла перешкода — небажання чоловіка й жінки спільно обговорювати якісь проблеми. Явна заповзятість одного з них, що зміцнюється через реакції іншого, — серйозна перешкода в процесі консультування. Ознакою такої ситуації є, наприклад, повернення клієнтів до тих самих тем, через що доводиться обговорювати одне й те ж саме, або ж небажання одного з членів подружжя, а частіше й обох, виконувати домашні завдання, посилаючись на зайнятість, штучність вправ, що рекомендуються, і т. п. Часто в цьому випадку клієнти самі із задоволенням погоджуються на індивідуальну зустріч з консультантом. Те, як буде аргументовано пропозицію про роздільну роботу, багато в чому визначають моменти, що відбувалися під час спільних прийомів. Але важливо, щоб у жодного з членів подружжя не виникало відчуття, що він (вона) робить для розвитку подружніх стосунків більше, ніж інший, або навпаки, що він (вона) винуватий у тому, що допомога психолога не дає яких-небудь істотних результатів (хоча абсолютних правил, природно, не існує, і тому навіть "звинувачення" одного з партнерів досвідчений консультант може використати як спосіб стимуляції роботи). Ідея рівної участі й рівної відповідальності повинна зберегтися й в індивідуальних розмовах із клієнтами, тим більше, що для них завжди повинна залишатися відкритою можливість знову спільно зустрітися з консультантом. Відбудеться це чи ні після їх "поділу" — у кожному конкретному випадку залежить від обставин. Виявившись же наодинці з дружиною (чоловіком), консультант має право використовувати ті переваги, які дає робота з одним клієнтом, — розмова на більш глибокому рівні, обговорення тем, аналіз яких був важким у присутності партнера, і т. п.

Запитання й завдання для самоконтролю

1. Які особливості організації роботи з одним із членів подружжя?

2.4. Причини звернення чоловіка й дружини в консультацію

Однозначного зв'язку, власне, між тим, один чи обоє членів подружжя приходять у консультацію, і причиною приходу не існує. Однак деякі приводи для звернення до консультанта частіше зустрічаються, коли в консультацію приходить тільки один із партнерів. До переліку таких "особливих" причин можна віднести алкоголізм чоловіка й проблеми, пов'язані з його (її) психічним або фізичним захворюванням. В обох випадках проблема для клієнта часто полягає не стільки в тому, як вплинути на партнера, щоб він (вона) не пив (-ла), або менше фіксувався (-лась) на своїй хворобі, скільки в тому, що робити самому клієнтові: розлучитися, зважаючи на безнадійність ситуації; терпіти й чекати якогось вирішення своєї проблеми, сподіваючись, що партнер перестане пиячити, видужає й т. п. Звернення в консультацію обох членів подружжя, мабуть, дещо частіше пов'язаний із внутрісімейними конфліктами з приводу розподілу подружніх ролей та обов'язків, із сексуальними труднощами, грошовими проблемами, тобто з чимось, що так чи інакше торкається інтересів обох і може кваліфікуватися як спільна проблема. Існує і певний взаємозв'язок між скаргами, що формулюються, і віком клієнтів, стажем їхнього спільного життя: молодих чоловіка й дружину частіше хвилюють проблеми власних взаємин,

переживання, пов’язані з ревнощами й зрадою; літні більше переймаються своїми стосунками з дорослими дітьми.

Проте, очевидно, на цьому не варто зупинятися докладніше, оскільки з чим би не звернулися до психолога чоловік і дружина, робота з ними або з одним із них вибудовується приблизно однаково, особливо на початку бесіди.

2.5. Тривалість роботи з подружньою парою

На закінчення хотілося б сказати кілька слів про тривалість роботи з подружніми парами. Консультування індивідуального клієнта із сімейних проблем так само як і в багатьох інших випадках короткострокового консультування, зазвичай триває дві-чотири зустрічі, причому переважна більшість прагне до того, що робота з ними завершилася впродовж одиничного прийому. У випадку, коли чоловік і дружина вже на перший прийом прийшли вдвох або другий приєднався до бесід на початковому етапі консультування, їхні зустрічі із психологом зазвичай тривають трохи довше — п'ять-шість спільних бесід у рамках короткострокового консультування. Значна тривалість роботи з парою зумовлена хоча б тим, що під час подружнього прийому збільшується "час слухання", оскільки на кожне запитання повинна відповісти вже не одна людина, а двоє. Для того, щоб в обох — чоловіка й ждружини — було більше можливостей висловитися під час зустрічі, деякі консультанти збільшують час спільного прийому з однієї-півтора годин до двох-двох із половиною годин. Але цим "засобом" не варто занадто зловживати, навіть якщо чоловік і дружина явно "не встигають". Коли ж бесіда продовжується довше двох годин, то вона починає буяти повторами й банальними сентенціями, які консультант через накопичену втому найчастіше залишає без уваги.

Багато фахівців наголошують на важливості структури, "запланованості" процесу прийомів саме у випадку подружньої терапії. Серед розповсюджених рекомендацій із приводу спільної роботи з чоловіками є, зокрема, і така: якщо протягом п'яти-шести прийомів у подружніх стосунках нічого не змінилося (а часто навіть якщо ці зміни відбуваються занадто повільно), подружнє консультування слід припинити або реорганізувати: консультант повинен зустрітися з кожним із подружжя по черзі або спрямувати свої зусилля на групову подружню терапію, на спільну сімейну терапію з дітьми й т. п. (нагадаємо, що зустрічі з чоловіками в рамках подружньої терапії із застосуванням більш складних і різноманітних прийомів ведення бесіди можуть тривати набагато довше).

Запитання й завдання для самоконтролю

1. Які причини приходу чоловіка й жінки в консультацію? 2. Охарактеризуйте тривалість роботи з подружньою парою.

2.6. Консультування подружньої пари

Як уже зазначалося, початок роботи незалежно від того, хто і з якого приводу звертається в консультацію, вибудовується досить схоже. Основне завдання консультанта на цьому етапі — встановити контакт із клієнтом (-ми) і з'ясувати, що саме привело їх на прийом. Хоча вже на початку бесіди за участі в цьому процесі обох — чоловіка й дружини — можуть виникнути певні труднощі. Так, чоловік і дружина можуть не стільки прагнути викласти суть проблеми, скільки продемонструвати провину й недоліки іншого, згадуючи все нові й нові гріхи партнера, звинувачуючи й перебиваючи один одного й уникаючи, отже, побудови конструктивних стосунків із консультантом. У такій ситуації необхідно виявити певну твердість, запропонувавши подружжю говорити по черзі й коментувати слова партнера тільки тоді, коли він (вона) одержить право слова. Найважливішим матеріалом для консультативної роботи з чоловіками, як і у випадку інших звернень, є конкретні факти: хто, що, коли зробив або не зробив, які конкретно прохання виконувалися або не виконувалися, що виправдовується, у чому полягають звинувачення й т. п. Консультант повинен показати,

що його цікавить не об’єктивна істина, а суб'єктивне сприйняття кожним подій, що відбуваються в родині. Особливо важкою для консультанта може бути ситуація, коли один із членів подружжя із самого початку бесіди всіляко намагається викрити й принизити іншого, заперечуючи його здатність переживати або реагувати на сімейні проблеми. У цьому випадку консультант, намагаючись не втратити контакт із жодним з партнерів, повинен зрівняти чоловіка й жінку в правах, показати, що пошуки винуватого або звернення до консультанта, психолога як до третейського судді ні в якій мірі не може сприяти вирішенню внутрісімейних проблем. Тільки тоді, коли чоловік і дружина визнають, що відповідальність за проблеми покладається на них обох в однаковій мірі й покажуть, що кожен прагне розібратися в тому, що і як він (вона) може зробити для поліпшення вну- трісімейної ситуації, спільне консультування чоловіка й жінки може вважатися успішним. Як ми уже зазначали вище, особливою вимогою до роботи з парою є чітке структуруваКня процесу прийому. Тому спочатку кожен із членів подружжя формулює свою версію, чому й навіщо вони прийшли до консультанта (дуже важливо, щоб кожен із них запропонував хоч якусь версію, і посилання на те, що "він мене привів, нехай і розповідає", ні в якому разі не повинні прийматися), після чого консультантові варто підбити підсумок, запропонувавши своє, більш узагальнене уявлення про те, які проблеми хвилюють кожного з партнерів. Для більш повного розуміння ситуації психологові корисно мати таку інформацію: як, коли й у зв'язку з чим почалися або загострилися конфлікти, у яких ситуаціях вони найчастіше виникають, хто в основному є їх ініціатором, що обурює або не подобається в іншому кожному з членів подружжя. Якщо чоловік і дружина згодні на більш тривалу роботу, то, одержавши вичерпну інформацію із цього й іншого питань, консультант не повинен затягувати первинний прийом. Нехай він буде навіть трохи коротшим, ніж усі наступні, але завершити його в цьому випадку слід дуже чіткою постановкою завдань і мети консультування, тобто тим, що кожен із членів подружжя хотів би в результаті досягти. Не страшно, якщо очікування партнерів діаметрально протилежні. Але в цій ситуації, як, утім, і в будь- якій іншій, доцільно попередити чоловіка й дружину, щоб сам прийом і все, що на ньому говорилося, вони не виносили за двері кабінету консультанта.

2.7. Використання домашніх завдань при роботі з подружжям

Важливими й у певному розумінні вирішальними для подальшої роботи є домашні завдання, які можна запропонувати подружжю виконати до наступної зустрічі. Конкретний зміст домашнього завдання буває різним і визначається насамперед проблемами чоловіка й дружини, але саме наявність завдання найбільш ефективно включає клієнтів у роботу й забезпечує консультанта гарним матеріалом для бесіди під час прийому. Так, уже на першій зустрічі можна запропонувати подружжю завести щоденники для того, щоб вести записи з однієї або двох запропонованих тем (домашнє завдання з великою кількістю тем навряд чи буде доцільним):

1. Що дратувало Вас у партнері впродовж тижня (або протягом будь-якого іншого відтинку часу, визначеного під час прийому)?
2. Які конфліктні ситуації виникали протягом тижня?
3. Що неприємного було сказано між партнерами за визначений для спостережень відтинок часу? Домашні завдання можуть бути різними. їхня основна мета на першому етапі консультування — уточнення й деталізація ситуації в родині. Якщо на попередній зустрічі подружжя одержало домашнє завдання, то після декількох привітальних слів, спрямованих на те, щоб переконатися в тому, що за тиждень у чоловіка й дружини не трапилося чогось надзвичайного, що потребувало б негайного обговорення, починати роботу слід саме з нього. Якщо завдання виконали обоє членів подружжя, то кожному пропонується прочитати вголос записи у своєму щоденнику. Якщо ж один із них з якихось причин не впорався із завданням, то щоденник, природно, читає тільки один, але іншому, "який проштрафився", також слід надати слово. Можливі різні варіанти, але найпростіше — запропонувати йому виконати

завдання, згадавши те, що відбувалося впродовж тижня. При цьому "неслухняність" ні в якому разі не слід залишати поза увагою: причини варто докладно обговорити. Такий вчинок може бути як формою опору стосовно консультування й консультанта, так і протестом проти партнера. Як правило, за цим маскується досить важлива для психолога інформація, що не фігурувала під час першої зустрічі. Безперечно, тому, хто "провинився", слід вибачити, але важливо, щоб консультант при цьому скористався даною ситуацією як мотивацією клієнта на конструктивну роботу.

Можливості для обговорення домашніх завдань надзвичайно великі. Так, цікавою є реакція чоловіка й дружини на те, що розповідає партнер, причому консультант може підсилити цю реакцію, запропонувавши кожному прокоментувати записи партнера. Використання домашніх завдань є особливо продуктивним тому, що на їх підставі можна побудувати різні варіанти бесіди, обираючи, власне, те, що, з одного боку, підходить саме для даної подружньої пари, а, з іншого боку, допомагає не розпорошуватися, не загубитися в морі інформації і дотримуватися під час прийому певного тематичного стержня. Наведемо як приклад два варіанти обговорення домашніх завдань. Особливо корисною є ситуація, коли обоє членів подружжя описали одну або кілька конфліктних ситуацій. В описі кожного відбивається власне сприйняття й інтерпретація того, що відбувається, і часто буває, що вони протилежні баченню партнера. Розбіжності в розумінні й поясненні того, що відбулося, є особливо цінними для консультанта, і якщо обоє членів подружжя звернули увагу на ту саму ситуацію, саме її буває корисно зробити центральною темою спільного обговорення, оскільки на цьому матеріалі зручно показати не тільки відмінності в позиціях чоловіка й дружини стосовно того, що відбувається в їхньому сімейному житті, а й проаналізувати причини, що до цього призводять. Необхідно звернути особливу увагу на такі моменти: хто і чому перший ображається, чиї реакції й поведінка більш агресивні, наскільки клієнти усвідомлюють власну агресивність, хто і як просить вибачення. Основне завдання консультанта під час такої дискусії — допомогти клієнтам побачити, що і як кожен із членів подружжя робить для того, щоб конфлікт розпалювався, і яку саме вигоду він (вона) має із цієї ситуації — можливість керувати іншим, відчуття власної непогрішності, помста й т. п.

Якщо обговорення конфліктної ситуації проходить успішно, можна вже на другому прийомі спробувати вибудувати з клієнтом інший варіант поведінки в тій же самій ситуації, що сприятиме більш конструктивному, сприятливому, швидкому й успішному вирішенню конфлікту. Якщо аналіз конфліктної взаємодії виявився успішним, можна спробувати перенести його результати на інші складні ситуації із життя клієнтів, продемонструвавши, як в інших, часом дуже далеких від тих, що обговорювалася, ситуаціях виявляються ті ж самі особливості взаємодії партнерів. Інший варіант роботи з домашніми завданнями ґрунтується на використанні всіх щоденникових записів чоловіка й дружини. Ними зручніше скористатися тоді, коли в записах обох або одного з партнерів простежується той самий постійно повторюваний патерн поведінки, реакції або образи. У цьому випадку як предмет обговорення краще використовувати не якусь одну конкретну конфліктну ситуацію, а патерн реагування або поведінки. Особливу увагу при цьому варто звернути на компліментарність, взаємодоповнюваність позицій партнерів, оскільки важко собі уявити, щоб регулярні образи й невдоволення, пережиті одним, ніяк не відбивалися на поведінці й настрої іншого незалежно від того, усвідомлює він (вона) це чи ні. Усебічний аналіз такого партерна також припускає обговорення того, що, як і навіщо робить кожен із членів подружжя, чого він (вона) очікує й хоче домогтися від іншого і що реально одержує. Відштовхуючись від повторюваного патерна поведінки, можна проаналізувати подружні стосунки у цілому, виявивши, у яких ще ситуаціях, діючи за тим самим стереотипом, чоловік і дружина ображаються й не розуміють один одного. Такий аналіз, якщо його вдається провести, надзвичайно корисний, але він може розтягтися

й зайняти всю другу зустріч. Ґрунтуючись на ньому, можна запропонувати подружжю таке домашнє завдання: поводитися в цих ситуаціях по-іншому, прагнучи реалізувати нові способи поведінки. Звичайно, запропонований варіант другої зустрічі з подружньою парою,

що передбачає обговорення домашніх завдань, є лише одним із багатьох можливих, тим більше, що тема обговорення, яка виникла раптово, може виявитися продуктивною й корисною порівняно з тією описаною вище досить жорстко заданою моделлю. Так, у манері читання домашніх завдань або в тому, як чоловік і дружина приходять на прийом або взаємодіють під час роботи, часто виявляються досить характерні для них реакції й способи поведінки, що консультант може відразу зафіксувати й обговорити за принципом "тут і тепер". А потому вже спробувати знайти в матеріалах домашніх завдань ситуації, аналогічні до тієї, що виникла безпосередньо під час прийому, для того, щоб розібратися, яку роль такі конфліктні взаємодії відіграють у повсякденному житті клієнтів. Так, скажімо, чоловік говорить дружині, яка барвисто описує ситуацію, що спостерігалася впродовж тижня: "Помовчи, ми прийшли сюди слухати не тебе, а психолога". Дружина у відповідь замовкає. Але консультант, скориставшись цією фразою, може попросити дружину описати почуття, що виникли в неї в цей момент, а потому, "витягти " з неї образу (якщо, звичайно, така образа насправді існує), обговорити, чим викликана настільки різка фраза чоловіка, наскільки вона справедлива, яка реакція в обох була б більш доречною в даному випадку й т. п. Кілька слів варто сказати про ситуації, коли чоловік і дружина хочуть щось змінити у своїх стосунках протягом разового прийому й не впевнені (наприклад, через різні зовнішні обставини), що зможуть відвідати консультацію ще раз. У цьому випадку аналіз кожної з конфліктних ситуацій можна провести без спеціальної підготовки. Подружжю можна запропонувати згадати яку-небудь недавню суперечку або конфлікт і докладно, ґрунтуючись на тих же принципах, розібрати їхні патерни поведінки й переживання. Такий аналіз із наступними конструктивними висновками може виявитися досить корисним для них. Використання записів чоловіка й жінки дозволяє не тільки виявити й обговорити конкретні конфліктні ситуації, а й підвести до великих пластів стосунків, що є зоною постійних суперечностей. Такою конфліктною зоною може бути як те, що споконвічно вважалося приводом для приходу в консультацію, так і щось інше, можливо, узагалі до цього часу приховане від них і що проявилося лише в результаті аналізу конфліктних ситуацій, що спостерігаються практично щотижня. Поговоримо докладніше про роботу з конкретними проблемами подружніх стосунків. Розглянемо особливості роботи з проблемами розподілу сімейних ролей та обов’язків. Для подружніх пар, що звертаються за допомогою в консультацію, конфлікти й непорозуміння з приводу розподілу ролей та обов’язків є досить характерними. Відзначимо, що саме поняття рольового конфлікту є досить широким і спирається на уявлення про сімейні ролі як про якусь систему прав та обов'язків, що забезпечують повсякденне життя подружжя й тісно пов’язані між собою (Nye Fr. I., 1976). Здавалося б, що найтиповіші такі проблеми повинні існувати лише для молодих подружніх пар, у яких норми стосунків лише встановлюються, але це зовсім не так. З "букетом” конфліктів, у якому немале місце займають саме ці, у консультацію приходять партнери практично з будь-яким стажем спільного життя. Проте загострення проблем такого роду, а отже, і прихід подружжя в консультацію — зовсім не випадковість. Посилюючим моментом часто є якась більш-менш значна зміна, що або вже відбулася, або очікується найближчим часом у родині. Такою подією може бути народження дітей, початок відвідування дитиною дитячої дошкільної установи або школи, вихід жінки на роботу після відпустки по догляду за маленькою дитиною, серйозна хвороба одного з членів родини, обмін квартири, передбачуваний або реальний вихід на пенсію одного з членів сім’ї. Список досить значний, але в ньому легко знайти те спільне, що поєднує всі ці ситуації — зміни, що відбуваються в родині, вимагають переосмислення й перерозподілу сімейних справ та обов’язків. Звичайно, звернення до консультанта, психолога не відбувається автоматично у зв'язку із цими сімейними подіями, і часто простежити подібний зв'язок навіть у процесі консультування буває важко. Окрім того, сам факт виникнення подібних проблем у зв’язку зі змінами зовсім не означає, що колись їх не існувало (до того ж ґрунт для них є, мабуть, у більшості сучасних родин). Швидше за все, у ситуації, що змінилася, один із членів подружжя, найчастіше той, на кому під його (її) кутом зору лежить більший тягар сімейних справ та обов’язків, починає

різними способами відновлювати справедливість і намагається передати частину власних справ партнеру. Але оскільки зазвичай подібні спроби мають вигляд не стільки прагнення домовитися, прийняти якесь задовільне для обох рішення, скільки як звинувачення й претензії до партнера, то досить швидко виникають і починають розвиватися складності в стосунках. Важливим є і те, що часто інша сторона не тільки не робить того, що від неї вимагає "скривджений'' партнер, а й має систему поглядів, що підкріплює саме той варіант поведінки, який він (вона) сам (-а) обирає.

Першим етапом роботи в цьому випадку, як і в більшості інших, є збір конкретних скарг клієнтів. Чим більше проблемних ситуацій вони згадають, тим краще для консультанта. Для того, щоб сімейні обов'язки були розподілені більш рівномірно, кожен із членів подружжя повинен знати, чого хоче й чекає від нього інший, тому консультантові не слід думати, що він витрачає час прийому даремно, коли чоловік і дружина докладно описують, що робить і не робить кожен з них. У ситуації, коли проблеми розподілу обов'язків у родині виникають на тлі досить гарних міжособистісних стосунків чоловіка й дружини або ж коли час роботи з подружньою парою обмежений, велику допомогу в консультуванні можуть надати спеціальні техніки, такі, наприклад, як техніка досягнення компромісу (Алешина Ю. Е., 1989).

Оскільки вона описана у вітчизняній літературі, не будемо зупинятися на ній докладно; відзначимо лише, що її можна прекрасно використовувати для поглиблення роботи з подружжям й усвідомлення того, що, власне, кожен із них хоче й чекає від партнера. Проблема рівності в розподілі сімейних обов'язків. Мабуть, найбільш розповсюджений варіант рольового конфлікту зводиться до того, що дружина незадоволена тим, як чоловік допомагає їй у веденні господарства й виконанні різних повсякденних справ. Причому, може бути, чоловік просто не робить того, чого від нього чекає й вимагає дружина, або ж, що надзвичайно поширено, дружина незадоволена не відсутністю допомоги як такої, а пасивним ставленням чоловіка до своїх домашніх обов'язків: чоловік сам не виявляє ініціативи, хоча й намагається виконувати все, що вимагає дружина. Виражається такий конфлікт зазвичай у претензіях на зразок: ''Так, овочі він купує, але якщо я йому не скажу, ніколи сам не подивиться, чи є картопля, ніколи сам не прийме рішення, що вже настав час її купувати" або "Ніколи не запропонує, як і де провести літо. Скажу, щоб дістав путівки — дістане. Але частіше мені самій про все необхідно довідатися, куди і які путівки є в нього на роботі цього року". Слідом за взаємними докорами чоловіка й дружини корисно почути пояснення, чому те, що очікує від партнера інший, не виконується, наскільки насправді з його (її) точки зору претензії об'єктивні або ж усі вони побудовані на "причіпках". Звичайно, або чоловік (дружина) не може робити те, чого від нього (неї) очікують, через якісь об'єктивні причини (не встигає, не вміє і т. п.), або просто не хоче робити те, чого від нього вимагає інший. Як правило, не хотіти він (вона) може з різних причин, у тому числі і тому, що ці вимоги здаються завищеними й несправедливими. Однак не так уже рідко доводиться стикатися із ситуацією, коли небажання чоловіка виконувати певні справи по господарству пов'язане з тим, що з його погляду ці справи не є "чоловічими" і їх повинні робити жінки. Серйозним піідкріплювальним аргументом у такій суперечці може бути й посилання на власну батьківську родину, де такі обов'язки виконувала мати клієнта. У такій ситуації консультантові часто доводиться брати на себе роль експерта, що обґрунтовує недоречність і не- конструктивність традиційних поглядів на чоловічі й жіночі ролі в родині. Така позиція психолога досить вразлива, у ній дуже легко видатися нудним, суб'єктивним і т. п., тому під час обговорення даної теми психологові не варто наполягати, емоційно включатися або підходити до подібної розмови як до суперечки, у якій треба в чомусь переконати незговірливого співрозмовника. Консультантові варто говорити про подібні проблеми як про матеріал для міркування, для обміну думками зі співрозмовниками. Як аргументи можна використовувати факти повсякденного життя: однакову залученість обох — чоловіка й жінки — до професійної діяльності, відсутність яких-небудь серйозних психологічних суперечностей між подружжям, той факт, що кількість "чоловічих" справ у сім'ї поступово

зменшується і здебільшого вони стають нерегулярними. Наприклад, необхідність полагодити кран — "чоловіча" справа — виникає тільки тоді, коли кран дійсно тече. Але, на щастя, навіть вітчизняні крани течуть не щодня, а от готувати їжу й мити посуд — "жіночу" справу — доводиться виконувати щодня. Важливо також, щоб розмова не набувала вигляду протидії однієї людини іншій, оскільки це може боляче вдарити по самолюбству клієнта й, відповідно, відбитися на результаті бесіди. Із цією метою можна використовувати пом'якшуючі репліки на зразок: "Ви, напевно, не задумувалися над цим..." або "Іноді буває важко переорієнтуватися, коли...". Але не варто забувати і про те, що той, хто має традиційні погляди, від них же і бідує. Інакше кажучи, вони можуть виступати як неусвідомлена компенсація більш глибоких проблем, наприклад, невпевненості в собі, низька оцінка себе як чоловіка й т. п. Звичайно, обговорення цих питань із клієнтами — справа аж ніяк не першої зустрічі, і можливо, що в такому обговоренні слід брати участь одному, а не обом членам подружжя. У тому випадку, якщо проблеми ці мають глибинний особистісний характер, клієнтові слідом за попередньою бесідою на цю тему з консультантом варто порекомендувати звернутися за більш серйозною й тривалою допомогою до психолога. Не менш важливим чинником, що визначає, наскільки активно партнер бере участь у домашніх справах, є те, як і коли його про це просять і як ставляться до результатів його праці домашні. Нерідко у відповідь на претензії в пасивності можна почути таке пояснення: "А навіщо мені допомагати тобі, якщо ти завжди незадоволена і все одно все переробляєш по-своєму?" . У більшості випадків саме постійне несхвалення іншого, що є однією з форм прояву домінування в стосунках, лежить в основі пасивного ставлення дружини до сімейних справ. Часто виявляється, що один із членів подружжя, — як правило, дружина — з одного боку, постійно провокує активність партнера, висловлюючи йому відповідні претензії, а, з іншого боку, сама (сам) ж перешкоджає цьому, висловлюючи своє невдоволення наданою допомогою. Демонстрація цього механізму подружжю — і насамперед самій дружині — може значною мірою сприяти зміні її ставлення до допомоги чоловіка, що, у свою чергу, зазвичай приводить до того, що його ставлення до сімейних справ також змінюється. Під час обговорення не варто "забороняти" дружині виражати невдоволення тим, що і як робить чоловік (тим більше, що вона, можливо, і має підстави для такого невдоволення), а разом із нею і чоловіком знайти такий спосіб реагування, що, з одного боку, відбивав би її побажання і, у разі потреби, зауваження стосовно того, що і як було зроблено, а, з іншого боку, — не проявлявся як осуд. Досить порівняти два висловлювання: 1. "Якщо вже ти ходив за картоплею, то міг би, напевно, якщо тебе хоч трохи цікавить родина, здогадатися й заодно купити буряк з морквиною!" 2. "Як добре, що ти стільки картоплі приніс! Але ти, будь ласка, коли наступного разу в овочевий підеш, купи ще буряка з морквиною, а то вони теж майже закінчилися". Нездійсненні вимоги стосовно партнера. На жаль, нерідко вимоги, які один партнер пропонує іншому, для останнього свідомо є нездійсненними. Але, незважаючи на це, вони постійно відновлюються і є причиною для конфліктів. Найчастіше за такими рутинними конфліктами існує не та проблема, що реально обговорюється, а якісь більш серйозні претензії одного з членів подружжя до іншого. Наведемо такий приклад. Одна з численних претензій дружини до чоловіка, висловлених під час прийому, полягала в тому, що він не хоче заходити за дитиною в дитячий садок. Вона наполягала, щоб чоловік заходив за дитиною, незважаючи на те, що він доводив, що такий варіант для нього є абсолютно неприйнятним, тому що він закінчує роботу набагато пізніше і тому не встигає вчасно забирати дитину. Дружина ж працює набагато ближче до дитячого садочка, тому їй це робити легше й зручніше. Коли консультант запитав дружину, чому вона так завзято вимагає від чоловіка того, що йому дійсно важко зробити, вона відповіла: "Нехай він хоча б щось зробить для родини. Повинен же він хоча б якийсь час побути разом із дитиною!". Здавалося б, логіка в такій відповіді цілком порушена: навіщо із усіх можливих сімейних справ обирати саме ті, що сутужніше за все здійснити, і чому замість повноцінного спілкування з дитиною пропонується "прогулянка" в переповненому автобусі по дорозі додому з дитячого садка? Але такі неадекватні вимоги зазвичай висуваються невипадково. Це своєрідний "крик

розпачу", коли домовитися про нормальний розподіл обов'язків у родині вже неможливо і як "останій шанс" вибирається щось таке, що є не просто якоюсь сімейною справою, а своєрідним доказом відданості родині, заснованому на подоланні труднощів. Звичайне вирішення такої ситуації можливе лише тоді, коли кожен із членів подружжя, і насамперед той, чия участь у сімейних справах, вважається недостатньою, запропонує перелік справ, реалізація яких буде свідченням участі в справах родини й відданості їй. Можливо також, що за такими неадекватними претензіями криється щось інше — якась давня образа, прагнення вколоти або покарати партнера за щось, що може бути і не пов’язане з тими претензіями, що висуваються до нього. Але якщо консультант досить уважно й докладно почне розбирати ситуацію подібних претензій, може виявитися, що обставина, яка приховується за цими проблемами й образами, досить істотна для клієнта й стосується більш глибокого рівня сімейних проблем — розподілу влади, впливу, любові в подружніх стосунках. Повернемося до прикладу з "дитячим садком": при більш докладному обговоренні дружина сформулювала свою головну претензію: "Так він узагалі цієї дитини не хотів, він її не любить і всіляко уникає". Поява таких глобальних претензій до чоловіка зазвичай переводить аналіз подружніх стосунків на більш глибокий рівень, коли чоловік і дружина починають усвідомлювати й обговорювати те, що до цього вони приховували одне від одного, а часто і від самих себе. Так, у цьому конкретному випадку для чоловіка подібне звинувачення виявилося несподіваним. Колись висловлене ним небажання мати другу дитину давно забулося, змінившись на нормальну батьківську прихильність до хлопчика. Для дружини ж через різні особисті й міжособистісні обставини, пов’язані з минулими переживаннями, воно стало серйозною проблемою в стосунках з чоловіком. Своє власне відчуття непотрібності, висловлене чоловіком на її адресу, вона перенесла на дитину, не бажаючи зізнаватися собі самій у своїх страхах і переживаннях. Очевидно, що обговорення подібних тем — це вихід далеко за межі розподілу справ та обов’язків у родині, розмова про які в даній ситуації виявилася лише приводом для аналізу, завершення якого виявилося можливим лише за рамками подружнього консультування.

Особливості роботи з відмінностями в поглядах і настановах подружжя. Часто з проблемами щодо розподілу сімейних справ та обов’язків тісно переплітаються відмінності в поглядах і позиціях чоловіка й дружини. Так, наприклад, дружина вважає, що підлогу на кухні треба мити чотири рази в тиждень, а чоловік — що досить і одного. Тому він і миє його тільки один раз, у той час як дружині відповідно до її поглядів та уявлень доводиться робити це ще три рази впродовж тижня. Звичайно, це дрібниці, але часто конфліктними стають і більш серйозні ситуації, в основі яких також лежать відмінності в поглядах: у якому віці віддавати дитину в дитячий садок, як найкраще провести відпустку, чи варто збирати гроші на машину або краще купити новий меблевий гарнітур і т. п. Сімейне життя наповнене причинами для подібних суперечностей. Природно, що консультант ні в якому разі не повинен займати позицію судді, вирішуючи, чиї погляди більш правильні, а чиї менш. До того ж найчастіше за такими конфліктами маскується просте невміння чоловіка й дружини вислухати один одного й домовитися. У такій ситуації консультантові варто спробувати провести з людьми конструктивні переговори, що, з одного боку, дало б їм змогу домовитися з якогось питання, а, з іншого боку, продемонстрували б саму можливість і способи вирішення суперечностей і проблем. Техніка конструктивних переговорів. При проведенні таких переговорів дуже важливо дотримуватися певної системи висловлювань, не даючи жодному з партнерів виявляти зайві емоції замість того, щоб викладати факти. Так, на першому етапі кожному з членів подружжя пропонується чітко й зрозуміло висловити свою позицію з якогось питання, обраного для обговорення, наприклад, чи варто віддавати дитину в садочок у два роки, чи краще вишукати можливість виховувати її ще рік удома. Наступний етап — аргументація. Кожен партнер повинен якнайдетальніше і якнайретельніше обґрунтувати переваги своєї позиції. І лише на наступному етапі, вислухавши аргументи один одного, чоловік і дружина можуть висловлювати критичні зауваження (але, якщо це можливо, спираючись на логіку, а не на емоції) на адресу позиції партнера. Слід зазначити,

що сама по собі ця процедура, досить проста на перший погляд, часом вимагає серйозних зусиль з боку обох — чоловіка й дружини, і не тільки в тому, щоб мовчати й уважно слухати іншого. Формулювання власної позиції й аргументів на її захист — не така легка справа для більшості клієнтів, оскільки більш звичними в цій ситуації є взаємні звинувачення на зразок: "Як ти можеш так думати?" або "Ти нічого в цьому не розумієш!". Цікаво, що вже на цих перших етапах хтось із членів подружжя може погодитися з позицією іншого або відчути слабкість своєї власної точки зору. Але уявімо собі, що всі попередні етапи пройшли успішно і ніхто з партнерів "не вибухнув". Тоді настає найвідповідальніший і найскладніший етап — пошуки компромісу. Тут можливі, принаймні, два шляхи. Перший — згода обох на якесь компромісне стосовно поглядів обох рішення:, наприклад, віддати дитину в садок у два з половиною роки замість двох або трьох років. Другий шлях полягає в дотриманні певної черговості, наприклад, цього року влітку провести відпустку на півдні, а в наступному — у байдарковому поході. У процесі аргументації часто з'ясовується, що в основі позиції одного з членів подружжя лежать не певні логічні аргументи й пояснення, а якісь погляди й настанови, засвоєні в дитинстві, почуті десь або вичитані з книг і сприйняті як незаперечні. Вигідне, без врахування зовнішніх обставин, прагнення реалізувати свою позицію, якою б вона не була, навряд чи сприятиме поліпшенню стосунків. Корекція ригідних уявлень і принципів. Консультантові не слід брати на себе "внутрішнє зобов’язання" боротися з будь-якими неадекватними поглядами чоловіка й дружини (кожен, у кінцевому підсумку, має право на свої життєві принципи). Обговорювати можна лише те, що, з одного боку, явно суперечить поглядам партнера, а, з іншого боку, заважає як організації подружнього життя, так і більш компетентній й конструктивній поведінці. Небезпечними є не самі по собі погляди або життєва позиція, а та безкомпромісність, із якою вони відстоюються. У цій ситуації консультант може спробувати пом’якшити позицію клієнта, використовуючи парадоксальні запитання на зразок: "А що страшного в тому, що...?", "А чому б і не...?". Відповідаючи на подібні запитання, люди найчастіше починають говорити про свої почуття сорому, приниження, програшу й т.п ., що заважають змінити позицію і, отже, ускладнюють подружні стосунки. Розмова на рівні почуттів означає перехід на більш глибокий рівень роботи з подружньою парою. Обговорення почуттів, демонстрація того, що страхи, які заважають змінити позицію, не відповідають дійсності, — все це сприяє корекції ригідних уявлень, зміні їх на більш гнучкі й конструктивні. Важливо, щоб інша людина, беручи участь у цій розмові, також говорила про власні почуття й переживання і ні в якому разі не намагалася самоствердитися або виграти, скориставшись слабкістю іншого. У разі потреби психолог може спеціально нагадати про те, що розмова відбувається на рівні почуттів, висловлюваннями на зразок: "Це Ваші думки, але які Ваші почуття?” або "А що Ви почуваєте, коли Ваш чоловік відмовляється це робити?’’.

Як приклад позиції, жорстке дотримання якої завдає відчутної шкоди практично будь-яким подружнім стосункам і з якою не так уже рідко доводиться зустрічатися при консультуванні, вкажемо на такий стиль поведінки під час подружніх конфліктів, який можна сформулювати як "прагнення з'ясувати все до кінця для того, щоб наступного разу не повторити старих помилок". У родинах, де один або обоє членів подружжя дотримуються цього правила, суперечки часто розтягуються на довгий термін, оскільки при наступному з'ясуванні стосунків з'являються все нові й нові причини для образ, кожен хоче довести свою правоту, не прагнучи зрозуміти й прийняти точку зору партнера. Зрозуміло, досягти таким шляхом ні істини, ні миру не вдається: виграє той, хто сильніший, хто користується в родині більшою владою. Такі з'ясування найчастіше потрібні для того, щоб він (вона) міг зайвий раз продемонструвати свою перевагу партнерові. Такі уявлення можна поставити під сумнів запитаннями на зразок: "Ну, як Ви в процесі розгляду добираєтеся до істини?" або "Як Ви вважаєте, завдяки таким розборам у Вашій родині дійсно стало менше суперечок?" — тобто використовуючи техніку парадоксальних запитань. Відповідь чоловіка або дружини на це запитання іноді досить ясно демонструє, що в основі їхніх дискусій лежить насамперед боротьба за владу, наприклад: "Ми давно б не з'ясовували цих питань, якби до неї, нарешті,

дійшло, що вона нічого в цьому не розуміє!". Така відповідь — наочне свідчення того, як один — будь-що — прагне домогтися переваги над іншим. Завдяки використанню парадоксальних запитань членам подружжя найчастіше досить швидко стає очевидною неадекватність їхньої поведінки й реагування в такій ситуації.

