

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

Харківський національний університет внутрішніх справ

Факультет № 3

Кафедра педагогіки та психології

МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

до семінарських та практичних занять із навчальної дисципліни

«Основи психологічного консультування»

обов'язкових компонент

освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

053 «Психологія» (психолог ювенальної превенції)

**м. Харків
2023**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 № 7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 3
Протокол від 29.08.2023 № 8

ПОГОДЖЕНО

Секцією науково-методичної ради
з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін ХНУВС
Протокол від 29.08.2023 № 7

Розглянуто на засіданні кафедри педагогіки та психології
(Протокол від 29.08.2023 № 13)

Розробники:

Професор кафедри педагогіки та психології факультету № 3 ХНУВС,
доктор психологічних наук, професор – Мілорадова Н.Е.

Рецензенти:

1. Доцент кафедри педагогіки та психології управління соціальними системами ім. акад. І.А. Зязюна Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут», кандидат психологічних наук, доцент – Богдан Ж.Б.

2. Професор кафедри педагогіки та психології факультету № 3 ХНУВС, кандидат психологічних наук, доцент – Харченко С.В.

1. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами

Номер та назва навчальної теми	навчальної дисципліни						Вид контролю
	Всього	з них:					
		Лекції	Семінарські	Практичні заняття	Лабораторні	Самостійна робота	
Семестр № 7							
Тема № 1. Історія розвитку та теоретичні основи консультативної психології.	8	2	2			4	
Тема № 2. Види консультативної роботи. Принципи консультативної допомоги	8	2	2			4	
Тема № 3. Вимоги до особистості та професійної підготовки консультанта.	12	2	2			8	
Тема № 4. Структура консультативного процесу	12	2	2			8	
Тема № 5. Консультативний контакт	16	4	2	2		8	
Тема № 6. Процес психологічного консультування.	16	4	2	2		8	
Тема № 7. Комунікативні техніки консультативної роботи.	22	6	2	4		10	
Тема № 8. Класифікація звернень клієнтів. Особливості консультування різних категорій клієнтів.	26	8	4	4		10	
Всього за семестр № 7	120	30	18	12		60	Екзамен

2. Методичні вказівки до семінарських занять

Тема № 1. Історія розвитку та теоретичні основи консультативної психології.

Семінарське заняття. Історія розвитку та теоретичні основи консультативної психології.

Навчальна мета заняття: визначити рівень засвоєння матеріалу з даної теми, рівень сформованості уявлень про теоретичні основи консультативної психології.

Час проведення – 2 години

Навчальні питання:

1. Становлення професійної практики консультування. Практика консультування в контексті філософських, морально-духовних практик і вчень.
2. Поняття консультування. Особливості консультування. Цілі консультування.
3. Відмінності між психологічною консультацією і психотерапією.
4. Загальна характеристика основних напрямків консультативної психології: психоаналітичний, гуманістичний, біхевіористичний, когнітивний, екзистенційний.

Методичні вказівки

1. При проведенні семінарського заняття звернути увагу на особливості становлення професійної практики консультування у сучасному світі. Здобувачі звертають увагу не те що, у ХІХ-му столітті з'являються перші професійні консультанти, що намагаються зцілювати людей, допомагати їм у важкій для них ситуації за допомогою бесіди. У самостійну дисципліну психологічне консультування оформилося тільки 50 років тому, головним чином – у США. І за цей час бурхливого існування і розвитку практики консультування відбулося як чітке оформлення концептуального ядра, так і його розмивання. Унікальність консультування полягає в тому, що його корені можна знайти у всій безлічі дисциплін і духовних практик, таких як філософія, релігія, педагогіка, медицина, психіатрія, соціальна робота, психологія родини. Першими дійсними консультантами можна назвати людей, що намагаються впливати на інших людей за допомогою своїх моральних вчень. До їхнього числа варто віднести в першу чергу родоначальників світових релігій, таких як Мойсей (1200 років до н.е.), Мухаммед (570-362 р. до н.е.), Будда (500 років до н.е.), а також великих філософів стародавності: Лао-Цзи (600 років до н.е.), Сократ (450 років до н.е.), Платон (400 років до н.е.), Аристотель (350 років до н.е.), і ін. Їх «консультативна діяльність» спиралася на потребу людини в духовному і пізнавальному поясненні світу, відповідно – на потребу людини в духовній, пізнавальній підтримці. З кінця ХІХ в. під впливом культурно-історичного розвитку, визначених соціально-культурних змін у психологічній підтримці утворилася вже дійсна, реальна суспільна необхідність. Професійна практика консультування і психотерапії, оформлена як практичний і науковий метод, починає складатися в рамках психоаналізу, аналітичної й індивідуальної психології, потім найбільш акцентовано в контексті неофрейдизма.

2. Стосовно другого питання, викладач звертає увагу на різні підходи до визначення поняття консультування та цілі консультування. Він підкреслює що консультування це:

Психологічне консультування - прикладна галузь сучасної психології. В системі психологічної науки її завданням є розробка теоретичних основ і прикладних програм надання психологічної допомоги психічно і соматично здоровим людям у ситуаціях, коли вони стикаються з проблемами.

Психологічне консультування як професія є відносно новою областю психологічної практики, що виділилася з психотерапії.

Психологічне консультування - професійна допомога клієнтові в пошуку вирішення його проблемної ситуації. Його можна визначити також як специфічні відносини між людьми, при яких можливий спосіб спілкування, що дозволяє іншій людині вивчати свої почуття, думки і поведінку з тим, щоб прийти до більш ясного розуміння самого себе, а потім відкрити і використовувати свої сильні сторони, спираючись на внутрішні ресурси.

Психологічне консультування допомагає клієнту згодом більш ефективно розпоряджатися своїм життям за допомогою прийняття правильних рішень і здійснення цілеспрямованих дій.

Консультування - це сукупність процедур, спрямованих на допомогу людині у вирішенні проблем і прийнятті рішень щодо професійної кар'єри, шлюбу, сім'ї, вдосконалення особистості і міжособистісних відносин.

Викладач звертає увагу на особливості визначення цілей консультування в залежності від напрямку, а саме

Напрямок	Цілі консультування
Психоаналітичний напрямок	Перевести в свідомість витиснений у несвідоме матеріал; допомогти клієнту відтворити ранній досвід і проаналізувати витиснені конфлікти; реконструювати базисну особистість
Адлеріанський напрямок	Трансформувати цілі життя клієнта; допомогти йому сформувати соціально значимі цілі і скоригувати помилкову мотивацію за допомогою набуття почуття рівності із іншими людьми
Терапія поведінки	Виправити неадекватну поведінку і навчити ефективному поводженню
Раціонально-емоційна терапія (A.Ellis)	Усунути "саморуйнівний" підхід клієнта до життя і допомогти сформувати толерантний і раціональний підхід; навчити застосуванню наукового методу при вирішенні поведінкових і емоційних проблем
Клієнтцентрована терапія (C.Rogers)	Створити сприятливий клімат консультування, відповідний для самодослідження і розпізнавання факторів, що заважають зростанню особистості; заохочувати відкритість клієнта досвіду, впевненість у собі, спонтанність
Екзистенційна терапія	Допомогти клієнту усвідомити свою свободу і власні можливості; спонукати до прийняття відповідальності за те, що відбувається з ним; ідентифікувати блокуючі свободу фактори

3. При підготовці до відповіді на третє запитання, необхідно звернути увагу на:

По-перше, специфічні риси психологічного консультування, що відрізняють

його від психотерапії:

- консультування орієнтоване на клінічно здорову особистість; це люди, що мають в повсякденному житті психологічні труднощі і проблеми, скарги невротичного характеру, а також люди, що почувають себе добре, однак ставлять перед собою ціль подальшого розвитку особистості;

- консультування зорієнтоване на здорові сторони особистості незалежно від ступеня порушення; ця орієнтація основана на вірі, що "людина може змінюватися, вибирати життя, яке її задовольнятиме, знаходити способи використання своїх задатків, навіть якщо вони невеликі через неадекватні установки і почуття, уповільнене дозрівання, культурну депривацію, нестачу фінансів, хворобу, інвалідність, похилий вік" (Джордан з співавт.; цит. по: Майерс з співавт., 1968);

- консультування частіше орієнтується на сьогодення і майбутнє клієнтів;
- консультування звичайно орієнтується на короткострокову допомогу (до 15 зустрічей);
- консультування орієнтується на проблемах, що виникають у взаємодії особистості і середовища;
- в консультуванні акцентується ціннісна участь консультанта, хоча відхиляється нав'язування цінностей клієнтам;
- консультування спрямоване на зміну поведінки і розвиток особистості клієнта.

По-друге, основні відмінності психологічного консультування від психокорекції і психотерапії, що відображають сутність вказаного методу надання психологічної допомоги:

1. Більш широка сфера застосування в порівнянні з клінічною практикою, зверненість до проблем психічно здорових людей. Психологічне консультування стало застосовується в освіті, менеджменті і промисловості, для вирішення індивідуальних і сімейних проблем.

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 та роботу з несвідомим в психотерапії.

4. Велика суб'єкт-суб'єктність, діалогічність спілкування психолога-консультанта та клієнта. Мається на увазі, що клієнт - здорова людина, яка можна делегувати більше відповідальності за своє життя.

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 хворобливий 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 спектру різноманітних професійних моделей діяльності психолога-консультанта, ніж в психотерапії.

По-третє, процедурні відмінності психологічного консультування від психотерапії:

1. Відмінності, пов'язані з характером скарги клієнта. У разі психологічного консультування клієнт скаржиться на труднощі в міжособистісних відносинах або здійсненні будь-якої діяльності. У разі, орієнтованому на психотерапію, клієнт скаржиться на неможливість контролювати себе.

2. Відмінності, пов'язані з процесом діагностики. У психологічному консультуванні діагностика більш спрямована на події сьогодення і недалекого минулого. При цьому значна увага приділяється конкретній поведінці, міжособистісним відносинам. У значної частини психотерапевтичних підходів діагностика більш спрямована на події далекого дитинства та юності (вірогідно час отримання психологічної травми). Значна увага також приділяється аналізу несвідомого: досліджуються сни, асоціації.

3. Відмінності, пов'язані з процесом надання впливу. Основою психологічного консультування є насамперед, зміна установок клієнта на інших людей і на різні форми взаємовідносин з ними.

4. Відмінності, пов'язані з термінами роботи. Психологічне консультування найчастіше є короткостроковим і рідко перевищує 5-6 зустрічей з клієнтом. Психотерапія 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 невротиків з високим рівнем розвитку схильності до самоспостереження і самоаналізу, здатних сплачувати рахунки за дорогий і тривалий курс лікування, крім того, необхідно для цього достатньою часу і мотивація.

6. Відмінності у вимогах до рівня підготовки фахівця.

4. Стосовно цього запитання здобувачі повинні проаналізувати базові підходи - психоаналітичний, гуманістичний, біхевіористичний, когнітивний, екзистенційний.