Слідом за цим можна разом з ними розробити способи поведінки й реагування, які б не травмували подружніх стосунків. Відмінності в поглядах, отже, часто є прекрасним матеріалом для початку роботи з клієнтами на рівні глибинних конфліктів.

Запитання й завдання для самоконтролю

1. У чому суть проблеми рівності в розподілі сімейних обов'язків? 2. Які особливості роботи з відмінностями в поглядах і настановах подружжя? 3. У чому полягає техніка конструктивних переговорів? 4. Як здійснюється корекція ригідних уявлень і принципів?

3. Консультування подружжя з приводу сексуальних проблем

Консультування подружжя з приводу їхніх сексуальних проблем — досить складна тема як для клієнтів, так і для недосвідчених консультантів. Частина труднощів, із якими зустрічається психолог при консультуванні із сексуальних проблем, зумовлена тим, що більшість людей не мають елементарних знань у галузі психології. Саме в цьому і полягає специфіка діяльності психологів, сексопатологів і сексологів. У зв'язку із цим нерідко трапляються випадки помилкових звернень, коли до психолога приходять клієнти з глибокими розладами сексуальної поведінки, яких він змушений одразу ж направляти до відповідних фахівців. Тому консультантові необхідні хоча б мінімальні знання в галузі сексології й сексопатології. Тоді він, принаймні, не братиметься за те, із чим явно не зможе впоратися (Васильченко Г. С., 1977; Wollman B. B., Money L, 1980). Але все ж серед тих, хто звертається за консультацією, безперечно, зустрічаються люди із сексуальними проблемами або, власне, психологічного порядку, або з переважанням у них психологічних аспектів. У цих випадках основні складності пов’язані з діяльністю психологічних захисних механізмів і, зокрема, з тим, що сексуальні проблеми часто заміщають собою міжособистісні і навпаки. Звичайно, говорячи про сексуальні проблеми, подружжя схильне недооцінювати роль психологічних чинників, розглядаючи поточні труднощі як порушення лише фізіологічного порядку. Якщо скарги на сексуальні проблеми висловлюються вже на початку першого прийому, то це, швидше за все, свідчить або про їхню фізіологічну природу, або про глибинні особистісні проблеми клієнта, пов’язані із сексуальністю. Корекція в обох випадках — за межами компетенції консультанта. Такого клієнта необхідно направити до інших фахівців. Але коли в процесі консультування співрозмовники раптом ’’проговорюються’’ або, що не так уже рідко трапляється, ставлять під сумнів доцільність роботи консультанта приблизно такими фразами: ”Усе це не так важливо. У нас і так було б усе добре, якби налагодилося наше сексуальне життя” , то це, швидше за все, говорить про перевагу психологічного чинника в сексуальних ускладненнях. У таких ситуаціях виникнення відхилень найчастіше чітко засвідчують чоловіки й в основному пов'язують з якимись змінами в родині або в стосунках між чоловіком і дружиною. Розповідаючи про сексуальні проблеми, клієнти часто значною мірою спрощують свою ситуацію й описують існуючі труднощі так: "Вона відмовляється", "Він до мене неуважний" або "У мене немає бажання", підкреслюючи їх фізіологічний характер. Головна проблема, яку необхідно вирішити консультанту в цій ситуації, — якомога ретельніше з’ясувати характер цих труднощів, коли вони виникли, як проявляються, існують постійно чи періодично зникають і т. п. Ця інформація дає змогу встановити точний психологічний діагноз — із чим саме пов'язані сексуальні проблеми в стосунках. Хотілося б докладніше зупинитися на двох досить розповсюджених ситуаціях, у яких психологічні чинники зумовлюють сексуальні проблеми, призводячи іноді до повного розладу сексуальних стосунків. Скарги на пасивність партнера в сексуальних стосунках. Часто основна скарга подружжя, особливо чоловіка, полягає в тому, що дружина відмовляється від сексуальних стосунків або поводиться при сексуальних контактах значно пасивніше, ніж раніше. У таких випадках дружина найчастіше прагне

пояснити свою пасивність і відмову повсякденними труднощами й проблемами: втомою, що нагромадилася, віком, наслідками хвороби й т. п. Але за цим неявно звучать більш серйозні причини відмови: невдоволення чоловіком, скарги на часті сварки й конфлікти з ним, що негативно відображаються на настрої, а отже, і на її сексуальних бажаннях, відчуття дефіциту уваги й ласки з його боку й т. п. При цьому дружина дуже рідко інтерпретує сексуальну холодність безпосередньо як помсту або покарання для чоловіка. Відсутність бажання або навіть відраза до сексуальних стосунків розглядаються скоріше як природний наслідок образ і невдоволення ним. Отже, якщо чоловік змінює свою поведінку й ставлення до дружини, сексуальні стосунки можуть нормалізуватися.

У такій ситуації дуже важливою є реакція чоловіка, який найчастіше або вважає, що причіпки й образи дружини не мають під собою ніякого ґрунту, або наполягає на тому, що змінитися й краще ставитися до неї і своїх домашніх обов'язків він може тільки в тому випадку, якщо вона стане більш прихильною в сексуальному плані. Консультантові слід якомога ретельніше з’ясувати й проговорити з подружжям міжособистісне підґрунтя існуючих у родині конфліктів: їхнє небажання йти на поступки один одному й прагнення домогтися від іншого задоволення власних потреб, уникаючи відкритого вираження існуючих претензій. Часто в процесі аналізу дружина сама починає сприймати свою відмову й зміну ставлення до сексу як помсту чоловіку за холодність і неуважність. Допомагаючи дружині сформулювати більш глибокі особисті причини відсутності сексуальних бажань, можна запропонувати їй згадати, чим відрізняється нинішня ситуація в родині від тієї, що була раніше, коли таких проблем не було. Або ж попросити її подумати над тим, що міг би зробити чоловік для того, щоб істотно змінити її ставлення до нього і її почуття, пов'язані із сексом. Для того щоб ситуація дійсно змінилася, необхідно допомогти і чоловіку побачити за своїми претензіями до сексуальності дружини своє власне прагнення почувати себе коханим і потрібним їй, а також страх, що її відмови й пасивність є свідченням негативного ставлення до нього. Часто відмову від сексуальних стосунків чоловік сприймає як покарання й помсту з боку дружини — навіть у тому випадку, якщо вона сама до кінця не зізнається собі в цьому. Але замість того, щоб з'ясувати справжні причини, зрозуміти й визнати свої помилки, клієнт може почати висувати претензії, вимагати від психолога, щоб він зробив щось таке, щоб "вона хотіла", стверджувати, що "стосунки стосунками, а секс сексом, і навіщо тут ще щось обмірковувати". Така ригідність у позиції чоловіка може призвести до загострення міжособистісної ситуації, до серйозних образ і взаємних звинувачень. Для того, щоб цього не сталося, психолог повинен спеціально подбати про атмосферу обговорення, переконатися в тому, що сприятливий контакт встановлено з обома членами подружжями, що він конструктивний і досить відвертий. Це особливо важливо тому, що вирішення даної проблеми залежить від обох, а не від того, чи зміниться хтось один. Щоб бесіда розвивалася вдало, необхідно, щоб чоловік і дружина спробували сформулювати й передати один одному свої почуття, поділитися своїми образами й переживаннями, пов’язаними з відчуттям дефіциту уваги й ласки з боку партнера. Розуміння й обговорення того, що лежить за скаргами на труднощі в сексуальних стосунках між чоловіком і жінкою, саме по собі може суттєво сприяти вирішенню проблеми. Але все-таки буває корисно слідом за такою емоційною розмовою провести й більш раціональне обговорення сексуальних стосунків подружжя. Бажано, щоб воно було трохи відсунуте в часі, наприклад, перенесене до наступної зустрічі із цією парою. Під час розмови слід допомогти членам подружжя сформулювати вимоги або побажання один до одного, що дало б їм змогу змінити свою поведінку. Особливо важливо, щоб такі вимоги сформулювала дружина, чия пасивність і труднощі у вираженні власних емоцій лежать в основі наведеного вище конфлікту. Важливо також відзначити, що часто непорозуміння в сексі тісно переплітаються з особистими проблемами. Вирішення останніх у процесі подружнього консультування навряд чи є можливим, але психолог може допомогти клієнтам сформулювати свої вимоги до характеру сексуальних стосунків, а також побажання, пов'язані з власними відчуттями й особливостями поведінки подружжя. Звичайно, крім сексуальних проблем, під час такої дискусії слід

докладно обговорити й міжособистісні стосунки між чоловіком і дружиною. Так, взаємні образи повинні набути чіткого поведінкового вираження: чого саме очікують клієнти одне від одного, якої саме уваги й підтримки їм бракує, що вони хотіли б змінити в поведінці й ставленні іншої половини. У підсумку може виявитися, що на шляху до реальних змін у подружніх стосунках винуватий саме той партнер, який "на словах" усіляко намагається начебто щось змінити. Так, наприклад, може з'ясуватися, що дружина не сприймає ніяких позитивних зусиль з боку чоловіка, не заохочує його, хоче домогтися від нього чогось певного. Так, наприклад, сексуальні проблеми часто поєднуються з уже описаними ситуаціями, зумовленими суперечностями з приводу сімейних справ та обов'язків: активна дружина й пасивний чоловік. А, отже, і зміни сімейної ситуації в цілому можливі лише в тому випадку, коли позиція дружини також зміниться, стане більш гнучкою й конструктивною. Незадоволеність сексуальними стосунками з партнером. Інша досить розповсюджена ситуація психологічних відхилень у сексуальній сфері пов’язана з любовним зв'язком одного з членів подружжя, що часто є вже вирішеною проблемою (оскільки сам по собі прихід у консультацію й прагнення вирішити проблему є свідченням бажання подружжя жити разом, намагаючись забути про зраду). Нерідко новий сексуальний досвід одного з партнерів спричинює значні зміни її (його) вимог до сексуальних стосунків. Особливо часто це спостерігається, коли сексуальні стосунки в шлюбі не приносили партнерам особливого задоволення й не відігравали особливої ролі в стосунках. У такій ситуації коханець (або коханка) нерідко сприймається або виявляється більш досвідченим, сексуально більш активним і це ніби розкриває "винуватому в зраді" чоловіку "невідомі раніше можливості сексуальних стосунків". І тепер, після закінчення любовного зв’язку, він (вона) хотів би здійснити сексуальну революцію, зробити патерни сексуальної поведінки в шлюбі більш почуттєвими й різноманітними. Найчастіше в практиці консультування трапляється ситуація, коли дружина (чоловік) знає все про зраду і про те, що сексуальні стосунки з іншим у партнера були привабливими. Звичайно, вона (він) серйозно переживає з цього приводу, вважаючи себе ні на що нездатною (-ним), непривабливою (-им), слабкою (-им) в сексуальному плані й т. п. Але може бути й інакше, коли інший не підозрює про зв’язок партнера і для нього "сексуальні домагання" останнього мають вигляд чогось несподіваного, хоча вона (він) також може бути серйозно стурбована (-ний), вважаючи, що невдоволення партнера сексуальними стосунками має під собою певні підстави. В останньому випадку психолог може "випадково" довідатися про "інші" стосунки, залишившись на прохання чоловіка з ним наодинці. Насамперед, забігаючи вперед, необхідно наголосити, що, крім сексуальних проблем, при зрадах, як правило, величезне значення мають різні подружні або особистісні конфлікти, що є основною причиною зради, і цей аспект ситуації в разі потреби слід докладно проаналізувати в процесі консультування. Часто велика привабливість сексуальних стосунків з іншою людиною пов’язана, наприклад, із більшою легкістю, довірливістю стосунків з нею. У тому випадку, коли член подружжя знає про подробиці стосунків партнера з іншою людиною, одне з найважливіших завдань психолога — зняти напругу, що нагромадилася в парі у зв'язку з тим, що відбулося, — тим більше, що найчастіше чоловік і дружина вже мають якийсь, причому досить негативний, досвід "модернізації" своїх сексуальних стосунків. Успіх вирішення цього завдання визначається тим, наскільки консультантові вдасться організувати довірче обговорення сексуальних проблем, під час якого кожен із партнерів одержує можливість висловити свої побажання іншому. Важливо, щоб той із членів подружжя, хто ставить нові вимоги, не концентрував увагу на тому, що він (вона) пережив — це не повинно сприйматися ні як норма, ні як еталон. Партнери повинні орієнтуватися на пошуки чогось свого. Під час такої розмови особлива підтримка й розуміння, безперечно, потрібні тому, хто виявився нібито "менш розвиненим", хто не володіє "необхідними" здібностями. Консультант із цією метою може безпосередньо виражати свою підтримку, наприклад: "Адже Ви можете так поводитися" або "А Вам теж, можливо, щось заважає поводитися так, як хотілося б?". Крім підтримки консультанта, дуже важливо також, щоб саме із цього "слабкого” боку пролунали якісь

зауваження й побажання, оскільки почуття переваги й компетентності в одного й власної нікчемності й безпорадності в іншого не можуть бути підставою для нормалізації стосунків. Тим більше, що боротьба амбіцій, прагнення довести й показати щось партнерові часто є одним з найважливіших мотивів поведінки подружжя в цій ситуації й у випадку переходу до більш глибинного аналізу стосунків він може стати серйозною темою наступних бесід. Іноді доводиться обговорювати проблеми сексуальних стосунків з кожним із членів подружжя окремо (особливо часто це буває, коли один із них не підозрює про зраду іншого або, у всякому разі, не знає про той новий досвід, отриманий останнім при цьому). Нерідко поділ подружжя під час консультування спричинений тим, що в одного з них виявляються досить серйозні особисті проблеми, пов'язані із ставленням до власної сексуальності, що заважає більш вільно й спонтанно виявляти власні бажання. Найчастіше особисті проблеми в цій сфері ґрунтуються на поглядах, що були характерні для батьківської родини, на заборонах, що сформувалися в клієнта в цій сфері ще в дитинстві. Вирішення таких проблем під час короткострокової терапії, власне, є неможливим, оскільки вони вимагають значного й поглибленого психологічного опрацювання. Але навіть просто докладне обговорення цього матеріалу під час бесіди з консультантом активізує більш зріле, раціональне ставлення клієнта до власної сексуальності, що саме по собі може сприяти зниженню напруженості в сексуальних стосунках подружжя. Доцільними є запитання, що ставлять під сумнів сексуальні заборони й сформовані уявлення про людську сексуальність: "Чому Ви вважаєте, що так поводитися не можна?" або "Що неприємного в тому, що Ваш чоловік говорить із Вами про це?". Дружинам, що скаржаться на проблеми, пов’язані із сексом, часто просто не вистачає повної інформації і, оскільки гарної популярної літератури про сексуальні стосунки раніше було занадто мало, а тепер занадто багато, психологові часто доводиться брати на себе роль порадника: що саме варто почитати, куди ще варто звернутися з подібними проблемами. Звичайно, говорити про це потрібно обережно, але мати певне уявлення про існуючі популярні видання з проблем сексуальності консультантові, який працює з подружніми проблемами, просто необхідно.

У ситуації, коли з різних причин психологові доводиться розмовляти з клієнтами окремо, бажано зробити так, щоб при завершенні консультування подружжя знову було разом, оскільки це може стати основою для їхньої подальшої спільної розмови про секс. Звичайно, описані вище ситуації зовсім не вичерпують усіх проблем і труднощів, пов'язаних із сексом, що виникають у чоловіка й жінки і можуть стати темою обговорення в процесі консультування. Завершуючи цю тему, хочеться ще раз наголосити на необхідності орієнтації консультанта на психологічні аспекти в стосунках подружжя, якщо він претендує на звання компетентного фахівця в роботі із сексуальними проблемами, Дефіцит довіри й близькості в стосунках подружжя. Уявлення про те, що довірливе спілкування між подружжям є основою успішних подружніх стосунків, — одне з базових припущень більшості теорій сімейної й подружньої терапії. Тому встановленню позитивного контакту й довірчого спілкування між партнерами зазвичай надається основний час роботи під час психотерапії. Із цього погляду будь-який конфлікт у кінцевому підсумку означає, що люди просто не можуть нормально домовитися з якогось питання. Але, як не дивно, скарги на труднощі спілкування один з одним досить рідко звучать у конфліктуючого подружжя. Основною причиною, що псує їхнє життя, вони самі вважають часті суперечки, відсутність допомоги й підтримки, сексуальні проблеми й т. п. І лише в процесі консультування в них виникають і формулюються скарги, безпосередньо пов’язані зі спілкуванням: "Ми не розуміємо один одного", "Я не можу їй нічого розповісти, вона відразу мене засуджує", "Ми не довіряємо один одному" й т. п. Але незалежно від того, зачіпають ці проблеми самі партнери чи ні, їх слід обговорювати в процесі консультування, оскільки лише нормальне спілкування є запорукою того, що труднощі, які трапляються в спільному житті, можна успішно подолати. Спілкування — складний і багатовимірний процес, тому перш ніж говорити про труднощі в спілкуванні, хотілося б зупинитися на деяких його особливостях, без розуміння яких надати професійну допомогу неможливо. Прийнято вирізняти декілька

рівнів спілкування, у яких так чи інакше визначається взаємодія людей між собою. Насамперед, це рівень комунікації, тобто безпосереднього спілкування (що, які слова люди кажуть один одному) і рівень метакомунікації, тобто обговорення самого процесу спілкування (рефлексія того, як, що і чому говорять люди один одному) (Raush H. L, Grief A. C., Nugent J., 1979). Найчастіше розуміння того, що говориться, виводиться тільки з безпосереднього змісту комунікації, у той час як справжній зміст повідомлення можна зрозуміти лише при залученні рефлексії — спробі зрозуміти, чому і навіщо саме це говориться людьми в процесі спілкування. Але оскільки конфліктні подружні пари такий глибинний зміст розуміють по-різному й майже ніколи не обговорюють і не порівнюють, то партнери рідко можуть зрозуміти один одного, і спілкування, їхнє наповнене недомовками й постійною підозріливістю. Так, до типових прикладів може віднести ситуацію, коли один із членів подружжя постійно нагадує іншому, що і як треба зробити, вважаючи, що такі висловлювання допомагають розібратися в ситуації і зробити все краще й швидше. Партнер же сприймає ці висловлювання як демонстрацію влади й прагнення до домінування й керування з боку партнера й відповідно реагує на них, відмовляючись робити будь-що, відговорюючись, доводячи щось і т. п. На жаль, люди часто приписують собі більше розуміння того, що говорить партнер (хоча нерідко тією чи іншою мірою це дійсно відповідає істині), ніж розуміють і ре- флексують власну позицію, оскільки критично поставитися до себе складніше, ніж критикувати іншого. До того ж багато хто, орієнтуючись на зміст (або псевдозміст) своїх висловлювань, рідко задумуються про тон, яким вони розмовляють. Тим часом тон, як і будь-яка невербальна комунікація, є могутнім "збільшувальним склом", яке краще виявляє те, що саме людина хоче сказати. Розбіжність вербальних і невербальних компонентів спілкування спостерігається часто. Більшість людей у такій ситуації схильні орієнтуватися й довіряти тому, як говориться, а не тому, що саме говорять. Проблема розбіжності тону й змісту, як відомо, докладно розроблялася Грегорі Бейтсоном, і цей феномен одержав спеціальну назву "подвійного зв’язку" (Bateson G., Jackson D. D., Haley J., Weakland J., 1956). Створення позитивного фонду в спілкуванні подружжя. Отже, у загальному вигляді завдання корекції процесу спілкування можна сформулювати як підвищення рефлексії подружжя із приводу того, що, як і навіщо вони говорять одне одному. Початкові етапи роботи з проблемами спілкування в подружній парі корисно вибудовувати на підставі заходів, запропонованих у рамках поведінкової подружньої терапії (Jacobson N. S., Margolin G., 1979). Так, уже при першій розмові з парою може з'ясуватися, що у своїх стосунках вони використовують різні слова й вирази, можливо, навіть такі, що самі по собі нічого особливо неприємного не означають, але вимовлені в такому тоні і використовуються в такі моменти, коли чути іншому їх неприємно (на зразок "відчепися", "принеси", "тобі б варто було помовчати"). Цю проблему можна використати як підставу для домашнього завдання.

Так, наприклад, подружжю можна запропонувати в перервах між зустрічами з консультантом фіксувати: • все те "неприємне", що говорить кожний партнер; • усе те "неприємне", що кожен сам говорить партнерові (не зупинився вчасно, не стримався й т. п.). Як завдання можуть використовуватися обидва пункти одночасно або щось іще, що вимагає від подружжя постійного контролю й розуміння того, що і як вони говорять одне одному. Таке домашнє завдання сприяє тому, що подружжя починає більше стримуватися й замислюватися над тим, наскільки неприємними є для партнерів ті або інші їхні висловлювання. Обговорення цих домашніх завдань може стати підставою для глибокого аналізу того, які позиції подружжя в процесі спілкування одне з одним, що і навіщо вони говорять. Зовсім необов’язково, щоб чоловік і дружина спеціально фіксували тільки щось негативне, тим більше, що в конфліктних подружніх парах такого негативного тла більше, ніж досить, а позитивних висловлювань і переживань, звичайно, не вистачає. Тому як домашнє завдання доцільно запропонувати подружжю говорити один одному щодня якнайбільше приємного, нехай це будуть навіть дрібниці на зразок: "Велике спасибі" або "Мені дуже приємно". Варто також наголосити, що єдиний спосіб збільшити кількість

приємних висловлювань стосовно себе — це звертати увагу на те, що говорить партнер і відповідати йому (їй) тим же, запропонувати кожному спеціально відзначати всі приємні висловлювання партнера й відповідати на них. Спільна розмова з обома членами родини, як уже зазначалося вище, є зручною ситуацією, коли консультант може зафіксувати якусь невдалу взаємодію між ними й проаналізувати разом із партнерами. Таким матеріалом може стати будь-яка конкретна інтеракція, що закінчилася невдачею (подружжя не дійшло згоди, чоловік і дружина не змогли домовитися або просто посварилися під час прийому). Коли подібні конкретні ситуації аналізуються з метою виявлення негативних патернів спілкування чоловіка й дружини, основну увагу варто приділяти таким моментам: що кожен із них хотів сказати; що було сказано "насправді", тобто як партнер сприйняв те або інше висловлювання, чи можливі більш адекватні способи вираження того або іншого змісту й т. п. Важливо, щоб під час обговорення в консультації спілкування чоловіка й дружини було позитивним, а не негативним. Із цією метою консультант може, наприклад, спеціально звертати увагу клієнтів на те, як і що вони говорять, або, як це робиться в поведінковій подружній терапії, накласти заборону на цілий ряд висловлювань, що руйнують процес спілкування: інтерпретації, вираження осуду, приписування чого- небудь іншому й т. п. (Liberman R. P., 1976). Аналіз почуттів і переживань у процесі подружнього спілкування. Величезне значення в нормалізації міжосо- бистісного спілкування подружжя має переорієнтація їх із самого тексту висловлювання на ті почуття, які вони переживають у той час, коли щось говорять або слухають один одного. Уміння передати іншому свої почуття й переживання з приводу сказаного й зробленого ним (нею) і, у свою чергу, зрозуміти те, що він (вона) почуває й говорить, є основою успішного спілкування. Але людям, що вже давно спілкуються, не звертаючи уваги ні на свої, ні на чужі емоції, зробити такий перехід буває складно. Допомагаючи переорієнтуватися, консультант може попросити їх: "Розкажіть про те, що Ви почуваєте, коли чоловік говорить Вам, що Ви нічого в цьому не розумієте" або прокоментувати: "Говорячи так, Ви оцінюєте її, а не розповідаєте про свої переживання". Чоловік і дружина самі повинні відчути, чим відрізняється висловлювання "Ти мене не розумієш" від "Коли ти говориш так, у мене виникає почуття, що тобі не хочеться зрозуміти мене, і мені самій стає кривдно й важко говорити з тобою". Одна з ефективних технік налагодження міжосо- бистісного спілкування чоловіка й дружини — розмова між ними "віч-на-віч", особливо, коли обговорюється щось дійсно важливе для обох. У цьому випадку консультант може попросити їх звертатися безпосередньо одне до одного, дивлячись у вічі партнера й докладно описуючи власні почуття. Така форма взаємодії передбачає: все, про що вони говорять між собою, має більшу вагу, глибше сприймається обома, залишаючи слід у душі кожного. Звичайно, членам подружжя не завжди звично й зручно говорити один з одним саме таким чином, і часто консультантові доводиться нагадувати й наголошувати: "Дивіться в очі один одному!", "Говоріть тільки про почуття!". Консультант може спробувати розібратися в проблемах спілкування чоловіка й дружини, аналізуючи разом із ними те, що заважає; закликаючи довірливо говорити один з одним. Із цією метою він може запропонувати згадати й спробувати сформулювати претензії, що зазвичай виникають у кожного з них до партнера в ситуаціях між- особистісного спілкування. Важливо, щоб зауваження й невдоволення, пов'язані з партнером, було сформульовано не як вимоги, а як розповідь про те, чому і як у спілкуванні з ним постійно виникають почуття напруженості й тривоги. Якщо подружжю вдається в розмові один з одним перейти на рівень більш глибоких переживань, то кожен з них дістає можливість почути багато важливого й нового про внутрішній світ іншого і про те, як сприймає його партнер.

Корекція стилів спілкування. У процесі консультування може з'ясуватися, що труднощі спілкування чоловіка й дружини значною мірою пов'язані з тим, що кожен із них має свій, відмінний від іншого, стиль, який він (вона) не тільки не хоче, а й не може змінити. Так, наприклад, одному з партнерів необхідна тривала вечірня бесіда, докладне обговорення всіх деталей дня, а іншому, у кого немає потреби щось розповідати, довгі задушевні бесіди здаються порожньою витратою часу. Іноді доводиться тільки дивуватися, як можуть двоє

таких різних людей бути родиною і жити разом. У такій ситуації ідеальний результат консультування — створення якогось поведінково- го компромісу із сприйняттям кожним із них стилю іншого, визнанням за ним права бути таким, яким він є. Що може зробити консультант, щоб досягти цього? Насамперед, подолати відчуття, що те, як поводиться людина, — це щось таке, що робиться на зло, щоб викликати роздратування, "насолити" й т. п. Причому чоловік і дружина повинні намагатися висловити це один одному самі, завдання ж психолога — зробити так, щоб вони зуміли поговорити один з одним мовою почуттів і переживань, наприклад: "У мене часто виникає відчуття, що мені просто нічого розповісти тобі; мені здається, що в моєму житті нічого не відбувається такого, що заслуговувало б на увагу" або "Я часто просто не розумію, чого ти від мене хочеш, і тоді мимоволі в мене виникає відчуття, що ти просто шукаєш привід, щоб висловити своє невдоволення". Уміння працювати з проблемами спілкування — важлива навичка для психолога-консультанта, оскільки необхідність допомогти людям говорити один з одним мовою переживань може виникнути буквально на будь-якому консультативному прийомі. Але для того, щоб навчитися робити це правильно, не впадаючи в менторський тон або, навпаки, перешкоджаючи подружжю замість почуттів висловлювати один одному претензії, необхідно побачити й "відчути", як це роблять професіонали з великим досвідом. Варто й докладніше ознайомитися з численними техніками й прийомами роботи у сфері спілкування, що існують у рамках сімейної терапії, оволодіння якими вимагає спеціального навчання.

Запитання й завдання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте особливості роботи над створенням позитивного тла в спілкуванні подружжя.

2. Як здійснюється аналіз почуттів і переживань у процесі подружнього спілкування?

4. Індивідуальне психоконсультування подружжя

Ми вже говорили про те, що з приводу різних сімейних і подружніх проблем набагато частіше звертається не подружня пара, а один із членів подружжя. Проблеми, з якими приходить один клієнт, в основному аналогічні тим, які ми вже обговорювали, коли йшлося про роботу з подружньою парою: сексуальні проблеми, розподіл ролей та обов'язків у родині, труднощі спілкування й т. п. Але робота з одним клієнтом вибудовується тр^хи інакше, ніж із двома, тому тут нам доведеться повернутися до тих проблем, які вже розглядалися вище. Зупинимося докладніше на обговоренні тих випадків та звернень, що зазвичай є підставою для приходу в консультацію одного із членів подружжя навіть без відома партнера (наприклад, труднощі, пов'язані зі спільним проживанням із соматичним або психічно важкохворим чоловіком (дружиною) або скарги дружини на проблеми у взаєминах із чоловіком). Основним джерелом інформації про життя клієнта для консультанта є, як завжди, опис конкретних ситуацій, у яких людина впритул стикається зі своїми проблемами. Саме на цій підставі консультант може побачити "зворотний бік" поведінки клієнта, виділити й охарактеризувати те, як він створює сімейні труднощі або вносить свій внесок у вже існуючі. Дещо узагальнивши, можна стверджувати, що навіть у таких важких ситуаціях, як догляд за хронічно хворим або конфлікти з чоловіком-алкоголіком. За поведінкою і переживаннями клієнта стоять усе ті ж спроби й прагнення — провести в життя норми й патерни поведінки, прийняті в батьківській родині аби отримати й продемонструвати владу й вплив на інших. Розглянемо, як може психолог працювати в конкретних випадках звернення клієнтів, орієнтуючись на ці принципи. Однією з розповсюджених причин звернення до консультанта в консультацію є скарги дружин на пасивність і несамостійність чоловіків. Цю ситуацію ми вже розглядали під час обговорення спільної роботи з обома членами подружжя, але оскільки часто з подібною скаргою дружина звертається одна, приховуючи сам факт звернення до консультанта від чоловіка, поговоримо про цей випадок і в даному розділі, використовуючи його як матеріал для демонстрації специфіки роботи з одним членом подружжя порівняно з консультуванням подружньої пари. Під час прийому велику увагу слід приділяти аналізу реальної ситуації клієнта, побудові й усвідомленню механізмів

домінування. Особливо важливими є два моменти: орієнтація клієнтки на більш адекватну, у даному випадку — більш врівноважену позицію стосовно чоловіка, а також на пошуки конструктивних шляхів вирішення конфлікту.

Уявімо собі, що основні етапи консультування успішно завершено й клієнтка, власне, готова змінити свою поведінку: наприклад, рідше критикувати чоловіка, більше заохочувати будь-яке його прагнення щось зробити для родини, погоджуватися з його пропозиціями й т. п. Звичайно, дотримуватися такої позиції буває дуже важко не тільки тому, що за багато років вона звикла "керувати" родиною. Більшість людей щиро переконані в тому, що їхні власні дії правильні (наприклад, необхідно спочатку сховати продукти, що залишилися після їжі, у холодильник і лише потім приступати до миття посуду, а не навпаки). Індивідуальна бесіда дає певні можливості для докладного обговорення питання, чи існує "загальновизнаний правильний спосіб поведінки" в різних повсякденних ситуаціях, чи ні. Із цією метою консультант може використовувати парадоксальні запитання на зразок: "А що страшного в тому, щоб виконати все це в іншому порядку?", "Що станеться, якщо...?". Розмова на цю тему часто призводить до постановки проблеми, навіщо клієнтці постійне почуття своєї правоти, що це дає в стосунках, як вона відчуває й використовує свою владу. У результаті до більш глибокого рівня обговорення при роботі з одним членом подружжя можна перейти під час бесіди дещо раніше. Існує і ще один момент, що часто ускладнює прийняття дружиною більш врівноваженої позиції в сімейному житті, бесіду про який можна особливо вдало провести в індивідуальній бесіді з нею. Надмірна активність у родині, як правило, характерна для людей, що прагнуть до більш активної, домінантної позиції в житті, але з якихось причин неспроможних реалізувати свої прагнення десь поза сім'єю. Родина ж у такій ситуації стає зосередженням усіх помислів і зусиль, що, природно, призводить до проблем і труднощів у сімейному житті, що часто збільшуються ще й тому, що чоловік, пасивний і безвладний у родині, виявляється набагато більш активним й успішним в інших сферах життя, що є недоступними дружині. Це зумовлює невдоволення й розвиток неусвідомлюваних конкурентних прагнень у клієнтки. Отже, під час бесіди ватро тим або іншим способом торкнутися проблеми глибинних особистісних конфліктів, що стоять на шляху більш повноцінної реалізації власного "Я", вирішення яких може призвести до зниження прагнення домінувати. Предметом спеціальної бесіди в цьому випадку може стати пошук способів і шляхів реалізації особистості клієнта в інших, позасімейних життєвих сферах. Перешкодою для цього часто є реальні труднощі й життєві обставини: невдалий вибір професії, проблеми у взаєминах із начальством, страхи, пов’язані зі зміною тематики, переходом на інше місце роботи й т. п. Зручним приводом для виходу із цих важких ситуацій є численні проблеми, пов’язані з родиною: маленька дитина; хто, як не я, буде займатися родиною; чоловік зовсім не допомагає по господарству й т. п. Ці проблеми насправді не є нездоланною перешкодою. У подібній ситуації успіх консультування визначається тим, наскільки психологові вдалося зруйнувати помилковий зв’язок між роботою й сімейними проблемами, змінити ставлення до професійної діяльності або іншої активності поза родиною. Поява в таких клієнтів ще однієї сфери для прикладання додаткових сил, наприклад, роботи, і зменшення часу, що приділяється родині, дому, дітям може призвести до природної зміни позиції з більш активної й домінантної на більш врівноважену й кооперативну. А чоловіку мимоволі доведеться брати більш активну участь у домашніх справах, допомагаючи дружині, що не встигає все зробити сама.

Інший важливий засіб, щоб змінити позицію чоловіка в родині з пасивної на більш активну, — довірлива розмова з партнером, під час якої клієнт зможе розповісти консультанту про свої реальні переживання й проблеми. У випадку спільної роботи з обома членами сім'ї така розмова найчастіше відбувається в кабінеті консультанта і за його особистої участі. Але в разі індивідуального прийому психологові варто допомогти клієнтці організувати таку розмову вдома. Принципи її організації в цьому випадку ті ж, що і завжди. Так, консультантові варто попередньо обговорити, що і як клієнтка могла б і хотіла б розповісти чоловіку про свої почуття й переживання, що виникають у ситуаціях, коли він, на

її думку, виявляє пасивність, не бере на себе достатню частку відповідальності за прийняття сімейних рішень і т. д. Особливо важливо, щоб під час такої розмови клієнтка була готова визнати свою власну поведінку неправильною, засудити себе за постійне прагнення робити зауваження, критикувати, а також розповісти про переживання почуття образи, недовіри, приниження, що лежать в основі її поведінки. Позитивну роль у нормалізації сімейних стосунках може відіграти й акція довіри, ретельно спланована за допомогою психолога. Як матеріал для проведення такої акції краще вибрати якусь конкретну ситуацію із життя, що виникає регулярно й постійно є приводом для суперечностей. Як ілюстрацію наведемо такий приклад. Батьки чоловіка клієнтки жили в маленькому місті за декілька годин їзди від Києва, доїхати куди можна було лише потягом. Чоловік наполягав на тому, щоб до його хворих, старих батьків вони з дружиною їздили не рідше, ніж один-два рази на місяць. Власне, дружина була зовсім не проти цього, але у зв’язку з покупкою квитків виникали постійні скандали й конфлікти. Чоловік вважав, що квитки потрібно купувати на вокзалі безпосередньо перед відправленням потягу, клієнтка ж наполягала на тому, щоб чоловік купував квитки заздалегідь: "Адже перед відправленням їх може просто не бути, і тоді вийде, що ми приїхали на вокзал даремно і тільки втратили час". Чоловік вважав, що така ситуація малоймовірна і більше часу, звичайно, витрачається даремно, коли доводиться зайвий раз їхати на вокзал і стояти в черзі за квитками. Згода дружини на покупку квитків безпосередньо перед відправленням потяга виявилася важливим моментом у стосунках між чоловіком і дружиною. З'їздивши кілька разів до батьків чоловіка в такий спосіб і переконавшись, що так можна виїхати з Києва, вона погодилася на таку ж "ризиковану" поїздку на південь, стала разом із чоловіком "стріляти" зайві квитки в театри й т. п. Готовність клієнтки перейняти запропоновані чоловіком зразки поведінки, що раніше здавалися їй неприйнятними, тобто визнання його права на прояв активності в родині, призвели до кардинальної зміни його позиції в стосунках. Він став більш активним і відповідальним у виконанні рутинних повсякденних сімейних справ та обов’язків. Необхідно нагадати, що коли консультант разом із клієнтом планує якісь конкретні кроки — розмову про сімейні проблеми, акцію довіри й т. п., варто відразу ж домовлятися про наступну зустріч, під час якої будуть обговорюватися результати проведених заходів. Спроби конструктивних кроків із боку клієнта з різних причин можуть призвести до негативних результатів, підґрунтя й наслідки яких слід обов'язково прояснити в процесі спеціальної бесіди. Надмірна залежність чоловіка від його батьків. До числа причин, з яких звертається один із членів подружжя в консультацію, належать скарги на несамостійність партнера, залежність від батьків, нездатність незалежно вибудовувати й розвивати подружні стосунки. Часто такі скарги виникають тоді, коли контакт із батьками чоловіка дійсно дуже тісний — молода родина живе разом з родичами чоловіка або дружини, батьки беруть активну участь у вихованні дітей і т. п. Приводом для скарг можуть бути ситуації, у яких перевага віддається думці батьків, а не дружини, або той факт, що він (вона) проводить занадто багато часу зі своїми родичами, надміру посвячує їх у сімейні проблеми й т. п. Зовсім не завжди ці й подібні до них претензії є об’єктивними. Так, наприклад, в умовах спільного проживання з батьками спроби дружини ’’згладити" якісь ситуації, прояви ввічливості або допомога їм у побуті можуть сприйматися як "зрадництво". Безумовно, психолог не може вирішувати, що є надмірним, а що достатнім у стосунках подружжя зі своїми батьками: у кожній родині — свої норми стосунків і поведінки, тому відповісти на запитання, наскільки адекватні претензії клієнта, неможливо, у той час як для визначення загального ходу терапії це буває важливо. У зв’язку із цим варто спробувати розібратися, що саме вимагає клієнт від партнера: більшої уваги стосовно власної родини, просто більшої самостійності й незалежності в житті або ж батьки можуть бути конкурентами в боротьбі за увагу й любов дружини (чоловіка). Консультантові може допомогти зорієнтуватися просте й часто несподіване для клієнта запитання: "А чим, власне кажучи, Вам заважає залежність Вашого чоловіка від своїх батьків?". Нерідко реакція на це запитання виявляється дуже проективною, що свідчить про власні проблеми клієнта, який прийшов із скаргою на консультацію.

Наприклад, можна почути таку відповідь: "Але я ж не ставлюся так до своїх батьків", що наочно свідчить про те, що за претензіями до чоловіка в числі інших існують проблеми з власними батьками, образа на них, заздрість до кращого варіанта розвитку батьківсько-дитячих стосунків. Існує ще один важливий момент, на який варто звернути увагу на самому початку бесіди. Протидіючи стосункам з батьками чоловіка, клієнт часто сам претендує на їхнє місце, тобто прагне завоювати авторитет і позицію старшого стосовно партнера, яким керують батьки. Саме тому і засоби боротьби, до яких вдається клієнт, часто виявляються досить прямолінійними — приниження, критика, глузування. У такій ситуації дружина опиняється в позиції "дичини", за якою женуться два мисливці: з одного боку — батьки, а з іншого боку — партнер по шлюбу; в кінцевому підсумку перевага віддається тому, хто є більш значимим, тобто батькам. Якщо подібні тенденції виявляються в розповіді клієнта про свою сімейну ситуацію досить явно, консультант може відразу ж перейти до їх обговорення. Це означає, що самостійність партнера не є настільки важливою, як вирішення власних авторитарних тенденцій. Так, перш ніж працювати із ситуацією, яка походить із внутрішньосімейної проблеми, консультантові необхідно допомогти клієнтові розібратися в неоднозначності й суперечливості власної позиції, в авторитарних, власницьких тенденціях стосовно партнера. Іноді ця тема стає основною в бесіді, затьмарюючи собою первинний привід звернення до консультанта. Обговорюючи сімейний контекст, важливо розібратися в тому, які стосунки самого клієнта з батьками чоловіка, як він (вона) ставиться до них, а також які стосунки між членами сім'ї. Нерідко з'ясовується, що стосунки в подружній парі не склалися, їм не вистачає близькості й теплоти. Не одержуючи цього у власній родині, чоловік починає орієнтуватися на родину своїх батьків, що у зв'язку із цим перетворюються на ворогів і конкурентів клієнта, оскільки вони дають дружині (чоловіку) те, що він (вона) не може одержати у власній родині. Намагаючись знайти якісь виправдання для себе, клієнт починає розглядати стосунки дружини (чоловіка) з батьками як прояв надмірної залежності, знімаючи із себе в такий спосіб відповідальність за ситуацію, що склалася. Безперечно, такий варіант виникнення проблеми не є єдиним, тому для обговорення його з клієнтом психолог повинен зібрати досить багато матеріалу про те, як складалися стосунки чоловіка й дружини на початку сімейного життя, чи завжди стосунки партнера з батьками були "такими" , чи завжди клієнтові здавалося, що партнер занадто залежний. Той факт, що колись було інакше, а з часом відбулися певні зміни в системі родинних стосунків, найчастіше свідчить про те, що "близькість" із батьками є результатом ускладнення міжособистісних стосунків у подружжя. Отже, виявляється, що локус скарги в клієнта "зрушено" — замість того, щоб говорити з консультантом про власні труднощі у взаєминах із дружиною (чоловіком), клієнт намагається обговорити з консультантом фіктивну проблему — залежність дружини від батьків. Основним завданням у цій ситуації є демонстрація клієнтові його реальних проблем і робота над їхнім вирішенням. Але нерідко подружжя дійсно надмірно залежить від батьків (принаймні, розповідь клієнта дає досить підстав, для того щоб розглядати це як реальну проблему в процесі консультування). Найбільш переконливим свідченням справедливості цього можуть бути такі особливості ситуації: відсутність у клієнта глибоких, особистісних претензій до батьків дружини (чоловіка); досить спокійне й зріле ставлення до них; те, що стосунки між дружиною і її батьками були близькими завжди, незалежно від характеру подружніх стосунків; відповідна поведінка чоловіка: не- контрольована відвертість у розповідях про власну родину, впевненість у правоті батьків завжди й у всьому, перевага їхніх інтересів над інтересами власної родини й т. п. Однак навіть коли залежність чоловіка від батьків є очевидною, сам клієнт зазвичай робить чималий "внесок" у її розвиток і зміцнення. У цьому внеску можна умовно виділити два моменти: об'єктивний і суб'єктивний. До моментів, що об'єктивно зміцнюють залежність чоловіка від батьків, можна віднести опору на їхню допомогу й спільне проживання з ними (власне, залежними при цьому є обоє — і чоловік, і сам клієнт, оскільки допомога, як правило, повинна надаватися родині в цілому). У цьому випадку орієнтація подружньої пари на роздільне проживання з батьками, на самостійне заробляння грошей і виховання дітей може значною мірою зменшити існуючу

залежність. Як це не дивно на перший погляд, але часто на шляху подібної орієнтації на самостійність стоять не тільки об'єктивні обставини, але і погляди та уявлення клієнта, який "голосує" за незалежність. Таке, наприклад, розповсюджене уявлення про те, що краще жити з батьками в очікуванні власної квартири, ніж наймати квартиру й витрачати на це гроші. Звичайно ж, консультантові не варто "проповідувати" якісь погляди, але іноді варто зайвий раз продемонструвати клієнтові, що, "заощаджуючи", він (вона) втрачає свого чоловіка. Зрозуміло, можна знайти масу заперечень — наймати квартиру важко й надзвичайно дорого, так само важко або дорого влаштувати дитину в дитячий садочок і т. п. Усе це правда, але, пасуючи перед життєвими обставинами, клієнт у кінцевому підсумку демонструє власну непристосованість до життя, прагнення покладатися на когось і бути залежним. До того ж, як це не парадоксально, клієнти, що висувають подібні скарги, часто, як з'ясовується під час бесіди, мають або можуть дістати необхідні кошти або допомогу з боку батьків для того, щоб більш незалежно об лаштувати своє сімейне життя, але просто не докладають до цього необхідних зусиль. І питання, чому вони цього не роблять, може стати предметом спеціального обговорення в процесі консультування. Але можливий і інший — суб'єктивний — внесок клієнта в зміцнення залежності партнера від батьків. Так, цьому може сприяти недружелюбність, негативна поведінка клієнта стосовно батьків чоловіка. Часто такі стосунки мають характер відвертої боротьби з батьками — їхні погляди, вчинки, висловлювання зазнають регулярної критики, згода чоловіка з ними розглядається як прояв дитячості й несамостійності. У такій ситуації партнер змушений захищати "скривджених й ображених" батьків, демонструючи їм вірність і любов, що в підсумку зумовлює лише зміцнення залежності. Крім того, чоловік (дружина) клієнта, почуваючи залежність від близьких, починає сприймати висловлювані претензії як такі, що стосуються і його самого. Захищаючись від них, він (вона) починає висувати претензії до клієнта і до її (його) батьків, що, природно, не може сприяти поліпшенню подружніх стосунків і, у свою чергу, зміцнює залежність партнера від батьків, що у підсумку виявляються єдиними близькими людьми, які його розуміють. Звертаючись у консультацію, людина інколи щиро висловлює консультантові свій подив тим, що його (її) очевидні докази не чинять ніякої дії на партнера. Консультантові варто спробувати переорієнтувати клієнта на інше ставлення до своєї поведінки, використовуючи висловлення на зразок: "А як Ви вважаєте, чи приємно було Вашій дружині (чоловіку) почути, що...?" або "А що Ви почували б, якби Ваш чоловік (дружина) сказав (-ла) щось подібне про Ваших батьків?". Клієнтові важливо показати не тільки те, що він (вона) неправильно поводиться, а й те, що прямим наслідком його вчинків є не руйнування, а зміцнення залежності партнера. Переконати клієнта в тому, що він неправильно поводиться, аж ніяк не означає вирішити проблему надмірної орієнтації на своїх батьків. Партнер, який звернувся за допомогою, повинен зрозуміти, що необхідна умова для вирішення цієї проблеми — наявність теплих, партнерських стосунків між подружжям. Зміцнення й формування таких стосунків — спеціальне завдання, яке варто докладно обговорити під час прийому. У кожної подружньої пари є свої можливості для зміцнення почуття партнерства, відчуття "ми": це і спільні походи в кіно або театр, відвідування виставок, активна допомога один одному, довірливі розмови й т. п. Консультантові варто намітити кілька можливих заходів, реалізація яких може полегшити клієнтові зближення з партнером. Тільки коли особисті стосунки чоловіка й дружини достатньо зміцнилися, клієнт може спробувати почати спеціальні кроки з метою зменшення залежності партнера від батьків. Хоча буває, що саме по собі зміцнення подружніх стосунків знімає проблему залежності від батьків із порядку денного. У цьому клієнтові може допомогти відверта й довірча розмова з партнером, запорукою успіху якої є гарні стосунки. Під час такої бесіди варто спробувати розповісти партнерові про власні почуття й переживання, пов’язані із ситуацією, коли інший член подружжя більше орієнтований на батьків, а не на партнера. Чим більше клієнт буде розповідати про власні почуття й переживання, а не доводити й висувати претензії, тим більш переконливою й важливою буде бесіда між чоловіком і дружиною. Краще, якщо взагалі не будуть вживатися такі слова, як

"несамостійність" або "залежність", що самі по собі звучать досить кривдно. Звичайно ж, консультант може надати велику допомогу клієнтові в підготовці до подібної розмови, а часто і цілої серії бесід, оскільки для вирішення цієї проблеми необхідно чимало часу. Так, можна допомогти клієнтові проаналізувати ті почуття й переживання образи, власної незначності й непотрібності, яких він зазнає, коли один із членів подружжя вчиняє так, як кажуть батьки, відкида- ючи в такий спосіб партнера. Часто клієнт сам недостатньо добре уявляє собі, що стоїть за його войовничими й агресивними претензіями. Обговорення цього не тільки сприяє нормалізації спілкування між чоловіком і дружиною, а й дає змогу кожному партнеру краще зрозуміти самого себе, побачити, що йому потрібно, до чого варто прагнути в стосунках з іншими й насамперед — із партнером. Консультування з приводу проблем, пов'язаних із соматичною або фізичною хворобою партнера. До числа випадків, коли в консультацію найчастіше звертається один із членів подружньої пари, не маючи можливості або не бажаючи привести із собою партнера, відноситься ситуація, коли психічне або — рідше — фізичне здоров'я останнього зумовлює в клієнта певні проблеми й побоювання. Приводом для приходу може бути як необхідність "діагнозу" для партнера (хворий він (вона) чи ні, наскільки це може бути серйозно), так і вирішення власних проблем, пов'язаних із плануванням подальшого подружнього життя, розлученням і т. п. Зрозуміло, поставити діагноз або сказати що-небудь про психічний стан людини, не вступаючи з нею в безпосередній контакт, практично неможливо. Проте для клієнта принципова неможливість заочного діагнозу, як правило, не є очевидною. Тому в таких випадках психолог повинен усвідомлювати те, що якщо він наприкінці бесіди формулює якусь думку, то співрозмовник швидше за все сприйме її як щось достовірне, а не як одну з можливостей в оцінці ситуації, навіть якби він був багато разів попереджений про зворотне. Саме тому консультант повинен бути особливо обережний у роботі з подібними випадками. Очевидно, що якщо клієнтові потрібний тільки діагноз, слід було б звернутися до психіатра. Прихід же клієнта в психологічну консультацію свідчить про те, що його хвилює і необхідність сформувати власне ставлення до ситуації, вирішити пов'язані з нею особисті й міжособистісні проблеми. Основним матеріалом для роботи консультантів є розповідь клієнта про свої проблеми. У випадку, що ми розглядаємо, важливо знати, якими були стосунки й поведінка партнера раніше, як ці стосунки розвивалися, у чому, коли і як почали виявлятися проблеми в поведінці, як на них зазвичай реагує клієнт і як найчастіше чинить партнер у відповідь. Мабуть, усі випадки звернень із приводу "хворого" можна описати за допомогою одного з трьох варіантів: 1) дружина (чоловік) клієнта дійсно хвора (-ий), доказами чого є численні госпіталізації, неадекватна поведінка, наявність діагнозу, приймання ліків й т. п.; 2) дружина (чоловік), як це випливає з розповіді клієнта, поводиться досить дивно, що дозволяє припустити наявність певної патології і, відповідно, необхідність для клієнта будувати своє життя з урахуванням цього чинника; 3) поведінка й реакції партнера не дають підстав припустити в неї (нього) якоїсь психічної патології, а ситуація в цілому швидше свідчить про наявність серйозних проблем у подружніх стосунках або про певні проблеми й неадекватність самого клієнта.

Хвороба партнера. Перший із зазначених варіантів у певному розумінні є і найбільш простим, але саме в цьому випадку загострюються проблеми, пов'язані з плануванням клієнтом своєї долі. На жаль, зовсім не завжди клієнт, навіть якщо його чоловік (дружина) вже досить давно й важко хвора, добре уявляє собі, що означає ця хвороба. Психіатри, із якими йому доводиться стикатися, часто не хочуть пояснювати ситуацію, та й сам клієнт часом з різних причин (у тому числі психологічних) не прагне вникнути в суть справи. Тому психолог часто є тією першою людиною, що докладно пояснює, що означає той або інший діагноз, як зазвичай розвивається хвороба, як слід поводитися з хворим і т. п. Консультант має бути максимально відвертим, що, у свою чергу, означає: якщо він не ознайомлений з даним діагнозом і препаратами, що використовуються для лікування, то висловлювати думку слід дуже обережно або ж взагалі не варто цього робити. Адже від інформації, що повідомляється, значною мірою залежить, як клієнтові вибудовувати своє подальше життя.

Проблема часто ускладнюється й тягарем моральних зобов'язань: клієнтові доводиться вирішувати, розлучатися чи не розлучатися з хворим, із яким було прожито чимало років і перед яким клієнт відчуває певні зобов'язання й відповідальність. У цій ситуації консультант не повинен бути тією людиною, яка приймає остаточне рішення. Його завдання зводиться до того, щоб вислухати й зрозуміти те, що говорить клієнт, оскільки часто саме розуміння з боку співрозмовника бракує людині в повсякденному житті. До того ж, розповідаючи про власні труднощі й сумніви, клієнт сам просувається до прийняття рішення. Часто людина сама себе заковує в непробивний "панцир" моральних обмежень, прирікаючи на зайві страждання й не залишаючи можливості навіть мислити або почувати по-іншому, відкидаючи навіть саму думку про такі речі, як розлучення або роздільне проживання. При цьому іноді розповідь клієнта містить приховане прохання про пом'якшення цього морального пресингу, про одержання дозволу на прояв своїх негативних почуттів і переживань, пов'язаних із хворою людиною. Консультант повинен допомогти клієнтові розібратися у своїх справжніх почуттях і переживаннях, а також знайти якісь компромісні рішення, що дозволили б змінити ситуацію, не знімаючи моральної відповідальності. Так, наприклад, варіант роздільного проживання з хворим ні в якому разі не позбавляє клієнта можливості доглядати за ним, ведучи при цьому досить незалежний спосіб життя. Але може виявитися, що догляд за хворим і спільне життя з ним клієнт сприймає як щось природне, що наповнює змістом його власне життя. У цьому випадку завдання консультанта — зміцнити переконаність клієнта в цьому рішенні. Корисно також спеціально обговорити такі проблеми, як правильну поведінку з хворим, можливі реакції на його висловлювання, що можна від нього чекати, чого вимагати і що йому можна доручати (Горбунов Л. И., 1976; Мишина Т. И., 1983). Підозри у хворобі чоловіка. Звичайно, така ситуація є не настільки зрозумілою, як очевидні деталі із розповіді клієнта, що свідчать про психічну патологію, але не дають змогу однозначно поставити діагноз. До числа таких ознак можна віднести погіршення загального психічного стану впродовж певного часу (місяців, років), загальне депресивне тло настрою, зниження енергетичного потенціалу, підвищення критичності, резонерство, дріб'язковість, причіпки, підозріливість, неадекватність поведінки. Часто неадекватність партнера в сімейному житті виражається у формі патологічних ревнощів, у зв'язку з чим темою сімейних скандалів, що постійно повторюються, стають пошуки істини й справедливості, вимоги відвертого зізнання "в усьому", покаяння й т. п. Як приклад наведемо такий випадок. Чоловік клієнтки, що звернулася за допомогою, був завжди трохи ревнивим, але це ніколи не було перешкодою в їхньому сімейному житті. Однак останні рік-півтора напади його ревнощів, приводом для яких могло стати все, що завгодно, почали лякати й дивувати дружину. Так, наприклад, у будинку в неділю перестала працювати електрична плита. Чоловік і дружина довго намагалися знайти поломку, потім чоловік вийшов на вулицю, щоб з'ясувати, чи не трапилося там чогось із проводкою. Виявилося, що в квартиру припинено подачу електроенергії, оскільки відімкнемо рубильник на щитку. Повернувся чоловік назад у страшному гніві й відразу накинувся на дружину, оскільки те, що трапилося, було інтерпретовано в такий спосіб: клієнтка сама відімкнула рубильник, щоб повідомити таким чином якомусь коханцеві, що чоловік удома. Ніякі доводи й переконання клієнтки не подіяли. Подібний напад ревнощів у цій родині був не першим, що дозволило консультантові з певною обережністю погодитися з припущеннями клієнтки про наявність у чоловіка деяких психічних вад. Діагноз надалі підтвердився: те, на що скаржилася клієнтка, виявилося проявами патологічного марення ревнощів. Звичайно, як тільки виникають серйозні підозри на хворобу, консультант повинен настійно рекомендувати звернутися до лікаря. Слід зазначити, що існує ще одна ситуація, схожа на описану вище, коли клієнт потай від партнера постійно відвідує якихось лікарів, приймає ліки, вживає дивні страви, але всіляко приховує все це, що, у свою чергу, викликає в партнера певні підозри, але розібратися без допомоги фахівця він не може. У такому випадку психолог, уважно вислухавши клієнта, може разом із ним спробувати за якимись непрямими ознаками — назвами ліків, особливостями стану й т. п. — припустити, що ж відбувається з дружиною

(чоловіком). Якщо існують серйозні підстави підозрювати хворобу, то предметом обговорення часто стає проблема, як направити партнера, у якого запідозрено хворобу, до лікаря, оскільки, незважаючи на повний перелік тривожних симптомів — погіршення стану, депресію — він (вона) активно відкидає можливість медичного втручання. Консультант може разом із клієнтом розробити план, де знайти лікаря, як вмотивувати хворого на звернення й т. п. При цьому психологові варто пам?ятати, що його завдання — не вирішити проблему клієнта, давши чітку й однозначну пораду, а стимулювати його на самостійне вирішення власних проблем, на пошуки найбільш успішного й ефективного способу поведінки. Труднощі в стосунках із партнером. Нерідко все те, що клієнт схильний розглядати як прояв патології, з погляду консультанта має інше, більш імовірне пояснення, пов'язане з характерологічними особливостями партнера й відсутністю взаєморозуміння між подружжям. Предметом скарг клієнта в цьому випадку можуть бути найрізноманітніші прояви поведінки партнера: негативне ставлення до дитини, прагнення чоловіка не розповідати іншому про свою професійну діяльність, причіпки, вразливість і т. п. У такій ситуації консультант повинен орієнтуватися насамперед на "здорове" пояснення того, що відбувається, і лише у випадку нездоланних труднощів на цьому шляху допустити можливість патології.

Якщо підозри клієнта про психічне захворювання партнера здаються консультантові безпідставними, під час бесіди варто спробувати одержати відповіді на такі запитання: 1) навіщо клієнтові потрібно ставити партнерові діагноз, чого він хоче досягти в результаті консультації — нормалізувати стосунки й поведінку партнера або знайти зручний спосіб для його знецінювання й керування ним; 2) чи завжди партнер був таким, чи зміни в його поведінці накопичувалися поступово; можливо, вони є реакцією на якісь події, що змусили його змінитися й вирішувати свої проблеми саме таким чином і не досить адекватним способом. Іноді наявність "діагнозу" в партнера дійсно вигідна клієнтові, оскільки, з одного боку, це зміцнює його власні позиції, створює відчуття влади й правоти, а з іншого боку — дає змогу змиритися з поведінкою іншого, не відчуваючи власної відповідальності за те, що відбувається, і без почуття провини списуючи все на хворобу партнера. Заперечуючи діагноз, консультант зобов'язаний іти далі, намагаючись з'ясувати, що в поведінці клієнта може провокувати партнера на негативні прояви, що заважає нормальному розвиткові подружніх стосунків у родині. Обговоривши проблему "діагнозу" і не підтвердивши очікувань клієнта, а поставивши його припущення під сумнів, психолог уже в певному розумінні задовольнив запит, і тому для подальшого аналізу стосунків необхідна згода клієнта і його справжня зацікавленість у цьому, тому що не можна змусити людину змінитися всупереч її власному бажанню. Якщо співрозмовник зацікавлений і надалі в обговоренні проблем сімейних негараздів, бесіда може вибудовуватися аналогічно тому, що вже не раз обговорювалося:

консультант вислуховує розповідь про сімейні труднощі й проблеми, вибудовує гіпотези про те, що саме погіршує стосунки між чоловіком і дружиною, провокуючи неадекватну поведінку і, насамперед, який внесок клієнта, що прийшов на прийом, стосовно того, що відбувається в родині. Кілька слів хотілося б сказати про ситуацію, коли в результаті бесіди стає зрозуміло, що людина, яка прийшла на прийом,

сама психічно хвора: її вимоги неадекватні, розповідь буяє неймовірними деталями, поведінка вигадлива й демонстративна. Насамперед, психологові не слід боятися таких людей або прагнути негайно позбутися їх. Часто подібні клієнти, так чи інакше, відчуваючи власну хворобу, прагнуть одержати від консультанта співчуття, сподіваються, що хоч хтось їх вислухає й зрозуміє. І якщо психолог спробує в спілкуванні з ними зробити це, така розмова, безсумнівно, буде корисною для хворого. Особливий випадок звернення — це проблеми, пов’язані з тим, що в родині є соматично важкохвора людина. З подібною скаргою часто звертаються не тільки з приводу партнера, а й з приводу хвороби старих батьків, які живуть у родині клієнта.

Основним локусом скарги в подібному випадку, безперечно, є серйозні зміни, що відбуваються в характері хворого: дратівливість, нетерплячість, часті скарги на нестачу

уваги з боку оточуючих і т. п. Зазвичай сам клієнт визнає подібні особистісні зміни почасти виправданими хворобою, але в цілому хотів би якось впливати на хворого, ско- ригувати його поведінку. Насамперед варто особливо уважно розпитати про стосунки в родині від самого початку хвороби. Нерідко виявляється, що в цей час хворого буквально "душили" турботою, тим самим, з одного боку, постійно нагадуючи про хворобу й пов'язані з нею обмеження, а з іншого боку — позбавляючи його можливості нормально й самостійно пристосуватися до своєї ситуації. Після періоду інтенсивної опіки родина, звичайно, трохи байдужіє до хворого за принципом "повинен же він (вона) розуміти, що..." і саме в цей час загострюються його звички й вимоги, що починають турбувати інших членів родини і є приводом для звернення в консультацію. Таким чином, надмірна турбота й гіперопіка є провокуючими чинниками, які в кінцевому підсумку призводять до погіршення психічного стану хворого. Звичайно ж, для того, щоб встановити цей взаємозв'язок, консультант повинен спочатку максимально докладно розпитати клієнта й лише потім, уявивши загальну картину розвитку стосунків у родині, приступити до обговорення шляхів виходу із ситуації, що склалася. Одним із кращих виходів є модель стосунків, описана К. Роджерсом, коли члени родини орієнтуються на довіру до хворого, вірять у те, що він — особистість і в стані пристосуватися до своєї важкої ситуації (джерела, що трактують соматичну хворобу як внутрісімейну проблему, надзвичайно обширні (НиколаеваВ. В., 1987; ЭйдемиллерЭ. Г., Юстицкий В. В., 1990). Свідченням віри у хворого є максимально здорове ставлення до нього, без будь-яких знижок і "голосінь" навколо хвороби, коли йому надається лише дійсно необхідна допомога. Важливим моментом є доручення хворому якихось посильних справ і сімейних обов'язків, орієнтація на те, щоб він, якщо це можливо, сам обслуговував себе. Подібні вимоги сприяють збереженню в нього потенційних сил і життєвої енергії, бажанню щось робити, не піддаватися недузі. Звичайно, ж, консультант може і повинен надати суттєву допомогу клієнтові, докладно обговоривши, як це може бути в конкретному випадку — у його власній родині. Подібне обговорення часто буває корисним й у стосунках із психічно хворими, які живуть у родині, і з безпомічними старими батьками. Використовувати цей принцип не так просто, особливо якщо в родині вже склалися традиції іншого ставлення до хворого, тим більше, що різка зміна вимог може лише стривожити людину, загострити сприйняття себе як тягаря. Подібні зміни варто ретельно спланувати й попередньо обговорити з хворим. У такій розмові слід, зрозуміло, говорити не про претензії до хворого, а про віру в його сили, сподівання, що він зможе подолати хворобу або максимально пристосуватися до даної ситуації так, що вона не буде перешкодою для його особистісного й духовного зростання. Можна сформулювати пропозиції щодо реорганізації побуту, виконання хворим якихось елементарних справ і т. п. Часом такі справи можуть бути досить умовними, лише підтверджуючи потребу й залученість у справи родини, але вони вкрай необхідні для поліпшення настрою і загального тонусу хворого. Як приклад наведемо родину, де хворій і безпомічній матері клієнтки було запропоновано переглядати пресу, вирізуючи й підкреслюючи ті статті й повідомлення, що з тієї або іншої причини могли бути потрібні самій клієнтці або її чоловіку, що не встигають самостійно знайти те, що їм необхідно й цікаво. Але навіть ця маленька справа сприяла тому, що психологічний стан хворої поліпшився, а почуття тривоги й власної непотрібності, що були причиною конфліктності й інших негативних реакцій, притупилися.

Запитання й завдання для самоконтролю

1. Які особливості індивідуального психоконсультування по
дружжя? 2. Наведіть приклади труднощів у стосунках із партнером.

5. Переживання розлучення з партнером

Слід обговорити також цілий ряд проблем, пов'язаних із переживанням розлучення з партнером. Такими, на наш погляд, можна вважати випадки ревнощів і зради (реальні або передбачувані), охолодження в стосунках аж до їх припинення або розлучення, проблеми й

переживання, пов'язані з процесом розлучення. Однак, які б конкретні проблеми не стали причиною звернення клієнта в консультацію, звичний початок роботи — докладна розповідь про те, що його турбує. Людям, які почувають себе покинутими, скривдженими, самотніми, які болісно переживають розлуку з партнером, така розповідь дається нелегко, часто вона супроводжується сльозами, тривалими паузами, неадекватними претензіями й вимогами до консультанта. У зв'язку із цим психолог повинен бути особливо терплячим та уважним. Сильні емоційні реакції клієнта, переважно сльози, можуть стати нездоланною перешкодою для консультанта, особливо початківця. Що ж дійсно слід робити, коли клієнт плаче? Насамперед, не слід цього лякатися. Сльози зовсім не обов'язково свідчать про вагомість і нестерпність горя. Окрім того, зафіксувавши свою увагу на сльозах, почавши активно заспокоювати або показавши нерішучість, психолог цим самим сприятиме посиленню плачу. Клієнт мимоволі почне використовувати свій плач як засіб впливу на консультанта, вимагаючи допомоги й співчуття. Найбільш конструктивна реакція консультанта на сльози може бути такою: консультант, сказавши кілька слів для розради, наприклад: "Усе буває" або "Я вважаю, що Ви досить сильна людина, щоб це подолати", продовжує бесіду, наголошуючи цим, що сльози в такій ситуації природні, їх нема чого приховувати, але вони не можуть бути перешкодою для бесіди. Якщо ж клієнт скаржиться, що йому важко відповідати на запитання, соромно за те, що він плаче й нерозумно поводиться і т. п., консультант може запропонувати перервати бесіду на одну-дві хвилини для того, щоб людина заспокоїлася, глибоко подихала й т. п. Корисно запропонувати клієнту, який плаче, паперову серветку — цей жест часто сприймається як свідчення турботи й уваги з боку консультанта. Доцільно виокремити декілька можливих варіантів скарг клієнтів: 1. Проблема ревнощів. Підозри, що партнер зраджує, розлюбив і т. п. та різні ускладнення стосунків, сприймаються як наслідок цього. Подібні скарги більш характерні для молодих клієнтів; із цим можуть звернутися в консультацію як люди, що перебувають у шлюбі, так і ті, хто лише збирається одружитися.

2. Ситуація, коли зрада або охолодження в стосунках є не припущенням клієнта, а реальним фактом, про що свідчать незаперечні докази. У такому випадку причиною звернення може бути як прагнення будь-що повернути партнера, так і труднощі ухвалення власного рішення в ситуації, коли він (вона) повернувся назад, просить, щоб йому (їй) вибачили й прийняли, а клієнту важко дати якусь певну відповідь, він не знає, чи варто прощати, чи варто довіряти "зрадникові". 3. Проблеми, пов’язані з розлученням. Особливо часто консультант стикається з випадками, коли один із членів подружжя, який звернувся в консультацію, однак не є його ініціатором, розгублений і пригнічений тим, що відбувається. Ситуація розлучення може бути пов’язана з різними запитами клієнта: як зробити так, щоб партнер, незважаючи ні на що, повернувся; як розібратися, що саме призвело до розлучення, щоб засвоїти для себе уроки на майбутнє; або як покарати партнера за те що трапилося, як помститися йому (їй). 4. Складність ситуації розлучення призводить також до необхідності обговорення пов’язаних з ним специфічних проблем: як поділити майно, як контактувати зі спільними друзями, що і як говорити дітям і т. п. Пошуки причин зради або охолодження подружніх стосунків. Проблема формулювання відповідальності клієнта за те, що відбувається, є основним завданням консультанта в більшості зазначених вище випадків. Але особливо це актуально тоді, коли той, хто звернувся в консультацію, хоче повернути партнера. Робочою формулою психолога в такій ситуації може бути твердження: "Якщо Ви хочете, щоб партнер до Вас повернувся, Ви повинні усвідомити, що самі конкретно робили, через що він (вона) залишив Вас". Звичайно, настанова на прийняття провини й відповідальності за все, що трапилося, дається клієнтам нелегко. Крім того, нерідко в подібних ситуаціях є інша особа, на яку можна звалити провину — це вона (він) звабила мого чоловіка (дружину). Часто клієнт із задоволенням і зловтіхою розповідає при цьому "іншому", як підступно він (вона) поводиться, які негативні наслідки стосунків із ним (нею) — він знову почав пити, у неї знову неприємності на роботі й т. п. Консультантові необхідно вислухати розповідь для того, щоб розібратися в ситуації, але клієнтові із самого початку

необхідно дати зрозуміти, що те, що трапилося не є випадковістю. Це знак того, що в стосунках між чоловіком і дружиною дійсно було щось не так, що й стало поштовхом до погіршення або розриву стосунків. Хочеться наголосити, що зазначена обставина аж ніяк не є просто абстрактним твердженням. На підставі своєї багаторічної практики й практики колег можу з упевненістю стверджувати, що ніколи не зустрічався з випадками, коли охолодження в стосунках неможливо було пояснити з логіки самих стосунків партнерів. Причому, звичайно, уже на підставі лише поверхневої розповіді стає очевидно, що іншому не просто чогось бракувало, а його ніби постійно випихали з родини, провокували на зраду. Як ілюстрацію наведемо такий випадок. Молода жінка звернулася в консультацію з приводу зради чоловіка. За її словами, у них завжди була ідеальна родина. Подружжя прожило разом сім років. Вони добре матеріально забезпечені, мають окрему квартиру, у них п'ятирічна донька, яку, за словами клієнтки, батько обожнює. Вони майже ніколи не сварилися, багато часу проводили разом, що давало підстави вважати їх ідеальною парою. І от... зрада. Чоловік почав пізніше приходити додому, став дратівливий, а через деякий час майже без натиску з боку дружини розповів, що в нього є інша. Клієнтка дивується, провини своєї не бачить ні в чому. Однак, розповідаючи про свою розлучницю, вона наголошує: "К. так зухвало поводиться, заграє з чоловіками..." . Звичайно, що в консультанта з'являється запитання про її власні сексуальні стосунки із чоловіком. Клієнтка неохоче повідомляє, що, на її думку, чоловік саме в цьому поводився неправильно, недостатньо ''мужньо'', що вона не раз наводила йому як приклад інших чоловіків, що, на її думку, набагато більше компетентні в цьому питанні, ніж він. Очевидно, що таку поведінку психолог розцінив як провокування чоловіка на зраду: адже єдине, що в подібній ситуації може зробити чоловік, щоб довести дружині, що він не такий уже поганий як сексуальний партнер, — це вступити в інші сексуальні стосунки. Коли консультант, у свою чергу, запитав у клієнтки, чому із самого початку, коли йшлося про міжособистісні стосунки, вона не розповіла про такі конфлікти, одержав відповідь, досить характерну для подібних ситуацій: "По- перше, це і не було конфліктом, просто я йому говорила, а він мені навіть нічого не заперечував, а потім, мені ніколи не здавалося, що це для сімейного життя взагалі важливо". Зрозуміло, що знайти проблемні аспекти в родині, коли клієнт намагається подати існуючі стосунки як щось ідеальне, непросто. Для того, щоб розібратися в цьому, консультантові, яків більшості інших випадків звернень, варто почати з розпитування про те, як узагалі складалися стосунки в родині, чи виникали колись суперечки й конфлікти, коли й у зв'язку з чим це траплялося й т. п. Відповідно до змісту вищенаведеного в нашій книзі очевидними є і подальші кроки в цьому напрямі — конкретизація виявлених суперечностей, формулювання разом із клієнтом, як і чим він сприяв руйнуванню стосунків, а потім конструювання разом із ним можливого позитивного варіанта поведінки в таких ситуаціях. Поради, як повернути партнера. Оскільки найчастіше серед ситуацій, що розглядаються, запит звучить як "Допоможіть мені повернути його (її)", консультант повинен так чи інакше торкнутися в обговоренні того, що конкретно і як може зробити клієнт для того, щоб партнер повернувся. Природно, гарантувати й обіцяти цього не можна, але певні кроки в даному напрямі можна зробити. Необхідно враховувати, що в багатьох ситуаціях стосунки між колишніми партнерами вже настільки підірвані, а часто й цілком припинені, що навіть у випадку, коли за наявності великого бажання партнер повернеться й той, інший, зміниться, партнеру не так просто буде помітити це. Проте, у будь-якій ситуації варто спробувати, особливо якщо клієнт дуже бажає цього і запевняє, що готовий піти буквально на все.