Для розгляду цього питання здобувачі об'єднуються в п'ять груп. Кожна група отримує один підхід та готується протягом 10 хвилин для участі у дискусії: «Теоретичні основи сучасних базових підходів. Основні надбання»

План

- засновники підходу;
- мета консультування в межах підходу;
- теоретичні принципи;
- базові техніки та прийоми.

Викладач разом з курсантами підводить підсумки стосовно основних теоретичних підходів до виокремлення форм консультативної допомоги.

Література:

Основна: 1-3

Допоміжна: 1,3

Інформаційні ресурси в інтернеті: 1,2,4

Тема № 2 Види консультативної роботи. Принципи консультативної допомоги

Семінарське заняття. Види консультативної роботи. Принципи консультативної допомоги.

Навчальна мета заняття: визначити рівень засвоєння матеріалу з даної теми, закріпити та поглибити рівень розуміння здобувачами вищої освіти особливостей консультативної роботи та основних принципів консультативної допомоги.

Час проведення – 2 годин

Навчальні питання:

1. Форми та види консультативної допомоги.
2. Принципи психологічного консультування та психотерапії.
3. Етичні аспекти психологічного консультування.

Методичні вказівки

При проведенні семінарського заняття, стосовно першого питання

1. Форми та види консультативної допомоги.

- здобувачі вищої освіти повинні проаналізувати основні підходи щодо виокремлення форм та видів консультативної допомоги (за різними критеріями).

При розгляді цього питання аналізуємо види допомоги за такими критеріями :

- За критерієм об'єкта допомоги розрізняють індивідуальне («один на один» або «обличчям до обличчя»), групове і сімейне консультування;
- За критерієм віку диференціюють роботу з дітьми та дорослими;
- Просторова організація консультування може бути здійснена в форматах контактної (очної) або дистантної (заочної) взаємодії;
- За критерієм тривалості консультування може бути екстреним, короткостроковим і довгостроковим.

2. *Принципи психологічного консультування та психотерапії.* При розгляді цього питання звертається увага на такі принципи :

1. Принцип унікальності.
2. Принцип динамічності.
3. Принцип поділу відповідальності.
4. Принцип безпеки клієнта.
5. Принцип поетапності, поступовості і циклічності змін.
6. Принцип добровільності.
7. Принцип доброзичливості і безоцінного ставлення до клієнта.

8. Принцип розмежування особистих і професійних відносин

3. Етичні аспекти психологічного консультування.

Для розгляду другого та третього питання проводимо практичну вправу метою якої є: проаналізувати Етичні кодекси психолога різних країн.

- Етичний кодекс психолога України
- Етичний кодекс психолога Німеччини;

- Етичний кодекс психолога США
- Етичний кодекс психолога Росії

Здобувачі повинні знайти спільне та різницю у підходах до розуміння принципів консультативної допомоги та етичних аспектах консультування в різних країнах світу.

Для розгляду цього питання здобувачі об'єднуються в чотири групи. Кожна група отримує один кодекс та готується протягом 10 хвилин для участі у дискусії.

Викладач резюмує та робить висновки стосовно базових принципів та етичних основ консультування.

Викладач пропонує розглянути Етичний кодекс консультанта та звернути увагу на дотримання умов конфіденційності, серед яких доцільно розглянути такі:

1. Інформацію про клієнта можна використовувати тільки в професійних цілях. Інформація ця повинна використовуватися тільки для блага клієнта.

2. Матеріали консультативних зустрічей у формі, що не можуть заподіяти шкоди інтересам клієнта, консультант може використовувати у своїй професійній науковій або викладацькій діяльності. Вони не підпадають під вимогу конфіденційності.

3. Орієнтуючись на право клієнта на добре ім'я і зберігання таємниці, консультант в певних випадках може не надавати інформацію про клієнта правоохоронним органам, якщо цим не порушуються права третіх осіб.

4. Конфіденційність обмежена правом консультанта на збереження власної гідності і безпеку своєї особистості.

5. Конфіденційність обмежена правами третіх осіб і громадськості. Підводячи підсумок доцільно звернути увагу на умови ефективності психологічної допомоги в процесі консультування.

Література:

Основна: 1-3

Допоміжна: 1-3

Інформаційні ресурси в інтернеті: 1,2,4

Тема № 3. Вимоги до особистості та професійної підготовки консультанта.

Семінарське заняття. Вимоги до особистості та професійної підготовки консультанта.

Навчальна мета заняття: визначити рівень засвоєння матеріалу з даної теми, закріпити та поглибити розуміння здобувачів про особливості професійної підготовки консультанта та вимоги до особисті.

Час проведення – 2 годин

Навчальні питання:

1. Кваліфікація та функції спеціаліста-консультанта.
2. Вимоги до особистості консультанта.
3. Вплив професійної діяльності на особистість консультанта. Поради

початківцю- консультанту.

4. Напрями професіональної підготовки психолога-консультанта.

5. Поняття «супервізія». Доцільність та особливості проведення.

Методичні вказівки

При проведенні семінарського заняття, стосовно *першого запитання* доцільно звернути увагу на коло осіб, які надають людини допомогу.

Психолог - неодмінно з вищою освітою і науковим ступенем, регулярно і успішно здає авторитетний іспит для отримання ліцензії в одній з наступних областей: соціальна психологія, психодіагностика, клінічна психологія і власне консультування. Мова в даному випадку йде про чотири різних спеціаліста із зазначенням їх точної спеціалізації, кваліфікації і можливості об'єднання своїх зусиль як у приватній практиці, так і при роботі в корпоративній, академічній або державної психологічної служби.

При цьому клінічний психолог співвідноситься в загальному напрямку роботи з нашим медичним психологом, але з одним застереженням: цей професіонал повинен пройти спеціальну підготовку в галузі надання допомоги людям у вирішенні їхніх психологічних проблем.

Консультуючий психолог - спеціалізується, як правило, в області проблем, що відносяться до соціальних ролей і позицій: проблеми сім'ї та шлюбу (кваліфікація "сімейний терапевт"); проблеми роботи і зайнятості ("консультант служби зайнятості"), шкільні проблеми ("шкільний психолог") і т.п.

Консультант (counselor) - як правило, не психолог, однак це фахівець, що пройшов необхідну підготовку стосовно питань психологічної допомоги.. Працює в галузі проблем соціальної адаптації. Місце роботи, як правило, - середня школа, громадські центри, центри громадського піклування.

Релігійний наставник або пастор - традиційна фігура протестантського світу. Місце діяльності - громада, навчальні та культурні центри. Особливе місце, як вказувалося раніше, в процесі надання психологічної допомоги відводиться фігурам психіатра, психоаналітика, медичного психотерапевта і психіатричного соціального працівника, які можуть працювати як в лікувальних установах (державних або приватних), так і займатися приватною практикою.

Найважливіші рольові функції психолога-консультанта:

- побудова стосунків із клієнтом на основі взаєморозуміння;
- пошук альтернатив самоусвідомлення та способів діяльності клієнта;
- безпосереднє "входження" в життєві обставини клієнта і його стосунки з людьми;
- створення навколо клієнта здорового психологічного клімату;
- постійне удосконалення самого процесу консультування.

Якщо роль консультанта трактувати саме так, то стає очевидним, що особистість консультанта — одна з найважливіших складових процесу консультування.

2. Стосовно *другого запитання*, доцільно звернути увагу на те що, особистість консультанта (психотерапевта) виділяється майже у всіх теоретичних системах як найважливіший цілющий засіб у процесі

консультування.

Виокремлюються три важливі постулати кваліфікованого психологічного консультування та психотерапії:

1. Особистісна зрілість консультанта. Мається на увазі, що консультант успішно вирішує свої життєві проблеми, відвертий, терпимий і щирий по відношенню до себе.

2. Соціальна зрілість консультанта. Мається на увазі, що консультант здатний допомогти іншим людям ефективно вирішувати їхні проблеми, відвертий, терпимий і щирий по відношенню до клієнтів.

3. Зрілість консультанта - це процес, а не стан. Мається на увазі, що неможливо бути зрілим завжди і скрізь.

Щодо особистісних рис, необхідних консультанту.

- Непересічні інтелектуальні здібності і розсудливість.
- Оригінальність, винахідливість і різнобічність.
- «Вічно юна і невичерпна» цікавість; здатність до самостійного навчання.
- Інтерес до людей як особистостей, а не як до матеріалу, яким можна маніпулювати. Повага до чужої особистості.
- Розуміння власних особистісних особливостей; почуття гумору.
- Чутливість.
- Терплячість, відсутність зарозумілості.
- Здатність засвоювати терапевтичні позиції, вміння підтримувати добрі й ефективні стосунки з людьми.
- Продуктивність; навички методичної праці; здатність витримувати тиск.
- Усвідомленість і відповідальність.
- Готовність до співробітництва.
- Чесність, самоконтроль, стійкість.
- Прогресивні уявлення про етичні цінності.
- Широкий культурний світогляд.
- Глибокий інтерес до психології, особливо до її клінічних аспектів. (За Э. Шостром, Л. Браммер, 2002, с. 229)

3. Готуючись до відповіді на *третьє запитання* необхідно звернути увагу на особливості впливу професії на особистість консультанта. Незважаючи на корисність професії, найчастіше вона може негативно впливати на особистість консультанта. Вплив не завжди помітно з боку, але його справжню ціну відчуває сам консультант. А. Storr (1980) виділяє кілька важливих аспектів цієї "плати":

- загроза втратити ідентичність і "розчинитися" в клієнтах;
- негативні наслідки можуть позначитися в особистому житті (сім'я, друзі);
- загроза психічних порушень через постійні зіткнень з темними сторонами життя і психічної патологією (С. Jung називає це «підсвідомої інфекцією»).

Крім того виникає «синдром згорання». «Синдром згорання» — складний психофізіологічний феномен, що визначається як емоційне, розумове й фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження. Синдром, на думку Corey

(1986) і Naisberg-Fennig із співавт. (1991), виражається в депресивному стані, почутті втоми й спустошеності, нестачі енергії, ентузіазму та здатності бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці в ставленні до роботи й життя в цілому. Існує думка, що люди з певними рисами особистості (неспокійні, чуттєві, емпатичні, схильні до інтроверсії, які мають гуманістичну життєву настанову, схильні ототожнювати себе з іншими) більше піддаються впливу цього синдрому (Edelwick, Brodsky, 1980).

Причинами, що найчастіше сприяють проявам «синдрому згорання» є:

- монотонність роботи, особливо якщо її зміст здається сумнівним;
- вкладання в роботу великих особистісних ресурсів за дефіциту визнання й позитивної оцінки;
- робота з "невмотивованими" клієнтами, які постійно чинять протидію зусиллям консультанта в наданні їм допомоги, і незначні, слабо відчутні результати роботи;
- напруженість і конфлікти в професійному житті;
- недостатня підтримка з боку колег і їх критицизм;
- умови, несприятливі для самовираження особистості на роботі, коли не заохочуються, а обмежуються експериментування й інновації;
- робота без можливості подальшого навчання й професійного удосконалення;
- невирішені особистісні конфлікти.