Налагодження стосунків із партнером можна уявити як процес, що складається з декількох етапів: 1. Насамперед, клієнтові необхідно припинити будь- які негативні витівки й випади проти партнера, що, на жаль, надзвичайно часто трапляється в подібних ситуаціях. Серед таких негативних проявів — стеження за партнером, перебірливі телефонні дзвінки, спроби зустрітися й поговорити з підступною (-им) розлучницею (-ком), пояснити, що її (його) вчинок недопустимий — зруйнована родина й т. п. Очевидно, що така поведінка не може сприяти досягненню заповітної мети — поверненню партнера в сім'ю. І щоб

переконати клієнта в цьому, буває досить запитань на зразок: "Як Ви вважаєте, яке враження справлять Ваші дії на партнера, чи можна реально домогтися повернення його (її) чи ні?" . На жаль, нерідко негативні дії клієнта мають по- справжньому неадекватний і руйнівний характер. Такими є, наприклад, спроби нацькувати на зрадника родичів, друзів, дітей, що, за задумом клієнта, повинні довести йому (їй), як неправильно він (вона) поводиться. У цьому випадку психологові варто наголосити на тому, що дана проблема — це проблема двох, інші люди не тільки не можуть серйозно вплинути на ситуацію, навпаки, широкий розголос і залучення до конфлікту інших можуть лише викликати роздратування й злість партнера. До того ж опора на інших — це завжди свідчення слабкості самого клієнта, що навряд чи буде це сприяти його (її) привабливості в очах людини, яка залишила сім'ю. Варіанти поведінки, що трапляються в подібній ситуації, досить різноманітні. Як приклад украй деструктивної поведінки наведемо випадок, що є безсумнівним надбанням епохи застою, але в той же час наочно демонструє, наскільки людина може втратити розум у випадку зради партнера.

У консультацію звернулася молода жінка — дружина військового, який у цей момент навчався у військовій академії. Тут, у Києві, на спортивних тренуваннях, він познайомився із жінкою, незабаром у них почався роман, про який від друзів довідалася дружина. Навіть не переконавшись у тому, наскільки серйозним для чоловіка є це захоплення, клієнтка написала листа військовому начальству чоловіка з проханням вплинути на нього й повернути в лоно родини. Вона вже встигла поговорити про це з парторгом академії, з куратором курсу, а тепер прийшла за допомогою і до психолога. Природно, що наслідком цих розмов стали проблеми в чоловіка по службі. Наприклад, якщо раніше передбачалося, що, закінчивши академію, він буде служити за кордоном, те тепер про таке вигідне призначення не могло бути й мови. Скривджений та ображений чоловік перестав звертати увагу на дружину й розмовляти з нею. Але все це не переконало її в тому, що вона вчинила невірно. Прийшовши на консультацію до психолога, клієнтка сподівалася, що чоловіка також запросять на цю розмову й пояснять науково, що залишати родину й зраджувати дружині не слід. Крім ситуації, описаної вище, існує безліч більш розповсюджених, дрібних і на перший погляд менш образливих способів поведінки, що, проте, призводять до руйнівних наслідків. Наприклад, багато хто з членів подружжя схильний демонстративно, незважаючи на почуття партнера, розмовляти з ним роздратованим тоном, всіляко іронізуючи: "Я думаю, тебе це тепер не цікавить" або "Щось ти сьогодні рано прийшла". Особливо важливо обговорити, як те, що трапилося, вплине на дітей, про інтереси яких батьки часто забувають у такій ситуації і починають використовувати їх як зброю у своїй боротьбі.

Зазвичай клієнтові важко зрозуміти, що є негативним і деструктивним у його поведінці, а тим більше відмовитися від цього. Часто на таку пропозицію психолога звучать заперечення на зразок: "За що ж мені до нього добре ставитися?", "Вона завинила переді мною". Для того, щоб переорієнтувати клієнта на більш конструктивну поведінку, буває корисно нагадати про його власну відповідальність за те, що трапилося в стосунках подружжя, а також про те, як він сам намагається повернути партнера, а цей процес неможливий без жертв. 2. Зняття негативних моментів у взаємодії з партнером — лише перший крок. Наступний етап — налагодження стосунків хоча б на якомусь, нехай спочатку винятково "дипломатичному", рівні. Так, клієнтові замість холодних та в'їдливих зауважень варто намагатися бути максимально доброзичливим і привітним. Тільки так партнер зможе не тільки побачити, що в поведінці клієнта відбулися якісь зміни, а й відчути, що йдеться про примирення, налагодження стосунків. Важливо, щоб поведінка клієнта знову стала привабливою, набула цінності й поваги в очах іншого, щоб він (вона) відчув, що його не тільки не звинувачують і не проклинають, а й цінують, потребують його, мріють про зустріч і т. п. Наведемо приклад позитивного розвитку подібної ситуації. Клієнтка тривалий час зустрічала крижаним мовчанням чоловіка, що пішов до іншої жінки й два рази в тиждень приходив відвідати дітей. Але вирішивши, що вона дійсно готова зробити все, щоб він повернувся, повністю змінила поведінку. Вона почала готуватися до зустрічей, запрошувала чоловіка пити чай, годувала вечерею, від якої він спочатку відмовлявся, але потім почав

погоджуватися. Ці спільні вечері й чаювання дали змогу подружжю почати розмовляти один з одним так, як вони вже не розмовляли впродовж багатьох років. Вони начебто знову відкривали для себе один одного, і їхні стосунки поступово почали налагоджуватися. Ніхто не може гарантувати клієнтові налагодження стосунків. І природно, що, йдучи на жертви, багато в чому переборюючи себе, він хоче зрозуміти, наскільки ймовірне повернення партнера. Дати точну відповідь на це запитання не може ніхто. Проте консультантові разом із клієнтом варто проаналізувати поведінку дружини (чоловіка), спробувати з'ясувати, наскільки її (його) зрада або відхід є свідченням серйозного наміру порвати стосунки. "Підбадьорливі" ознаки можуть бути досить різноманітними. Це дзвінки, спроби зустрітися й порозумітися, залишені в квартирі речі й т. п. Амбівалентність вибору — розповсюджена риса людської поведінки, і із цього погляду в тих, хто дійсно хоче цього, завжди є серйозний шанс повернутися. Насправді зрада, охолодження — це лише крок до припинення стосунків, перервати ж їх, власне, досить важко, особливо коли з ними пов'язана значна частина життя, а партнер, який залишається, викликає не тільки ненависть і досаду, а й спогади про приємні хвилини в минулому. Як і раніше, він приваблює якимись своїми особистісними якостями й рисами. Саме ця "тривалість", труднощі ухвалення рішення про остаточний розрив для багатьох авторів, що мають справу з проблемою розлучення, стала підставою говорити про це не як про факт, а як про процес, що складається з безлічі різних фаз, під час якого охолодження чергуються з прагненням до близькості (Алешина Ю. Е., 1981; Levinger G., 1979). Це в кінцевому підсумку і забезпечує "шанси" клієнта. 3. Звичайно, для того щоб хтось із подружжя повернувся або перервав нові стосунки, клієнт повинен насамперед набратися терпіння. Навіть якщо він (вона) схильний до цього, рішення повинно дозріти, щоб втілитися в дії. Часто перед клієнтом, який зрозумів і прийняв неправомірність своєї колишньої позиції стосовно партнера і готовий до змін у стосунках, стоїть досить серйозна проблема: як зробити так, щоб про це довідався і партнер. Адже часто в момент приходу в консультацію контакти клієнта з партнером досить обмежені, і навіть якщо подружжя продовжує жити разом, як правило, чоловік і дружина мало позитивно взаємодіють між собою. Вирішення цієї проблеми значною мірою залежить від активності самого клієнта. Мабуть, вдалий варіант — довірлива розмова між партнером і клієнтом, ініціатором якої повинен стати останній. Мета такої розмови — розповідь про те, як він тепер оцінює спільне життя й стосунки, у чому бачить свою провину. Велике значення в такій розмові може мати розповідь про власні почуття й переживання клієнта, про те, як він любить і чекає партнера, як бажає відновлення стосунків і т. п. Провести таку бесіду непросто. Саме тому психолог може допомогти клієнтові — обговорити, що і як він може й хоче сказати. Часто при цьому клієнту буває важко відмовитися від звинувачувальних та іронічних висловлювань на адресу іншого. Консультантові варто уважно вислухати співрозмовника, при необхідності коментуючи: "Чи не здається Вам, що в такий спосіб Ви знову його звинувачуєте" або "Ви вже говорили їй це безліч разів, навряд чи має сенс повторюватися". Нерідко у зв'язку з плануванням розмови доводиться заново повторити все те, що вже було сказано під час консультації, але не варто розцінювати це як свідчення неефективності консультації: людині не так легко перелаштуватися, навіть якщо вона внутрішньо цілком згідна з необхідністю змін.

Напевно, найважча частина розмови пов'язана з готовністю клієнта не вимагати від іншого негайного рішення, а чекати, поки він (вона) сам (-а) його прийме, причому чекати як завгодно довго. Навіть вираження такої готовності є надзвичайно важливим моментом, оскільки доводить, що клієнт змінився. Корисно обговорити й те, як і де така розмова може відбутися. Найпростіший варіант — запросити дружину зустрітися й поговорити, але іноді партнер настільки наляканий попередніми діями, що боїться погоджуватися на зустріч. У такій ситуації необхідно знайти спосіб усе-таки організувати розмову, не сподіваючись на випадкову зустріч або прагнення "відловити" десь дружину. Розмова в незручний час і в незручному місці скоріше відлакає партнера, ніж допоможе йому (їй) дійсно зрозуміти клієнта.

Запитання й завдання для самоконтролю

1. Які особливості психоконсультування у випадках переживання розлучення з партнером? 2. Як здійснюється з'ясування причин зради або охолодження подружніх стосунків?

6. Труднощі взаєморозуміння

Нерідко сам факт сексуальної зради є для клієнта серйозною перешкодою на шляху до примирення, хоча, звичайно, різні люди ставляться до цього по-різному. Зрозуміло, що метою психолога не є зміна поглядів на життя, якими б вони не були. Але іноді саме ці погляди заважають клієнтові налагодити стосунки з партнером, зробити ті кроки, що він готовий і дуже хоче зробити. У такій ситуації прихід у консультацію може бути своєрідною перевіркою: "Можна йому (їй) за це вибачити чи ні". Консультант повинен допомогти клієнтові подивитися на те, що відбулося, під іншим кутом, зробити його ставлення до ситуації більш гнучким і раціональним. Із цією метою слід, насамперед, проаналізувати разом із клієнтом, на чому, власне, базується його точка зору, наскільки серйозні її підстави. Існує ряд можливих побоювань, пов'язаних із зрадою: страх, що "прощений" партнер буде вважати, що має право зраджувати знову й знову; упевненість, що "справжній" чоловік (жінка) ніколи цього не вибачить; побоювання, що він (вона) не будуть поважати людину, яка прощає "таке". Для того, щоб критично проаналізувати ці твердження, досить обговорити разом із клієнтом, чому прощення, прояв великодушності може викликати в іншого бажання зраджувати знову. Тут можна нагадати, що прощає завжди сильний, а не слабкий, оскільки прощення — це акт мужності, що, навпаки, заслуговує на повагу. Часто клієнти стверджують, що все, що їм довелося пережити, — страшне приниження. Це також можна піддати критичному аналізу: що це за приниження, у чому воно полягає. Але, мабуть, головним доказом у даному випадку може стати нагадування клієнтові про його власну провину й відповідальність за те, що відбулося, про те, що зрада — не випадковість, а результат розвитку стосунків. Підозри у зраді. На особливу увагу заслуговують ситуації, у яких зрада аж ніяк не очевидна, а клієнт лише передбачає її, у той час як прихід у консультацію поснюється бажанням зрозуміти, що саме відбувається з партнером. Завдання консультанта — уважно вислухавши клієнта, не намагатися розібратися разом із ним, "було це чи ні", є в чоловіка хтось інший чи ні, а зрозуміти, з чим пов'язане це охолодження в стосунках, чому партнер став менш уважним і турботливим, грубить і т. д. Варто також обговорити, чим цю ситуацію міг спровокувати сам клієнт і що він може зробити для нормалізації стосунків. Буває, що він приходить у консультацію не стільки переконатися в тому, що сам факт зради — це не так важливо, скільки з'ясувати її причини. Якщо ж клієнт затято фіксує свою увагу на ідеї зради, то слід спробувати з'ясувати, навіщо йому це потрібно; можливо, він сам хотів би залишити дружину й шукає якийсь привід для цього, або він у такий спосіб дістає можливість додатково контролювати свого партнера й керувати ним і т. п. У разі потреби ця тема може стати основною під час консультування. Шалена любов. Часто в консультацію звертаються за допомогою люди, що вже не сподіваються повернути своє кохання; їх хвилює інша проблема — як жити далі, як "розлюбити" його (її), як пристосуватися до життя без усякої надії на взаємність. Часто запит цих людей так і формулюється: "Як мені жити далі без нього (неї) — мені здається, що моє життя закінчилося". Наслідки втрати партнера бувають досить серйозними — клієнти скаржаться на відсутність сну, постійний поганий настрій, загострення різних хронічних недуг і т. п. Часто їх переслідують думки про самогубство. Якщо існує такий букет симптомів, доцільно підключити до роботи психіатра або невропатолога, що може трохи поліпшити загальний стан клієнта, призначивши в невеликих дозах відповідні лікарські препарати. Але головне, що потрібно людям із подібними проблемами, — це раціональна підтримка, яку найкраще може забезпечити психолог. Кожна людина, страждаючи, почуває себе знедоленою. Клієнтові важливо відчути, що його переживання в цій ситуації не позбавлені змісту, у них немає нічого принизливого й невиправданого, і варто спеціально поговорити про це. Існує

принаймні два шляхи порозуміння, здатних підвищити для клієнта цінність власних страждань. Це, насамперед, думка про те, що будь-які страждання облагороджують, очищають душевний стан людини; тому, хто страждає, відкриваються нові аспекти взаємин, по-іншому осмислюється власне життя й життя інших. Свідчення цього можна легко знайти в досвіді людей, які страждають. Інший аспект, що також може бути важливим, — це розуміння цінності людських взаємин як таких, приходить до людини через переживання втрати. "Якби, втративши його (її), Ви не переживали із цього приводу, то це означало б, що любові не існує і людські стосунки не мають ніякої цінності". Ідея про те, що страждання оплачують цінність любові, часто допомагає клієнтам змиритися з тим, що не переживати вони не можуть, і це дає їм змогу поставитися до власних переживань як до свідчення здатності по-справжньому любити й почувати. У подібній ситуації переживання клієнта часто значною мірою визначають те, як організоване його життя. Почуття втрати й досади, пов'язані з втратою коханого, нерідко призводять до того, що людина не хоче нікого бачити, усамітнюється, зосереджуючись на своїх спогадах і думках про минуле. За цим можуть стояти напівмістичні уявлення, що, максимально концентруючи на коханому свою увагу, зусиллям волі нібито можна змусити його (її) повернутися або що думки й спогади про нього (неї) є способом підтримки якогось зв'язку з ним (нею). Іноді життя таких клієнтів повністю ритуалізується; вони починають, як за соломину, триматися за речі й дії, пов'язані з минулим. Так, наприклад, одна клієнтка, що звернулася з подібною проблемою, три місяці не змінювала простирадло на постелі, на якій вона останній раз спала разом із чоловіком, що пішов від неї в іншу родину. Нема рації спеціально переконувати клієнта в абсурдності цих дій, він сам це прекрасно знає. Скоріше, він повинен однозначно відповісти на принципове запитання, чи хоче він дійсно забути іншого або ж готовий роками чекати й сподіватися, що щось зміниться. Звичайно, ця відповідь потрібна насамперед не консультантові, а самому клієнтові для того, щоб раціонально оцінити свою ситуацію, зрозуміти, наскільки осмислені в ній страждання й переживання. Рішення, що сподіватися нема на що і нема чого чекати, або що нерозумно сидіти й чекати "милостиню" від іншого, може допомогти людині вийти з депресії, переорієнтуватися з минулого на сьогодення. Велику допомогу в консультуванні в подібних випадках може надати: 1) реорганізація життя клієнта, переорієнтація його на те, що може відвернути від переживань і переключити на щось нове; 2) зміна стосунків із партнером. Реорганізація життя. Очевидно, що просто рекомендація відвернутися від чогось, когось нічим не допоможе. Необхідним є докладне обговорення й вибір того, що може бути цікавим і відволікаючим саме для цієї людини. Величезне значення при цьому має коло спілкування. Необхідно згадати друзів і знайомих, де і як зазвичай клієнт зустрічався з ними, що вони робили або роблять разом, що особливо приємно було робити раніше. Під час консультативного прийому доцільно спланувати, з ким і яким чином слід зустрітися найближчим часом, що цікавого й приємного можна зробити, кому зателефонувати й до кого зайти. Відчуття покинутості часто призводить до того, що людині починає здаватися, що вона взагалі нікому не потрібна, нецікава, нудна. Таких людей переслідує думка, що в усіх є своя сім'я, самотнього ж не люблять, сприймають як небезпечного конкурента або нехтують ним. Незважаючи на подібні переживання, у розмові, як правило, з’ясовується, що в клієнта є і самотні друзі й подруги, які були б раді зустрічі й чия доля нагадує нинішню ситуацію потерпілого. Має сенс спеціально обговорити з клієнтом, що взагалі йому подобається, що його цікавить у житті, а потому спробувати підібрати прийнятну форму активності. Велику роль у процесі ’’повернення до життя” може зіграти наявність у клієнта дітей або улюбленої роботи. Так, психолог може висловити свою впевненість у тому, що "така цікава" робота не залишає часу для переживань, тим самим підтримуючи й орієнтуючи його на заглибленість у власне життя й справи. Апеляція до дітей у такій бесіді може бути особливо "вигідною": будь-якому батькові (матері) важливо, щоб дітям було добре, а дратівливий батько (мати), що перебуває в стані депресії, гнітюче діє на дитину. Ці аргументи консультант може використовувати як ще один стимул для того, щоб клієнт спробував "отямитися". Реорганізація стосунків із партнером. Часто досить негативну роль, що гнітюче впливає на

стан клієнта, відіграють триваючі в тій або іншій формі стосунки з колишнім партнером. Збереження таких стосунків часом обумовлено необхідністю, коли клієнт продовжує жити з колишнім чоловіком (дружиною) в одній квартирі, у них є діти й т. п., але бувають і більш дивні ситуації, коли, пішовши, чоловік (дружина) постійно телефонує, пропонує допомогу, вважаючи, що він (вона) в такий спосіб полегшує переживання партнера, допомагає йому. Розмови з тим партнером, який уже пішов із сім'ї, багато клієнтів сприймає, як "сіль на рану", але відмовитися від нього буває не так уже й просто, оскільки завжди є надія, що розрив неостаточний. Проте для того, щоб "забути" партнера, краще якийсь час не зустрічатися, виїхати, змінити ситуацію, оточення. При цьому клієнту варто рекомендувати орієнтуватися на власні інтереси, нехай навіть на шкоду партнерові. Наприклад, якщо в квартирі в клієнта продовжують зберігатися речі колишнього чоловіка, а він сам давно живе в іншому місці, із якихось причин не забираючи їх, треба порадити клієнтові наполягти на тому, щоб ці речі було забрано. Або, якщо колишній чоловік приходить відвідувати дітей у той час, коли він (вона) неминуче зустрічається з клієнтом, варто порекомендувати змінити час і місце цих зустрічей. Знецінювання партнера. Набагато легше забути того, чия цінність у власних очах померкла. Знецінювання колишнього партнера відбувається вже у свідомості клієнта. Пригадується не тільки хороше й привабливе в одному, а й риси, звички, особистісні якості, що, здавалося б, уже давно свідчили про те, що спільне життя не буде безхмарним — партнер був деколи егоїстичним, ненадійним, самолюбивим і т. п. Тоді і тільки тоді, коли консультант виявляє прояви такого процесу знецінювання у свідомості клієнта, він може сам підключитися до нього, активно демонструючи на підставі отриманої інформація, що він (вона) "насправді" не настільки привабливий, як раніше здавалося клієнтові. Той факт, що розлученню часто передує деякий період охолодження в стосунках, може полегшити консультантові вирішення завдання, оскільки за цей час інший, звичайно, встигає проявити себе досить некоректно. Одиничність кохання. Для багатьох клієнтів серйозною перешкодою, що утрудняє розлуку з партнером, є відчуття, що це єдине або останнє кохання в його житті. Уявлення про те, що в житті людини буває лише одне справжнє кохання, досить поширене.

Безперечно, уявлення про єдине кохання має певну привабливість. Воно зводить саме переживання кохання на п’єдестал романтичного й поетичного ставлення до цього почуття, підносячи тих, хто дійсно переживає "таке”. У зв’язку із цим можна навести слова одного з дослідників міжособистісної атракції про те, що ’’більшість людей ніколи не покохали б, якби не мали можливості на підставі книг і кінофільмів уявити собі, як це буває” (Berscheid E., Walster E. H., 1969). Ставлячи під сумнів ідею ’’лише одного кохання” і, отже, створюючи для клієнта перспективу майбутніх близьких стосунків, консультант може спробувати критично переосмислити це переконання, звернутися до життєвих і літературних прикладів, які заперечують його. Можна при цьому підвищити й цінність переживань клієнта висловлюваннями на зразок: "Людині дається не любов сама по собі, а здатність любити", "Якщо Ви покохали один раз, це означає, що Ви здатні переживати це почуття в принципі й обов’язково згодом покохаєте ще” . Сподівання на можливість близьких стосунків у майбутньому — дуже важливий чинник. Психологові слід також підтримати віру в майбутнє й доцільність того, що "може, це й добре, що він пішов зараз. Це означає, що в нього було таке прагнення й рано чи пізно воно проявилося б. Але на сьогоднішній день, поки Ви ще молоді (або "у Вас багато друзів", або "у Вас така цікава робота”), у Вас набагато більше шансів налагодити своє життя й знайти собі іншу людину”. Консультування "винуватця розриву". Особливо хотілося б відзначити ситуацію, коли до психолога приходить винуватець розриву, а не жертва. Для такого клієнта прихід пов’язаний із сподіванням, що психолог допоможе йому легше перенести те що трапилося, порекомендує, як повідомити про розрив, як зберегти з колишнім партнером добрі стосунки й т. п. Іноді запит такої людини нагальний: партнер не дає йому піти, загрожуючи самогубством, але "чи зможе він зробити це?" або "як зробити так, щоб нічого страшного не сталося?". Варто відповісти, що, як правило, саме в тих випадках, коли подібні погрози звучать часто й відкрито, імовірність

їхнього здійснення не така вже й велика. Такий шантаж, як правило, пов’язаний з бажанням заподіяти біль кривднику й задовольнити вражене самолюбство, але, слава Богу, не багато хто з таких людей доходять від погрози до її здійснення. Проте консультант не повинен ставитися до погроз самогубства занадто легко: потрібно докладно розпитати клієнта про те, як, у яких ситуаціях, як часто звучать погрози самогубства, як клієнт реагує на них, як зазвичай вирішується ця ситуація й т. п. Недосвідченому консультантові варто порадитися зі своїми досвідченими колегами або звернутися за порадою до психіатра, щоб правильно оцінити ситуацію. Навіть якщо погрози самогубства є спробою шантажу, це зовсім не означає, що розрив із партнером не повинен бути добре підготовлений і продуманий. Залишаючи партнера, люди схильні докладно пояснювати, чому саме вони це роблять. І хоча реально такі пояснення спрямовані на вирішення проблем власної провини, для партнера вони часто звучать як розповідь про те, який він (вона) поганий і чому з ним (нею) неможливо жити. Необхідно показати клієнтові, що подібні звинувачення-пояснення серйозно погіршують стан людини. Бути покинутим, та ще й поганим, надзвичайно важко. Психологічно допомогти можна лише в тому випадку, якщо людина, яка йде із сім'ї, максимально візьме на себе провину й відповідальність за розлад стосунків. У певному розумінні це справедливо, оскільки той, хто йде, звичайно, більш захищений, у нього є хтось інший, є плани на майбутнє, а в тому, що відбулося, винуваті обоє, і тому особливо звинувачувати когось немає сенсу. Втрата партнера часто супроводжується безліччю обставин, які може неоднозначно трактувати людина, яка залишається, і часом сприймати як знак надії. Так, рішення про остаточний розрив часто відкладається для того, щоб інший звикся з думкою про розлучення; насправді для того, кого залишають, звичайно, — це доказ того, що ще є надія помиритися й почати життя спочатку. Засекречення подальших планів про те, як і з ким той, хто залишає родину, збирається жити, теж може стати основою для невиправданих надій. У бесіді з клієнтом психолог може спеціально обговорити, як їхній розрив підноситься партнерові, що він (вона) знає про те, що відбувається і що йому (їй) варто знати. Цікаво, що під час бесіди в людини, що прийняла однозначне рішення залишити родину, може виникнути потреба спеціально з'ясувати, якими були його помилки в цих стосунках, за які проблеми він особисто несе відповідальність, щоб не допустити подібного в майбутньому. Це цілком розумне бажання, яке консультант може задовольнити, уважно вислухавши сімейну історію клієнта, а також спробувавши з'ясувати, чим саме його приваблює новий партнер. Доля й кохання мінливі, рекомендації ж психолога можуть дійсно допомогти людині у важкій життєвій ситуації. У зв'язку із цією темою хотілося б навести досить незвичайний приклад. У консультацію за допомогою звернулася подружня пара — двоє студентів-дипломників. Ініціатором приходу був чоловік, що виявився постраждалою стороною. Під час переддипломної практики дружина зблизилася з однокурсником, покохала його й вирішила залишити чоловіка заради цих стосунків. Чоловік наполіг на тому, щоб вони обоє прийшли в консультацію, сподіваючись, що тут дружину переконають, пояснять, що це захоплення швидке й воно пройде, родина й дитина важливіші й т. п. Дружина прийшла на консультацію, виконуючи прохання чоловіка. Консультант розмовляв з ними окремо. Переконавшись, що намір молодої жінки піти є продуманим і серйозним, психолог обговорив із нею, як і коли їй краще це зробити. Більш тривалою була бесіда з чоловіком, разом з ним консультант намагався відшукати способи поведінки й заняття, що дали б йому змогу відвернутися й не переживати те, що трапилося, занадто важко. Було сплановано ряд справ, які він ніяк не міг реалізувати, живучи з родиною, але тепер, коли в нього повинно з’явитися більше вільного часу, він міг би легко здійснити задумане. Серед цих справ була, наприклад, поїздка в археологічну експедицію. Обговорили з ним і те, що життя мінливе, прихильність дружини може виявитися недовговічною, і тому йому потрібно набратися терпіння й дати їй можливість зрозуміти, хто їй по-справжньому дорогий. У цілому розмова пройшла дуже плідно. Зненацька в консультанта з’явилася можливість зустрітися з клієнтами ще раз. Приблизно через рік ця пара знову з’явилася в консультації, але тепер вони помінялися ролями. Ініціатором приходу стала дружина, що за цей час встигла розлюбити

свого шанувальника, заново оцінила чоловіка й дуже хотіла, щоб він повернувся до неї. Іншою була позиція чоловіка. Не те, щоб він зовсім охолонув до дружини, — вона, як і раніше, здавалося йому цікавою і привабливою. Але, проживши рік без родини, він надбав безліч нових друзів і захоплень, ''відчув насолоду холостяцького життя" і, хоча був у принципі не проти повернутися в родину, не хотів робити це найближчим часом. Тепер на готовність до чекання й усвідомлення своєї провини довелося орієнтувати дружину. Вибір між партнерами. Наведений вище приклад пов'язує нас із ще одним типом проблем, характерних для ситуацій розлучення з партнером — проблемами вибору, коли клієнт ніяк не може вирішити, з ким із двох варто пов'язати свою подальшу долю: з людиною, з якою, буває, уже прожито разом чимало років, або з іншою людиною, зустріч і стосунки з якою сприймаються як щось надзвичайне, важливе й значне. У такій ситуації запитання клієнта може прозвучати так: ''Скажіть, кого мені вибрати, я ніяк не можу це зробити сам'' або "Я розриваюся між двома цими людьми і ніяк не можу зупинитися''. Слід зазначити, що дані обставини є травмуючими для всіх учасників — для клієнта; для того, до кого йдуть; і для того, від кого йдуть, оскільки тією чи іншою мірою в ситуації вибору перебувають усі троє. І тому за допомогою до психолога може звернутися будь-яка сторона цього трикутника. Часто "процес вибору" триває роками: було вже проаналізовано різні варіанти життя разом і нарізно, але ніщо не сприяло вирішенню ситуації, остаточному виборові. Зрозуміло, у подібному випадку проблему неможливо вирішити в результаті бесіди із психологом, якою б ефективною вона не була. Консультантові не варто обнадіювати себе, а тим більше клієнта. Єдине, що він може зробити — це допомогти людині глибше розібратися в ситуації, звернути увагу на ті її аспекти, що, можливо, залишаються в тіні, допомогти конкретніше усвідомити власну провину й відповідальність за те, що відбувається. Головне завдання консультанта — надати можливість висловитися, намагаючись максимально структурувати те, що говорить співрозмовник, підкреслюючи плюси и мінуси того або іншого рішення. Три найбільш "легкі" варіанти ситуації серед причин, що заважають виборові, можуть бути такі: реальні або надумані страхи клієнта, пов'язані з дітьми, можливі проблеми на роботі, почуття провини й відповідальності за іншого й т. п. У цьому випадку варто, з одного боку, обговорити, наскільки серйозні висловлювані страхи й вагання, а з іншого боку, у разі потреби допомогти вирішити виниклі проблеми. Для цього слід прийняти рішення, найменш болісні для всіх учасників ситуації. Але, мабуть, головне, що варто обговорити з таким клієнтом, — це те, що відкладання остаточного рішення для всіх, хто хоч якоюсь мірою стикається із ситуацією, є набагато більш травмуючим і негативним чинником, ніж будь-яке, навіть найнесподіваніше й найболісніше вирішення проблеми. Слід наголосити, що багатьом клієнтам, що звертаються з такими проблемами, варто порекомендувати звернутися до психолога, оскільки допомога консультанта є недостатньою для того, щоб дійсно зробити вибір, а точніше — вирішити більш глибинні особисті проблеми, що заважають ухваленню рішення.

Запитання й завдання для самоконтролю

1. Які проблеми в консультуванні "винуватця розриву "? 2. Що означає реорганізація стосунків із партнером?

7. Консультування при розлученні

Досить близькою до вже розглянутої ситуації консультування подружжя є ситуація, коли рішення про розлучення вже прийнято обома й сприймається спокійно. Проблемою стає те, як будувати життя після цього. Будь-яке розлучення — навіть бажане — є серйозною травмою, що збільшується через необхідність повної реорганізації життя (за отриманими даними, люди переживають розлучення як травму навіть через п'ять і більше років після цього) (Levinger G., Moles O. S., 1979). До розлучення більшість людей не уявляють усіх проблем, що при цьому виникають. Із цього погляду багатьом у подібній ситуації буде корисно поговорити з фахівцем про те, що і як потрібно робити; слід переконатися, що

варіанти можливі й що вистачить сил для їх здійснення. Проблеми, що постоять перед тими хто розлучається, стосуються буквально всього: поділу майна, реорганізації життєвих умов, зміни взаємин із друзями й родичами, із дітьми й т. п. Однією з відмінностей консультування тих, хто розлучається, від інших проблем психологічної корекції є більш яскраво виражена позиція консультанта як інформатора. Важливо також, щоб психолог, який розмовляє з таким клієнтом, був добре обізнаний у різних юридичних аспектах проблеми розлучення, серед яких особливо важливими є питання, пов'язані з дітьми. Розлучення й діти. Багатьом батькам здається, що через розлучення вони позбавляють дитину майбутнього, і переживання провини перед дітьми часто збільшує загальне відчуття неуспіху й власної приреченості, пов'язане з розлученням. Консультант може допомогти клієнтові по-іншому поглянути на цю проблему. Так, посилаючись на дані численних досліджень, слід показати, що для дитини набагато краще жити з одним із батьків, але в спокійній і доброзичливій атмосфері, ніж у повній родині, у якій стосунки напружені й конфліктні, а скандали виникають один за одним. Про це свідчать і дані про успішність дітей у школі, про рівень їх комунікативності, невротичності й т. п. (Алешина Ю. Е., 1981; Bane M. G., 1979). Для того щоб дитина легше пережила травму розлучення, у неї повинні зберегтися максимально добрі стосунки як із батьком, так і з матір'ю. Розмовляючи з клієнтом, який перебуває в стані розлучення, слід орієнтувати його на те, щоб той з батьків, який буде жити окремо від дитини (найчастіше — батько), максимально повно брав участь у її вихованні. На щастя, стає все менше клієнток, що принципово наполягають на обмеженні контактів дитини з батьком, який пішов із родини, щоб той "не чинив нездорового впливу". Але, проте, багато хто прагне свідомо або напівсвідомо накласти певні обмеження на стосунки батька з дитиною, особливо в тому випадку, коли в дитини з'являється "новий тато", тобто мама виходить заміж. Психолог може спеціально обговорити з клієнтом, як організувати для дитини ситуацію "двох батьків", щоб не створювати для нього додаткової проблеми. У такій ситуації дуже багато чого залежить від батьків: якщо вони не будуть обсипати один одного взаємними звинуваченнями, налаштовувати дитину проти й будуть із нею максимально відвертими, вона пристосується досить легко. На жаль, батькам нерідко здається, що, приховуючи факт розлучення від дитини до останнього моменту, вони відгороджують її від зайвих хвилювань. Безперечно, у цьому випадку консультантові слід показати клієнтові, що саме насправді відчуває дитина. Часто саме поведінка дитини — вразливість, що загострилася, дратівливість, скритність — вказують на те, що щось пригнічує дитячу душу. За відсутності достатньої інформації про те, що хвилює батьків, навіть маленька дитина буде замислюватися над тим, що відбувається, часто надаючи йому страшні й тривожні риси. Консультантові слід пояснити батькам, що діти сприймають події, орієнтуючись переважно на реакцію дорослих. Так, якщо мати сприймає те, що відбувається, як страшну трагедію, швидше за все так само буде почувати себе й дитина. Із цього погляду батькам, принаймні, заради дитини, не слід наголошувати на негативних аспектах пережитої ситуації. Часто виникає питання, як краще розповісти дітям про те, що трапилося? Те, що вони повинні почути, може прозвучати приблизно так: "Нам з татом (мамою) стало важко жити разом, і ми вирішили жити окремо одне від одного, але сподіваємося, що це не занадто сильно відіб'ється на тобі і, головне, на твоїх стосунках з кожним із нас. Ми обоє тебе дуже любимо й будемо продовжувати любити так само сильно, як і раніше". Остання фраза є особливо важливою, оскільки для дитини її стосунки з батьками є дуже важливими. До того ж страхи й переживання дітей, пов'язані з розлученням, багато в чому визначаються віком дитини, і на певних вікових етапах діти навіть схильні приписувати собі провину за те, що відбувається (Алешина Ю. Е., 1981; Canter A., 1979). Організація контактів дитини з обома батьками після розлучення є важливим завданням. Звичайно, коли батько періодично відвідує дітей, бере їх на прогулянки й т. п. — це чудово. Але ще краще, коли дитина має можливість якийсь час пожити з батьком, що пішов із сім'ї, наприклад, поїхати з ним у відпустку або провести канікули. У численних дискусіях, що пройшли останнім часом на Заході, з'ясувалося, що прагнення врівноважити внесок розлучених батьків у виховання дитини йде їй тільки на

користь (Robbins N. N., 1974). Розлучення й страх самотності. Існує ще одна проблема, яку особливо сильно переживають ті, хто розлучається, — навіть у тому випадку, якщо розлучення є для них продуманим і бажаним кроком. Це страх самотності, страх, що, втративши родину, якою б поганою вона не була, клієнт ніколи вже не матиме іншої. Для таких переживань існує чимало реальних підстав — недоброзичливе ставлення до розлученого з боку суспільства, відсутність широкого кола знайомих і друзів, вікові бар'єри й ін. Усе це можна докладно обговорити під час бесіди, але насамперед необхідно з'ясувати, що саме означає самотність для конкретної людини, яких наслідків розлучення вона найбільше боїться. Обговорюючи страхи клієнта, пов'язані з розлученням, доцільно активно використовувати прийоми раціональної терапії. Наприклад, говорячи про можливе погіршення стосунків між клієнтом і референтною групою, варто наголосити, що до людини значною мірою ставляться так, як вона дозволяє до себе ставитися. Якщо вона почуває себе ізгоєм, не гідним уваги, нецікавою, винуватою, до нього відповідно будуть ставитися й оточуючі. Весела, упевнена в собі і власних рішеннях людина незалежно від родинного стану буде викликати до себе повагу й любов. У тому випадку, коли клієнта хвилює дефіцит спілкування й труднощі вступу в повторний шлюб, його варто орієнтувати на більш активну позицію в стосунках з іншими людьми. Так, існує безліч різних клубів та об'єднань, членом яких він може стати. Нерідко сама людина буває сповненою упередження проти участі в клубах знайомств, роботи в об'єднаннях за інтересами, вважаючи, що ті, хто туди звертається, люди "не того рівня" і ніяк не зможуть її зацікавити. За подібними висловлюваннями найчастіше криється переживання власної неуспішності й другорядності, страх знову виявитися покинутим, що і слід обговорити разом із клієнтом.