Початківцю-консультанту необхідно:

- Прагнути до досконалості, але враховуйте свою обмеженість
- Будьте сумлінні по відношенню до клієнтів і до себе
- Не сподівайтесь на швидкі результати
- Не "розчиняються" в проблемах клієнтів
- Намагайтеся не давати порад і уникайте поспішних рішень
- Не моралізує і не повчайте

Консультант повинен прагнути до внутрішньої інтеграції - синтезу професійних навичок з особистою ідентичністю. Як кажуть досвідчені психотерапевти, в ідеальному випадку не існує різниці між тим, що робить хороший чоловік, і тим, що робить хороший консультант

4. *Стосовно четвертого запитання* необхідно підкреслити, що професійна підготовка психолога-консультанта містить у собі, крім обов'язкової для будь-якого психолога загальноосвітньої наукової підготовки (до неї входить мінімум наукових знань, необхідних професійному психологові будь-якого профілю), також і освоєння ряду розділів психології, що припускають спеціалізацію у відповідній професійній галузі, у даному випадку – в галузі психологічного консультування. Ці спеціальні напрямки професійної підготовки психолога-консультанта наступні:

1. Вивчення підготовчого етапу психологічного консультування.
2. Освоєння інформації про зміст роботи психолога-консультанта.
3. Оволодіння методами роботи психолога-консультанта з клієнтом.
4. Ознайомлення з особливостями проведення психологічного консультування в наступних спеціальних галузях: сімейне консультування,

ділове консультування, психолого-педагогічне консультування, інтимно-особистісне консультування.

5. Робота психолога-консультанта під керівництвом більш досвідченого психолога-консультанта-супервізора.

5. *Стосовно п'ятого запитання*, необхідно звернути увагу на те, що супервізія є формою підвищення кваліфікації практикуючих психологів і може проводитись в індивідуальній та груповій формах. На супервізійних заняттях можна робити наголос не лише на методичній стороні справи, не лише на професійних навичках психолога, але і на його особистісних утрудненнях, наголос робиться на особливостях взаємостосунків між психологом та учасником навчально-виховного процесу (клієнтом).

Супервізія – надання професійної допомоги спеціалісту або закладу, яка спрямована на роботу з професійними труднощами, аналізу недоліків та удосконалення організації роботи.

Важливо зазначити, що індивідуальна та групова супервізія є обов'язковою ланкою професійної підготовки психологів та психотерапевтів згідно європейських стандартів.

Супервізія – необхідний напрямок у професійній діяльності. У нашій країні досі немає державного інституту супервізорства, і супервізорів у нас не готують. Існують різні професійні психотерапевтичні програми, в яких учасники отримують підготовку супервізора. Яким би професійним не був спеціаліст, він – насамперед людина, і йому ніколи не завадить допомога та професійна підтримка.

Поняття супервізії визначається через моделі аналізу і компетентного розв'язання ситуацій, що виникають у взаємодії практичного психолога з учасниками НВП.

Процес супервізії буде більш ефективним, якщо зустрічі супервізора і супервізованого(их) будуть регулярними та відбуватимуться під час офіційно організованих, регулярних зустрічей.

Завдання супервізії – задоволення організаційних, професійних та особистісних потреб практичного психолога. Взагалі можна говорити про три основні функції супервізії:

- освітницьку (формуючу) або дидактичну (теоретичну), що включає розширення професійних знань, розвиток професійних умінь, навичок;

- підтримуючу (тонізуючу), що включає підвищення стійкості до негативного впливу зі сторони проблем клієнтів; контроль психолога-консультанта над власною особистістю (своїми недоліками, слабкими сторонами, «сліпими плямами», страхом осуду тощо);

- динамічну, яка має на меті супровід роботи психолога протягом певного періоду.

Супервізію можна надавати в індивідуальній або груповій формі. Також супервізор може надавати в разі необхідності кризову супервізію, яка відбувається одразу після кризового консультування, після якої сам психолог-консультант перебуває в складних переживаннях, а іноді – в кризовому стані.

Регулярна супервізія – це ресурс, на який повинен мати право кожен практичний психолог

Інтервізія – це міжколегіальний спосіб навчання в групі спеціалістів, які займають рівні позиції, з метою покращення професійних навичок та ефективності роботи з клієнтами.

Інтервізію також можна визначити як взаємну консультацію або обмін досвідом між колегами. Під час роботи інтервізійної групи практичні психологи виявляють спільні проблеми та шляхи подолання цих проблем. Слід зазначити, що фасилітатором інтервізійної групи може бути як учасник групи, так і більш досвідчений фахівець.

Інтервізія є видом групової супервізії.

Написання контрольної роботи:

Варіант 1.

1. Дайте визначення поняття "консультант".
2. Розкрийте сутність ролі консультанта в психоконсультативному процесі.
3. Чим зумовлена ефективність роботи психоконсультанта?

Варіант 2.

1. Які найважливіші рольові функції консультанта?
2. Обґрунтуйте власне розуміння сутності процесу консультування.
3. Що таке модель ефективного консультанта? Навіщо консультанту потрібно знати ті принципові положення?

Варіант 3.

1. Чим відрізняється робота психоконсультанта від порад товариша чи друга у якійсь складній життєвій ситуації?
2. Чи може бути психоконсультантом людина, яка не вміє вирішувати власні психологічні проблеми?
3. Якими якостями повинен володіти ефективний консультант як особистість?

Варіант 4.

1. Що означає поняття «цінності консультанта».
2. Які причини виникнення "синдрому згорання"?
3. З'ясуйте необхідність проходження супервізії для консультанта.

Варіант 5.

1. Чому психоконсультантом може працювати лише людина, яка має психологічну освіту?
2. Які головні вимоги до професійної підготовки психоконсультанта?
3. Наведіть перелік етичних стандартів, дотримання яких є неодмінним обов'язком професіонала-психоконсультанта.

Література:

Основна: 1-3

Допоміжна: 1,3

Інформаційні ресурси в інтернеті: 1,2,4

Тема № 4: Структура процесу консультування

Семінарське заняття. Структура процесу консультування

Навчальна мета заняття: визначити рівень засвоєння матеріалу з даної теми, рівень сформованості уявлень про особливості структури консультативного процесу, мети та особливостей проведення кожного з його етапів.

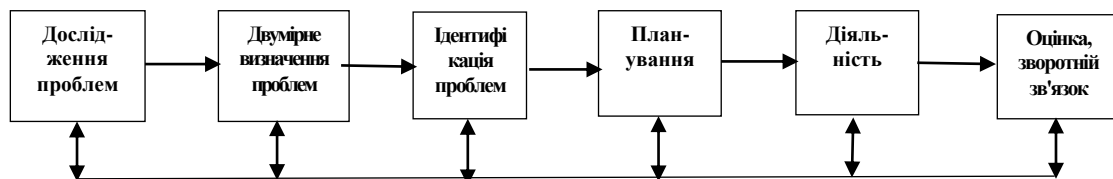
Час проведення – 2 годин

Навчальні питання:

1. Структура процесу психологічного консультування. Системна модель консультативного процесу.
2. Етапи ведення консультативної бесіди.
3. Перша зустріч з клієнтом та її значення.

Методичні вказівки

1. При проведенні семінарського заняття, готуючись до відповіді *на перше* питання доцільно ґрунтовно розглянути системну модель консультативного процесу. Ця системна модель охоплює шість тісно пов'язаних між собою стадій. Вона відображає універсальні риси психологічного консультування або психотерапії будь-якої орієнтації.



Та *Загальні правила й установки консультанта, які структурують процес консультування і роблять його ефективним:*

1. Не буває двох однакових клієнтів і ситуацій консультування. Людські проблеми тільки ззовні можуть здаватися схожими, однак оскільки вони виникають, розвиваються, існують у контексті унікальних людських життів, то і самі проблеми в дійсності є унікальними. Тому кожна консультативна взаємодія унікальна і неповторна.

2. У процесі консультування клієнт і консультант постійно змінюються згідно їхнім відносинам; у психологічному консультуванні немає статичних ситуацій.

3. Найкращим експертом власних проблем є клієнт, тому при консультуванні варто допомогти йому прийняти на себе відповідальність за вирішення його проблем. Бачення власних проблем клієнтом не менш, а може бути, і більш важливо, ніж уявлення про них консультанта.

4. У процесі консультування почуття безпеки клієнта важливіше, ніж вимоги консультанта. Таким чином, у консультуванні недоречно домагатися мети будь-якою ціною, не звертаючи уваги на емоційний стан клієнта.

5. Прагнучи допомогти клієнтові, консультант зобов'язаний «підключити» усі свої професійні й особистісні можливості, однак у кожному конкретному випадку він не повинен забувати, що він всього лише людина і тому не здатна

цілком відповідати за іншу людину, за його життя і труднощі.

6. Не слід очікувати безпосереднього ефекту від кожної окремо взятої консультативної зустрічі — вирішення проблем, а також успіх консультування не схожі на пряму, що рівномірно піднімається нагору; це процес, у якому помітні поліпшення змінюються погіршеннями, тому що самозміна вимагає багатьох зусиль і ризику, що не завжди і не відразу завершуються успіхом.

7. Компетентний консультант знає рівень своєї професійної кваліфікації і власні недоліки, він відповідальний за дотримання правил етики і за роботу на благо клієнтів.

8. Для позначення і концептуалізації кожної проблеми можуть бути використані різні теоретичні підходи, але немає і не може бути найкращого теоретичного підходу.

9. Деякі проблеми — це сутнісні людські дилеми і в принципі нерозв'язні (наприклад, проблема екзистенціальної провини). У таких випадках консультант повинен допомогти клієнтові зрозуміти неминучість ситуації й змиритися з нею.

10. Ефективне консультування - це процес, який виконується разом з клієнтом, але не замість клієнта.

2. Готуючись до відповіді на друге питання, необхідно звернути увагу на особливості проведення кожного консультативного етапу, його мету, завдання та особливості сприйняття етапу з боку клієнта.

І. Початковий етап. Етап входження в ситуацію психологічної допомоги

Основні завдання психолога на першому етапі:

- підтримка мотивації клієнта до спільної роботи;
- роз'яснення істинних (реалістичних) можливостей психологічної допомоги та корекція нереалістичних очікувань (наприклад, "повернути чоловіка");
- готовність зрозуміти, прийняти клієнта і надати йому можливу психологічну допомогу;
- пробна постановка цілей психологічної допомоги та визначення орієнтовних строків і результатів роботи;
- опрацювання, при необхідності, власних утруднень, пов'язаних з можливим контрпереносом або виникаючими проєкціями.

З боку клієнта перший етап роботи може супроводжуватися сумнівами, ваганнями, опором, що проявляються в небажанні прийняти визначення ситуації психологом, в агресивному, ворожому або, навпаки, надмірно залежному відношенні, виникненні сексуального інтересу, - тобто всієї тієї гами переживань, яка характерна для прояву захистів, що перешкоджають встановленню довірливих та робочих відносин.

ІІ. Етап дій і проживання ситуації психологічної допомоги

Можливі завдання серед них:

- забезпечення емоційного відреагування;
- опрацювання та символічне задоволення тих чи інших фрустрованих потреб;
- створення умов для інсайту і катарсису;

- підкріплення бажаного напрямку дій (перенавчання);
- аналіз при необхідності явищ переносу та контрпереноса;
- забезпечення умов для глибинної особистісної рефлексії та проживання ситуації вільного і відповідального вибору і т.ін.

З боку клієнта ця стадія характеризується надзвичайно напруженими і насиченими переживаннями, великою кількістю особистісного матеріалу, спливаючого у всьому своєму різноманітті під час і в проміжках між консультативними бесідами і психотерапевтичними сеансами. Критеріями успішного проходження даного етапу можуть служити спонтанно виникаючі почуття полегшення і подяки. Далі настає наступний етап.

III. Етап входження в новий досвід

Звідси випливають такі можливі завдання в діяльності психолога:

- емоційна і екзистенціальна підтримка;
- підкріплення тенденцій до особистісних переорієнтацій і трансформацій;
- допомога у подоланні особистісної і ситуативної тривоги, що спровоковані змінами життєвого світу;
- опрацювання ціннісно-сміслових або поведінкових перешкод, які блокують здійснення необхідних дій;
- санкціонування можливості іншого способу (дій, відносин) буття.

З боку клієнта типовими проявами можуть стати почуття невпевненості в своїх силах, коливання від смутку до радості, страх майбутньої розлуки з психологом («Як же я тепер буду без вас?»). І подібні почуття, пов'язані з входженням в інше семантичний простір, в інші способи буття.

IV. Останній етап - етап входження в повсякденність, збагачений новим досвід

Його значимість відображають специфічні завдання, що стоять перед психологом-психотерапевтом:

Його значимість відображають специфічні завдання, що стоять перед психологом-психотерапевтом:

- підбадьорювання клієнта і підкреслення часових меж як травматичної проблематики, так і консультативного (терапевтичного) процесу;
- аналіз елементів залежної поведінки клієнта та допомога в досягненні максимально можливої самостійності і самодостатності;
- перевизначення і переосмислення ситуації психологічної допомоги як наданої можливості глибше зрозуміти власні мотиви, цінності, цілі та вибори;
- знаходження «золотої середини» між тенденціями гіперопіки, заступництва і емоційного відсторонення від клієнта.

Для клієнта завершальна стадія спільної роботи досить важка. Труднощі ці пов'язані з припиненням емоційно насичених відносин, коли людина відчувала себе захищеною, і з певним страхом входження в «справжнє» життя, де неможливо буває переграти ще раз ситуацію і де часом у людини взагалі немає ніякої страховки. Адже цінність відносин з психологом в тому й полягає, між іншим, що вони - самостійна цінність і являють собою «розкіш людського спілкування», далеко не завжди можливу в житті, а в чистому, цілющому,

нічим не заму́тненому вигляді можливу тільки в ситуації психологічної допомоги. Зрозуміти побоювання клієнта, вселити впевненість у нього, вказати на те, що в разі необхідності він може розраховувати на кілька підтримуючих зустрічей - така, в принципі, схема завершального етапу. Вчасно звільнити життєвий простір клієнта від себе - одна з професійно-важливих, якщо не найважливіше завдання психолога на останньому етапі.

3. Стосовно третього питання необхідно розкрити значущість першої консультативної зустрічі з клієнтом. Її особливості, завдання. Зосередитися на тому що допомагає та що перешкоджає успішному проведенню першої зустрічі.

Викладач організовує проведення групової дискусії стосовно таких питань:

- Яка послідовність етапів психологічного консультування?
- За яких умов перша консультативна бесіда може бути успішною?
- Які помилки трапляються під час першої консультативної бесіди?

Література:

Основна: 1-3

Допоміжна: 1-3

Інформаційні ресурси в інтернеті: 1,2,4

Тема № 5: Консультативний контакт.

Семінарське заняття. Консультативний контакт.

Навчальна мета заняття: визначити рівень засвоєння матеріалу з даної теми, рівень сформованості уявлень про особливості встановлення консультативного контакту, фізичні, емоційні, організаційні та матеріальні складові консультативної роботи.

Час проведення – 2 години

Навчальні питання:

1. Визначення консультативного контакту. Поняття «сеттінг».
2. Терапевтичний клімат. Фізичні компоненти терапевтичного клімату.
3. Організаційні та матеріальні питання консультативної роботи.
4. Емоційні компоненти терапевтичного клімату.
5. Навики встановлення та підтримки консультативного контакту.
6. Перенесення і контрперенесення в консультативній практиці.

Методичні вказівки

При підготовки до семінарського заняття доцільно звернути увагу на такі особливості:

Стосовно першого питання довірливий контакт між консультантом і клієнтом, заснований на безумовній повазі, емпатії, теплоті й щирості консультанта стосовно клієнта, є невід'ємною, а на думку багатьох професіоналів — істотною складовою психологічного консультування й психотерапії.

Консультативний контакт - це унікальний динамічний процес, під час якого одна людина допомагає іншому використовувати свої внутрішні ресурси

для розвитку в позитивному напрямку і актуалізувати потенціал осмисленого життя. Консультативний контакт - це почуття і установки, які учасники консультування (консультант і клієнт) Випробовують один по відношенню до іншого, і спосіб їх вираження.

Незважаючи на те, що консультативний контакт ззовні здається дещо формальним і досить нетривалим у часових межах усього життя клієнта, однак він є більш тісним, інтенсивним і глибоким порівняно з будь-яким іншим між особистісним спілкуванням. Практично всі визначення вказують на декілька унікальних рис консультативного контакту:

- емоційність (консультативний контакт швидше емоційний, ніж когнітивний, він має на увазі дослідження переживань клієнтів);
- інтенсивність (оскільки контакт представляє щире ставлення і взаємний обмін переживаннями, він не може не бути інтенсивним);
- динамічність (при зміні клієнта змінюється і специфіка контакту);
- конфіденційність (зобов'язання консультанта не поширювати відомості про клієнта сприяє довірливості);
- надання підтримки (постійна підтримка консультанта забезпечує стабільність контакту, що дозволяє клієнтові ризикувати і намагатися вести себе по-новому);
- сумлінність.

Ефективність терапії визначається багатьма факторами. Зокрема, особливостями особистості аналітика, аналітичного інструментарію, умовами психоаналітичної ситуації тощо. У зазначеному дослідницькому полі ми зупиняємося на такому факторі як сеттінг.

Сеттінг (рамкові умови) охоплює сукупність чинників, які визначають зовнішні рамки психоаналітичної ситуації.

Сеттінг - необхідні для психотерапевтичного сеансу умови та обмеження, що накладаються на процес його проведення. Залежать від виду психотерапії. Сеттінг описує базову домовленість, необхідну для проведення лікування, він розглядався, як усього лише структурна або фізична передумова, плюс контракт про лікування і кодекс поведінки для пацієнта і терапевта, без подальшого його уточнення.

Сеттінг – це цілий комплекс умов необхідних для виникнення особливих психічних і афективних стосунків між аналітиком і клієнтом, дякуючи яким процес психотерапії (терапевтичних стосунків) і може встановитися.

До основних функції сеттінгу належать:

- Підтримуюча функція сеттінгу (символічно - «материнська» функція) полягає у створенні сприятливої «теплої» обстановки для природного зцілення клієнта.
- Обмежуюча: присутність третього (символічно – функція батьківського закону), що втілюється в обмеженнях сеттінгу – обмеженнях, які дозволяють клієнту відкривати самого себе.
- «Рамкова» функція сеттінгу визначає стабільність і надійність внутрішнього простору психотерапії, тобто встановлює межі впливу зовнішніх факторів на аналітичну процедуру.

До зовнішніх формальних аспектів сеттігу належать такі чинники:

1. Просторовий аспект.
2. Часовий аспект.
3. Фінансовий аспект.
4. Поведінковий аспект.

Стосовно другого питання, доцільно підкреслити що, якість консультативного контакту залежить від двох важливих факторів: терапевтичного клімату, навичок консультанта (вербальних і невербальних) в підтриманні спілкування.

Терапевтичний клімат в свою чергу включає декілька емоційно значущих компонентів. З фізичних складових згадаємо обладнання місця консультування, розташування консультанта і клієнта в просторі (дистанція, манера сидіти і т.ін.), структурування виділеного для консультування часу. До власне емоційним компонентам терапевтичного клімату відносять створення атмосфери взаємної довіри, щирість консультанта, його здатність до емпатії і безумовному повазі клієнта.

Фізичні компоненти терапевтичного клімату.

1. Обстановка консультування
2. Структурування консультативного простору
3. Структурування часу консультування

Стосовно третього питання необхідно зазначити що,

Перше знайомство з клієнтом починається ще на етапі угоди про консультативну зустріч. Клієнт називає себе, домовляється про зустріч, визначає, скільки це коштуватиме. Інколи коротко говорить про суть проблем, або про те, чого він очікує від психолога. Цей контакт зазвичай відбувається заочно, по телефону.

Технічна сторона налагодження взаємодії. Хоча перший етап консультативної взаємодії триває недовго, він є дуже важливим і передбачає, крім знайомства та встановлення довірчих стосунків, ще кілька окремих блоків. Умовно їх можна назвати так:

- 1) Блок професійного орієнтування;
- 2) Етика психологічного обслуговування;
- 3) Укладання терапевтичного контракту.

Контракт. Основним моментом блоку «Укладання терапевтичного контракту» є розподіл відповідальності. Проблема відповідальності є ключовою для консультативної взаємодії і виникає ще при введенні в семантику консультативної взаємодії.

Терапевтична угода зосереджує увагу обох - і клієнта, і консультанта - на головному завданні консультативного процесу. В процесі обговорення угоди клієнт чітко визначає, що конкретно йому необхідно змінити в собі заради досягнення поставлених перед собою цілей. Секрети ефективного консультанта Над формулюванням контракту клієнт працює разом з консультантом, а укладає його з самим собою.

Наступне неписане правило консультування таке: *консультація має реальні перспективи, коли контракт укладено вже на першій зустрічі.*

Кілька ознак хорошого контракту:

1. В процесі укладення контракту варто заручитися підтримкою найбільш здорової частини особистості клієнта .

2. Хоча контракт укладають "Дорослий" консультанта - „Дорослий” клієнта, він повинен бути "прописаний" так, щоб бути зрозумілим і школяреві, тобто визначати речі, які мають конкретний вимір, які доступні для перевірки або відчуття.

3. Всі формулювання угоди повинні бути подані позитивно (що бажає, а не чого не бажає)

4. Мова контракту максимально виражає ситуацію «тут і тепер», має дієслівну форму теперішнього часу, і не містить обіцянок схожих на: "буду намагатися..., пробувати..., поглиблювати..., підвищувати тощо"

5. Майбутній результат має бути підтверджений почуттєвим досвідом як клієнта, так і консультанта (є відчуття реальності, можливості).

6. Вказані в контракті зміни не повинні залежати від третіх осіб.

Плата. Суттєвим для укладання контракту є питання сплати за консультації. Ще З.Фрейд відмічав, що плата за роботу є елементом терапії. Отже, як би не склалися обставини, питання плати слід обговорити.

Тобто, психологічне консультування стає професійним саме тоді, коли є домовленість, угода, усний або письмовий контракт про психологічні послуги.