Нерідко ті, хто розлучається, відчувають жаль за прожитими роками: "Я віддала йому стільки років, а він мене кинув". З такими клієнтами можна обговорити цю проблему за принципом "краще зараз, коли Вам ... років і Ви ..., а не пізніше". Можна також допомогти клієнтові відшукати якнайбільше позитивних сторін у ситуації звільнення від конфліктних подружніх стосунків: для когось це означає, що можна більше часу віддавати улюбленій роботі, для іншого — це надія поліпшити розхитане внаслідок переживань здоров'я й т. п. Працюючи з тими, хто розлучається, потрібно намагатися всіляко підвищувати самооцінку клієнта, використовуючи для цього найменшу можливість: "У Вас така цікава робота", "Ви така приваблива жінка", "Ви, напевно, дуже сильна людина, раз змогли винести таке" й т. п. У нашому сприйнятті розлучення — це жіноча проблема. Але це зовсім не так. Скоріше, над чоловіками більшою мірою тяжіє стереотип, що не можна виявляти свої почуття й переживання, не можна розкисати, необхідно стримувати себе й т. п. Результати емпіричних досліджень показують, що чоловіки розлучення переживають часто важче, ніж жінки; просто вони намагаються це приховати (Алешина Ю. Е., 1981). Із цього погляду консультантові слід особливо уважно розмовляти з клієнтами-чоловіками, виявляючи терпіння й доброзичливість і всіляко демонструючи, що в переживаннях з приводу розлучення немає нічого принизливого, і тільки цілком прийнявши й усвідомивши свої почуття, можна починати будівництво власного майбутнього.

Запитання й завдання для самоконтролю

1. Які проблеми постоють перед тими, хто розлучається? 2. Аргументуйте своє ставлення до твердження, що в нашому сприйнятті розлучення — це жіноча проблема.

Тьюторські заняття

Заняття 1

Тема: Зміст та організація консультування з приводу подружніх проблем /. Письмова робота (25 хв). Максимальна оцінка — 10 з. о.

Варіант 1 1. Що слід розуміти під типологією подружніх проблем? Наведіть короткий перелік. 2. Які причини звернення подружньої пари в консультацію? 3. На які критерії слід звернути увагу, структуруючи подружні проблеми?

Варіант 2 1. Назвіть два варіанти приходу подружжя в консультацію. 2. Які переваги роботи з подружжям? 3. Які проблеми повязані із цим варіантом приходу клієнтів у консультацію?

Варіант З 1. Охарактеризуйте стратегії проведення прийому подружньої пари. 2. Які вимоги до психоконсультативноїроботи з подружньою парою? 3. Чи доцільним є використання домашніх завдань при роботі з подружжям?

II.

Дискусія на тему "Зміст та організація консультування з приводу подружніх проблем" (25 хв). Максимальна оцінка — 15 з. о.

меті Тема 11 ЗМІСТ КОНСУЛЬТУВАННЯ З ПРИВОДУ ПОДРУЖНІХ ПРОБЛЕМ

Запитання до дискусії 1. Яка тривалість роботи з подружньою парою? 2. Що повинен знати консультант про особливості організації психоконсультування подружжя? 3. Які особливості спільної роботи подружжя під час консультування?

III. Підбиття підсумків та визначення завдань до наступного заняття (5 хв).

Заняття 2

Тема: Індивідуальне психоконсультування подружжя I. Письмова робота (25 хв). Максимальна оцінка — 10 з. о.

Варіант 1 1. У чому полягає необхідність індивідуального психоконсультування подружжя? 2. Що повинен знати консультант про особливості переживання розлучення з партнером? 3. Які існують труднощі взаєморозуміння в проблемах подружжя?

Варіант 2 1. У чому полягають особливості організації психоконсульта- тивної роботи з одним із клієнтів — членом подружжя? 2. Які методи використовуються в психоконсультуванні для залучення іншого члена подружжя до співпраці? 3. За яких обставин консультант може бути ініціатором окремих зустрічей з членами подружньої пари?

Варіант З 1. Які методи психоконсультативного впливу в індивідуальному консультуванні?

2. Яка мотивація найчастіше спонукає подружжя звертатися до консультанта? 3. Що означає поняття "ідея рівної участі й рівної відповідальності консультанта" в індивідуальних розмовах з клієнтами?

II. Дискусія на тему "Індивідуальне психоконсультування подружжя' (25 хв). Максимальна оцінка — 15 з. о.

Запитання до дискусії 1. На які обставини має посилатися консультант у роботі з кожним із членів подружньої пари? 2. Що може стимулювати зміни в поведінці одного з членів подружжя? 3. Які причини можуть лежати в основі звернень одного з членів подружжя до психоконсультації?

III. Підбиття підсумків та визначення завдань до наступного заняття (5 хв).

Заняття З

Тема: Консультування подружньої пари I. Письмова робота (25 хв). Максимальна оцінка — 10 з. о.

Варіант 1 1. Які особливості консультування при роботі з подружньою парою? 2. У чому сутність організації роботи з одним із членів подружжя? 3. Які особливосте консультування подружжя з приводу сексуальних проблем?

Варіант 2 1. Що означає поняття "страх самотності'1 ? 2. Як вирішується під час консультування проблеми дітей? 3. Які особливості консультування "винуватця розриву"?

Варіант 3 1. Що означає поняття "реорганізація стосунків із партнером" ? 2. Які методи консультування вирішують проблему "знецінювання партнера" ? 3. Як Ви розумієте одиничність кохання, що ускладнює розлучення з партнером?

II. Дискусія на тему "Консультування подружньої пари" (25 хв). Максимальна оцінка — 15 з. о.

Запитання до дискусії 1. Як Ви розумієте термін "безумовна любов"? 2. Які труднощі взаєморозуміння переживають клієнти, що розлучаються, під час психоконсультування? 3. Які особливості консультування в ситуації підозри в зраді, що є не очевидною, а лише передбачуваною клієнтом?

III. Підбиття підсумків (5 хв).

ЛЕКЦІЯ 12
ТЕМА: ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОКОНСУЛЬТУВАННЯ КЛІЄНТІВ У КРИЗОВИХ СТАНАХ

План:

1. Консультування при переживанні провини
2. Особливості консультування клієнтів, які плачуть
3. Консультування несамостійних і маломотивованих клієнтів
4. Консультування клієнтів із психосоматичними розладами
5. Консультування клієнтів із депресією
6. Консультування клієнтів із суїцидальними намірами
7. Консультування клієнтів, котрі переживають втрату
8. Особливі рекомендації для консультантів, котрі працюють з кризовими клієнтами

1. Консультування при переживанні провини

Практично всім людям знайоме почуття провини. Це таке ж природне переживання людини, як тривога, самотність, свобода й відповідальність. Почуття провини допомагає зрозуміти відмінність між тим, якими ми є, і тим, якими повинні бути. Воно виникає тоді, коли індивід порушує значущі для нього норми моралі. Одночасно це й почуття невиконаного обов'язку. Переживання провини людина відчуває і тоді, коли відмовляється від необхідної особистої відповідальності. Невипадково М. Htideqqer для визначення провини й відповідальності використовує одне й те ж поняття — Schulaiq. Бути винуватим за М. Htideqqer — значить бути "відповідальним за". Як правило, розрізняють справжню, невротичну та ек- зистенційну провини. Справжня виникає в результаті усвідомлення самого факту провини. У такому випадку можлива й необхідна заслужена розплата. Невротична провина виникає в результаті усвідомлення допущених помилок чи порушення заборон. Власне, почуття провини в структурі невротичних реакцій посідає особливе місце. Передусім для невротичного почуття провини характерні перебільшення й нещирість. При неврозах почуття провини ніби допомагає індивіду виправдатися перед собою та іншими. Він зовсім не намагається позбутися цього почуття й навіть енергійно противиться будь-яким намаганням зменшити його. Іноді в переживаннях провини проявляється навіть своєрідна демонстративність. Індивід спеціально принижує себе й тим самим вимагає схвалення своїх вчинків, тому він боляче й вороже сприймає будь-яку сторонню критику, сердиться, коли хтось серйозно починає звертати увагу на його провину. Однією з найважливіших причин виникнення невротичної провини є страх осуду та страх бути "демаскованим". За страхом приховуються великі розбіжності між "фасадом" та сутністю. Невротик з останніх сил захищає створений ним "фасад", тому що ця "фортеця" є його прихистком від тривоги. За образом сильної людини невротична особистість намагається приховати свої слабкості, незахищеність, неспокій, нездатність боротися за себе. Ненавидячи ці якості, невротик боїться, що їх викриють інші люди. Уникаючи відповідальності за своє життя і не бажаючи добиватися реалізації своїх намірів, він намагається "паразитувати" на оточуючих шляхом домінування чи з допомогою прив’язаності, любові, покірності. У такого індивідуума почуття провини й тривоги виникає одразу, як тільки хтось звертає увагу на його вимоги до оточуючих. Ці почуття надають невротичній особистості впевненості, що її не засудять, тим самим маскується істиннна проблема. Таким чином, почуття провини є не лише наслідком демаскування, а й способом психологічного захисту від страху. Фасад провини підтримує почуття безпеки, у той час як індивід провокує оточуючих на запевняння в його невинності. Окрім того, почуття провини дає підстави вважати себе моральним й добросовісним. Тенденція до самообслуговування також захищає від необхідності змінюватися. Ще одна

важлива функція невротичного почуття провини полягає в тому, що вона зменшує небезпеку звинувачення з боку інших — інколи безпечніше наперед узяти провину на себе.

Переживання провини має також онтологічний аспект, тобто варто визначити екзистенційну провину. У цьому розумінні провина є позитивною силою в житті людини. Переживаючи екзистенційну провину, ми звільняємося від згубного впливу невротичної провини. R. May (1983) виокремив такі три джерела екзис- тенційної провини: 1) недостатню самореалізацію; 2) обмеженість зв'язків із близькими людьми; 3) втрату зв'язку з Абсолютом. Безумовно, у наведених вище аспектах людина завжди є винуватою, оскільки: • ми ніколи не здатні реалізувати всі свої можливості — хоч би тому, що, вибираючи одні можливості, повинні відхилити інші — вони так і залишаються нереалізованими; • ми ніколи повною мірою не розуміємо своїх близьких і їхні потреби, і внаслідок індивідуалізму приречені бачити інших крізь призму власної особистості, тому наше пізнання завжди суб'єктивне і не повністю відповідає дійсності; • ми являємо собою частину Божого плану й ніколи не зможемо зрозуміти його. Як говорив Паскаль, ''гілці не судилося знати про призначення дерева". Екзистенційної провини неможливо уникнути, тому важливо її усвідомити. Вона допомагає виховувати людяність і співчуття в стосунках з іншими, спонукає творчо реалізовувати свої можливості. У психологічному консультуванні важливо визначити, коли ''гріховність" допомагає клієнту усвідомити особисту відповідальність за власні вчинки й змінити поведінку в позитивному напрямку і коли, навпаки, заважає успішному вирішенню життєвих проблем. Отже, не завжди консультант повинен поспіхом звільняти клієнта від почуття провини. Інколи слід допомогти пережити неминучу гріховність, що самою природою призначено людині. У випадку справжньої провини важливо обговорити питання про її спокутування. Звільнення від невротичної провини передбачає усвідомлення її "сумнівності". Лише в такий шляхом можливе очищення. У всіх випадках консультанту необхідне глибоке знання різних аспектів переживання провини.

2. Особливості консультування клієнтів, які плачуть

Сльози, як правило, заважають спілкуванню. Не є винятком і консультативні зустрічі. Немало клієнтів, особливо жінок, хвилюються, розповідаючи про невирішені труднощі свого життя, трагедії і не можуть говорити без сліз. Сльози є спогадами про складні ситуації й поверненням до них. Більшість консультантів намагаються утримати клієнтів від плачу й спрямовують на це частину своїх зусиль. І тут виникає небезпека, що, намагаючись обминути переживання й не спровокувати сліз, можна упустити важливі аспекти життя клієнта. Через недостатнє розуміння клієнта консультант інколи сам стає об'єктом його маніпуляцій. Деякі консультанти свої зусилля, спрямовані на стримування клієнтів від плачу, пояснюють тим, що схвильований клієнт втрачає здатність нормально говорити. Інколи консультант почуває себе винуватим через сльози клієнта, вважаючи, що довів його до сліз; він боїться, що його буде звинувачено в нечутливості, інакше кажучи, згодний взяти на себе відповідальність за сльози.

Проте насправді не консультант доводить клієнтів до сліз, не він є причиною життєвих труднощів та особистих проблем клієнтів. Клієнти плачуть через свої особисті справи, і консультант тут ні до чого. Клієнт нерідко починає й перестає плакати без впливу консультанта. Коли стає зрозуміло, що клієнт зараз почне плакати, треба зберегти спокій, почекати, поки він заспокоїться. Часом для цього клієнт змінює тему бесіди на якийсь час — і цьому не слід заважати. Якщо клієнт усе ж таки розплакався, то треба дати йому можливість виплакатися. Коли він виплачеться, саме час починати розмову. Дозволити плакати — значно пристойніше, ніж намагатися заспокоювати. Консультанту слід знати, чому, власне, клієнт плаче під час консультування. Основна причина, безперечно, — тягар проблем клієнта, його пригніченість, однак ця причина не єдина. Більшість людей, особливо жінки, плачуть від злості. Тут заспокоювання не допоможе. Тим, хто плаче від злості, треба дозволити виразити свої почуття. Інколи плачуть у стані фрустрації, а інколи — від радості.

У будь-якому випадку консультант повинен дати клієнту можливість спокійно поплакати. Не слід також намагатися надто співпереживати плачу, тобто поводитися подібно до матері, якій дуже хочеться втішити дитину, що плаче. Таке бажання, як правило, має певний еротичний відтінок; саме тому дуже часто сльози є засобом маніпуляції в міжособистісних, особливо в інтимних, ситуаціях.

3. Консультування несамостійних і маломотивованих клієнтів

Люди приходять до психолога з певною метою: отримати потрібну інформацію, діагностувати психічний стан, з'ясувати причини поганого самопочуття, змінити ставлення до партнера, налагодити стосунки в сім'ї. В основі прийнятого рішення відвідати психолога лежить мотив або ціла система мотивів (мотивація). Однак трапляються випадки, коли клієнти приходять за вимогою чи проханням рідних, друзів, не можуть чітко сформулювати відповіді на запитання "Яку допомогу Ви хочете отримати від психолога?", тобто, не можуть виділити *мотиву* звернення за психологічною допомогою.

Ознаки несамостійних, "невмотивованих" клієнтів:

– нездатність клієнта сформулювати конкретний психологічний запит;

– ворожість, особливо на першій зустрічі;

– демонстрація опору, конфронтація до позиції консультанта;

– зміщення проблеми, замовчування суттєвих сторін ситуації;

– часто категорична відмова спілкуватись з психологом.

Перша зустріч з "невмотивованими" клієнтами проходить, як правило, у важкій атмосфері, емоційний фон консультативної зустрічі пригнічений. Приводом для зустрічі з психологом може виступати усвідомлення безнадійності ситуації, що склалася у житті людини, скарга родичів, на прохання чи вимогу яких клієнт погоджується поговорити з психологом, запит офіційних осіб (соціальних, правоохоронних служб), які, здебільшого, прагнуть отримати експертну оцінку чи рекомендації. Нерідко самі ініціатори таких консультацій намагаються таким чином вирішити власні проблеми (наприклад, компенсувати почуття провини).

Психологи-консультанти, котрі працюють з невмотивованими клієнтами, часто допускають *помилки:*

1) намагаються усілякими засобами довести правомірність та потрібність консультації, власну професійність;

2) роблять спроби зламати установки та упереджене ставлення клієнтів до психологічного консультування;

3) демонструють образу за недовіру та опір консультуванню;

4) неефективність консультативного процесу пояснюють власною професійною некомпетентністю чи недосвідченістю;

5) прагнуть за будь-яку ціну "красиво" вийти із ситуації (як наслідок – емоційне вигорання, втома, розчарування).

Мета консультативного процесу – сприяти розвитку самостійності та здатності приймати відповідальні рішення.

Працюючи з такими клієнтами, консультанту варто основні зусилля спрямувати на:

– встановлення психологічного контакту (рапорту), в основі якого лежить довіра до розповіді клієнта, демонстрування готовності спеціалістом спокійно прийняти ситуацію (а заодно й незадоволеного клієнта);

– показати зацікавленість та емпатійне ставлення ("розумію, що ситуація для вас неприваблива");

– пояснити клієнту можливості психологічного консультування ("давайте разом спробуємо знайти оптимальний вихід із ситуації, яка склалася, розглянемо прийнятні для вас варіанти"), тобто, ширше використовувати "терапію реальністю" відмовитись від негативних установок та отримати реальну користь;

– однозначно дати зрозуміти клієнту, що, незважаючи на запит (як правило, оплачує "зацікавлена", ініціююча сторона), вибір подальшої поведінки він буде здійснювати самостійно;

– розділити відповідальність за результат зустрічі з клієнтом.

Специфіка використання вищезазначених рекомендацій опосередковується віком клієнтів, їх соціальним статусом та актуальним психічним станом. Нерідко трапляється так, що ініціатори консультування мало вмотивованих клієнтів не володіють необхідною інформацією або приховують її від консультантів, цим самим ускладнюючи зустріч. У таких випадках потрібно обговорити це відкрито, приймаючи рішення про продовження зустрічей. Інколи посередники намагаються нав'язати потрібний результат, маніпулюючи почуттями консультанта.

Приклад із практики. *Клієнтка 45 років звернулась до психолога з проханням допомогти зберегти шлюб, який "розвалювався на очах". На її думку, чоловік "необгрунтовано" вирішив залишити сім'ю. Особливо від такого рішення страждають діти (хлопці 14, 21 року). Ніякі прохання та аргументи жінки не діють. Вона вважає, що до такого рішення призвели консультації сімейного психолога, які відбулись два роки тому і змінили ставлення чоловіка до цінностей сім'ї. Сам чоловік відмовлявся приходити на консультацію. Коли ж дружині все-таки вдалось його вмовити (вона запевнила, що це конче потрібно самому психологу), то з'ясувалося, що чоловік не хотів травмувати дружину і насправді вже давно зустрічається з іншою жінкою. Перед психологом постала етична проблема вибору-між автентичністю, відкритістю (що передбачалось контрактом) та альтруїзмом, емпатійним ставленням, відповідальністю за результати. Консультант запропонував відкрито про все поговорити з дружиною, а коли чоловік відмовився – переконав його з розумінням поставитись до переживань та демонстративної поведінки дружини. Разом вони обговорили можливі негативні наслідки та шляхи ЇХ попередження.*

Як бачимо, клієнтка намагалася перекласти відповідальність за ситуацію на спеціалістів, маніпулюючи свідомістю та почуттями психолога й чоловіка. Очевидно, що вона догадувалась про справжній стан справ та істинну причину сварок з чоловіком, однак намагалась це приховати від спеціаліста, ускладнюючи його роботу. Однак, з етичних та професійних міркувань, психолог ні в якому випадку не "моралізує" з клієнтом, а чітко встановлює границі впливу та компетенції. ("Це лише Ваш вибір, я можу тільки обговорити з Вами його наслідки та доречність", "Шкода, що Ви прийняли таке рішення, однак, це Ваше життя").

Трапляється, що невмотивований (мало мотивований) клієнт за порадою друзів чи знайомих все-таки самостійно звертається за допомогою до спеціаліста, однак приходить на консультацію з демонстративною установкою: ніхто не зможе мені допомогти. У даному випадку йдеться про прояви життєвих сценаріїв, робота з якими передбачає тривалу терапевтичну діяльність. У цілому *консультативний процес* за своєю структурою вибудовується залежно від готовності клієнта працювати, складності ситуації (включеності в неї інших людей), оцінки "компетентних суддів", стандартності поведінки учасників ситуації. Особливо важливе місце в даному випадку відіграють етичні норми та правила поведінки консультанта, що визначаються професійною спілкою, до якої він належить.

Схема консультативної зустрічі обирається відповідно до фаху спеціаліста та запиту клієнта. Особливе значення має врахування індивідуальних і вікових характеристик відвідувачів. Серед ефективних *технік,* які може обирати консультант – психодраматичні ситуації, символ-драматичні засоби; ТА-техніки (аналіз его-станів, сценаріїв, ігрових трикутників); когнітивні схеми, моделювання перспективи та інші сучасні засоби психологічного впливу.

4. Консультування клієнтів із психосоматичними розладами

Існує чимало спроб пояснити походження психосоматичних розладів. Майже всі вони так чи інакше пов'язані із психоаналітичним розумінням особистості, так як самі основи психосоматичної медицини в третьому десятилітті минулого століття формувалися під впливом психоаналізу. І нині вплив психоаналізу на розуміння й лікування психосоматичних порушень досить сильний. Тривалий час підкреслювалося значення особливостей характеру особистості у виникненні психосоматичних порушень (наприклад, Dunbar описав "коронарну", "алергічну", "гіпертонічну", "ревматоїдну" та інші типи особистості). Пізніше прийшли до думки, що виникнення конкретних психосоматичних порушень передбачено стійкістю певних емоційних станів (один з основоположників психосоматичної медицини Weit-Isaker стверджує, що злість, жорстокість зумовлюють виникнення хвороб серця; безсилля й залежність призводять до хвороб травного тракту; сексуальна напруга спричинює до порушень системи дихання й т. п.). Нині вчені схиляються до концепції багатофакторного патогенезу психосоматичних порушень і пояснюють їх не особистісною структурою, а специфічними психологічними, генетичними й соціальними чинниками. Підкреслюється значення генетично заданих властивостей людини (у тому числі і психічних), підвищеної вразливості окремих органів (зумовлених родовими, соматичними захворюваннями й фізичними ушкодженнями в дитинстві та юності), взаємостосунків у сім'ї, способів реагування особистості в критичних ситуаціях (Kociunas, 1983). Іноді психосоматичні скарги людини лікарям загальної практики, котрі в усьому схильні звинувачувати нерви, здаються безпідставними й призводять до непорозумінь. Однак найчастіше за цими скаргами приховано не вигадані, а реальні конфлікти — точніше кажучи, специфічну стійкість несприятливих стосунків (Bird, 1973). Як правило, люди намагаються припинити негативні взаємини. Психосоматичний клієнт веде себе інакше. Він роками може терпіти стосунки, які не лише не дають задоволення, а й виснажують, руйнують його особистість. Психосоматичним клієнтам не властиві мазохістські риси. Якби такі стосунки давали мазохістське задоволення, не виникали б психосоматичні симптоми. Толерантність до неблагополучних взаємин і природу психосоматичних симптомів можна пояснити пригніченням ворожості, агресивності, злості. Якщо, як правило, озлобленість спонукає людей до припинення стосунків, то психосоматична особистість вгамовує злість і стосунків не припиняє. Зовні така людина навіть не здається страждаючою. Незрозуміло, чому відбувається пригнічення злості, але відомо, що психосоматичні клієнти дуже чутливі до будь-яких проявів озлобленості в собі та інших. Найважливіше завдання консультанта в бесіді із психосоматичним клієнтом — допомогти йому хоч частково виявити приховану озлобленість. Але як це зробити? Деякі консультанти починають із запитання: "Чи Ви нервовий?", "Чи Ви чутливий?". Можливі відповіді на ці запитання дають мало відомостей. Але можна запитати і про конкретні проблеми — запитати й спробувати зрозуміти концепції клієнта: "Схоже, що Вас у житті щось тривожить?" або "Що відбувається у Вашому житті, що в ньому змінилося, що стало іншим порівняно з минулим?". Питання повинні спрямовутися на повсякденне життя клієнта, на зміни в його роботі, сім'ї, у стосунках з близькими й друзями. Інколи на такі запитання консультант чує відповідь, яка нічого не означає: "Все добре". Це всього лише відмовка, оскільки в житті кожної людини щось трапляється. Однак консультант не повинен заперечувати — йому слід продовжувати запитувати клієнта про різні аспекти його життя: чим він займається на роботі, з ким працює, який його особистий внесок у спільну роботу, як він проводить вільний час, які взаємини в сім'ї. Не слід настирливо вимагати розповіді про конфлікти, негативні почуття, оскільки в словнику клієнта відповідні поняття відсутні. Консультант повинен не лише допомогти клієнту усвідомити свою озлобленість, а й довести, що вона негативно впливає на поведінку. Одні психосоматичні клієнти на вигляд приємні, зі всім погоджуються, і важко повірити у їхню ворожість. Інші не здатні відчути, та й не відчувають ворожості навколо себе. При виникненні найменшої суперечки вони пасують. Якщо не можуть вийти із ситуації, то говорять собі, що ті, хто сперечається, жартують. Інші схильні виражати свою злість, але спрямовують її на зовсім інший об'єкт. Бесіда із психосоматичним клієнтом про

озлобленість, як правило, важка й далеко не завжди успішна, хоч і дає змогу показати клієнту, якою насправді є його життєва ситуація, як він придумує свою ворожість і як це пов’язано з його соматичними симптомами. Консультант повинен не лише допомогти клієнту розпізнати в собі злобу, а й спонукати його до реакції в процесі консультування. Тому й не дивно, що часто у випадку успішної роботи справжнім об'єктом ворожості клієнта тимчасово стає сам консультант. Ще одна суттєва причина складності консультування психосоматичної особистості — в "емоційній малограмотності", нездатності вербалізувати свої внутрішні переживання, у недостатності символічного мислення. Ці властивості в 1972 р. американський психіатр P. Silneos означив як "алекситимні особистості". Комплекс подібних властивостей поряд із симптомами замаскованої депресії було також виявлено в осіб, які зазнали посттравматичного стресу, і навіть у здорових. Риси алекситимної особистості є серйозною перешкодою в консультуванні й психотерапії. Найчастіше консультант спостерігає відмову цих клієнтів пов'язувати свої соматичні скарги з конфліктами в емоційній сфері, хоча часто психологічний контекст скарг цілком очевидний. Дуже складно допомогти людині за допомогою психологічних методів, коли вона свої емоційні проблеми розуміє як соматичні. Такий клієнт скаржиться на різні болі, багато мовчить, не виявляє ніякої мотивації до співробітництва, явно зорієнтований на лікування, постійно примушує консультанта проявляти ініціативу. Монотонний, емоційно безбарвний стиль клієнта викликає у консультанта злість, тому що він відчуває себе загнаним у кут. Спроба активно залучати клієнта до емоційних стосунків збільшує в того неспокій через невміння вербалізувати почуття. Відповідний сплеск фізіологічних реакцій дає змогу клієнту ще більше скаржитися на незадовільне соматичне самопочуття. Якщо клієнт — яскраво виражений алекситимік, слід застосувати процедури консультування, які спрямовують не на конфронтацію з клієнтом, а на його підтримку.

Клієнта також слід підготувати до вербалізації своїх переживань. Для цього можна вдатися до прикладів емоційних слів і фантазій, аналізу різних емоційних ситуацій. Хоча така підготовка не завжди ефективна, вона деякою мірою допомагає усвідомити емоційні проблеми й вербалізувати їх.

5. Консультування клієнтів із депресією

Психологічна допомога клієнтам з депресією. Пригнічений настрій — один з найнеприємніших станів особистості, які часто виникають у різних життєвих ситуаціях й один з найважливіших симптомів більшості психічних відхилень, а інколи — домінуючий симптом (депресивний невроз, психози). У консультуванні ми, як правило, маємо справу з так званою "реактивною депресією", котра виникає як реакція на події, що травмують життя (соматичні захворювання, конфлікти, інтимні проблеми, різні втрати, у тому числі смерть близької людини й т. п.). Насамперед депресія проявляється у зміні настрою. Людина стає сумною й похмурою, її пригнічують думки про своє невдале життя, пече гостре почуття провини. Вона втрачає смак до життя й здатність протидіяти труднощам, не проявляє інтересу до речей, які раніше були для неї привабливими. Сповільнюється як рухова активність, так і процес мислення. Якщо депресія незначна, індивід ще може продовжувати працювати, виконувати повсякденні завдання, однак усе це перестає приносити йому задоволення. Людина стає байдужою до всього — годинами може сидіти біля телевізора й дивитися будь-що або просто лежати. Усе навколо вона бачить у "темному світлі".

Найяскравіша риса депресивної особистості — самознищення. У стані депресії людина почуває себе втраченою для життя. Вона стає дуже чутливою до всього, і це також знижує самооцінку. Наприклад, суперечка з людиною, яка щось для неї значить, — не більше, ніж епізод життя, — здається кінцем світу; невдача під час іспиту сприймається як доказ абсолютної бездарності. Слід наголосити, що в стані депресії індивід вважає своє сприйняття світу єдино правильним, а періоди життя без депресії здаються йому ілюзією. Людина в стані депресії зайнята лише собою, власними проблемами, своїм здоров'ям. Вона часто схильна

говорити про симптоми, пов'язані з депресією, але не про саму депресію. При цьому виражає стурбованість фізичним здоров'ям, скаржиться на безсоння, раннє пробудження від сну, втрату апетиту, загальну втому. Інколи скарги на порушення різних систем організму "маскують" депресію (випадки так званої "маскованої депресії"). Консультанту слід пам'ятати, що депресія спотворює розуміння минулого. Людині здається, що в її минулому не було нічого доброго, ніякої ясності. Вона не пам'ятає моментів щастя, як здорова людина — моментів болю. Такий погляд на минуле впливає і на нинішню самооцінку. Більшість таких клієнтів забувають випадки, коли в минулому їх супроводжував успіх і не здатні вирізнити такі моменти в сьогоденні. До речі, депресія викриває судження і тих людей, у яких усе йде успішно. Консультанту слід звертати на це увагу клієнтів. У стані депресії індивід, як правило, шукає контактів з іншими людьми, потребуючи їхньої допомоги. Проте нерідко їхній пригнічений настрій зумовлює невдачі в між- особистісних стосунках.

У результаті депресії почуття пригніченості посилюється, так як індивіду здається, що оточуючі хочуть його відштовхнути. У цьому він вбачає підтвердження нелюбові до себе. Так поступово припиняється пошук зв'язків з іншими людьми, приходить відчуження від них і примирення з існуючим станом речей. Охоплений депресією, індивід відчуває безсилля й безнадійність, страждає мовчки, часто сердячись на себе й на інших. Один з наслідків депресивного стану — залежність від думки інших людей, особливо близьких. Людина перестає бути байдужою до того, що думають про неї інші. Залежність і чутливість до критики породжує невпевненість, а вона, у свою чергу, ще збільшує залежність. Коли депресивний клієнт звертається за допомогою, уся його поведінка програється в ситуації консультування. Клієнт прагне, щоб консультант узяв на себе відповідальність за його життя. Враховуючи, що в початковій стадії з депресованими клієнтами консультант повинен бути активнішим, зовсім не обов'язково брати на себе всю відповідальність за консультативний процес. Консультант дійсно не відповідає ні за вирішення проблем депресивного клієнта, ні за зміни в його житті, ні за рішення, які той приймає. У клієнта, котрий, нарешті, зрозуміє, що консультант не може й не збирається все робити за нього подібно до мага чи турботливих батьків, виникає фрустрація, оскільки насправді він хоче більше, ніж допомогти. Депресивному клієнту недостатньо, щоб консультант просто допоміг його самови- знанню. Йому хотілось би в особі консультанта мати мало не замінника коханої людини. Коли, зрештою, бажання не задовольняються, клієнт нерідко своє невдоволення виражає злістю. Власне кажучи, людина в стані депресії майже завжди відчуває деяку озлобленість, якою б пригніченою й нещасною вона не була. Наприклад, вона сердиться на померлого чоловіка (чи дружину) за те, що той помер і залишив її саму, постійно жаліється на погане ставлення до неї друзів і близьких. Тут і виникає деяка суперечність — поява ворожості посилює дискомфорт, тому що клієнт відчуває підвищену потребу в спілкуванні. Якщо людина не насмілюється відверто висловити озлобленість, це почуття посилюється й набуває форми самозвинувачення. Так утворюється зачароване коло, де переплітаються між собою депресія й залежність, самовикриття й озлобленість. Недарма депресію інколи називають "перевернутого злобою" (Kennedy, 1977). Тому переконувати клієнта, що все буде добре, й не звертати увагу на дрібниці, тобто весь час підбадьорювати його, швидше шкідливо, ніж корисно. Це тільки озлоблює й загострює депресію. Передусім слід з'ясувати, з депресією якого виду ми маємо справу в разі проявів психосоматичного захворювання — з невротичною депресією чи просто з нормальною реакцією на неприємні події. Депресію не слід плутати з іншими порушеннями. Інколи консультант сприймає симптоми депресії як перевтому, фізичне чи психічне виснаження й рекомендує клієнту більше відпочивати, спати, вживати вітаміни, поїхати в санаторій і т. п. Однак у випадку депресії це мало допомагає. Завдання консультанта в роботі з депресивними клієнтами двояке — підтримати клієнта й допомогти йому в психологічному поясненні труднощів. Сам факт, що консультант готовий "боротися" з депресією, зміцнює надію клієнта й нейтралізує відчай. Підтримка й розуміння зменшують страждання й переживання провини, допомагають відновити самоповагу. Клієнт, спілкуючись хоч з однією людиною, яка розуміє й цінує його, може

змінити настанову у ставленні до оточуючих у позитивному напрямі. Щоб відновити віру клієнта у власні можливості, необхідно звертати увагу на сфери, у яких він компетентний, і його минулі досягнення. Важливо мобілізувати агресивні збудження клієнта, щоб він міг успішно боротися із життєвими випробуваннями. Консультант повинен не чекати (це ще більше фруст- рує депресивного клієнта й поглиблює депресію), а активно розмовляти з клієнтом про його переживання й зовнішні обставини. Депресивний клієнт вимагає більшої активності, ніж інші, хто звертається за допомогою до пси- хоконсультанта. Особливо ретельно треба вибудовувати консультативну бесіду, особливо на початковій стадії консультування. Відповідна тактика зумовлена пасивністю клієнта, його небажанням самостійно аналізувати проблеми. Якщо консультант сидітиме мовчки, він лише підкреслюватиме нездатність клієнта адекватно спілкуватися. Тому на початку консультування основна відповідальність за бесіду покладається на спеціаліста. Інколи депресивний клієнт настільки пасивний, що йому дуже важко говорити про свої проблеми, тому з ним приходить супроводжуючий. Хоч у консультуванні слід ухилятися від розмов за спиною клієнта, у даному випадку отримання інформації від особи, що супроводжує клієнта, є виправданим кроком. Консультант повинен часто зустрічатися з депресивним клієнтом — особливо, якщо стикається з гострою депресією. Частота зустрічей може бути 2-3 рази в тиждень з поступовим їх зменшенням залежно від стану клієнта. У процесі консультування необхідно переборювати залежність клієнта й спонукати його до більш активної ролі з кожною наступною зустріччю.

У випадках депресії медики, як правило, вдаються до лікування антидепресантами. Призначення ліків і дозування — це справа лікарів, проте консультант повинен знати, чи прийматиме його клієнт ліки і яка сила їхньої дії. Не слід давати поради клієнту з вибору ліків чи доз, проте питання, які виникають, обов'язково слід обговорити з лікарем, який призначив ліки. Консультант повинен знати про біологічні й психологічні схильності деяких людей до депресивних реакцій у кризових життєвих ситуаціях. У таких клієнтів стан депресії за несприятливих обставин може повторюватися. Депресія, особливо та, що виникла внаслідок зовнішніх причин, зникає, якщо життєві умови змінюються.

6. Консультування клієнтів із суїцидальними намірами

У наш час особливої популярності набирає *кризова психотерапія,* що передбачає невідкладну психологічну допомогу людям, котрі перебувають у кризовому (критичному) стані та потребують корекції суїцидальних проявів.

До "*суїцидальних*" клієнтів належать ті, хто намагався здійснювати замах на власне життя (суїцид) або ж ті, котрі мають приховані чи відкриті суїцидальні наміри.

Серед потенційних самовбивць називають:

– самотніх людей після 40 років (особливо серед чоловіків);

– людей похилого віку з соматичними захворюваннями;

– людей з алкогольною залежністю;

– людей, котрі перенесли втрату.

До основних причин, що сприяють здійсненню суїцидального наміру, належать:

1) стресові стани, негативні переживання, які, на думку суб'єкта, лише поглиблюються;

2) нездатність подолати стрес ні власними силами, ні з допомогою інших;

3) втрата смислу існування, звичних орієнтирів;

4) зрада чи вороже несприйняття коханої людини;

5) депресивний стан (поза депресією суїцид здійснюється вкрай рідко).

Варто пам'ятати про суїцидальні наміри, які часто можуть приховуватись, тамуватись клієнтом у стані горя. Однак, консультанти-практики відзначають, що напередодні суїцидальних намірів люди часто розповідають про це іншим, при цьому багаторазово повторюють про:

– "неможливість та непотрібність такого існування";

– "втрату інтересу до життя, що стало жахливим";

– "втрату близьких, значущих людей, без яких життя втратило сенс, приносить лише страждання";

– "залежність свого існування від волі чи бажання інших".

У *процесі консультування* важливо виокремити *суїцидальні наміри та власне акти суїциду*. Частіше закінчені спроби суїциду спостерігаються серед чоловіків; серед жінок більш поширеними є невдалі спроби. Працюючи з депресивними клієнтами (стан може проявлятись у прихованій чи відкритій формі), не варто забувати, що вони представляють загрозу, оскільки навіть слабко виражена депресія може перерости в суїцидальний намір.