Стосовно четвертого питання Люди, що шукають допомоги у консультанта або психотерапевта, знаходяться в стані тривоги і страху. Спочатку вони не знають, що чекати від консультування і консультанта, тим не менш приходять на консультацію зі своїми проблемами та надією на розуміння. Якщо з самого початку клієнт віднесеться до консультанта з довірою, то в процесі консультування він стане сміливіше ділитися своїми почуттями, думками, страхами, які не так легко обговорювати з чужою людиною. Якщо клієнт не перейметься довірою, робота консультанта буде неефективна і безглузда.

Створювати довіру - значить створювати терапевтичний клімат, що сприяє обговоренню значущих проблем. Це - обов'язок консультанта. Успішність створення терапевтичного клімату обумовлена особистісними якостями консультанта і його відношенням до консультування:

- необхідний щирий інтерес до людей і справжнє бажання допомагати їм.;
- під час консультування всю увагу слід приділяти клієнтові, не можна займатися сторонніми справами;
- треба надати клієнту максимальну можливість висловитися;
- не слід проявляти зайву цікавість. Консультант не повинен бути схожим на детектива.;
- необхідно дотримуватися професійної таємниці;
- слід допомогти клієнту відчувати себе невимушено під час консультативних зустрічей;
- до проблем клієнта необхідно ставитися без осуду.

Встановлення рапорту - передумова того, щоб клієнти повірили, що ви можете допомогти їм здійснити такі зміни, які покращують якість їх життя.

Рапорт (фр. rapport, від rapporter - повертати, приносити назад) - термін у психології, що має кілька суміжних значень, а саме встановлення специфічного контакту, що включає певну міру довіри чи порозуміння з людиною або групою людей, а також сам стан такого контакту.

Щоб створити рапорт, консультант насамперед повинен бути у рапорті з самим собою, тобто налаштуватися на роботу, мати відповідний ресурсний стан, бути конгруентним самому собі та ситуації.

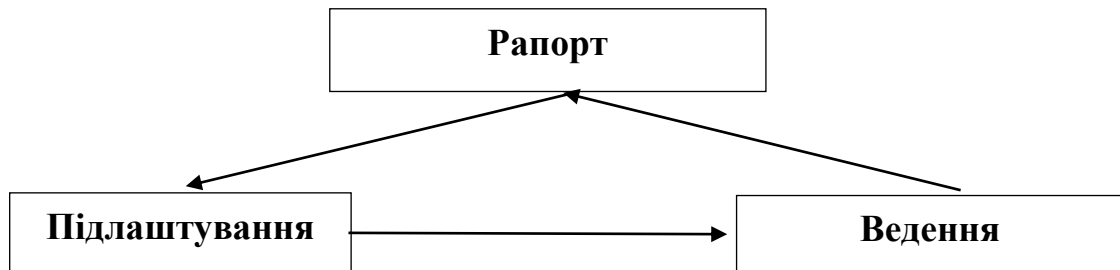


Рис. Фази рапорту.

Калібрування - це процес, за допомогою якого консультант здійснює підлаштування до несловесних сигналів клієнта, котрі свідчать про особливості його актуального стану. Основними патернами для калібрування на початку інтерв'ю виступають (Айві А., 1998, с. 36):

- контакт очей (розширення зіниць - реакція зацікавлення, і навпаки);
- мова тіла (поза, темп дихання, вираз обличчя, рух очей, жести рук, рух голови, положення кінцівок, швидкість і ритм рухів, постукування руками або ногами тощо);
- характеристики мовлення (висота голосу, швидкість та ритм мовлення), використання певних слів, говорить конкретно чи абстрактно, про можливості чи про необхідність (повинен, змушений, потрібно), про себе чи про інших;
- дотримання теми (простежується чи ні?), кількість основних змін теми (чи була вибіркова увага до якогось певного аспекту?).

Підлаштування або приєднання - це встановлення і підтримання рапорту з клієнтом упродовж певного проміжку часу шляхом вживання в його реальність через його невербальні прояви, емоції, думки, побажання. Технологічно це виглядає як акуратне, ненав'язливе, часто завуальоване, приховане повторення основних поведінкових патернів співрозмовника.

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

Емпатія означає здатність консультанта не лише слухати, але і розуміти клієнта. У цьому сенсі вона являє собою афективну і когнітивну навичку - афективна, оскільки дозволяє консультантові ідентифікувати почуття клієнта, а когнітивна - оскільки зобов'язує консультанта встановлювати події, що викликають відповідні почуття.

На думку С. Rogers (1957), *конгруентність* означає, що "в міжособистісних відносинах консультант невимушено і самобутньо висловлює

свої переживання. Конгруентність являє собою усвідомлену або неусвідомлювану протилежність демонстрації фасаду. Відомо, що прояв самості не рахується в психотерапії ідеальним стилем. Терапевту зовсім і не слід демонструвати інтегрованість найвищою мірою на кожному кроці. Досить залишатися самим собою під час психотерапевтичного контакту".

Конгруентна взаємодія дозволяє клієнту теж не ховатися за фасадом в спілкуванні з консультантом. Відкритий своїм почуттям, думкам, установкам і водночас не відчуває тривоги консультант сприяє комфортному стану клієнта.

Стосовно п'ятого питання Консультант повинен звертати увагу на невідповідність між вербальною і невербальною поведінкою клієнтів і тим самим допомагати їм виразити реальні, справжні почуття. Орієнтація консультанта в невербальних реакціях збільшує довіру клієнтів.

Клієнти приписують консультанту глибоку спостережливість або «шосте почуття» найчастіше через його вміння "читати" невербальну поведінку.

Невербальну поведінку слід розглядати як особливий «ключ» до розуміння почуттів і мотивів клієнта. Однак неприйнятними є і занадто прямолінійні інтерпретації, тому що невербальні дії є частиною більш широкого контексту поведінки, і цей контекст надає їм схожості або іншого змісту. Своєю невербальною поведінкою консультант також розвиває консультативний контакт, що передбачає таку послідовність дій:

1. Бути з клієнтом віч-на-віч (squarely). Фізична обстановка повинна давати змогу консультантові й клієнтові бачити один одного повністю.

2. Бути у відкритій позі (open posture). Схрещені руки й ноги зазвичай інтерпретуються як оборонна, байдужа й відступальна поза. І навпаки, відкрита поза означає, що консультант готовий прийняти все, що повідомить клієнт. Однак схрещені руки консультанта не обов'язково означають те, що він «вийшов» із контакту.

3. Час від часу нахилитися (to lean) до клієнта. Такою позою консультант виражає свою зацікавленість контактом. З іншого боку, не перестарайтеся, тобто не наближайтеся до клієнта впритул й занадто швидко, тому що це може викликати тривогу, здатися вимогою швидкого й тісного контакту.

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

5. Бути розслабленим (relaxed). Більшість клієнтів хвилюється під час консультування. Важливо, щоб консультант сам не був напруженим і не посилював хвилювання клієнта. Консультант повинен природно користуватися своїм тілом (невербальна поведінка), намагаючись показати клієнтові свою емпатичну участь у консультативному контакті.

Вербальне спілкування. Незважаючи на значення невербального спілкування в консультуванні, найважливіші події відбуваються на вербальному рівні. Суть вербальної поведінки консультанта виявляється в його реагуванні під час консультування, тобто через основні техніки.

Слухання клієнта. Існують два важливих аспекти, пов'язаних із цим умінням.

По-перше, кожна людина відчуває потребу в спілкуванні з іншою людиною, щоб мати можливість обговорити важливі для себе справи.

По-друге, наша схильність підтримувати інших, погоджуючись з ними, залежить від того, наскільки вони вислуховують нас. Можна сміливо стверджувати, що якість стосунків між людьми значною мірою залежить від уміння вислухати й почути.

Стосовно шостого питання необхідно підготуватися до дискусії на тему «Перенесення і контрперенесення та їх вплив на контакт із клієнтом під час бесіди»

Література:

Основна: 1-3

Допоміжна: 1-3

Інформаційні ресурси в інтернеті: 1,2,4

Тема № 6: Процес психологічного консультування.

Семінарське заняття. Процес психологічного консультування.

Навчальна мета заняття: визначити рівень засвоєння матеріалу з даної теми, рівень сформованості уявлень здобувачів про особливості проведення, змістовне наповнення, комунікативні техніки, структуру кожної стадії процесу психологічного консультування.

Час проведення – 2 годин

Навчальні питання:

1. Змістовне структурування консультативного процесу.
2. Початок консультування та оцінка проблем клієнта. Причини відмови від консультування..
3. Психологічний анамнез та методи його збору. Використання тестових методик.
4. Формування запиту. Види запиту. Локус жалоби клієнта. Консультативна гіпотеза.
5. Постановка психологічного діагнозу та здійснення психологічного впливу.
6. Завершення консультування.

Методичні вказівки

При підготовки до семінарського заняття стосовно першого питання доцільно звернути увагу на те що, процес консультування являє собою сумісну роботу консультанта й клієнта з метою вирішення певної проблеми, здійснення бажаних змін у житті клієнта. Цей процес складається з таких фаз: підготовки, діагнозу, планування дій, впровадження та завершення.

Перша фаза — підготовка — передбачає: перший контакт; обговорення того, що клієнт бажав би змінити і як консультант може допомогти йому; пояснення ролей консультанта й клієнта; розробка плану завдання й т. ін.

Друга фаза — діагноз — являє собою поглиблений діагноз проблем, що вирішуються, і ґрунтується на детальному вивченні та аналізі фактів, пов'язаних із зазначеною проблемою.

Третя фаза — планування дій — передбачає з'ясування й вирішення проблем, включаючи розробку стратегії й тактики реалізації змін.

Четверта фаза консультування передбачає перевірку правильності та виконання пропозицій, підготовлених консультантом у співпраці з клієнтом.

На завершальному етапі процесу проводиться оцінка результативності, обговорюються й приймаються завершальні звіти, планується можливе продовження співпраці.

Стадії	Консультативні прийоми
Встановлення контакту	Уточнення, перефразування (пере-сказ)
Збір інформації та усвідомлення бажаного результату	Вислуховування (нерефлексівне слухання), уточнення, перефразування (переказ), відображення почуттів, резюмування
Перебір гіпотез, які вирішують «завдання» і вироблення альтер-нативних рішень	Подальший розвиток думок, ін-терпретації, інформування
Узагальнення результатів взаємодії з клієнтом (рішення "завдання") і вихід з контакту	Узагальнення. Резюмування

Стосовно другого питання необхідно підкреслити що, консультативна сесія структурується за певними правилами. Все починається з першої зустрічі, на якій консультант збирає відомості і встановлює контакт з клієнтом, виявляє очікування та укладає контракт. За результатами першої зустрічі консультант може відмовити у наданні послуг.

Після цього починається *прояснення проблем* клієнта. *Проблема* – це вказівка на те, що клієнт хоче, але не може змінити.

Ідентифікація проблеми (розуміння сутності проблеми клієнта) – це визначення терапевтом реальної проблеми клієнта у процесі збирання анамнезу і активного слухання. Версія клієнта стосовно своєї проблеми не завжди збігається з розумінням її суті терапевтом, тобто версією, яку має стосовно проблеми клієнта терапевт.

Точне визначення проблеми клієнта є необхідною умовою для формулювання і перевірки консультативних гіпотез. Для побудови гіпотез психолог має чітко зрозуміти, що саме відбувається у житті клієнта. Для вирішення даного завдання використовується низка питань та аналіз конкретних ситуацій із життя клієнта. Робота з визначенням проблеми клієнта має відображати певні моменти його життя: коли і зв'язку з чим виникла певна ситуація; де та як саме відбувалася дана подія; що говорив і думав клієнт; як чинили інші учасники ситуації; що відчував клієнт і що відчували інші; чим закінчилася ситуація, які її наслідки тощо. Ідентифікація проблеми значною мірою залежить від теоретичної позиції психотерапевта. Виокремлення думок, почуттів, поведінки клієнта, які призводять до виникнення проблеми, сприяє особистісним змінам і трансформаціям. Консультант збирає психологічний анамнез.

Стосовно третього питання необхідно підкреслити що, *анамнез консультативний* - це сукупність відомостей про клієнта психологічної консультації, його життя, психологічні проблеми, з якими той стикається.

Збір цих даних особливо доречний тоді, коли потрібно досліджувати витоки виникнення та розвитку проблеми, знайти значущі події минулого, які могли послужити її детермінантами. Додаткову інформацію можна отримати із спостереження за поведінкою людини, тестування та інших засобів (твори, малюнки, сни і т.ін.). Можливими блоками інформації, що становить психологічний анамнез, можуть бути:

1. Демографічна інформація (стать, вік, сімейний стан, освіта, професія).

2. Актуальні проблеми і порушення (вік, в якому виникли проблеми; події в житті, обумовлені їх виникненням; безпосередня причина звернення до психолога; попередні спроби вирішення проблем; вживання ліків; сімейний анамнез, особливо психічні хвороби у родичів, вживання ліків, наркоманія, самогубства).

3. Психосоціальний анамнез (послідовність народження, відносини в родині, перші спогади; успіхи і невдачі в навчанні, у відносинах з вчителями, однолітками; відносини з особами протилежної статі, ідеали і мрії юності; задоволеність роботою, шлюбом; відносини в родині, статеве життя; економічні умови життя, втрата близьких, вживання алкоголю, наркотиків; психосоціальні та екзистенційні кризи; плани на майбутнє).

У кожному конкретному випадку при зборі інформації треба керуватися критеріями розумної достатності. В основному дані анамнезу збираються під час бесіди.

Стосовно четвертого питання необхідно звернути увагу не те що, *запит* – це конкретизація форми допомоги, на яку очікує клієнт від психологічної консультації. Запит може проявлятися у проханні про емоційну / моральну підтримку; у проханні сприяти аналізу; проханні про інформацію; проханні про навчання певним навичкам; проханні про допомогу у виробленні певної позиції, здійсненні впливу на члена сім'ї в інтересах клієнта тощо)

Терапевтичний процес розпочинається запитом клієнта – його ініціативною дією, яка полягає у добровільному (за власним бажанням, із власної ініціативи) зверненні до спеціаліста з проханням допомогти йому вирішити певну психологічну проблему. *Запит має щонайменше 2 рівні:*

1) поверховий (клієнт найчастіше усвідомлює і готовий обговорювати саме цей рівень проблеми: наприклад, очевидні труднощі в стосунках із дитиною, чоловіком, іншими членами родини);

2) глибинний (саме цей рівень проблеми цікавить терапевта: він дає можливість ідентифікувати проблему клієнта і знайти шлях її розв'язання).

Класифікація запитів:

1) маніпулятивні запити;

2) запити про інформацію;

3) запити на допомогу в самопізнанні;

4) запити на допомогу в саморозвитку

5) запити на трансформацію

б) запити на зняття симптомів;

Необхідно розглянути конструктивні та неконструктивні запити.

Чітке формулювання запиту часто дуже складно дається клієнту. Запит має явну та приховану складову. Робота над запитом проводиться до тих пір, доки бажання клієнта не стануть метою, яка має зрозумілий спосіб релаксації.

Скарга - адресоване та висловлене консультанту невдоволення людини з приводу певних психологічних труднощів, з якими вона самотійно не може справитися. Кожна скарга має сюжет - послідовність, в якій клієнт розповідає про свої життєві колізії, та зміст, тобто взаємозв'язок цих колізій. Зміст скарги відрізняється від її аналізу суб'єктивним та досить вільним поєднанням фактів і роздумів, їх довільним трактуванням, надлишковою емоційною насиченістю.

Скарга містить такі елементи:

1) суб'єктивний та об'єктивний локус – вона завжди орієнтована на когось чи на щось;

2) самодіагноз – вона завжди базується на поясненні клієнтом причин його труднощів;

3) формулювання психологічної проблеми як усвідомлення клієнтом бажання змінити себе, травматичну ситуацію, своє ставлення до неї;

4) прохання про допомогу.

Консультативна гіпотеза – це припущення щодо характеру і причин труднощів клієнта, які приховуються за особливостями його емоційних реакцій та поведінки. Матеріал для висунення гіпотези:

1) слова;

2) емоції і переживання;

3) акти і вияви поведінки.

На початку терапії гіпотез може бути кілька, але згодом, у процесі розпитування і збирання анамнезу їх кількість послідовно скорочується і зрештою терапевт зупиняється на найбільш імовірній із них.

В консультуванні є необхідність використовувати кілька типів припущень.

Перший тип припущень реалізується тоді, коли консультант заповнює прогалини в мозаїчному тлі розповіді клієнта. Вони стимулюються відчуттям недовомовленості, невизначеності, «білих плям» та невідповідностей, якими насичена розповідь. Це, скоріше, відновлення очевидного.

Другий тип припущень охоплює психологічні гіпотези відносно змісту психологічних проблем клієнта, з якими потрібно працювати на цьому сеансі чи в консультативному процесі взагалі. Цей тип припущень провокується чіткістю аналітичної роботи та професійною інтуїцією.

Третій тип гіпотез з'являється тоді, коли виникає необхідність пояснити причини труднощів клієнта, механізми їх виникнення та подальшого розвитку. Їх якість визначається психологічною компетентністю консультанта, та його розумінням предмету дослідження - закономірностей функціонування психіки у всіх її проявах.

Для перевірки своїх консультативних гіпотез психолог-консультант може обрати два алгоритму:

Почати задавати клієнту питання, спрямовані на уточнення виникли у консультанта ідей.

Викласти свою гіпотезу (інтерпретацію) клієнту і запитати його, що він з цього приводу думає.

Критерії до відбору ситуацій:

1. Можливі ситуації повинні бути тісно пов'язані з утриманням основних скарг клієнта, з тими моментами міжособистісних відносин, які є важкими, проблемними.

2. Обговорювані ситуації повинні бути типовими, часто зустрічаються в житті клієнта, щоб по них можна було судити про особливості взаємовідносин в цілому.

3. Бажано, щоб ці ситуації були досить розгорнутими, що описують цілісні патерни взаємодії, тобто негативні, позитивні і нейтральні характеристики відносин.

Перевірка гіпотез консолидує багатючий матеріал, котрий консультант не зобов'язаний достеменно повертати клієнту. Це інформація для службового вжитку. Вона допомагає просуватися далі, в глибину розуміння проблематики особистості.

Стосовно п'ятого питання, необхідно зупинитися на особливостях постановки психологічного діагнозу. Постановка *психологічного діагнозу*, тобто формулювання висновків про індивідуальні особливості особистості клієнта та характерні ознаки ситуації, є досить суттєвим моментом психотерапевтичного процесу. Можливість зробити певні висновки забезпечується тим, що опис багатьох психологічних феноменів передбачає наявність стійких особливостей та закономірностей. Психологічний діагноз веде до підвищення рівня зроблених узагальнень, бо накопичений за час вивчення проблеми матеріал проектується на досвід психологічних та психотерапевтичних досліджень, в яких вже є підказки щодо засобів впливу на подібні явища

Постановка діагнозів - це також інформація для внутрішнього вжитку, хоча частково її можна передати клієнтові. Узагальнюючи свої інсайти, консультант фільтрує інформацію так, щоб найкращим чином підвести клієнта до нового бачення ситуації. Момент формування нового погляду А. Айві називає концентруванням. В цей період консультант переходить від базових навичок уважного вислуховування до активного використання навичок впливу (див. комунікативні техніки).

Конфронтація, яка може виникнути в цьому місці інтерв'ю, повинна стосуватися суперечностей поглядів (ідей), а не людей. Психологічна інтерпретація необхідна для роз'яснення і корекції неконструктивної позиції клієнта відносно його проблем і труднощів. Часто інтерпретація використовується для реалізації інших робочих цілей консультації, наприклад, змінити локус скарги, створити необхідний настрій, добути той чи інший ресурс тощо.

Завдання психокорекційного впливу можна вважати реалізованими тільки в тому випадку, коли не лише у свідомості консультанта, а й у свідомості клієнта вибудовано своєрідний ланцюжок подій. Як правило, на етапі

психокорекційного впливу клієнт досить добре уявляє собі, як його поведінка й способи реагування спричиняють до дестабілізації взаємин. Але чи існують позитивні варіанти поведінки в подібних ситуаціях і які вони, вирішити йому самотійно буває важко. Велику допомогу в цьому може надати консультант, але, природно, не пропонуючи конкретні поради й рекомендації. Лише сама людина може зрозуміти й оцінити, що насправді може спрацювати.

Мета консультанта при цьому — допомогти клієнтові сформулювати якомога більше можливих варіантів поведінки, а потому, уважно аналізуючи їх, вибрати те, що є найбільш прийнятним для даної людини в її ситуації.

Отже, психокорекційний вплив — це насамперед спроба змінити ставлення клієнта до себе, до власної поведінки, і лише як наслідок цієї зміни відбувається оптимізація життєвої ситуації, вирішення існуючих проблем.

Стосовно шостого питання необхідно звернути увагу на те що, етап завершення бесіди включає в себе ряд завдань:

- 1) підведення підсумків бесіди (коротке узагальнення всіх прийомів, використаних протягом консультування);
- 2) обговорення питань, що стосуються подальших відносин клієнта з консультантом або іншими необхідними фахівцями;
- 3) прощання консультанта з клієнтом.

Заклучна фаза бесіди - це також час для надання клієнту релевантної інформації і дачі професійної рекомендації.

Прощання з клієнтом — значною мірою ритуальний акт, але воно не повинно бути формальним, і в людини не повинно виникнути відчуття, що як тільки вона вийде за двері, її образ цілком зникне з пам'яті консультанта.

Література:

Основна: 1-3

Допоміжна: 1-3

Інформаційні ресурси в інтернеті: 1,2,4

Тема № 7: Комунікативні техніки консультативної роботи

Семінарське заняття. №1. Комунікативні техніки консультативної роботи.

Навчальна мета заняття: визначити рівень засвоєння матеріалу з даної теми, розглянути особливості використання основних комунікативних технік психологічного консультування.