Консультанту під час зустрічі з "кризовим" клієнтом з суїцидальним и намірами *рекомендовано:*

1) "почути" клієнта, розпізнати попередження про наміри покінчити з життям (інколи вони звучать у прихованій формі, оскільки такі дії глибоко засуджуються у суспільстві); оцінити ризик реалізації задуманого, тобто, здійснити адекватний прогноз подальших дій клієнта;

2) діагностувати істинні причини суїцидальних намірів: для цього можна використовувати проективні та особистісні тести (кольоровий тест Люшера, ТАТ, тест на виявлення фрустрацій Розенцвейга, Сонді тощо); відокремити справжні наміри від спроби "полякати оточення" (особливо це характерно для істероїдної акцентуації); віднайти "вторинну вигоду".

Еефективним є поетапне розпитування:

– як справи? що нового?

– як складаються стосунки з оточенням?

– що не влаштовує у спілкуванні з рідними, друзями?

– про що думаєте останнім часом?

– що по-справжньому тривожить?

– кому ви розповідаєте про свої переживання та думки?

У випадку відкритої заяви про те, що "не варто страждати самому та заважати іншим" необхідно закрити "люки". Для цього можна використати наступний метод: попросити клієнта письмово записати кілька речень – про цінність людського життя, про те, що це не лише наш дар, тому ми не можемо ним розпоряджатись самостійно, про відповідальність перед рідними і т. д.; якщо клієнт різко відмовляється виконувати прохання – це може означати, що він обмірковує можливості піти з життя.

Результатом успішної діагностичної роботи стане виокремлення основних *суїцидальних факторів,* що:

а) можуть спричинити суїцид у формі *імпульсивної спроби самовбивства* (знижений контроль над емоціями, неприйняття себе, сильні больові відчуття, нав'язливі думки, алкогольне сп'яніння тощо);

б) викликають "*суїцидонебезпечні" переживання* (гостре бажання помсти, болюче почуття провини, глибоку фрустрацію, почуття покинутості, пригнічення); обговорити почуття клієнта, не приховуючи власні роздуми та переживання і демонструючи глибоку повагу до прояву справжніх, а не "рекетних" (заміщувальних) почуттів; виявити ворожі почуття до. інших (суїцид як спроба їх покарати – "нехай страждають до кінця життя"), нав'язливе прагнення покарати себе за провину:

– які почуття ви переживаєте, коли говорите про це?

– як часто ви відчуваєте стан туги?

– з ким ви можете поділитись своїми переживаннями?

4) здійснити корекційні впливи з метою зміни ситуації:

– що збираєтесь змінити у своєму житті?

– як буде виглядати ваше життя, коли вам вдасться досягнути результатів?

– що вас приваблюватиме у новій ситуації?

– що збираєтесь робити найближчим часом?

– якої допомоги ви потребуєте саме зараз?

– від кого очікуєте підтримки?

– що чи хто може завадити вам?

У процесі консультування важливо виокремити *суїцидальні наміри та власне акти суїциду.* Частіше закінчені спроби суїциду спостерігаються серед чоловіків; серед жінок більш поширеними є невдалі спроби. Працюючи з депресивними клієнтами (стан може проявлятись у прихованій чи відкритій формі), не варто забувати, що вони представляють загрозу: навіть слабко виражена депресія може перерости в суїцидальний намір.

Приклад із практики. *33-річний чоловік звернувся до психолога- консультанта на вимогу його матері. Нещодавно він вийшов з лікарні після спроби самогубства. Акт суїциду чоловік здійснив уночі в присутності дружини, яка надала першу допомогу та викликала лікарів. Під час першої зустрічі тримавсь відсторонено, не розкривав справжніх мотивів суїцидальної спроби ("щось найшло", "переживав з приводу безробіття"),* У *процесі бесіди з матір'ю та дружиною вдалось з'ясувати, що клієнт тривалий час перебував у стані депресії, перестав спілкуватись з друзями, періодично вживав алкоголь. Лікарі не знаходили ознак невротичного розладу чи інших патологій, тому рекомендували пройти курс психотерапії. Консультанту вдалось викликати довіру, встановити психотерапевтичний альянс, у результаті чого клієнт "розкрився": не знаходить сенсу існування, не може бути прикладом для сина, не бачить перспектив у знаходженні роботи. Прихованими мотивами виступили конфліктні стосунки дружини та матері ("вона не гідна сина, не розуміє його, обмежує зустрічі з друзями") – обидві жінки значущі та близькі клієнту. Важливе місце займали також внутрішні суперечності – між нереалізованими амбіціями та реальними здобутками (не отримав вищу освіту, хотів займатись іншою справою, не виправдав довіри рідних). Саме ці причини виступили головними суїцидальними факторами, що на фоні збудженого стану та фрустраційних переживань, страху розтати (втратою поваги близьких людей) спричинили імпульсивну спробу самовбивства. В якості антисуїцидальних факторів, що лягли в основу корекційної роботи, стали: теплі почуття до сина, почуття провини матері та дружини ("як вони будуть з цим жити?"), молодість, почуття обоє 'язку.*

Консультант має враховувати не лише мотиви та ситуацію клієнта, але й особливу увагу звертати на *особистісний фактор.* Нерідко реалізації суїцидальних факторів сприяють характерологічні якості клієнта, акцентуації, егоцентризм, нарцисизм, мазохізм. Так, наприклад, люди, схильні до мазохізму, вибирають в якості друзів чи коханих тих, хто може призвести до розчарування, невдач, почуваючи себе "жертвою" (віктимність). Нерідко вони шукають первинну користь ("Я живий, я реально існую") та вторинну ("Мене будуть шкодувати, і не засудять"). Під час консультацій з'ясовується, що в них було багато інших варіантів, однак вони нехтували ними з якихось причин. Консультування таких клієнтів передбачає зміну установок, усвідомлення своїх можливостей, знаходження переваг у відкритому спілкуванні, аргументації, переконання його в тому, що він сам може бути господарем свого життя, і саме це приносить задоволення.

Успішним результатом корекційної роботи є виділення та констатація *антисуїцидальних факторів* (почуття близьких людей, необхідність завершити важливу справу, догляд за хворим, релігійні почуття та переконання, осуд друзів). Роботу з близьким оточенням варто проводити поетапно, враховуючи бажання рідних, налаштування на реальну допомогу. Важливо з'ясувати та за необхідності змінити їх ставлення до людини, яка наважилась на суїцид, переконати, що саме від них значною мірою залежить успіх роботи психолога.

7. Консультування клієнтів, котрі переживають втрату

Особливої уваги потребують клієнти, котрі пережили *втрату.* Це може бути фізична втрата когось із близьких, зрада коханої людини, розлучення тощо. Характерні *симптоми*: переживання спустошення, відчаю, самотності, страху, тривоги, фрустрації. Людині здається, що життя втратило свою привабливість, тому з'являються нав'язливі думки про

суїцид або прагнення до необгрунтованого, часто безглуздого ризику ("героїчний суїцид"). Характерна риса для таких клієнтів – *втрата внутрішньої рівноваги.* Саме тому головне завдання *психолога* – відновлення внутрішньо особистісного спокою, зниження невротичної тривоги та болю шляхом посилення *автономності* та знаходження нових *смислів існування* з тенденцією до *самоактуалізації.*

Кризові реакції мають вікові та статеві відмінності. Так розлучення більш драматично, часто з тривалим депресивним періодом переживають люди зрілого та, особливо, похилого віку. Для останніх характерним є занадто критичне ставлення до себе ("Мене кинули, бо я старий", "Я вже втратила привабливість, тому мене розлюбили"). Часто спостерігається стан фрустрації ("Все втрачено"), загострюється сензитивність. Клієнти 20-40-річного віку більше схильні до критичного ставлення, звинувачуючи "зрадливого" партнера у корисливості, нерозважливості, невдячності ("Він не вартий мого кохання").

Характерно, що жінки гостро переживають втрату під час самого розлучення або ж відразу після нього, а чоловіки – через рік – півтора. Саме тому переживання втрати у чоловіків мають ознаки ПТСР (знижується працездатність, з'являються симптоми безсоння, репресивності), часто спостерігається потяг до алкоголю, легких сексуальних перемог тощо. У жінок поведінка у ситуації розлучення залежить від типу акцентуації (наприклад, істерички багато плачуть, демонструють спроби суїциду), статусу в суспільстві, близького оточення. Як чоловіки, так і жінки у кризовій ситуації "включаються" у власні *сценарії,* регресують у дитячо-батьківські стосунки та потребують розуміння, психологічної підтримки, можливості демонструвати справжні емоції. Загостренню кризи сприяють такі риси як конформність, несамостійність, сензитивність, тривожність, астенічність. Тому до таких клієнтів потрібно проявляти особливе тепло, поступово посилюючи позицію *Дорослого* та моделюючи альтернативну поведінку.

Люди по-різному переживають горе: стійко, з ознаками мужності; драматично, демонструючи оточенню свою невтішність; депресивно, замикаючись надовго в собі. У спеціальній літературі описано *п'ять стадій переживання горя* (Кюмблер-Росс):

1) відмова, заперечення ("Цього не може бути", "Це неможливо!");

2) гнів, звинувачення (ненависть до здорових, успішних, щасливих, котрі не пережили втрату тощо);

3) переговори, домовленості (своєрідна домовленість з Богом, з власною совістю);

4) депресія (звинувачення себе, втрата інтересу до життя);

5) прийняття ситуації ("Я прожив хороше життя...", "Я був добрим батьком", "Я зробив усе, що міг"..).

Ця теорія має багато послідовників у клінічній практиці, особливо, коли хворим сповіщають про смертельний діагноз. *Консультацію* з такими клієнтами варто починати з загальних питань, поступово переходячи до найбільш особистих. Паралельно консультант спостерігає за власними мимовільними реакціями; обговорює емоційні відгуки.

Мета консультативної зустрічі – переорієнтувати клієнта на сприйняття важкої втрати чи очікуваної смерті як на реальність (а не покарання). Очевидно, що для такої роботи потрібна певна мужність та зрілість самого консультанта. Варто пам'ятати про суїцидальні наміри, які часто можуть приховуватись, тамуватись клієнтом у стані горя. Однак, консультанти-практики відзначають, що напередодні суїцидальних намірів люди часто розповідають про це іншим, при цьому багаторазово повторюють про:

– "неможливість та непотрібність такого існування";

– "втрату інтересу до життя, що стало жахливим";

– "втрату близьких, значущих людей, без яких життя не має сенсу, приносить лише страждання";

– "залежність свого існування від волі чи бажання інших".

Методи та технології консультування. У результаті *гуманістично спрямованого особистісного консультування* відкривається доступ до заблокованих, закритих енергетичних ресурсів. Це відбувається шляхом усвідомлення ситуативності подій, зміщення

акцентів із випадкових малозначущих життєвих ситуацій на глибоко мотивовані передбачувані вчинки. Про глибину переживань клієнта можна судити шляхом спостереження за тілесними проявами, соматичними реакціями. Внаслідок реалізації механізму емпатії психологічні проблеми клієнта емоційно відгукуються у консультанта, йдеться про *психосоматичний резонанс* – відгук у тілі терапевта на процеси та реакції, що відбуваються в тілесній сфері клієнта у процесі психотерапії.

Важливим напрямком роботи консультанта в рамках *екзистенційної психології* є пошуки перспектив, нових сенсів існування, встановлення індивідуальних меж впливу (щоб передбачити можливі невдачі). Технології роботи цього напрямку успішно використовують у роботі з клієнтами, котрі пережили втрату, вікову чи глибоку життєву кризу, страждають від важкого захворювання,

Консультанти, орієнтовані на *когнітивно-біхевіоральні техніки,* відзначають ефективність роботи з *депресивними* клієнтами, котрі переконані у своїй "неповноцінності", проявляють низьку самооцінку, схильні гостро переживати провину, в результаті чого уникають відкритих стосунків, демонструють *реактивність* (наприклад надмірну турботливість). Використовуючи когнітивні техніки, відпрацьовуються "викривлені" переконання: "Якщо я зроблю помилку, мене будуть сприймати як неповноцінного", "Я не можу жити без нього", "Щоб бути щасливою, я маю вийти заміж", "Успішні лише ті, хто має багато грошей" тощо.

Методи, спрямовані на *зміну поведінки,* зокрема, техніки НЛП, варто використовувати у роботі з *залежними* клієнтами, де особливо велика небезпека суїциду. *Тілесно-орієнтованим технікам* терапевти та консультанти надають перевагу у випадках неприйняття свого тіла, зовнішності (особливо *істеричними, імпульсивними* клієнтами).

Психодраматичні та гештальт-техніки можуть полегшити суїцидальним клієнтам "перехід" від гострої фази усвідомлення прожитої події до стану ремісії, повернення до свого "Я", прийняття себе – недосконалого, особливого, неповторного, вартого життя. Загалом, вважається, що у результаті вдалої психологічної допомоги клієнт повертається до звичного життя, спілкується з близьким оточенням, влаштовується на роботу або ж навчання, знаходить нових друзів. Спеціальні техніки можна використовувати під час роботи з почуттями клієнта:

Приклад із практики. *До психолога звернулась 25-річна дівчина з проханням надати допомогу своїй молодшій сестрі (18 років), яка намагалась покінчити життя самогубством (робила спробу вистрибнути з вікна). У процесі розмови стало зрозуміло, що дівчата залишились одні (батько пішов з сім 'ї раніше, кілька років назад померла мама). Старша сестра переживала провину з приводу того, що вийшла заміж і проживала з чоловіком окремо. Вона намагалась допомагати сестрі матеріально, а також готувала обіди, прибирала тощо. Незважаючи на всі її старання, молодша сестра, на її думку, переживала глибоку депресію, пропускала заняття у технікумі, не хотіла жити.*

Пропонуємо прослідкувати за роботою психолога, котрий у процесі консультації використав *гештальт* техніку "Два стільці". Під час зустрічі з клієнткою психолог поставив два стільці та попросив дівчину сісти на один із них. На запитання, з ким би вона хотіла поговорити, дівчина назвала маму, котра кілька років назад пішла з життя (її може замістити сам консультант). Психолог попросив клієнтку розповісти ситуацію, яка склалася у її житті. Та похнюплено розповіла "матері" про свої переживання з приводу своєї самотності ("у сестри своя сім'я, я їй тільки заважаю"; неначе мимохідь зауважила, що не здала дипломної роботи і її можуть виключити з технікуму (відчувалось деяке ігнорування цієї проблеми). У процесі розмови з "мамою" дівчина емоційно вигукнула: "Ти пішла і залишила мене одну...". Пересівши на "стілець мами", дівчина констатувала, що уважно слухає; "мама" перепитувала, співчувала. Вона також зауважила, що хотіла б бути спокійною за свою улюблену доню, шкодувала, що та має проблеми в технікумі, "адже ти в мене така розумниця і завжди подавала надії". На ці слова дівчина (котра попередньо пересіла у "своє" крісло) почала вибачатись і запевнила, що її спроба стрибнути з вікна була випадковою і

вона буде намагатись виправдати довіру матері. На завершення "мама" попросила поділитись своїми найближчими планами.

Вочевидь, що у цьому випадку спроба суїциду демонстративно використовувалась, щоб привернути увагу, втриматись у ролі "жертви", чому сприяли інфантилізм, несформованість активної життєвої позиції та цілей. Можна передбачити, що дівчина буде щось змінювати у своєму житті, однак потрібна клопітка праця з приводу формування нового ставлення до близьких, до праці, прийняття відповідальності за своє життя, яке так необдумано взяла на себе сестра.

8. Особливі рекомендації для консультантів, котрі працюють з кризовими клієнтами

- не дозволяти клієнтам маніпулювати своїми переживаннями, досвідом (у близькому оточенні консультанта можуть траплятися люди з травматичним минулим);
- демонструючи емпатію та підтримку, не порушувати необхідну дистанцію;
- дотримуватись контрактних домовленостей та позиції "Дорослого";
- усвідомлювати межі можливого впливу та власної відповідальності;
- документувати свої дії, приймати профілактичні міри;
- використовувати техніки релаксації для попередження емоційного вигорання;
- періодично проходити професійні *супервізії*.

Кожна зустріч з кризовим клієнтом вимагає особливої гнучкості консультанта у виборі технік, його готовності до прояву захисних реакцій, гострих випадів, проекцій, що налаштовує на тривалу корекційну роботу, індивідуальний підхід до клієнта, його історії.

Тьюторські заняття

Заняття 1

Тема: Спеціальні проблеми психологічного консультування 1. Письмова робота (25 хв). Максимальна оцінка — 10 з. о.

Варіант 1

1 Які проблеми консультування називаються спеціальними і

чому? 2. Наведіть приклади консультування клієнтів із спеціальними проблемами. 3. Які особливосі консультування тривожних клієнтів?

Варіант 2

1. Що означає поняття "логотерапія"? 2. Які особливості консультування клієнтів з фобіями й страхом? 3. Як здійснюється структурування часу психокосультування?

Варіант З

1. Які особливості, консультування тривожних клієнтів? 2. Які особливості консультування при реакціях страху й фобіях? 3. Які особливості консультування вороже налаштованих та агресивних клієнтів?

II. Дискусія на тему "Спеціальні проблеми психологічного консультування ' (25 хв). Максимальна оцінка — 15 з. о.

Запитання до дискусії

1. Які особливості консультування ”невмотивованих клієнтів”?

2. Які особливості консультування клієнтів, які мають підвищені вимоги?

3. Що є підставою для рекомендації консультанта звернути

ся клієнту до фахівця іншого профілю?

III. Підбиття підсумків та визначення завдань до наступного

заняття (5 хв).

Заняття 2

Тема: Особливості консультування клієнтів з вадами саморегуляції

І. Письмова робота (25 хв). Максимальна оцінка — 10 з. о.

Варіант 1

1. Які особливості консультування при переживанні провини?
2. Які особливості консультування клієнтів, які плачуть?
3. Які особливості консультування істеричних особистостей?

Варіант 2

1. Які особливості консультування істеричних особистостей?
2. Які особливості консультування обсесивних особистостей?
3. Які особливості консультування при параноїдальних роз ладах?

Варіант 3

1. Які особливості консультування шизоїдних особистостей?
2. Які особливості консультування асоціальних особистостей?
3. Які особливості консультування при алкоголізмі?

ІІ. Дискусія на тему "Особливості консультування клієнтів з вадами саморегуляції' (25 хв). Максимальна оцінка — 15 з. о.

Запитання до дискусії

1. Які симптоми визначення вад саморегуляції? Наведіть приклад. 2. Що повинен знати консультант про медичні показники стану здоров'я клієнта з вадами саморегуляції? 3. Які принципи етики поведінки психолога мають проявитися в консультуванні клієнтів з вадами саморегуляції?

ІІІ. Підбиття підсумків та визначення завдань до наступного заняття (5 хв).

Заняття 3

Тема: Особливості психоконсультування клієнтів у кризових станах І. Письмова робота (25 хв). Максимальна оцінка — 10 з. о.

Варіант 1

1. Які особливості консультування клієнтів із психосоматичними розладами? 2. Які особливості консультування клієнтів із депресією і суї- цидними намірами? 3. Які особливості консультування при суїцидних намірах?

Варіант 2

1. Які особливості консультування шизоїдних особистостей? 2. Які особливості консультування асоціальних особистостей? 3. Які особливості консультування при алкоголізмі?

Варіант 3

1. Які особливості консультування людей при переживанні втрати? 2. Які особливості консультування при сексуальних проблемах?

3. Які важливі принципи слід враховувати консультанту в роботі з помираючим?

ІІ. Дискусія на тему "Особливості психоконсультування клієнтів у кризових станах" (25 хв). Максимальна оцінка — 15 з.о.

Запитання до дискусії

1. Які умови повинен забезпечити консультант для консультації клієнтів у кризових станах? 2. Що є небажаним у консультативному спілкуванні з клієнтом у кризовому стані? 3. Які особливості психоконсультативної бесіди з клієнтом у кризовому стані?

ІІІ. Підбиття підсумків та визначення завдань до наступного заняття (5 хв).

ЛЕКЦІЯ 13
ТЕМА: ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ КЛІЄНТІВ РІЗНИХ ТИПІВ ОСОБИСТОСТІ

План:

1. Консультування асоціальних особистостей
2. Консультування залежних
3. Консультування істеричних особистостей
4. Консультування обсесивних особистостей
5. Консультування параноїдальних особистостей
6. Консультування шизоїдних особистостей
7. Консультування тривожних клієнтів

1. Консультування асоціальних особистостей

Асоціальна поведінка – це поведінка, що передбачає уникнення особистістю виконання морально-етичних норм, загрожує благополуччю міжособистісних стосунків.

"Асоціальні" особи часто не здатні на близькі осмислені стосунки; порушення, що, здебільшого проявляються на рівні поведінки (агресивність, вживання наркотиків та алкоголю, нерозбірливі сексуальні зв'язки). У структурі особистісних якостей таких осіб часто спостерігається конфліктність, підозрілість, амбітність у поєднанні з низькою асертивністю (впевненістю). В основі такої поведінки часто лежить комплекс неповноцінності, дезадаптивність, схильність до маніпулювання.

Мета психологічної допомоги асоціальним клієнтам – вплинути на особистість таким чином, щоб вона зрозуміла, до чого призводить така поведінка, усвідомила наслідки та змінила ставлення до себе й оточення. Великого значення надається роботі з образами, які можуть виступати лише як примітивна емоційно забарвлена форма впливу на поведінку іншої людини з метою зміни їх поведінки.

Консультування агресивних клієнтів

У практиці консультування часто зустрічаються вороже налаштовані або ж відкрито агресивні клієнти. Причини такої поведінки можуть бути наступні:

– страх продемонструвати або побачити самому справжню, можливо, непристойну поведінку, боязнь покарання або ж засудження;

– негативний досвід довірливого ставлення у минулому (неочікувана реакція батьків, педагогів у минулому);

– сценарні посилання (директиви, дозволи) значущих людей "Будь досконалим", "Будь сильним";

– спотворене бачення авторитетної поведінки ("кричати може дозволити собі тільки впевнена, сильна людина, яка не боїться покарань);

– недовіра до "терпеливого, розуміючого" консультанта, намагання таким чином вивести його з обраних позицій ("людина людині вовк, кожен думає лише про себе");

– звичка реагувати саме таким чином, оскільки, на думку клієнта, люб'язні лише слабкі або ж закомплексовані люди.

У ситуації агресивного поводження клієнтів консультанти також ведуть себе по-різному:

– відкрито проявляють подив та незадоволення;

– ігнорують подібну поведінку, не показуючи свого ставлення;

– проявляють підвищену турботу, намагаючись заспокоїти клієнта;

– демонструють дружність та розуміння, підкреслюючи гуманістичні принципи взаємодії;

– відмовляються працювати у такій атмосфері.

Найбільш ефективною видається поведінка консультанта, яка характеризується відкритим неманіпулятивним відображенням свого ставлення до ситуації: психолог задає питання, намагаючись з'ясувати, чим викликана агресія та продемонструвати ті емоції, які переживає сам консультант: "Ви чимось незадоволені?", "У мене складається враження, що ви зараз гніваєтесь, це так?", "Що викликало у вас таку реакцію?"

Агресивність може бути рисою характеру клієнта, специфічною реакцією на певну ситуацію або ж звичним способом спілкування. Інколи клієнт може не помічати своїх агресивних проявів навіть у тих ситуаціях, де вона недоречна. У таких випадках:

1) варто обговорити з клієнтом, наскільки його влаштовує такий спосіб спілкування, чи збирається він "щось робити" з власною агресивністю;

2) обов'язково домовитись при складанні контракту про допустимий стиль спілкування під час консультації, пояснити власні принципи та очікування у процесі професійної взаємодії;

3) не залишати без уваги жодного прояву агресії: "Ваша реакція стосується процесу консультування чи чогось іншого?" Така робота знизить напругу та допоможе розставити пріоритети, що надзвичайно важливо для позитивних змін у житті агресивного клієнта: "Ви так збуджено реагуєте через важливість цієї події?" Погляд та оцінка "з боку" допоможе зорієнтуватись клієнту та сприятиме перегляду і диференціації ставлень до оточуючих;

4) спокійно, компетентно проаналізувати переноси (трансфери) та власні почуття, віднайти провокуючі агресію фактори (події, вчинки людей, які можуть хвилювати як клієнта, так і психолога); у випадку, коли власні переживання психолога надто сильні, варто подумати про доцільність продовження консультативних зустрічей;

5) прослідкувати індивідуальну історію виникнення та формування агресивних реакцій: виявити людей, які підтримують таку реакцію, які протистоять їй, обговорити з клієнтом ставлення до такої поведінки оточуючих;

6) ідентифікувати та знайти пояснення тим почуттям, які викликає агресивна поведінка клієнта у психолога-консультанта. Вважається, що консультант має заохочувати істинні почуття, якими б вони не були, оскільки їх прояв дає можливість побачити справжню, реальну картину;

7) важливо демонструвати своє розуміння негативних емоцій клієнта, заохочувати щирі висловлювання, навіть у експресивній формі, водночас регулюючи поведінкові прояви та витримуючи "безпечну дистанцію"; клієнт має чітко розмежовувати дружні та професійні прояви оточуючих і в цьому важлива роль фахівця-психолога.

Консультативний процес може виглядати у класичному варіанті. Тип консультування – особистісно-орієнтований, спрямований на усвідомлення внутрішніх суперечностей, переструктурування особистісних конструктів, зміна ставлення до реальних подій та людей.

Зміст технологічних аспектів залежить від типу клієнта та фахової методологічної підготовки психолога-консультанта.

Методи роботи. Бесіда з агресивним, а інколи й вороже налаштованим клієнтом складна та забирає багато енергетичних ресурсів і часу на зменшення психологічного опору. У ході спілкування консультант поетапно допомагає клієнту:

– усвідомити власну агресивність і вороже ставлення до оточення, що може здійснюватись у процесі *розпитування* та *глибинного інтерв'ю;*

– розпізнати її основні прояви та об'єкти агресивного ставлення ("хто найчастіше викликає агресію, злість?", "за яких обставин Ви проявляєте роздратування?";

– побачити способи її заміщення – образа, ігнорування, маніпулювання, психосоматика ("яким чином Вам удається гальмувати злість, агресію?" "що Ви відчуваєте після того, як стримуєте прояви агресії?";

– віднайти способи безпечного відреагування негативних емоцій (гніву, ворожості) у процесі *програвання конфліктних ситуацій* у групі, відкритого *обговорення* травмуючої чи напруженої ситуації під час індивідуальних консультацій, шляхом використання *тілесно-орієнтованих* та *експресивно-рухових технік.*

Важливо пам'ятати, що прояви гніву та ворожості клієнта часто не залежать від професійної майстерності консультанта і беспосередньо не пов'язані з діями чи висловлюваннями психолога. У певні моменти консультант може виступати реальним "замісником" об'єкта агресії клієнта, тому до цього треба поставитись з розумінням, не сприймаючи себе "жертвою" та не демонструвати зверхньої батьківської позиції.

2. Консультування залежних клієнтів

Психічні розлади, що супроводжуються патологічними змінами психічного стану людини, можуть викликатись так званими психоактивними чи психотропними речовинами. Ці речовини можуть відрізнятись в юридичному чи соціальному ракурсі (наприклад, тютюнопаління більш прийнятне для нашого суспільства), однак у психологічному аспекті вони різняться лише за ступенем впливу, результатом зміни психічного стану: паління тютюна (тютюноманія) – 1-ша стадія залежності; вживання алкоголю (2-га стадія); куріння марихуани (3-я стадія); використання власне наркотичних заборонених препаратів (4 стадія). Останнім часом до цієї небезпечної категорії почали відносити ігроманію (залежність від ігор).

Причини алкоголізму та нарко-ігроманії різноманітні: від психофізіологічних особливостей (слабка, виснажена нервова система) – до економічних та соціальних негараздів. Однак, провідна роль належить психологічним характеристикам особистості, її емоційній саморегуляції, системі ціннісних орієнтацій, ставлень до навколишнього середовища, розвитку самосвідомості.

Проблема попередження та лікування наркозалежності надзвичайно важлива, актуальна і складна. Вона різниться віковими особливостями, статевими проявами, соціальною ситуацією особистості. Найчастіше до психолога звертаються близькі чи рідні людини, котра вживає наркоактивні речовини, тому перші зустрічі "невмотивованого" клієнта досить складні, потребують особливого терпіння, чіткого розмежування функцій та складання контрактів (домовленостей). Такі клієнти, окрім консультативних зустрічей, спрямованих на виявлення психологічних факторів порушення поведінки, ступеня психічної залежності, діагностики типу особистості, потребують, як правило, тривалого психотерапевтичного втручання. У цьому випадку психотерапія виступає в якості патогенетичного методу лікування і вимагає чіткого визначення показників для її використання (В. Тополянський, М. Струковська).

Найважливіше завдання психолога – своєчасна й адекватна психологічна підтримка на рівні прийняття особистості та доцільна психокорекційна програма, спрямована на перевиховання, "перепрограмування особистості".

Структура процесу консультування. Пропонуємо так звану *еклектичну* модель консультування:

– встановлення контакту з клієнтом (raport);

– дослідження проблеми;

– ідентифікація альтернатив;

– планування діяльності;

– оцінка та зворотний зв'язок.

Виділення стадій умовне, оскільки основний напрямок роботи визначається особистісною готовністю клієнта до усвідомлення та зміни ситуації. Важлива роль належить професійній компетенції консультанта, його людським якостям та досвіду. Серед консультантів побутує думка, що найкращими психотерапевтами є ті, котрі самі пережили травмуючу ситуацію наркотичної залежності. Варто пам'ятати:

– кожна людина унікальна, ситуація – неповторна;

– стосунки консультанта та клієнта визначаються "терапевтичним альянсом", завданням конкретної зустрічі;

– у спілкуванні з залежною особистістю не буває дрібниць, за кожним епізодом може виступати болюче переживання, що призводить до особистісного "злому", маніпуляцій, психологічних ігор;

– важливо проявляти чутливість (сенситивність) до емоційних реакцій клієнтів, модальності їх переживань відносно життєвих обставин;

– не варто забувати про межі впливу психолога під час консультацій: його можливості визначаються не лише професійністю, але й низкою ситуативних факторів, які супроводжують клієнта;

– спілкування з залежними клієнтами вимагає багато емоційних затрат, провокуючи професійне вигорання, енергетичне виснаження.

Основним показником проблеми залежного клієнта є загострення внутрішніх суперечностей – наявність внутрішнього конфлікту ("хочу і не можу", "повинен і боюсь"). Тобто, одна частина особистості (субособистість) протистоїть, суперечить іншій. Відбувається неусвідомлена боротьба мотивів, інтересів, сценаріїв. Опосередкований вплив здійснюють життєві ідеали, цінності, бажаний образ майбутнього, вольові процеси. Під час першої зустрічі, як правило, спостерігається відсутність чітких цілей життя, перспективних ліній, а то й втрата смислів існування (позиція Я-, Інші-).

Вочевидь, що самостійна, цілеспрямована особистість швидше "приходить у норму", в той же час мало організовані, навіювані, несамостійні особи не в змозі самостійно виокремити мотиваційну домінанту, а тим більше віднайти способи досягнення бажаних результатів. Посилення напруги призводить до загострення суперечностей, емоційних порушень та втрати психологічної рівноваги. Людина намагається хоча б на короткий час знайти спокій, забути про проблеми. За наявності "сприятливих" обставин (друг- наркоман, вільна сума грошей, зрада коханої людини, неприємності в сім'ї) така особистість швидко потрапляє "на гачок".

Актуалізований внутрішній конфлікт можна спостерігати у таких випадках: невідповідність вербальних та невербальних проявів (занадто жестикулює, повторює одні і ті ж фрази, "забуває" відповісти на запитання, бачить у сні ситуацію зіткнення об'єктів, спізнюється на сеанси тощо). Часто несприятлива внутрішня ситуація супроводжується соматичними проявами – порушенням сну, головними болями, невротичними та алергічними реакціями.

Технології консультування. Підбір технічного інструментарію залежить від методологічної підготовки консультанта та актуального стану клієнта, його зацікавленості й готовності до тривалої, часто конфронтаційної роботи. Найбільш поширеною в сучасній практиці є раціональна та сугестивна психотерапія з використанням широкого арсеналу технік, прийомів.

Бесіда з клієнтом спершу переслідує мету сприяти його "розкриттю", тобто стимулювати до того, щоб він максимально "виговорився", піднявши з глибин несвідомого образи, провини, фобії. Під час бесіди пригнічується тривога, вербалізована клієнтом у доступних формах, вивільняються позитивні емоції, можливо, відбувається катарсис (очищення). Клієнт може плакати, скаржитись на нерозуміння.

У ситуації короткочасної терапії з успіхом використовують *нейролінгвістичне програмування* (НЛП), що допомагає відносно швидко покращити психоемоційний стан клієнта, "захопити" його. Специфіка роботи з клієнтом передбачає:

– орієнтацію на ресурси власне самого клієнта та його родини для вирішення основної проблеми (ігро-нарко-алкогольну залежність);

– партнерське розділення відповідальності між клієнтом та консультантом;

– опора на досвід та інтуїцію консультанта;

– технічну пластичність та суб'єктивність;

– особливо обережне ставлення до симптоматики, невербальних проявів;

– обмеження в звичних контактах (за підтримки та сприяння рідних) або ж повне відмежування від соціальних груп, котрі провокують прояви негативних згубних звичок.

Оскільки до основних причин психологічної залежності клієнтів належить внутрішній конфлікт, то доречно використовувати *методи інтеграції субоособистостей (кожну конфліктуючу сторону називають субособистістю).* Клієнту пропонується вибрати третій, найбільш оптимальний варіант, який би влаштовував обидві сторони. Прикладом символічної боротьби двох сторін, що конфронтують, є сновидіння, робота з якими може допомогти розібратись з нереалізованими бажаннями, які спровокували неконтрольовану поведінку. Важливо вивільнити пригнічену частину Я, яка б могла протистояти вороже налаштованій або неконструктивній частині. Головне – переключити, знайти іншу домінанту, справжній інтерес.

Психолог може використати *метод "двох стільців",* завдання якого – допомогти клієнту прийняти компромісне рішення, домовитись про подальші дії, які б влаштовували обидві частини Я. Консультант лише супроводжує цей контракт, домовленість, попереджуючи занурення та застрявання клієнта. В інструкції психолог застерігає щодо намагання вплинути на партнера (свою субособистість), розсмішивши чи розізливши його ("спробуйте не реагувати на опонента, утримувати внутрішню непохитність, спокій". Пізніше він пропонує помінятись місцями та повторити завдання, спробувавши реалізувати позиції "провокатора" (звертати увагу на реакції партнера).

Актуальними сьогодні є *техніки просторового спілкування* – робота з "білими плямами" (С. Петрушин,). Клієнту пропонується уявити власний простір з "білими плямами" та намагатись заповнити пустоти. "Чим ви можете його заповнити? Кому це сподобається? Спостерігайте за собою без оцінок та осуду. Прокрутіть "кіно" назад. Якщо "плівка" рветься, намагайтесь її відновити. Чому вона порвалась саме в цьому місці?" Таким чином, ми намагаємось відновити "провокуючі" сторінки життя чи події, що могли спричинити внутрішньо-особистісні конфлікти. Передбачається створення єдиного простору.

Приклад із практики. *До психолога звернулась подружня пара зі скаргою на нерозуміння та конфлікти з дорослим сином (ЗО років). Тривалий період ст не може влаштуватись на роботу, "зв'язався" з жінкою без прописки та роботи, загалом, викликає тривогу та серйозні побоювання батьків. Батьки прагнули порозумітись з сином, знайти "ключик". На запитання, чого вони бояться найбільше – батьки непевно відповіли, що не можуть йому довіряти, він піддається зовнішнім впливам, може втратити все, що вони нажили протягом життя. Виникало відчуття, що подружжя щось приховує або намагається переконати психолога в тому, що найбільше викликає сумніви. Консультант запропонував більш детально розповісти про їх сім'ю, сина. Хлопчик народився і ріс бажаною дитиною під патронажем матері, однак батька така ситуація влаштовувала, оскільки тривалий час працював на "відповідальній роботі". З'ясувалось, що батьки подарували сину квартиру, однак через деякий час забрали ключі, оскільки він "завів компанію", почали скаржитись сусіди. Лише під час сеансу з самим сином вдалось розпізнати ознаки наркотичної залежності (особливий погляд, високий рівень захисту, депресивність, пасивність, обсесивність тощо). Прямих відповідей клієнт уникав, в усьому звинувачував батьків, які "заважають його сімейцому щастю". Очевидно, що хлопець потребував тривалого комплексного лікування. Психолог запропонував програму, однак після цього клієнт не з'являвся.*

Причина відмови від психологічної допомоги залежних клієнтів часто криється в неусвідомленні свого стану ("покину, коли захочу"), у приховуванні від оточуючих проблеми ("мій син не наркоман", "цього не може бути"). Батькам, котрі надто опікували сина або ж, навпаки, "кинули напризволяще" у дитинстві – важко обмежувати свою дитину, жорстко дотримуватись вимог. Вони не погоджуються на активну співпрацю, перекладаючи відповідальність на спеціаліста та шукають чудо-метод.