Час проведення – 2 години

Навчальні питання:

1. Комунікативні техніки та характеристика їх застосування. Особливості постановки питань.
2. Прийоми схвалення та заспокоєння.
3. Прийоми перефразування та узагальнення.
4. Прийоми пізнання і відображення почуттів.
5. Особливості застосування прийомів «вміння мовчати» та «надання

інформації».

6. Застосування техніки інтерпретації.

7. Особливості конфронтації з клієнтом під час консультування.

8. Почуття консультанта і саморозкриття. Особливості структурування.

Методичні вказівки

При підготовці до семінарського заняття здобувачам необхідно звернути увагу на такі особливості:

- Важливою технікою консультування є *постановка питання*, використовується з двома цілями: одержання інформації про клієнта і спонукання його до самоаналізу;

- Для створення і зміцнення консультативного контакту дуже важливі прийоми *схвалення і заспокоєння*. *Підбадьорити* клієнта можна короткою фразою, що означає згоду або розуміння. Така фраза спонукує клієнта продовжити розповідь. Схваленням виражається підтримка. Заспокоєння, разом зі схваленням дозволяє клієнтові повірити в себе і ризикувати, випробовуючи нові способи поведження.

- Відображаючи зміст визнань клієнта, ми *перекладаємо* його висловлення або *узагальнюємо* кілька висловлювань. Відображення змісту показує клієнтові, що його активно вислуховують і що він зрозумілий. Це також допомагає і самому клієнтові краще зрозуміти себе, розібратися у своїх думках, ідеях, установах. Перекладання найбільш прийнятно на початку консультування, тому що спонукає клієнта більш відкрито обговорювати свої проблеми;

- *Пізнання і відображення почуттів* клієнта є однією з найголовніших технік консультування. Відображення почуттів тісно пов'язано з перекладанням висловлених клієнтом почуттів - різниця лише в тому, що в останньому випадку увага зосереджується на змісті, а при відображенні почуттів - на темі, що приховано за змістом. Бажаючи відображати почуття клієнта, консультант уважно вислуховує його визнання, перекладає окремі твердження, тим самим орієнтуючись і на почуття, висловлені клієнтом у визнанні;

- *Уміння мовчати* і використовувати тишу в терапевтичних цілях - одна з найважливіших навичок консультування. Хоча тиша в консультуванні іноді означає порушення консультативного контракту, проте вона буває глибоко осмисленою. Для консультанта, що навчився бути чуйним до різних змістів тиші, взагалі до тиші і який навчився свідомо створювати і використовувати паузи в консультуванні, мовчання стає особливо коштовним;

- Кожен клієнт - це не відкрита книга, а невідома країна, де все нове і спочатку важко піддається розумінню. Хоча якось орієнтуватися в цій незвіданій країні консультантові допомагає техніка *інтерпретації*. У консультуванні дуже важливо виявити більше, ніж утримується в поверхневому оповіданні клієнта. Інтерпретаційні твердження консультанта додають визначений зміст чеканням, почуттям, поведженню клієнта, тому що допомагають установити причинні зв'язки між поведженням і переживаннями. У консультуванні дуже важливо виявити більше, ніж міститься в поверхневому

оповіданні клієнта. Зовнішнє зміст, звичайно, значущий, однак істотніше розкриття латентного змісту, прихованого за словами клієнта. Для цього використовується інтерпретація оповіді;

- Кожен консультант час від часу змушений у терапевтичних цілях вступати в *конфронтацію* з клієнтами. *Конфронтацією* домагаються показу клієнтові способів психологічного захисту, які використовуються у прагненні пристосуватися до життєвих ситуацій, але які пригнічують, обмежують становлення особистості. У центрі конфронтації звичайно виявляється стиль міжособистісного спілкування клієнта, що відображається в консультативному контракті. Найчастіше протистояння буває спрямоване на подвійну поведінку клієнта: виверти, «ігри», хитрості, вибачення, «пускання пилу в очі», тобто на все те, що заважає клієнтові побачити і вирішувати свої насувні проблеми. Консультант звертає увагу на прийоми, за допомогою яких клієнт намагається уникнути обговорення важливих у консультуванні тем, спотворює злободенність своїх життєвих ситуацій і т.ін;

- Консультування завжди вимагає не тільки досвіду, прозорливості, але й *емоційної залученості в процес*. Тим не менш дуже важливо, щоб емоційна участь була доречною і служило інтересам клієнта, а не самого консультанта. Бажанням повніше зрозуміти проблеми клієнта не повинна супроводжувати втрата об'єктивності

- *Розкритися* в самому широкому сенсі означає показати своє емоційне ставлення до подій і людей. Протягом багатьох років у психологічному консультуванні і психотерапії переважала точка зору, що консультант не повинен піддаватися спокусі розкривати свою особистість перед клієнтом. Це звичайно не рекомендується по двох причинах. По-перше, коли клієнт занадто багато знає про консультанта, він значно менше фантазує про нього, і консультант втрачає важливе джерело інформації про клієнта. Друга причина, по якій не рекомендується розкриватися перед клієнтами, полягає в тому, що антитерапевтично відвертістю приділяти велику увагу клієнта обговоренню особистих проблем консультанта.

Література:

Основна: 1-3

Допоміжна: 1-3

Інформаційні ресурси в інтернеті: 1,2,4

Семінарське заняття. №2. Комунікативні техніки консультативної роботи.

Навчальна мета заняття: визначити рівень засвоєння матеріалу з даної теми, розглянути особливості використання основних комунікативних технік психологічного консультування.

Час проведення – 2 години

Навчальні питання:

1. Комунікативні техніки та характеристика їх застосування. Особливості постановки питань.

2. Прийоми схвалення та заспокоєння.

3. Прийоми перефразування та узагальнення.
4. Прийоми пізнання і відображення почуттів.
5. Особливості застосування прийомів «вміння мовчати» та «надання інформації».
6. Застосування техніки інтерпретації.
7. Особливості конфронтації з клієнтом під час консультування.
8. Почуття консультанта і саморозкриття. Особливості структурування.

Методичні вказівки

При проведенні семінарського заняття викладач звертає увагу на особливості застосування комунікативних технік та пропонує виконати завдання, метою якого є визначення сутності, структури, ходу виконання та основних правил застосування основних комунікативних технік консультування.

Робота виконується у формі таблиці.

Назва комунікативної техніки	Сутність техніки	Особливості проведення	Базові правила проведення	Можливі помилки
Постановки питань				
Прийоми схвалення та заспокоєння.				
Прийоми перефразування та узагальнення.				
Прийоми пізнання і відображення почуттів				
Прийом «вміння мовчати»				
Прийом «надання інформації».				
Техніка інтерпретації.				
Конфронтація				

Для виконання наступної частини семінарського заняття здобувачі об'єднуються в групи по три чоловіка та отримують завдання, в яких необхідно відпрацювати окрему комунікативну техніку. Один здобувач виконує роль клієнта інший – консультанта, а третій – спостерігача. Після відпрацювання викладач організовує обговорення стосовно особливостей застосування комунікативних технік.

- Які труднощі виникали при застосуванні комунікативної техніки?
- Які базові правила використання техніки було застосовано?
- Які правила не вдалося застосувати?
- Чи досяг мети консультант при використанні комунікативної техніки?
- Які вербальні та невербальні складові техніки було застосовано?

Викладач резюмує та робить висновки стосовно особливостей застосування основних комунікативних технік.

Література:

Основна: 1-3

Допоміжна: 1-3

Інформаційні ресурси в інтернеті: 1,2,4

**Тема № 8: Особливості консультування різних категорій клієнтів.
Класифікація звернень клієнтів.**

Семінарське заняття. №1 Особливості консультування різних категорій клієнтів. Класифікація звернень клієнтів.

Навчальна мета заняття: визначити рівень засвоєння матеріалу з даної теми, проаналізувати та закріпити психологічні особливості кожної категорії клієнтів та розглянути особливості роботи з ними.

Час проведення – 2 години

Навчальні питання:

1. Типологія людей, що звертаються за психологічною допомогою.
2. Консультування тривожних клієнтів.
3. Консультування при реакціях страху і фобіях
4. Консультування вороже налаштованих і агресивних клієнтів.
5. Особливості консультування «невмотивованих» клієнтів.
6. Консультування при переживання провини.
7. Консультування істероїдних особистостей
8. Консультування обесивних особистостей
9. Консультування при переживання втрати.
10. Особливості консультування суїцидальних клієнтів.

Методичні вказівки

Стосовно першого питання, при проведенні семінарського заняття звернути увагу на особливості клієнтів, які звертаються по допомогу до психологів:

- не впевнений у собі клієнт.;
- впевнений у собі клієнт.;
- клієнт, який довіряє лише собі;
- клієнт, який просто хоче "виговоритись", знайти слухача.

Доцільно розглянути та проаналізувати причини звернення клієнтів по допомогу.

Причини	Зміст
Тривога	Стурбованість, пов'язана з будь-якою конкретною обставиною (тим, що сталося або що може статися в житті), або занепокоєння не має однозначного тлумачення. Цей стан може виступати в якості негативного контексту для розвитку більш серйозних проблем. (Депресія, агресія).
Невпевненість, сумніви	Викликані труднощами в прийнятті важливого життєвого рішення або ж, навпаки, сумнівами в правильності вже зробленого вчинку.
Зневіра	Емоційне реагування на травмуючі життєві події. Клієнта обтяжують почуття туги, зневіри, і він, більш-менш усвідомлено, прагне розділити їх з будь-ким, отримати розраду в бесіді з авторитетною людиною
Потрясіння	Тяжке відчуття винятковості сталася біди або вчиненого проступку. Клієнт не може, не хоче розповісти про нього людям зі свого оточення і не може впоратися з ним один.
Порочне коло конфлікту	Ситуація актуального конфлікту з будь-ким зі своїх близьких, знайомих, начальників (підлеглих). Характеризується, надзвичайною емоційною значущістю учасників конфлікту один для одного при вкрай болючих і, потворних формах «здійснення» цієї значущості.
Пошук участі	Недолік душевної близькості в життєвих контактах з людьми спонукає людину шукати компенсації "на стороні. Прагнення до встановлення близьких емоційних стосунків з іншою людиною, до того ж, що їх особисте життя нерідко відзначена самотністю.

Психологічна інтоксикація	Чи не відчуває в даний момент труднощів і звертається за консультативною допомогою як би "про запас". Схильний знаходити в собі всі можливі і неможливі "комплекси", безмежні готовність до самоаналізу і надія на консультування.
Маніпулювання, керування	Зосереджений на інших людях - конкретних особах зі свого життєвого оточення, на всіх, з ким доводиться спілкуватися. Шукає можливості психологічно "оснастити" знаннями або прийомами спілкування, які допомогли б йому домагатися бажаних результатів від його партнерів по спілкуванню

Стосовно наступних питань, здобувачам необхідно звернути увагу на особливості підготовки, організації, структурування кожного зазначеного типу клієнтів. Визначити дійові підходи щодо надання ефективної допомоги.