Сьогодні найбільш успішними є *методи групової терапії* найрізноманітнішого спрямування (релігійні громади, трудові колективи, психотренінги, "групи зустрічей"). Найчастіші помилки психолога: попадання "на гачок"; ігри ("пни мене", "так, але"); дозвіл клієнту продовжувати грати "жертву" або ж роль "рятівника", яку бере на себе психолог;

нечіткі контракти. Однозначно можна сказати, що вирішення цієї проблеми може увінчатись успіхом за умови прийняття спільно розробленої програми, де мають бути задіяні зацікавлені близькі люди (сім'я), соціальні працівники, психологи, роботодавці, сам клієнт, котрий усвідомлює необхідність та доречність терапії, займається самовдосконаленням, зміцненням свого Я та вірить у своє майбутнє.

Консультанти-початківці нерідко вибирають позицію "опікуна", котрий доступний клієнту у будь-який час, може дати пораду у будь-якій ситуації, тим самим "прив'язуючи" клієнта до себе. Не варто забувати, що клієнт сам відповідає за своє життя, що певна поведінка формувалась у нього роками, тому для конструктивних змін потрібен час, мотивація та цілеспрямована робота.

Реальну небезпеку можуть складати клієнти з параноїдальною шизофренією, органічними порушеннями психіки. Однак, більшість з них у свідомому адекватному стані самі розуміють небезпеку своїх реакцій, тому швидко і позитивно реагують на обмеження та чіткі вказівки консультанта. Ні в якому випадку не варто погрожувати клієнтам, оскільки цим можна спровокувати небажану ворожу поведінку. Щоб уникнути подібних ситуацій, консультантам варто діагностувати схильність клієнта до неконтрольованих ворожих дій за допомогою тестів та додаткової інформації. Якщо обстеження і включене спостереження вказують на органічні пошкодження та межові стани, таких клієнтів направляють до спеціалістів відповідного профілю.

Однозначно можна сказати, що вирішення цієї проблеми може увінчатись успіхом за умови прийняття спільно розробленої програми, де мають бути задіяні зацікавлені близькі люди (сім'я), соціальні працівники, психологи, роботодавці, сам клієнт, котрий усвідомлює необхідність та доречність терапії, займається самоудосконаленням, зміцненням свого Я та вірить у своє майбутнє.

Консультування клієнтів з психосоматичними порушеннями

Серед людей, які звертаються до лікаря, психосоматичними розладами, за даними МОЗ України, страждають від 30 до 70% пацієнтів, котрі потребують психологічної допомоги або ж інтегрованого психотерапевтичного супроводу.

Термін "психосоматика" вперше почав використовувати І.Х. Хойнрот, а з 1922 року набуло поширення словосполучення "психосоматична медицина". На думку прихильників психосоматичного підходу, причинами захворювання можуть виступати мислительні процеси людини, її емоційний стан: якщо захворюванню передували тривога, страх, депресія, почуття провини, образа, пережитий стрес, розчарування у взаєминах, життєва криза – тоді хвороба може класифікуватись як *психосоматична.*

Під терміном "психосоматика" розуміють:

– науковий напрямок, що вивчає зв'язок між психікою та тілесними функціями (як психологічні переживання можуть викликати болісні синдроми чи захворювання);

– ряд феноменів, що класифікуються як патологічні порушення;

– напрямок у медицині, що має за мету лікування психосоматичних порушень (психосоматична медицина).

Історія психосоматичної медицини сягає сивої давнини, однак науковий відлік її прийнято починати з виходом у світ праць З. Фрейда, котрий сформував теорію несвідомого, досліджуючи психосоматичні (істеричні) хвороби. Разом з лікарем Й. Брейером йому вдалось довести, що витіснена емоція чи психічна травма на основі "соматичної готовності" можуть шляхом *конверсії* емігрувати у фізичну (соматичну) проблему, вражаючи той чи інший орган. В області психосоматичної медицини працювали Ф. Александер, Е. Вейс, С. Джеліфф, П. Крістіан, О. Інгліш. А. Адлер, Е. Кречмер, У. Шелдон. Психосоматичний підхід здобув особливо широке розповсюдження в 20-50 роки 20-го століття. У цей час почали публікуватися наукові дослідження, створюватись психосоматичні товариства.

До *психосоматичних порушень* належать функціональні, конверсійні синдроми та психосоматози.

Функціональні синдроми. До цієї групи належать проблемні клієнти, котрі звертаються за допомогою до багатьох спеціалістів, не можуть зрозуміти природу свого захворювання. Лікарі часто не можуть надати якісну допомогу, оскільки у таких хворих скарги мають невизначений характер, спостерігаються лише функціональні зрушення окремих органів чи систем, органічні зміни не проявляються. Однак лікарі констатують негативні зміни в серцево-судинній системі, шлунково-кишковому тракті, болісні відчуття відображаються в органах дихання, органах руху тощо.

Конверсійні симптоми. Хворобливі симптоми у клієнтів мають символічний характер, а їх демонстрування може розумітись як спроба вирішення *невротичного* конфлікту, який отримує вторинний *соматичний* відгук. Конверсійні симптоми зачіпають переважно довільну моторику і органи відчуттів. До них відносяться істеричні паралічі, парестезії, психогенна сліпота і глухота, отруєння, больові феномени.

Психосоматози. Так називають психосоматичні хвороби у більш вузькому значенні слова: в їх основі лежить первинна тілесна реакція на психологічне переживання з вираженими зрушеннями в органах. Захворювання називають "психосоматичними" або "психосоматозами" у тих випадках, коли спостерігається психосоматична спрямованість.

Найбільш поширені такі психосоматози: бронхіальна астма виразковий коліт, гіпертонія, нейродерміт, ревматоїдний артрит, виразка дванадцятиперстної кишки, гіпертиріоз. У наш час список психосоматозів розширився інфекційними, простудними захворюваннями, серцево-судинними хворобами. мігренямн. алергічними порушеннями, анорексією, енурезом, сексуальними розпадами. Все частіше вчені пов'язують онкологічні захворювання з пережитими психологічними травмами, емоційними проблемами.

Зауважимо, що переживання, біль, підвищення чи зниження тиску у випадку психосоматичних розладів відчуваються так само, як і у випадках звичайних фізичних травм.

Патогенез психосоматичних порушень визначається: неспецифічною спадковістю та вродженими фізичними вадами:

– спадковою схильністю до психосоматичних розладів:
– індивідуально-психологічними якостями;
– фізичним та психічним станом у момент переживання психотравмуючої події;
– силою та характером стресогенної події;
– наявністю нейродинамічних порушень діяльності ЦНС;
– особистісним досвідом та ставленням клієнта до життєвої ситуації.

Сучасні розробки психосоматичного напрямку спрямовані на систематичні та інтегровані дослідження, мета яких – виокремити та конкретизувати зв'язки між *психологічними та соматичними* процесами, віднайти механізми, за допомогою яких ці явища відображаються у захворюванні.

У вітчизняній клінічній практиці, здебільшого, спостерігаються розмежовані терапевтичні впливи. Підготовка спеціалістів, переважно, здійснюється при товариствах психологів та психотерапевтів за різними напрямками (гуманістичний, психоаналітичний, когнітивно- поведінковий, інтегративний тощо) під керівництвом досвідчених, однак, переважно зарубіжних фахівців. Результати використання психотерапії у лікуванні соматичних хворих носить ситуативний, часто слабко виражений характер.

Для терапії психосоматичних порушень використовуються різні види традиційної, альтернативної медицини та *психологічної допомоги:*

1. Для визначення напрямку допомоги психосоматичним клієнтам особливо важливо здійснити *діагностику психологічної симптоматики* (таку роботу бажано провести спільно з лікарем та отримати первинні медичні висновки). Під час вибору психодіагностичних методик та методів для дослідження психосоматичних клієнтів важливо дотримуватись:

– відносної простоти у використанні методик;
– швидкості отримання результатів;
– високої валідності методик;
– взаємної доповнюваності методів дослідження.

Найбільш показовою є *діагностична бесіда,* спрямована на виокремлення істотних психологічних причин захворювання, знаходження первинних факторів соматичних симптомів. Важливо з'ясувати:

– що знає сам клієнт про своє захворювання ("для чого воно йому потрібне")?

– кого він вважає відповідальним чи причетним до своїх проблем?

– виділити первинність того чи іншого фактора, що далі сприяє визначенню терапевтичного шляху.

Можна сміливо заявляти, що будь-яка хвороба за своєю природою є психосоматичною, як, власне, і саме здоров'я, саме тому все частіше в спеціальній літературі зустрічається схема: генетична *схильність – особистість – ситуація.* Накопичення негативних емоцій може призвести до поверхневих функціональних розладів, що з часом можуть перейти в серйозні органічні зміни Часто психологічна допомога, що надається соматичним клієнтам, супроводжується використанням медичних препаратів (транквілізаторів, антидепресантів), які можуть призначатись лише лікарем з певною фаховою підготовкою.

Психологічне консультування як вид психологічної допомоги передбачає, передусім, організацію міжособистісної взаємодії психолога і клієнта, спрямовану на задоволення *психологічного запиту.* Клієнт і консультант прагнуть розібратися у психологічних причинах соматичного захворювання у процесі цілеспрямованої *бесіди.*

Серед основних задач психолога – *профілактика психосоматичних зрушень,* передбачення можливих негативних наслідків перенесеного захворювання, аналіз психологічних симптомів захворювання. Найбільш широкого визнання у клінічній практиці набула *психотерапевтична допомога,* яка передбачає тривалий психологічний супровід пацієнтів зі складними особистісними порушеннями, невротичними конфліктами і здійснюється нерідко поряд з медикаментозною терапією.

Психотерапевтичне розуміння "соматичного клієнта" приймає як факт наступне твердження:

– хвора людина – це суб'єкт, активна істота, з певним культурним рівнем і сформованими цінностями, включена в міжособистісні стосунки та соціальну ситуацію;

– людина постійно стикається з різноманітними несприятливими факторами, що впливають на її внутрішній світ, порушуючи рівновагу (гомеостаз);

– завдяки роботі компенсаторних механізмів певною мірою утримується баланс, що дозволяє адаптуватись до змін; здатність до адаптації, збереження рівноваги – це і є психічне здоров'я.

Ослаблення захисних функцій організму, напружені ситуації та психологічна нестабільність призводять до функціональних порушень, які можуть проявлятись та спостерігатись зовні, відчуватись на фізіологічному рівні. Якраз сукупність суб'єктивних (психологічних) та об'єктивних (фізичних) порушень і називається хворобою.

Мета консультативного процесу – розвиток природної спонтанності, гнучкості, зниження ситуативної тривожності. Передбачається формування якісно *нової поведінкової моделі.*

Консультативний підхід визначається індивідуально- психологічними характеристиками. Так *психотип А* притаманний для енергійних, агресивних осіб з високими амбіціями. Для них характерна надмірна жестикуляція, різкий голос, постійне відчуття браку часу та незадоволення досягнутим. Переживання страху у таких осіб проектується в агресивні, часто критичні реакції. У психотипу А спостерігаються ознаки ішемічної хвороби серця.

Для *психотипу Б* є характерною збалансованість у діяльності та відпочинку, адекватна оцінка своїх можливостей. Варто зауважити, що люди типу Б спокійно реагують на невдачі, уміло структурують свій час, в якості механізму адаптації використовують гумор, гнучке ставлення до ситуації. Клієнтам *психотипу А* для забезпечення психологічної стабільності, виваженості в поведінці важливо вчитись *м 'язовій релаксації,* уважному ставленню до тілесних проявів. Важливо вчити таких людей розслаблятись, використовуючи дихальні

вправи, прогулянки на свіжому повітрі, тілесно-орієнтовану терапію, *психо гімнастику,* зоотерапію.

Ефективними є когнітивні техніки (прогнозу подій, зміщення акцентів тощо). Хороших результатів можна досягнути, використовуючи техніку "очима Інших", коли клієнт несподівано для себе бачить різні аспекти своєї поведінки – привабливі та менш приємні, несуттєві та особливо значущі, по-іншому оцінюють особистісні якості, стають більш виваженими у критичних судженнях, змінюють ієрархію мотивів. Таким людям важливо упереджувати напружені непередбачувані ситуації, які можуть надовго "вибити" з колії та спровокувати депресивний стан, простудні захворювання. Для обох типів хворих важливо оптимізувати розвиток позитивної мотивації, розширити усвідомлення своїх сильних та слабких сторін характеру, перегляд сценаріїв життя. Для *психотипу Б* з метою посилення впевненості в собі, розширення діапазону емоційних реакцій рекомендована *арттерапія* – лікування мистецтвом. Твори мистецтва здатні творити чудеса для людей групи ризику, а також у період реабілітації, оскільки психосоматичні порушення нерідко є результатом переживання життєвої кризи (Т. Титаренко).

Психологічна консультація для людей з ознаками психосоматичних порушень визначається психологічним запитом, характерологічними властивостями, ставленням до консультативного процесу та досвідом психолога. Для клієнтів, у яких яскраво виражений "м'язовий панцир", використовують специфічні методики дихання, емоційного розкріпачення, створення зорових образів. Вправи тілесно-орієнтованої терапії сприяють вивільненню та регулюванню пригнічених раніше почуттів (страхів, образ, агресії тощо). Наприклад, захисний панцир шиї утримує гнів, крик, плач, що відповідно, сприяє захворюванню горла, простудним симптомам. Важливо оптимізувати у клієнта бажання звільнитись від стриманих емоцій, дозволяючи кричати, співати, маніпулювати язиком. Показовими є дихальні вправи.

У випадках роботи з клієнтом, у якого виражені ознаки алекситимії, психолог-консультант має "розговорити" клієнта, демонструючи зацікавленість до справжніх емоцій, показуючи приклад переживання цілої гами почуттів, гнучкість мислення. У цьому випадку у пригоді стануть відомі техніки *раціонально- емотивної терапії* (А. Елліс), спрямовані на структурування думок, пошуки адекватних емоційних проявів.

Головне завдання консультанта – емоційне навчання, прийняття безпосередності та своєрідності клієнта. Тут є доречними гештальт-техніки, спрямовані на роботу з "полярними почуттями", "об'єднання розрізнених частин" тощо. Здебільшого психологічна допомога соматичним клієнтам має підтримуючий характер з яскраво вираженим позитивним спрямуванням.

Психоконсультативний процес з соматичними клієнтами можна схематично презентувати таким чином:

1. *Встановлення психологічного контакту та довірливих стосунків*:
– вислуховування запиту, визначення локусу скарги клієнта;
– формулювання цілей психологічної допомоги;
– домовленість, складання *психотерапевтичного контракту* на співробітництво.
2. *Слухання історії клієнта, його хвороби (діагностичний етап)*:
– коли вперше проявились симптоми;
– які емоції переживали на початку хвороби; - з ким ділились страхами, думками;
– до кого звертались за допомогою;
– як розвивались події на певному проміжку часу.
3. *Озвучення розуміння проблеми та аналіз ситуації*:
– прояв довіри, підтримки;
– безоцінне позитивне ставлення до клієнта;
– аналіз пережитого досвіду, інтерпретація вчинків;
– обговорення гіпотез щодо зміни ситуації (видужання) та наслідків лікування.
4. *Корекція (зміна) психічного стану, ставлення до здоров 'я (хвороби)*:

– прийняття ситуації захворювання;
– обговорення причин і наслідків хвороби;
– підбір спеціальних технік, спрямованих на зміну ставлення до здоров'я;
5. *Закріплення мотивації до особистісних змін*:
– обговорення результатів консультації;
– аналіз емоційного стану;
– озвучення досягнень, інсайтів, нових думок;
– завдання для самостійної роботи.

Залежно від глибини пережитого стресу, усвідомлення свого захворювання, індивідуально-психологічних особливостей та конкретного етапу консультування, підбираються техніки, які покликані:

– зняти напругу, налаштувати на контакт і взаємодію (перший етап);

– активізувати усвідомлення наявності реальних і хворобливих симптомів, налаштувати на визначення їх небезпечності, впливу на якість життєдіяльності (другий, діагностичний етап);

– сприяти розумінню та прийняттю реальної ситуації, усвідомленню цілей, плинності життя (третій етап);

– допомогти сформувати готовність до прийняття нової життєвої ситуації; оптимізувати зміну соціально-психологічних установок, ставлень (четвертий етап);

– підтримати у прагненні подивитись по-іншому на свою проблему (хворобу) та змінити свою поведінку чи життєву ситуацію (заключний етап).

У наш час психологи-консультанти часто звертаються до практики *інтегративних моделей* (з використанням клієнт- центрованих та когнітивно-поведінкових технік). *Технології консультування* підбираються індивідуально, в залежності від локусу скарги, психологічних особливостей та стану клієнта, а також досвіду роботи спеціаліста.

З метою *профілактики психогеній та психосоматозів* розробляються *моделі навчання,* за якими формується свідоме та позитивне ставлення до здоров'я, сприйняття життя таким, яким воно є у щоденних реаліях. Психологічно здорова людина більшість часу перебуває у врівноваженому стані, збалансовано витрачаючи енергію, адаптуючись до оточення, задовольняючи життєво значущі потреби. Депривація соціально-психологічних потреб призводить до деформації психічного здоров'я та ознак психосоматичних порушень (Г. Хомич).

Розглянемо конкретні *приклади психосоматичних порушень* та специфіку консультативних впливів.

Хронічні респіраторні захворювання (бронхіальна астма, бронхіти, пневмонія), на думку вчених є результатом надмірної реакції на зовнішні стимули. Нерідко часті астматичні приступи пов'язані зі складними взаєминами клієнта з ключовими, значущими фігурами (стриманий плач, заборона на виявлення негативних почуттів – утруднюють дихання, особливо, видих). Захворювання *бронхіальною астмою* може бути зумовлене спадково отриманою (вихованою) здатністю до накопичення терпіння – емоцією тривоги та суму. Провокуючим фактором може виступати будь-який фізичний стимул, що в свою чергу викликає страх і посилене дихання та спазми. До психолога, як правило, звертаються невпевнені у собі клієнти з високим рівнем відповідальності та розвиненим почуттям обов'язку (саме тому приступи часто виникають на роботі). Часто на практиці доводиться спостерігати їх позитивну реакцію на похвалу, особливо, з боку впливових осіб. Це спостереження дає право на висловлення гіпотези: загострення конфлікту між залежністю від значущого Іншого і сильним прагненням до внутрішньої свободи може призвести до спазмів бронхіол, викликати кашель та астматичні приступи.

Приклад із практики. *Спеціаліст в галузі масажу був справжнім віртуозом. Під час сеансів він майстерно працював руками, коментував та відповідав на запитання клієнтів. Однак, після сеансу, у процесі відкритої безпосередньої розмови часто покашлював, інколи навіть не помічаючи цього (соматична реакція на внутрішні суперечності). Під час бесіди з*

консультантом виявилось, що масаж є вимушеним заняттям, насправді він прагне до іншої діяльності. Неодружений (40 років), живе з батьками, від яких залежить матеріально.

У ході *консультативної роботи* з клієнтом важливо звернути увагу на амбівалентні почуття, незадоволені амбіції (часто просто не вистачає сил для їх реалізації). Варто навчити клієнта методів послаблення напруги, створенню "каналів вентиляції" (Бісвангер), акцентувати увагу на формуванні мотивації до особистісного зростання. Особливо важливо використовувати *біхевіорально- емотивні* техніки – на підкріплення досягнень, – з одного боку, блокування неефективних дій – з іншого.

У роботі з такими клієнтами успішно використовують як директивні (психоаналітичні, когнітивні та трансові техніки), так і недирективні методи (клієнт-центровані, екзистенційні техніки). Використовуючи підхід М.-Г. Еріксона, клієнта "ведуть", м'яко навіюючи йому адекватне сприйняття ситуації, спрямовуючи на заспокоєння (вводячи в особливий стан), оскільки у таких клієнтів нерідко спостерігається сильна паніка,, а то й самоізоляція. Використання медитаційних та релаксаційних технік має переваги у ситуації стривоженого, знервованого клієнта і спрямовані на послаблення концентрації уваги, переключення на менш відповідальну, однак цікаву активність.

У ході психологічної консультації психосоматиків дії спеціаліста спрямовані:

– на виявлення справжніх, а не "рекетних" емоцій;

– проговорення (інколи неодноразове) гнівних фраз, погроз;

– здійснення дій, які раніше було заборонено;

– пошуки опори у напружених ситуаціях, усвідомлення власної сили та стабільності.

Особливо ефективною у практиці є робота з *життєвими сценаріями*, які, переважно, у клієнтів такого типу можна схарактеризувати як "програшні", ігрові (К. Стайнер).

Шлунково-кишкові розлади та патології. Для виявлення психогенних симптомів важливо розпізнати "неситуативну" тривогу, звичні прояви якої часто стають причиною та початком важкого захворювання. Так, зокрема, психологи та медики сходяться на думці про те, що *виразці шлунку* часто передує немотивована тривога. Остання є результатом конфліктів - зовнішніх та, особливо, внутрішніх. Конфліктні ситуації у формі прихованого незадоволення, приглушеного роздратування або ж відкритих зіткнень у сфері діяльності, міжособистісної взаємодії характерні для людей із захворюваннями кишково-шлункового тракту. У дитинстві вони часто переживали з приводу прискіпливого ставлення до вживання їжі, були учасниками сімейних конфліктів з цього приводу.

Як помічено клініцистами, переживання тривожного стану, нездатність до прийняття важливого або ризикованого рішення нерідко супроводжується надмірним вживанням їжі, "заїданням" проблеми, підвищенням кислотності. Динаміка емоційного стану характеризується, здебільшого, за схемою *тривога-гнів-експансія.* Експансія (вираження, адекватний прояв емоції) у людей зі схильністю до гастритів та виразкової хвороби шлунку виражена недостатньо, прослідковується стримування гніву чи його проекція на соціально доступні об'єкти (жінка гнівається на чоловіка, а кричить на дитину). У таких випадках можливі прояви провини та наступне загладжування своїх вчинків.

Під час консультативного процесу варто спрямовувати клієнтів цієї групи: на відкрите вираження своїх почуттів; обговорення з партнерами власних прагнень, побоювань; підвищення довіри до своїх реальних можливостей. Для таких клієнтів ефективними є "сімейні розстановки", психодраматичні техніки, візуалізація реальних та бажаних ситуацій. У роботі з такими клієнтами можна використовувати специфічні техніки транзактного аналізу: структурування, часу, аналіз его-станів, аналіз життєвих сценаріїв, аналіз ігрових ситуацій (И. Стюарт, В. Джойнс).

Серцево-судинні порушення (серцеві напади, гіпертонічні кризи, вегето-судинні дистонії) найбільш часто є предметом дослідження "психосоматичних" спеціалістів та психотерапевтів, оскільки сьогодні ми можемо констатувати їх поширеність серед успішного населення у працездатному віці.

Не варто забувати, що серцево-судинна система здійснює адаптивну функцію, що забезпечує стабільне функціонування організму в складному мінливому середовищі. Порушення рівноваги між зовнішніми впливами та здатністю організму до адекватної реакції, а інколи й до відкритого протистояння може призвести до стресового стану та серйозних змін у *серцево-судинній системі:* виникають спазматичні стани судин, які провокують стенокардію чи інфаркт міокарду. Емоційні перевантаження викликають підвищення артеріального тиску, що може спровокувати гіпертонічну кризу.

У роботі з такими клієнтами (з прихованим запитами) консультанту важливо домагатись чіткого *контракту* та проговорити умови його переривання чи продовження. Проекція психотерапевтичних контрактів у життя клієнтів допоможе зменшити, а то й знівелювати психологічні, приховані транзакції (комунікації), що лежать в основі маніпулятивної взаємодії.

Дорослі (у цьому випадку подружжя) мають розставити пріоритети сім'ї, з урахуванням побажань та можливостей кожного члена сім'ї. Відкриті страхи, озвучені хвилювання допомагають усвідомити справжні почуття та прагнення. Інколи варто прийти до компромісу як тимчасового заходу, щоб дати можливість прийняти найбільш адекватне до даної ситуації рішення. Це дасть змогу знайти альтернативне рішення, яке б влаштовувало обох.

Під час консультування таких клієнтів важливо:

– встановити довірливі стосунки;

– допомогти усвідомити справжню мету конкретної поведінки чи вчинку – власну та партнера;

– побачити переваги змодельованої нової ситуації;

– сформувати контракт з членами родини (колективу).

У процесі консультування (ефективні техніки інтегративного спрямування) клієнт має підготуватись до відкритого реального діалогу, озвучення слабких сторін і побоювань, розкриття своїх сильних та визнання слабких сторін. Ефективними є *арттерапевтичні техніки* та гештальт-терапевтичні методики, техніки транзакційного аналізу (ТА):

– намалювати портрет свого захворювання;

– діалог двох частин свого Я;

– поговорити від імені різних частин тіла (на виявлення тілесних защемів);

– техніка "гарячого" стільця; робота з "гумками".

Все частіше до психосоматичних патологій відносять *енурез* – неконтрольоване мимовільне сечевипускання. Спостереження дають підстави стверджувати, що, за відсутності хронічних захворювань нирок чи частих простудних захворювань, – такі проблеми виникають у сім'ях з авторитарним типом вихованння дітей. Звичайно, не варто забувати, що будь-який контроль і тиск проходить свою "цензуру" – внутрішню ситуацію. Для вразливих особистостей, особливо дітей, частіше характерна реакція "плакати вниз" (Н. Пезешкіан), тобто нетримання сечі у нічний час, коли втома, сон призводять до розслаблення та втрати контролю. Денна тривога отримує розрядку вночі.

Консультування батьків та вихователів *дітей-"енуретиків"* передбачає:

– включене спостереження за невербальною поведінкою дитини;

– відкрите обговорення з дорослими міжособистісної взаємодії;

– зміна стилів спілкування та методів впливу дорослих на дитину;

– емпатійне слухання історії та співчуття, розуміння проблеми;

– висловлення гіпотез щодо причин енурезу;

– використання похвали, "погладжувань" за щирість, відкритість дитини;

– включення в гру з метою захоплення та послаблення контролю;

– спонукання до висловлення тривоги, боязні дитини, упередження конфліктів.

Перш за все, як дитину, так і дорослих, варто заспокоїти, оскільки енурез – достатньо поширена проблема і вона, зазвичай, має позитивне вирішення (на відміну від цілого ряду важких хвороб). Варто переконати референтного (значущого) дорослого в тому, що саме від нього значною мірою залежить результат. Тому важливо проявити любов, терпіння і

прийняття дитини такою, якою вона є на даний момент. Важливі риси – оптимізм та довіра ("Я вірю, що ми разом справимось", "Це наша спільна проблема", "Я люблю тебе і рада, що ти в мене є" тощо).

Робота з дітьми-енуретиками має презентувати комплексну програму, що містить рекомендації з "тренування сечового міхура", використання "живих" метафор, так зване *парадоксальне втручання,* прослуховування та складання терапевтичних казок і коротких психологічних історій (Р. Ткач). Головне завдання прямих чи опосередкованих психологічних впливів – управління своїм тілом та прагнення довіряти йому. Психолог рекомендує:

– розповісти дитині, як працює сечовий міхур, чому виникають проблеми з нетриманням сечі;

– вчити дитину фізично управляти м'язами;

– тренувати дитину затримувати сечу та "розтягувати" міхур;

– під час тренувань, фізичних вправ відволікати дитину розмовами, переключати увагу.

Зауважимо, що у *психосоматозів* більше спільних симптомів, ніж значущих відмінностей. Однак тривалі спостереження можуть демонструвати "типову" картину реакцій, болючих проявів чи специфічних емоцій у ситуації конкретних захворювань.

Дослідники часто пов'язують онкологічні захворювання з посиленням впливу стресу. Однак багаточисленні експериментальні дослідження так і не змогли знайти прямі підтвердження цієї гіпотези. Можливо, важливішими є не самі стресові ситуації, а *реакції* людини на них, однак у побутовій психології продовжує превалювати думка про зв'язок між важкою хворобою і переживаннями – втрати, життєвої кризи, горя.

Структура та специфіка побудови *консультативного процесу* визначаються запитом та станом клієнта. Якщо основна мета зустрічі з консультантом – прийняття важливого рішення (наприклад, продовжити або припинити лікування за певним протоколом), то структура будується за схемою роботи з психосоматичними клієнтами, якщо ж головна увага надається корекції емоційного стану – підходять схеми роботи з невротичними клієнтами (Г. Хомич). Психологу важливо встановити довірливі стосунки з клієнтом та його родиною, відображати автентичні почуття, сформувати уміння гнучко реагувати на нестандартну ситуацію.

Важливим і відповідальним моментом у роботі з онкохворими на *початковому етапі* є складання *психологічних контрактів* (взаємної домовленості про надання психологічних послуг, міжособистісну взаємодію). Психолог пропонує психологічний супровід хворому (сім'ї) і домовляється про можливу участь, поведінку, що передбачає співпрацю. *("Деякий час тобі (Вам) може знадобитись допомога психолога. Я буду допомагати адаптуватись до нових умов, переживати наслідки прийому ліків. Очікую, що Ви приймете допомогу, будете відкрито розповідати про свої труднощі та почуття. Ми разом зможемо обговорити будь-яку ситуацію і прийняти рішення").*

Варто встановити: чи зафіксував пацієнт свою реакцію на поставлений діагноз, чи пов'язує захворювання з якимись подіями та життєвими ситуаціями.

Другим етапом може виступати спеціальна робота з почуттями та реакціями (гіперреакціями) пацієнта. Для цього особливо важливо сформувати взаємну довіру, використовуючи техніки розпитування, емпатійного слухання, техніки емоційного приєднання до клієнта шляхом відзерклювання, повторів, виразних емоційних реакцій, безоцінного прийняття самої особистості як неповторної та такої, що потребує особливого ставлення. Гештальттехніки, психодраматичні вправи допоможуть пацієнту вивільнити прихований біль і сльози, дозволяючи відкрито проявляти емоції, ставлення, переживаючи давню ситуацію в новій реальності.

Третім етапом в умовах клініки може стати робота зі знаходження *основних смислів* існування та налаштування на прийняття важливих життєвих рішень – пошуки сил для боротьби за життя чи відмова від існування, як такого, що не має сенсу.

Четвертий етап роботи практичного психолога має бути присвячений вивільненню необхідних життєвих ресурсів для боротьби зі стресогенними факторами (усвідомленням діагнозу захворювання; різкою зміною обстановки; депривацією значущих потреб; руйнівною дією хімічної і променевої терапії). Цей етап можливий тоді, коли нам вдається вивести пацієнта зі стану повної безпорадності та безнадійності. На цьому етапі добре себе зарекомендували аутогенні тренування, візуалізація, казкотерапія (для дітей і дорослих), обговорення психологічних історій, посилання на власний досвід (викликає особливу довіру, створює *терапевтичний альянс).*

Етап відновлення (п'ятий етап) можна характеризувати як активну психологічну роботу з подолання наслідків стресу та посттравматичним синдромом (ПТСР). Головне завдання такої діяльності психолога – здійснювати можливу психологічну підтримку. Вона полягає у фіксуванні позитивних емоцій, переживанні задоволення та рівноваги в ситуації *психологічної депривації* (неможливості задоволення окремих значущих потреб). Для клієнтів, які не вірять у своє цілковите видужання, доречною є робота, що рекомендована для осіб з ПТСР і детально описана в літературі. Особливого значення на всіх етапах робота варто надавати формуванню здатності клієнта до *релаксації.* Для цього пропонуємо хворим нескладні вправи, які нескладно виконувати протягом дня у зручний для них час. Найкраще, коли вправи на релаксацію виконуються одразу після пробудження, до і після обіду, перед сном. Звичайно, найкраще це робити разом з близькими (хоча б один раз в день), яким також вкрай необхідне відновлення втрачених енергетичних ресурсів.

Онкохворих очікує тривале і важке лікування, яке супроводжується соматичними та психічними ускладненнями, що змушують переживати негативні емоції, фізичні страждання, рухову та соціально – психологічну депривацію. Клінічний психолог має надати необхідну допомогу медичному персоналу з метою підготовки пацієнта до важких випробувань, полегшити і прискорити процес адаптації хворого до умов лікувального закладу, налаштувати на обмеження значущих контактів.

Консультативна допомога в рамках стаціонарного лікування передбачає: цикл бесід, спрямованих на подолання екзистенційної тривоги хворого, упередження чи корекцію неврозоподібних та депресивних станів, що погіршують або унеможливлюють процеси видужування. Можна використовувати такі прийоми та методи:

– розкриття (ідентифікація) механізмів захисту, які використовує клієнт (з демонструванням їх незрілості, обговоренням наслідків);

– робота з темою "недовговічності" існування (це нормально і характерно для всіх);

– саморозкриття консультанта (його досвіду переживання кризових ситуацій, озвучення своїх думок у почуттів у процесі сприйняття даної ситуації);

– обговорення актуальних аспектів та сфер життя у даній ситуації;

– ідентифікація ухиляння від відповідальності клієнта "тут і тепер";

– зустріч клієнта з реальними та можливими труднощами та обмеженнями як наслідку хвороби;

– зіткнення клієнта з проблемою ізоляції (в кінцевій даності всі люди самотні);

– протистояння екзистенційній провині (аргументування, що хвороба не є наслідком провини);

– ідентифікація міжособистісної патології (уникнення контактів);

– фасилітація прийняття рішень (робота з почуттями щодо пригнічення клієнтом своїх можливостей – "Що буде, коли я втрачу....")

– навчання азбуці довіри та інтимності;

– перейменування клієнтом власних проблем, виявлення реальних перешкод до одужання.

Консультування після виходу з лікарні передбачає продовження роботи у напрямку пошуків нових смислів існування та способів реалізації значущих життєвих цілей. За *В. Франклом* (автором логотерапії), прагнення смислу – це фундаментальна мотиваційна сила: люди потребують напруженого устремління до смислів, вартих їх існування, а не станів,

позбавлених напруги. У випадку фрустрації смислу існування наступає стан апатії, "екзистенційний вакуум". Останній може призвести до ноогенного неврозу чи невротичної тріади: депресії (до самогубства), наркоманії, агресії. Такий стан може підтримуватись втратою традицій і суспільних цінностей, пригніченням власної духовності, втечею від відповідальності та невротизацією суспільства.

На всіх етапах *реабілітаційної роботи* можна використовувати спеціальні *логотерапевтичні методи: парадоксальної інтенції* (клієнтам, особливо таким, у яких спостерігаються обсесивно-компульсивні розлади та фобії пропонують робити те, чого вони найбільше бояться); *дерефлексії* (у ситуації компульсивної тенденції до самоспостереження): клієнтам пропонується переключити увагу зі спостереження за патологічним (фобічним) актом на щось інше, менш болюче (напр., з ковтання – на дихання).

У процесі консультування рекомендується враховувати стан клієнта, почергово використовуючи активні методи консультування з роботою, спрямованою на релаксацію, активний відпочинок, відновлення втрачених сил, поновлення енергетичних ресурсів. Основним видом роботи онкопсихолога (кризового психолога) має виступати планове надання психологічної допомоги хворим, що передбачає необхідну діагностику, розвивальні заняття (особливо творчі сюжетні ігри для дітей), проведення психологічних консультацій для батьків та медичного персоналу, підготовку реабілітаційних заходів та просвітницьку діяльність. Він має пройти спеціальну профільну підготовку.

Пам'ятаємо, що кожна зустріч з клієнтом – окрема історія, яка вимагає аналізу психологічної ситуації та суб'єктивних факторів – індивідуальності клієнта та фахового досвіду консультанта.

3. Консультування істеричних особистостей

В одному із психологічних словників (M. Heiqh, 1978; цит. за Storr, 1980) поведінка істериків характеризується таким чином: "истерическая личность отличается преобладанием потребности нравится окружающим и стремлением преодолеть страх, что не удается привлечь внимание. Это проявляется в неустанной активности, драматизации, лживости, в соблазняющем, иногда в скрыто соблазняющем, а иногда открыто сексуально провоцирующем поведении, в незримой и нереалистической зависимости от других". Істерики, намагаючись бути привабливими, витрачають силу-силенну енергії й уявляють себе в найдраматичнішому світлі. Це, до речі, робить їх цікавішими клієнтами. Вони "підкуповують" консультанта готовністю говорити про свої переживання. Правда, ці переживання, як правило, бувають художньо перебільшеними. Суть не в тому, що саме істерики говорять, а в їхній манері говорити. Невипадково MacKinon і Michels (цит. за Kennedy, 1977) зазначають, що "консультанти-початківці бесіду з істеричною особою вважають найлегшою, а досвідчені спеціалісти — найважчою". Істерична особистість виявляється дуже цікавою й привабливою тільки на перший погляд. На консультанта-початківця, як правило, насамперед впливають швидкість і манера мовлення, внутрішнє тепло. Однак робота з такими клієнтами виявляється не настільки легкою, як здається спочатку. Під час бесіди засовується, що істерики не такі вже й емоційно багаті особистості, а їхні наміри стосовно консультування, на жаль, неоднозначні. Істеричні особистості формуються в ранньому віці. Прикладом може бути дитина, яка домагається уваги батьків і постійно вбачає у своїх домаганнях невдачі. Коли батьки ігнорують потреби дитини в увазі та любові, дитина починає драматизувати свої потреби. Чим більше "глухі" батьки, тим голосніше кричить дитина, бажаючи бути почутою. Для досягнення своєї мети вона використовує широкий спектр форм поведінки — від сліз до хвороби. Подібні форми поведінки дорослі вважають істеричними. Істерична особистість, коли їй не вдається сподобатись оточуючим, готова використати всі можливі маски й ролі, котрі, на її думку, є допустимими. Так втрачається осо- бистісна ідентичність, внутрішній стрижень, що створює відчуття "справжнього Я". Отже, відбувається підміна реального життя інсценуваннями. Істеричні клієнти в консультуванні намагаються скористатися своїми привабливими

якостями, особливо тоді, коли консультант — протилежної статі. Як правило, вони намагаються надати контакту еротичного, сексуального забарвлення. Однак така поведінка істеричної клієнтки (жінки) досить специфічна: якщо консультант (чоловік) виявляє хоч незначний інтерес еротичного характеру, вона відразу ж відступає, пояснюючи, що зовсім інше мала на увазі. Істерична особистість насправді усвідомлює наслідки своєї поведінки, тому оточуючі часто почувають себе обдуреними. Між іншим, це традиційний стереотип поведінки істеричної особистості в житті. Така постійна відмова взяти на себе відповідальність за провокуючий флірт виключає нормальні стосунки з особами протилежної статі. Істерична особистість лише справляє враження теплоти й легкості в спілкуванні. Насправді вона постійно відчуває проблеми, що стосуються справжніх почуттів (любові) й інтимних звичок. Еротичний відтінок поведінки істеричної особистості зовсім не означає, що клієнтка прагне близькості — вона не знає, що робити з реальною інтимністю. Нереальні сигнали служать їй лише замінниками справжньої фізичної близькості. Істерична особистість постійно шукає любові, однак не вміє створювати справжні стосунки.

У консультуванні травпляється ще одна особливість істеричної поведінки — людина уявляє себе в ролі безсилої й залежної істоти, яка потребує турботи й уваги з боку сильної фігури. Консультант у таких випадках намагається замінити їй батька. Істеричній клієнтці, власне кажучи, не потрібний коханий — їй потрібен добрий батько. Ось чому вона шокована, побачивши відповідну реакцію на свою провокаційну поведінку. Уявляння себе в ролі дитини — ознака, дуже характерна для істерика. Слід відзначити, що в ставленні до осіб своєї статі істерична особистість часто антагоністична й схильна до суперництва: вона вбачає в інших жінках конкуренток у боротьбі за увагу оточуючих. Поведінка істеричної особистості може провокувати контратаку консультанта. Тому, працюючи з такими клієнтами, він повинен постійно контролювати свої почуття. Істерики найчастіше звертаються з проблемами, пов’язаними із сімейними стосунками й сексуальним життям. Проблеми криються в небажанні жертвувати собою заради іншої людини. Незважаючи на зовнішню сек- сапільність, більшість істеричних особливостей нездатні до нормальної сексуальної реалізації. Жінка, як правило, скаржиться на фригідність, яка є реакцією на страх перед своєю сексуальністю. У чоловіків-істериків наслідками можуть стати імпотенція й схильність до гомосексуалізму. Істерична особистість використовує різні форми психологічного захисту, які консультант повинен знати. Істеричні особистості виявляють схильність до фантазування — лише в уявному світі вони отримують багато любові й уваги. Символічне задоволення потреб більш прийнятне, тому що мало зачіпає конфлікти, приховані в підсвідомості. В істериків часто дійсність переплутана з фантазією; вони вірять у свої вигадки. Для більшості істеричних клієнтів, особливо жінок, характерна тривала історія лікування в різних лікарів. Як відомо, при істеричному неврозі часто зустрічається феномен конверсії, який став відомим завдяки опису S. Freud. У цьому випадку внутрішній психологічний конфлікт виражається у вигляді тілесних симптомів, які стають його символами. Тому істеричні особистості безперервно лікуються від різноманітних соматичних порушень. Як правило, конверсивні симптоми набувають форми втрати відчуттів: анестезія кінцівок, сліпота, глухота й т. п. Більшість істеричних клієнтів під час консультування дуже емоційно повідомляють свій анамнез. Коли йдеться про невротичні симптоми, важливо наголосити на їх вторинній вигоді для клієнта. Цю вигоду клієнт не усвідомлює або усвідомлює лише частково. Істеричні симптоми задовольняють три його основні потреби: а) "карають" осіб, до яких клієнт відчуває ворожість; б) допомагають клієнту уникнути неприємних, загрозливих, потенційно принизливих ситуацій; в) допомагають викликати симпатію в оточуючих чи звернути на себе увагу. Очевидною є суперечність, що виникає між висловленим клієнтом бажанням і тим, про що говорять його симптоми. Ця суперечність викликає в консультанта підозру, що клієнт нещирий і симулює. Розібратися в ситуації консультанту допомагає його інтуїція, котру не слід ігнорувати. Докладаючись на інтуїцію, можна не лише ідентифікувати істеричних клієнтів, а й уникнути різноманітних пасток, що приховуються в роботі з ними.

4. Консультування обсесивних особистостей

Обсесивною особистістю називають людину з обсесив- ними або компульсивними рисами: Обсесія — це постійне повторення небажаної нав'язливої думки, від якої неможливо позбутися зусиллям волі. Компульсія — це нав'язливе спонукання виконувати яку- небудь дію чи серію дій. Серія нав'язливих дій має, як правило, ритуальний характер. Здійснення цих дій дає змогу індивіду уникнути нападів тривоги. Хоч у деяких діагностичних системах вирізняють обсесивно-компульсивний невроз, проте важко провести грань між нормою й патологією. Saalrman (1968) виділив три основних прояви обсесив- но-компульсивного синдрому: 1) нав'язливість, не пов'язана ні з якими раціональними потребами; 2) нав'язливі думки через їх чужість зумовлюють дискомфорт або соматичні порушення; 3) індивід розуміє паталогічність нав'язливих думок і вчинків, проте не може їм протистояти. Обсесивній особистості властиві позитивні, соціально цінні риси: старанність, надійність, самоконтроль, чесність. З іншого боку, S. Freud, описуючи особистість із схильністю до обсесивних симптомів, вказує на обов'язкову комбінацію трьох рис: педантичність, скупість, упертість. Цю комбінацію він називає "анальним характером". McNtil (1970) описав типові особливості стилю обсесивно-компульсивної особистості:

• когнітивна ригідність — основні засадні погляди на життя негнучкі, залежність від соціальних настанов або явно догматичний стиль мислення;

• найбільш характерний стиль життя — напружена активна діяльність без розслаблення й відпочинку;

• невпевненість у правильності прийнятих рішень, відкладання рішень через побоювання помилитися;

• постійний стан тривожності: без нього (неї) робота не може бути виконана належним чином;

• викривлення дійсності, що проявляється в надмірній тривожності з приводу непередбачуваних подій — на прикладі можливої хвороби.

Обсесивна особистість звертається за допомогою не внаслідок специфічних проблем, а у зв'язку з тривогою в міжособистісних стосунках чи сімейному житті. Обсесивно-компульсивні симптоми можуть становити лише незначну частину скарг такого клієнта. Консультанту слід розуміти особливості обсесивної особистості, щоб уникнути помилок у роботі з такими клієнтами й розуміти власні реакції при зустрічі з ними. Важливий підсвідомий внутрішній конфлікт обсесивної особистості — це боротьба між слухняністю й неслухняністю, між бажанням і прагненням опиратися авторитетам. Обсесивна особистість відрізняється надмірною схильністю до контролю над оточуючими. Вона остерігається зовнішнього світу й власних потреб. Як зазначає Saalrman (1968), людина обсесивного типу "відчуває потребу контролювати себе й своє оточення, щоб угамувати почуття безсилля". Імовірність власної некомпетенції, недостатньої поінформованості, нездатності зменшити ризик спричинює сильну тривогу. Нездатність до самоконтролю, а точніше, до контролю своїх агресивних бажань породжує несправжню слухняність або, як стверджує Storr (1980), схильність до тиранії в ставленні до інших. Надмірна слухняність призводить до руйнування індивідуальності. У першому варіанті захисної реакції обсесивна особистість виявляє тенденцію до конформізму. Вона обирає залежність від людини, яка може підказати, як жити. Першість віддається безпеці, а не задоволенню життям. Такий клієнт, як правило, підпорядковується консультанту й легко погоджується зі всіма його пропозиціями. Він постійно висловлює вдячність консультанту за допомогу й уболіває через те, що може спричинити якісь незручності. Іншим варіантом невдалого самоконтролю, як зазначалося вище, є схильність до домінування, прискіплива критичність. Людина важко вживається з іншими людьми, особливо в сім'ї. Неможливість повністю контролювати інших людей збуджує злість, котра в міжособистісних стосунках проявляється як ірраціональна тиранія. У консультуванні обсесивна особистість цього типу як самозахист використовує напад;

наприклад, пояснює консультанту, що він повинен говорити, коментує його дії, робить зауваження з приводу його поведінки під час конкретної зустрічі або взагалі може прочитати "коротку лекцію" про консультування. Консультант відчуває пряму загрозу своїй професійній компетентності і, як правило, сердиться. Однак досвідчений консультант розуміє психологічну реальність, приховану за такими діями. Клієнт не ставить за мету образити консультанта, а намагається таким способом узяти під контроль свою тривогу й захиститися від допомоги, котра може становити для нього не меншу небезпеку, ніж його проблеми. Для обсесивного стилю характерне використання засобів спілкування, які руйнують спілкування. Немало об- сесивних клієнтів у консультуванні беруть участь лише фізично, а психологічно ухиляються від спілкування. Клієнт дивиться кудись убік, ледве чутно говорить, розгублено слухає. Така поведінка фруструє консультанта, як і мовчання, яке клієнт також використовує для ухиляння від вирішення своїх проблем. У подібних випадках консультант може досить витончено виражати ворожість, наприклад, за допомогою питання: "Вам нічого мені сказати?" Інколи консультант ставить запитання: "Про що Ви думаєте, коли мовчите?". Це може наблизити обсесивного клієнта до емоційної сфери, яку страшенно важко осягнути. Обсесивна особистість щосили намагається не говорити про свої емоційні проблеми. Вона докладає надзвичайних зусиль, щоб приховати емоційні проблеми, але таким чином лише демонструє їх. Клієнт постійно намагається контролювати консультативну бесіду, щоб уникнути емоційного контакту з консультантом. Тому бесіда стає хвилеподібною — як тільки консультант робить чергову спробу проникнути до глибини, клієнт намагається викрутитися й звести його наміри нанівець. Якщо консультант відчуває, що перед його носом зачинилися двері, значить, він наблизився до найсуттєвіших проблем клієнта. Намагання ухилитися від проникнення у свій внутрішній світ проявляється в схильності до інтелектуалізації. Пояснення й консультації обсесивний клієнт сприймає головою, а не серцем. Він багатослівний не з метою точніше виразити свої почуття, а для відмежування від них. Розповідь такого клієнта переобтяжена деталями, він намагається нічого не пропустити у своїй розповіді, але все-таки не розкриває своєї особистості. Бесіди з обсесивними клієнтами, як правило, важкі й довгі. Для аналізу витісненого обсесивним клієнтом матеріалу інколи доцільним може бути дослідження його слів. Допомагає також використання малюнкових тестів замість завдання розповісти про проблеми словами. Обсесивні клієнти люблять приходити до консультанта з описом переліку своїх проблем чи зі списком запитань, котрі необхідно обговорити під час консультування.

Очевидно, це відображає бажання контролювати ситуацію консультування й ухилитися від прямого емоційного контакту з консультантом. Коли клієнту не дозволяється користуватися наперед підготовленими текстами чи дотримуватися встановленого ним порядку запитань- відповідей, він розгублюється. Така поведінка консультанта є для нього сюрпризом, а обсесивна особистість не терпить сюрпризів: спонтанність провокує в неї тривогу. Підготовка до зустрічі з консультантом спрямована на попередження несподіванок, що можуть вивести з рівноваги. Консультант може запитати клієнта: "Чому Ви приділяєте таку увагу підготовці до нашої зустрічі?". Відповідь клієнта може відкрити шлях у його внутрішній світ. І, звичайно, працюючи з обсесивними клієнтами, консультант сам не повинен користуватися подібними допоміжними засобами (записами й т. п.). Працюючи з обсесивними клієнтами, консультант повинен вирішувати подвійне завдання (Storr, 1980).

По-перше, він повинен допомогти клієнту висловити бажання, від котрих той захищається.

По-друге, сам консультант повинен бути людиною, здатною до експериментування, щоб клієнт міг потренуватися в зав'язуванні вільних від субординації стосунків. Якщо реакція консультанта на обсесивну особистість адекватна, психологічним захистом клієнта виступає зло. Таку відповідну реакцію слід розглядати не як результат своєї помилки, а як ознаку прогресу в роботі. Консультанту не слід згладжувати стосунків із клієнтом, котрий сердиться. Навпаки, необхідно дозволити йому висловити свої приховані почуття. Не слід заохочувати бажання клієнта негайно подолати злість. Реальне консультування може

розпочатися лише тоді, коли ми будемо крок за кроком пов’язувати злість клієнта з причинами, які її викликали, і з'ясуємо суть специфічного стилю його стосунків з іншими людьми. У цьому криється шанс хоч трохи звільнити обсесивного клієнта від тягаря невисловлених емоцій.

У консультативній практиці особливу категорію складають клієнти з так званим *обсесивно-компульсивним синдромом. Обсесія* – це нав'язливі, небажані думки та переживання, яких неможливо позбутися вольовим зусиллям. Компульсія – нав'язлива спонука, яка багаторазово повторюється і призводить до серії дій, що можуть носити ритуальний характер. У спеціальній літературі описано компульсивно-обсесивні розлади (ОКР) та виокремлено обсесивно-компульсивний невроз, проте, у повсякденній практиці важко віднайти різницю між нормою і патологією. Кожна людина може пригадати випадки, коли вона страждала від небажаних неприємних думок, яких хотіла позбутись або ж згадувати якомога рідше. Однак, не кожна людина вважає такі явища ненормальними і тим більше – звертається до спеціаліста.

Основні прояви обсесивно-компульсивного синдрому:

– нав'язливі думки чи ритуальні дії, не підкріплені потребами та раціональними судженнями; на запитання "чим викликана необхідність?" можна почути відповідь: "так роблять інші" чи просто "так було б краще";

– клієнт розуміє нелогічність своїх думок, однак не може вольовими зусиллями їм протистояти;

– постійні нав'язливі думки викликають переживання, дискомфорт та соматичні порушення, врешті, емоційно виснажують.

Щодо характеристик обсесивної особистості, то вона характеризується старанністю, демонструє надійність, порядність. Однак, З. Фрейд помітив поєднання таких рис як педантичність, впертість та скупість ("анальний характер"), Р. Кочюнас виокремлює:

– когнітивну ригідність (догматичність суджень, негнучкість мислення);

– невпевненість у прийнятті рішень, боязнь помилитись;

– викривлення дійсності, боязнь непередбачуваних подій;

– включення в діяльність без належного відпочинку та розслаблення;

– схильність до самоконтролю, самокритичність або ж, навпаки, прискіпливість чи надмірна критичність;

– боязнь принести зайвий клопіт та незручності або ж намагання коментувати дії співрозмовника, вказувати на помилки;

– погоджувальна, часто конформна позиція у консультативній взаємодії;

– потребу контролювати себе та оточення, щоб не втратити почуття захищеності, тривожність з приводу власної некомпетентності.

З метою запобігання прикрих помилок, консультанту варто визначити характерні особливості обсесивної особистості. Крайні, патологічні форми ОКС є причинами відмови психолога- консультанта у наданні систематичної допомоги клієнту. Водночас, він має направити клієнта до більш кваліфікованого "вузького" спеціаліста, порекомендувавши не втрачати часу на довгу підготовку та роздуми.

Обсесивні клієнти звертаються за допомогою з таких причин:

– нав'язливі думки стають виснажливими, знижують якість життя;

– оточуючі близькі, друзі починають проявляти незадоволення їх "постійною зануреністю у власні думки";

– міжособистісні стосунки стають напруженими.

У процесі консультування такі клієнти задають багато запитань, висловлюють цілий список незадоволень, часто схильні до процесу *інтелектуалізації та застрявання.* Тобто, пояснення консультанта обсесивний клієнт сприймає шляхом системи мислительних операцій: порівняння ("у інших виходить краще"), узагальнення ("в цілому, я все одно не справляюсь"), виокремлення ("я значно відрізняюсь від інших"). Увагу таких клієнтів

утримувати важко (періодично вони занурюються у свої роздуми, погляд стає відсутній). Неабияке значення має постать та авторитет консультанта, його знання та впевненість у собі.

Консультативний процес передбачає:

1) детальне емпатійне слухання клієнта, уважне ставлення до емоційного стану ("щойно ви засмутились, що сталось?");

2) налаштовувати клієнта на прямий контакт з консультантом, відверте розкриття всіх емоційних реакцій, дослідження їх природи ("Як часто ви переживаєте подібний стан? Що ви переживали з цього приводу раніше?");

3) сприяння прояву спонтанності емоцій та автономності суджень ("якої думки були ви, з чим ви не погоджувались?")

4) обмеження детального занурення у негативні прояви, уникнення повторів (це часто приводить клієнта у стан тривоги);

5) максимальне обговорення нав'язливих прагнень перебувати в "особливому стані", моделювання іншої поведінки ("що станеться, якщо ви дозволите собі бути собою?");

6) переключення уваги (почергово) з власних переживань – до оцінок та переживань інших людей – з актуального "теперішнього світу";

7) максимальний прояв емоцій різної модальності (консультант не має боятись негативних почуттів клієнта);

8) заохочення до співпраці, вільного обговорення у системі "дорослий-дорослий".

Техніки психологічного впливу підбираються відповідно до особистісних характеристик клієнта, його пріоритетів. Рекомендується робота з життєвими сценаріями, когнітивні техніки, спеціальні техніки транзакційного аналізу (зокрема, аналіз транзакцій клієнта, структурування його часу).

Важливо, щоб сам консультант міг гнучко змінювати рольові позиції, контрастувати з "заготовленим" образом, порушувати аперцептивні установки, жартувати та сміятись, відкрито критикувати свої невдалі реакції (однак не себе).

Кожна зустріч має закінчуватись конкретизацією досягнень, окремих кроків, прогнозуванням та плануванням наступних зустрічей. Важливо користуватись "погладжуваннями" (Е. Берн), підкріплюючи досягнення. Варто налаштуватись на тривалий період роботи.

Консультування має терапевтичний характер, спрямоване на зміну стереотипів та досягнення "інсайтів". З обережністю варто поставитись до екзистенційного аналізу, оскільки клієнти й без того схильні до занурення у свій світ. Популярними можуть стати роджеріанські техніки, мета яких – насичення клієнта позитивними емоціями щодо своїх досягнень, отримання задоволення від усвідомлення своєї унікальності, спонтанності.

5. Консультування параноїдальних особистостей

Нині параноїдальні прояви, на думку Kennedy (1977), трапляються трохи рідше, ніж тривожний стан. Популярний раніше вираз "Не комплексуй!" усе частіше замінюється порадою "Не параной!" Це означає — не проявляй підозріливості й егоцентричності. Згадані риси, власне, характеризують основні параноїдальні синдроми — манію переслідування й манію величності. Характерна для пара- ноїдальної особистості схильність до цих маній зумовлює нездатність до встановлення зв'язків з іншими людьми й соціальну відстороненість, а також відображає дифузність особистості ідентичності, коли людині важко відрізнити, що стосується її власної особистості, а що — ні. Сутність манії переслідування полягає в підозрі оточуючих у злих намірах. Тому параноїк витрачає багато часу на виявлення "ворогів", які слідкують за ним, підслуховують його розмови й т. п. Таким "ворогом" може стати як окрема людина, так і група людей. Із цією манією пов'язана й інша — ревнивість, що дуже часто зустрічається. Підозра одного з подружжя в зраді — дуже вагома підстава для параноїдальних страхів. Манія величності виявляється в приписуванні собі талантів і здібностей, попередньо не помічених. Параноїки такого типу, як правило, грають роль винахідників, роботи яких покликані вирішувати глобальні проблеми світу, або

творців месіанських теорій, котрі здатні врятувати світ. Іноді паранойя проявляється в еротоманії, коли людина думає, що вона закохана й намагається звабити особу протилежної статі. Параноїк, хоч і прагне близькості з іншими людьми, проте боїться бути обманутим. Це і слугує головною причиною підозріливості. Отож, параноїк, боячись бути відштовхнутим, сам усіх відштовхує, що зумовлено його ворожістю. Консультант, зустрівшись із параноїдальним клієнтом, повинен бути готовим до його недовір'я, ворожості. Такі клієнти постійно "перевіряють", наскільки можна довіряти консультанту. Недовір'я й ворожість досить неприємні в спілкуванні, а їх подолання є найважливішою умовою в роботі з параноїдальними клієнтами. Насамперед консультант повинен мати на увазі, що параноїки подібним чином поводяться з усіма людьми. Відповідне розуміння допомагає консультанту зберегти самовладання, не використовувати надмірного захисту й не намагатися "перемогти" клієнта. Працюючи з параноїдальними клієнтами, слід дотримуватися первинної дистанції, тому що надто швидке чи надміру глибоке "втручання" провокуватиме неприязнь. Недосвідчений консультант може почати дискутувати або сперечатися з параноїком з приводу обґрунтованості його маній, намагаючись використати логічні аргументи. Дискусія недоцільна, оскільки для параноїдального клієнта недоступна мова логіки. У спілкуванні він користується параноїдальними метафорами. Значно важливішим є сам факт існування манії та упевненість клієнта у своїй правоті. У будь-якому випадку консультант повинен пам'ятати, що він має справу не з манією, котру слід знищити, а з людиною, котра "породила" цю манію.

6. Консультування шизоїдних особистостей

Шизоїдна особистість є однією з найскладніших у роботі консультанта чи психолога, а найгірший її прояв — шизофренія — є одним із найглибших і найдосконаліших порушень психіки. Контури шизоїдної особистості можна окреслити за основними симптомами шизофренії. Уперше термін "шизофренія" використав відомий психіатр Euden Bleulerb (1911 р). Найважливіші симптоми цього порушення психіки він описав відомою формулою "чотирьох А" (цит. за Kennedy, 1977): 1) афективність — у хворого на шизофренію порушується емоційна сфера. Його емоційне життя стає дуже бідним. Нерідко емоційні реакції неадекватні (наприклад, сміх у розповіді про смерть близької людини), тобто емоційне переживання не відповідає змісту думок; 2) асоціативність — шизофренікам властива втрата логічної послідовності думок. На основі асоціацій, які вільно виникають, у них спостерігається перестрибування від однієї думки до іншої. Спосіб мислення здається дивним і хаотичним, відповіді на запитання бувають абсолютно неадекватними. Іноді асоціативні порушення можуть бути дуже тонкими й важко помітними; 3) аутизм — мислення шизоїда надто суб'єктивне й егоцентричне. Він здається заглибленим у мрії й фантазії, які поступово підмінюють реальність. Нерідко слова набувають особливого змісту і консультанту важко зрозуміти, про що говорить клієнт. Такий індивідуальний словник свідчить про аутичність мислення; 4) амбівалентність — хоч більшість людей відчувають її в тих чи інших ситуаціях, шизоїдна особистість амбівалентна майже в усьому. Вона переповнена суперечливими почуттями, поглядами в ставленні до інших людей і до своїх життєвих умов.

Шизоїдні особистості потрапляють на психологічне консультування чи психотерапію з різних причин. Найчастіше причиною звернення є недовіра й переконаність, що оточуючі нездатні їх зрозуміти й допомогти, тому вони шукають допомоги в спеціалістів, від яких очікують розуміння своїх проблем. Як правило, шизоїди скаржаться на неможливість встановити й підтримувати стосунки, особливо з особами протилежної статі, на нездатність сконцентруватися й закінчити розпочату роботу, на поганий настрій. Шизоїдні клієнти відчувають багато складностей у стосунках з іншими людьми. Вони недовірливі, тому в них дуже мало або взагалі немає друзів. Інколи шизоїд зав'язує дружні стосунки з подібними собі, однак ці стосунки, як правило, неміцні й короткі. Шизоїдні клієнти уникають близькості, інтимності, тому що реакції інших людей викликають у них амбівалентні

почуття. Від близькості вони захищаються, уникаючи будь-яких емоційних проявів у міжособистісних стосунках. Оскільки почуття надзвичайно важливі в житті людей, шизоїдна особистість балансує на грані переживання беззмістовності життя. Уникання близьких стосунків шизоїдні клієнти пояснюють тим, що такі стосунки їх виснажують, до того ж вони не хочуть обтяжувати оточуючих. "Збереження" себе в спілкуванні призводить до обережності й не дозволяє поводитися спонтанно. Виникнення настанови на уникання близьких міжособистісних зв'язків пояснюються (Storr, 1980) специфічною поведінкою батьків у дитинстві. Догляд за малюком відбирає в батьків багато фізичної й психічної енергії, і шизоїдні батьки, яким чужий світ дитини, її потреби, відчувають себе виснаженими. У результаті дитина не отримує необхідної їй любові й розуміння. У неї формується впевненість, що любов можлива лише в уяві.

Пізніше, у зрілому віці, емоційні стосунки сприймаються не як такі, що взаємозбагачують, а як виснажливі, тому найбільш безпечним видається ухиляння від них. Намагаючись поповнити дефіцит контактів із зовнішнім світом, шизоїдна особистість створює багатий уявний світ. Недоступність реальних стосунків і справжньої любові шизоїди компенсують в уяві, наділяючи себе величчю. Плоди уяви шизоїдна особистість намагається поєднати з реальністю. В міжособистісних стосунках це виражається в позі вищості, що є відмітною для більшості таких людей. До речі, шизоїдні індивіди можуть відчувати залежність від інших, враховуючи, що нездатні потурбуватися про себе чи влаштувати своє життя. Почуття безсилля— одна з причин регресії таких клієнтів до примітивних форм пристосування до оточення. З іншого боку, шизоїдній особистості боляче почувати себе залежною, тому що це вражає її гордість. Особливості шизоїдної особистості ускладнюють встановлення й підтримання контакту з нею. Консультант часто відчуває, як зазначає Storr (1980), що в шизоїдів відрізняється "довжина хвиль". У стосунках із такими клієнтами дуже важливо продемонструвати зацікавленість і бажання допомогти, а не діагностичний підхід. За тяжкими порушеннями маскується унікальна людина, і навіть незначний прояв простої людяності консультанта може дати непогані результати й полегшити страждання шизоїд ного клієнта. Консультанту слід розуміти ступінь ізоляції шизоїдного клієнта. Перший контакт повинен бути інтелектуальним. Шизоїдного клієнта легко налякати безпосереднім проникненням у його емоційне життя. Консультант також повинен мати розуміти суперечність між бажанням клієнта бути з людьми й страхом перед оточуючими.

Поспішність в установленні близького контакту з клієнтом може спровокувати його втечу з консультації. Однак, якщо консультант буде дуже нейтральним і надмірно віддалиться від клієнта, той може відчувати себе відштовхнутим. Не слід забувати, що оптимальна дистанція у взаємостосунках — найкращий подарунок для шизоїдного клієнта. Консультант повинен пам'ятати, що в консультуванні шизоїдний клієнт поводиться так, як і в інших життєвих ситуаціях, наприклад, у сім'ї. Ці клієнти часто намагаються чинити так, щоб люди, які їх оточують, відчували себе винуватими. Коли клієнти говорять, що консультант ще більше заплутав їхні проблеми, це не проста констатація факту, а швидше, психологічна маніпуляція. Клієнт намагається спровокувати в консультанта почуття провини, сподіваючись, що той розгнівається, і тоді він отримає підтвердження неефективності його роботи. Узагальнюючи сказане, слід зазначити, що шизоїдна особистість у консультуванні — це виклик консультанту чи психологу. Але не слід забувати, що це найцікавіші клієнта, які здатні навчити консультанта орієнтуватися в нетрях людської природи.

7. Консультування тривожних клієнтів

Люди у кожну мить переживають певні емоційні стани – позитивні, негативні, невизначені. Емоції виникають у наслідок задоволення чи незадоволення потреб, тобто, у сприятливих ситуаціях ми почуваємо піднесення, радість, а в несприятливих – тривогу, страх, злість. Якщо тривога носить конкретний, визначений характер, то йдеться про страхи,

хворобливу форму яких називають фобією (phobos – страх). З.Фрейд для позначення тривоги та страху використовує один термін (angst) і пов'язує ці стани з ситуацією небезпеки.

У ситуації тривалого переживання тривожного стану людина намагається зменшити напругу. Якщо це не вдається зробити самостійно, то вона шукає зовнішньої допомоги, зокрема, звертається до спеціаліста в галузі психології.

Тривожні та депресивні клієнти мають такі характеристики:

– проявляють специфічну реакцію на уявну або невідому раніше небезпеку (на когнітивному, емотивному та поведінковому рівні);

– демонструють реактивний стан, пов'язаний з підвищенням кров'яного тиску, зміною роботи серцево-судинної системи (скаржаться на аритмію, напругу в області серця), помічають порушення дихальної системи;

– скаржаться на поганий сон або безсоння, знижений настрій, немотивовану зміну ставлення до раніше значущих речей та людей;

– клієнти не можуть виділити конкретної ситуації, що викликає стан тривоги (описи не мають системи, яскравих ознак, здебільшого, говорять про неприємні передчуття, небажані соматичні реакції);

– тривожність часто описують соматичними симптомами ("у мене посилились головні болі без причини", "періодично відчуваю спазми в області шлунку", "я постійно чухаюсь");

– неприємні почуття тривоги чи страху нерідко підміняються іншими (рекетними): "я злюсь", "у мене слабкість у всьому", "я страшенно виснажений", "я не відчуваю свого тіла";

– нерідко пов'язують тривожний стан з нерозумінням близьких, з необхідністю багато працювати;

– тривожність часто характеризує кризовий стан у складних соціальних ситуаціях, з якими раніше клієнт не мав справи;

– клієнти намагаються переривати консультанта, ніби паралізуючи його своєю активністю, викликаючи роздратування (скоріше, це форма захисту, боязнь зовнішнього втручання, а не акт недовіри чи невихованість).

До особливої категорії тривожних клієнтів можна віднести таких, які від власної тривожності захищаються незвичним, парадоксальним шляхом, проявляючи нестриманість, намагаються яскраво демонструвати стан занепокоєння, відкрито показують незадоволення своїм станом, настійливо вимагають допомоги. Часто такі клієнти виглядають агресивними, незадоволеними, інколи навіть ворожими.

Приклад із практики. *Чоловік 55 років зателефонував з проханням зустрітись. Він настійно вимагав знайти для нього час на наступний день, оскільки "ситуація має бути вирішена негайно". На зустріч клієнт прийшов вишукано одягнений, підкреслено ввічливо назвав своє ім'я, місце роботи. Тривожно оглянувся і відразу висловив незадоволення невеликими розмірами кабінету, відсутністю "крісел з білими чохлами". На запрошення розповісти про "негайну ситуацію", почав нарікати на вік та втрату смислу існування: "Син виріс і добре облаштувався за кордоном, дружина-художниця постійно займається своїми картинами і їй нічого не потрібно, а я не можу знайти справу, яка б мене по-справжньому захопила". Стало зрозуміло, що терміновість зустрічі – лише спосіб привернути особливу увагу, демонстрування своєї унікальності. Тривогу викликало наближення пенсійного віку та втрата статусу "незамінності". Прохання розповісти про звичні сфери діяльності, улюблені справи, якими займався раніше – викликало роздратування: "Ви не можете мене зрозуміти, зараз це вже не має значення: робота працює на мій імідж, дружині я не потрібний".* У *голосі з 'явився метал: "Я їй не потрібний як чоловік, вона захоплена своєю творчістю, не вміє організовувати компанії, у нас нецікаве життя...". На запитання консультанта, що про це думає дружина, – чоловік відмахнувся: "її все влаштовує, їй нема справи до моїх проблем та й вам, очевидно, також". У даному випадку можемо спостерігати яскраву проекцію почуттів клієнта на консультанта, що характерно для тривожних клієнтів з агресивним профілем.*

Глибока прихована тривожність може стати основою для формування різного роду патологічних страхів (фобій). Стрижнем фобічної поведінки є сильне бажання позбутися страхів. Для роз'яснення природи таких фобій консультанту важливо не включатись у психологічні ігри клієнта, проявляючи самоконтроль і дотримуючись "екологічних меж" у взаємодії.

Схема консультативної зустрічі з клієнтом:

1. *Встановлення довірливій стосунків*:

– зручне розташування в приміщенні;

– налагодження емоційного контакту;

– коротке озвучення проблеми та формулювання запиту;

– попередня домовленість про співпрацю.

2. *Діагностика проблеми*:

– уважне вислуховування скарги, визначення її локусу (об'єктивний, суб'єктивний);

– психологічне обстеження (психодіагностика): передбачає використання стандартизованих та проективних методик;

– виокремлення характерних ознак, симптомів невротичного характеру;

– обговорення з клієнтом чи родичами можливих причин невротичного стану клієнта;

– формулювання робочих гіпотез.

3. *Корекційний (регулюючий) етап*:

– визначення діапазону психологічного впливу;

– вивільнення та озвучення пригнічених емоцій;

– обговорення та інтерпретація (за необхідності) поведінки клієнта і його оточення;

– підбір корекційних технік (на зниження тривожності, страхів);

– видозміна агресивних та ворожих станів;

– заохочення (стимулювання) адекватних реакцій.

4. *Заключний етап*:

– обговорення результатів: що вдалось більше, що – менше; які стани викликали позитивний відгук, які асоціації чи спогади хотілось би проговорити;

– які зміни відбулись у переживанні ситуації;

– як змінилось ставлення до своєї хвороби (симптомів);

– що збирається змінювати у своєму житті, яким чином, коли;

– від кого і якої чекає допомоги;

– домовленість про наступні зустрічі або завершення сеансів.

Спеціалісти особливі вимоги висувають до *етапу*

встановлення теплих і щирих стосунків (перший етап). Як відомо, невротиків постійно турбують думки про їх відповідність очікуванням оточуючих, тому важливо продемонструвати дружні емоції, готовність допомогти. Щира відкрита посмішка, приємна затишна кімната – обов'язкові атрибути консультування.

Щоб вчасно надати адекватну психологічну, зокрема, *консультативну допомогу,* спеціаліст має бути озброєним необхідною інформацією про минулий досвід суб'єкта: стосунки в сім'ї, статус у групі, особливості ставлення до нестандартних чи неочікуваних ситуацій, сприймання зауважень тощо *(діагностичний етап).*

Під час надання корекційної допомоги дії консультанта мають бути спрямовані на:

а) максимальне розкриття клієнта: він має виговоритись і розкрити основні аспекти своєї тривожності; деякі клієнти зауважують, що коли переживають напругу, то стають саркастичними, складними та суперечливими, можуть звинувачувати консультанта в "затягуванні" проблеми, неефективності метод)' або ж приписують йому поради, настанови, що погіршили ситуацію;

б) виявлення прихованих мотивів захисту, що допоможе прослідкувати істинні джерела тривоги та страхів, виокремити "первинну" ситуацію, яка складає основу маніпулятивної поведінки;

в) розкриття неефективних механізмів захисту; при цьому варто пояснити самому клієнту, як вони діють у його житті, наприклад, клієнт розсердився на керівника відділу своєї організації, а розкричався на сина-підлітка за незначну провину;

г) обговорення з клієнтом його стану в різних ситуаціях, уникаючи тиску, маніпулятивних технологій, проявляючи терпіння, безоцінне ставлення, спостережливість; не варто говорити загалом про проблеми "більшості людей нашого часу", краще зосередитись на переживаннях конкретної людини;

д) допомогти клієнту знайти справжній зміст ситуації, що викликає занепокоєння, розібратись у причетності до неї самого клієнта, значущості для подальшого життя;

ж) знаходження адекватних способів відреагування на небайдужу для клієнта ситуацію; пошуки можуть здійснюватись шляхом моделювання різних реакцій, обговорення можливих наслідків та включення різних людей у процес її вирішення.

Центральне місце у взаємодії з тривожно-депресивними клієнтами має займати робота з виявлення так званої "вторинної вигоди": для чого клієнту потрібний стан тривоги? Що чи кого він таким чином намагається уникнути? Шанси на успіх значно збільшаться, якщо вдасться обговорити з клієнтом його проблеми у більш широкому контексті: яким чином стан тривоги впливає на стосунки з рідними, чи заважає в роботі, як на це реагують колеги, друзі? Варто зауважити, що психологічна допомога тривожним та депресивними клієнтам нерідко носить терапевтичний характер, вимагає тривалого часу та скрупульозного підбору *технологій.* Останні, здебільшого, орієнтовані на досвід та фахову підготовку психолога.