1) Так, при підготовці здобувачі повинні зосередитися на розумінні того, що робота консультанта з клієнтом, який звернувся із-за постійної тривожності, утомлива, оскільки клієнтові деколи важко пояснити, які проблеми приховані за цим переживанням, що виснажує. Консультант повинен уміти розгледіти різні «лиця» тривожності, оскільки тривожність часто виявляється не безпосередньо, а «перевтілюється». Одне з найбільш частих «маскувань» тривожності — перейменування. Тривожність може мотивувати опір самому процесу консультування.

2) Подібним до стану неспокою є страх. Але неспокій на відміну від страху не має певного об'єкта. Страх же пов'язаний з конкретним предметом оточення (обличчям, предметом оточення, подією). Страх має біологічну значимість, так як оберігає від багатьох небезпек. Без почуття страху ми були б легко вразливі. У психологічному консультуванні ми зустрічаємося з двома типами страхів — нормальним, що сприймається як природна реакція, і патологічним, який називається фобією.

Щоб консультант міг надати ефективну допомогу, він повинен розуміти психологічний зміст і психодинаміку страхів різного походження. *Найчастіше клієнт звертається з приводу конкретних страхів, пов'язаних із якимись важливими подіями (страх перед іспитом чи хірургічною операцією й т. п.).* У таких випадках слід спочатку допомогти клієнту осмислити зміст події, що викликає почуття страху, з'ясувати, якою мірою його реакція на цю подію є правдоподібною та адекватною.

3) Немало проблем у консультуванні створюють негативно налаштовані чи відкрито ворожі (що зустрічається рідше) клієнти. Консультанти по-різному реагують на таких клієнтів: одні відповідають роздратовано, вороже; інші намагаються продемонструвати люб'язність і дружбу, щоб налаштувати клієнта на доброзичливе ставлення до себе й переконати його у відсутності підстав для озлоблення; треті ігнорують стан клієнта, поведуться так, ніби нічого не помітили. Можливо, у деяких випадках корисно розсердитися на клієнта, однак ще важливіше зрозуміти причину його стану. Клієнту слід сказати, що він вороже налаштований і злий. Інколи поняття «озлобленість» і «ворожість» є надто сильними для характеристики, тому свої висловлювання слід формулювати не так категорично. У будь-якому випадку, зіткнувшись із ворожістю клієнта, не варто поводитися так, ніби розколовся навпіл світ.

4) Якщо людина потребує психологічної допомоги, значить, вона вважає,

що в її житті можливі позитивні зміни. Проте інколи люди потрапляють до консультанта не з власної волі. Деякі звертаються до консультанта з єдиним наміром — довести, що ніхто не може їм допомогти. Якщо людина вважає, що їй допомога не потрібна, вона не повинна приховувати цього від консультанта. Така ситуація є очевидним джерелом стресу для консультування будь-якої теоретичної орієнтації. Не має значення, у якому закладі це відбувається. Консультант змушений «ліквідувати», «адаптувати» людину всупереч її бажанню.

5) 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. Як правило, розрізняють *справжню, невротичну та екзистенційну* провини. Справжня виникає в результаті усвідомлення самого факту провини. У такому випадку можлива й необхідна заслужена розплата. Невротична провини 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 протриває будь-яким намаганням зменшити його. Переживання провини має також онтологічний аспект, тобто варто визначити екзистенційну провину. У цьому розумінні провини є позитивною силою в житті людини. Переживаючи екзистенційну провину, ми звільняємося від згубного впливу невротичної провини. R. May (1983) виокремив такі три джерела екзистенційної провини: недостатню самореалізацію; обмеженість зв'язків із близькими людьми; втрату зв'язку з Абсолютом.

Література:

Основна: 1-3

Допоміжна: 1-3

Інформаційні ресурси в інтернеті: 1-4

Семінарське заняття. №2 Особливості консультування різних категорій клієнтів. Класифікація звернень клієнтів.

Навчальна мета заняття: визначити рівень засвоєння матеріалу з даної теми, проаналізувати та закріпити психологічні особливості кожної категорії клієнтів та розглянути особливості роботи з ними.

Час проведення – 2 години

Навчальні питання:

1. Консультування при переживання провини.
2. Консультування істероїдних особистостей

3. Консультування obsесивних особистостей
4. Консультування при переживання втрати.
5. Особливості консультування суїцидальних клієнтів.

Методичні вказівки

1) 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.

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.

2) Obsесивною особистістю називають людину з obsесивними або компульсивними рисами: *Obsесія* — це постійне повторення небажаної нав'язливої думки, від якої неможливо позбутися зусиллям волі. *Компульсія* — це нав'язливе спонукання виконувати якунебудь 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 obsесивно-компульсивний невроз, проте важко провести грань між нормою й патологією.

Saarlman (1968) виділив три основних прояви obsесивно-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.

Obsесивній особистості властиві позитивні, соціально цінні риси: старанність, надійність, самоконтроль, чесність. З іншого боку, S. Freud, описуючи особистість із схильністю до obsесивних симптомів, вказує на обов'язкову комбінацію трьох рис: педантичність, скупість, упертість. Цю комбінацію він називає "анальним характером".

McNtil (1970) описав типові особливості стилю obsесивно-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. Obsесивно-компульсивні симптоми можуть становити лише незначну частину скарг такого клієнта. Консультанту слід розуміти особливості obsесивної особистості, щоб уникнути помилок у роботі з такими клієнтами й розуміти власні реакції при зустрічі з ними. Важливий підсвідомий внутрішній конфлікт obsесивної особистості — це боротьба між слухняністю й неслухняністю, між бажанням і прагненням опиратися авторитетам. Obsесивна особистість відрізняється надмірною схильністю до контролю над оточуючими. Вона остерігається зовнішнього світу й власних потреб.

3) Людина в стані депресії часто являє небезпеку для самої себе, тому що схильна до самознищення в явній і прихованій формі. Коли ми зустрічаємося з депресивними клієнтами, не можна забувати, що слабовиражена депресія може перерости в гостру із суїцидними намірами.

Самовбивство вважається страшною, негідною справою; деякі консультанти, працюючи з депресивними клієнтами, мимоволі нехтують такою можливістю і вважають, що клієнт не може навіть думати про це.

Якщо консультант проявляє подібну сліпоту, виникає ще більша небезпека для благополуччя — і навіть життя клієнта. Проблема полягає, як правило, не в приховуванні самогубцем своїх намірів, а в тому, що його можуть не почути, коли він говоритиме про них. *Розрізняють спробу самогубства (парасуїцид) і реалізоване самогубство.*

4) Консультування людей, які перенесли втрату, — це нелегке випробовування духовних сил і професійної компетенції. У житті втрати більше чи менше відчутні, але у всіх випадках людина відчуває душевний біль, переживає горе. Втрати, як і інші події нашого життя, не тільки болючі, вони розкривають до того ж можливість особистісного зростання. Консультант може надати клієнту допомогу в подоланні цієї втрати, встановивши її зв'язок з іншими емоціями, визначивши роль у становленні людини.

Для того, хто помер, смерть — закономірне закінчення його земного життя. Однак у душах близьких і друзів людина ще продовжує існувати, у крайньому випадку, деякий час. Примирення з утратою — болючий процес, у якому від "утраченої людини" відмовляються поступово й важко. Але процес є абсолютно природним і його не слід форсувати. Ніхто не повинен переконувати в протилежному, намагатися чимось зацікавити, зокрема розвагами. *Смерть близької людини — це тяжка рана, і нещасний має право на почуття суму.*

Інтенсивність і тривалість почуття суму в різних людей неоднакові. Усе залежить від характеру стосунків з утраченою людиною, від виваженості провини, від тривалості траурного періоду в конкретній культурі. Душевні муки як найяскравіший компонент трауру є передусім процесом, ніж станом. Перед людиною заново постає питання про ідентичність, відповідь на яке приходить не як миттєвий акт, а з часом у контексті людських стосунків.

Контрольна робота.

Варіант №1.

1. Які особливості, консультування тривожних клієнтів?
2. Які особливості консультування при реакціях страху й фобіях?

Варіант №2

1. Які особливості консультування вороже налаштованих та агресивних клієнтів?
2. Які особливості консультування "невмотивованих клієнтів"?

Варіант №3

1. Які особливості консультування клієнтів при переживанні втрати?
2. Які особливості консультування obsесивних особистостей?

Варіант №4

1. Які особливості консультування істеричних особистостей?
2. Які особливості консультування при суїцидних намірах?

Групова дискусія. Тема. Особливості психоконсультування клієнтів у кризових станах.

Література:

Основна: 1-3

Допоміжна: 1-3

Інформаційні ресурси в інтернеті: 1-4

Рекомендована література (основна, допоміжна), інформаційні ресурси в інтернеті

Основна:

1. Каліна Н.Ф. Психотерапія : підручник : Затверджено МОН України. К. : Академвидав, 2010. 288 с.
2. Консультативна психологія: підручник / І.С.Булах, В.У.Кузьменко, Е.О.Помиткін [та ін.] : Вінниця: ТОВ «Нілан-ЛТД», 2014. 482 с.
3. Панок В. Г. Основи психологічної допомоги: теорія та практика психоконсультування : навч. посібник / В. Г. Панок, Я. В. Чапак, Я. Ф. Андрєєва / за заг. ред. В.Г. Панка, І.М. Зварича. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2019. 384 с.

Допоміжна:

1. Афанасьєва Н.Є. Психологія консультування фахівців екстремального профілю діяльності : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.01 / Н.Є. Афанасьєва; Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. Київ, 2018. 36 с.
2. Попова Г., Милорадова Н. Метафорические ассоциативные карты в работе практического психолога : методика и практика. Харьков : ФОП Бровин А.В., 2018. 286 с.
3. Прикладні аспекти військової психології : навчальний посібник / В. І. Осьодло, О. Ф. Хміляр, М. С. Корольчук, В. М. Невмержицький, Н. Е. Милорадова та ін.; за заг. ред. В. І. Осьодла. Київ : НУОУ ім. Івана Черняхівського, 2015. 236 с.

Інформаційні ресурси в інтернеті

1. Афанасьєва Н.Є. Психологічне консультування представників екстремальних професій: теорія, методологія, практика: монографія. Х.: НУЦЗУ, 2017. 315 с.
<http://repositsc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/3232/1/%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%84%D0%B8%D1%8F%20%28%D0%90%D1%84%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D1%81%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%29%20%D1%81%20%D1%84%D0%BE%D1%82%D0%BE.pdf>
2. Магдисюк Л. І., Федоренко Р.П. Основи психологічного консультування : навч. посіб. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 360 с.
<https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/20907/1/opsykons.pdf>
3. Томчук С.М., Томчук М.І. Психологія тривоги, страху та агресії особистості в освітньому процесі: [монографія] / Сергій Михайлович Томчук, Михайло Іванович Томчук. – Вінниця: КВНЗ «ВАНО», 2018. – 200 с.
http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/monografii/%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%84%D1%96%D1%8F_%D0%A2%D0%BE%D0%BC%D1%87%D1%83%D0%BA.pdf
4. Якимчук Б.А., Якимчук І.П. Основи психологічного консультування (лекційний курс). Умань: ПП Жовтий О. О., 2013. 204 с.
URL:<http://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/281/1/konsyltyvania.pdf>