

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

**Факультет № 6  
Кафедра соціології та психології**

**ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ**

**з навчальної дисципліни «Психологічне консультування»  
обов'язкових компонент освітньої програми  
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
053 Психологія (практична психологія)**

**(для денної та заочної форми навчання)**

**Тема 3: Консультативний контакт**

**Харків 2023**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

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

**СХВАЛЕНО**

Вченою радою факультету № 6  
Протокол № № 7 от 25.08.2023

**ПОГОДЖЕНО**

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

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології  
Протокол № 8 від 15.08.2023

**Розробник:**

Доцент кафедри соціології та психології, канд. психол.наук, доцент Чепіга Л.П.

**Рецензенти:**

1. Доцент кафедри практичної психології Навчально-наукового інституту педагогіки, психології, менеджменту та освіти дорослих Української інженерно-педагогічної академії, канд. психол. наук, доцент Казарова А.М.
2. Професор кафедри соціології і психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, доктор соціологічних наук, професор Нечітайло І. С.

.

**(Презентація 1)**

**Тема №2. Початок консультативної роботи.**

**ЛЕКЦІЯ 3**

**КОНСУЛЬТАТИВНИЙ КОНТАКТ**

**Навчальні питання:**

1. Визначення та особливості консультативного контакту
2. Терапевтичний клімат: фізичні та емоційні компоненти терапевтичного клімату
3. Навички підтримання консультативного контакту

**Література:**

**Основна література:**

1. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: Навчальний посібник. -К.: Четверта хвиля, 2018. - 256 с.
2. Васьківська С.В. П'ять вимірів психологічного консультування: навчальний посібник. - Київ, Ніка-центр, 2019. - 400 с.
3. Гендер у психологічних та соціологічних дослідженнях : навч. посіб. / Л.О. Шевченко, Ю.В. Кобікова, І.В. Ламаш та ін.; [Міжнар. благод. фонд "СНІД Фонд Схід-Захід", Харк. нац. ун-т внутр. справ]. - Київ : [б.в.], 2015. - 148 с.
4. Консультативна психологія: підручник / І.С.Булах, В.У.Кузьменко, Е.О.Помиткін [та ін.] : – Вінниця: ТОВ «Нілан-ЛТД», 2014. - 482 с.
5. Хомич Г. О., Ткач Р. М. Основи психологічного консультування: навч. посіб. К.: МАУП, 2004
6. Цимбалюк І. М. Психологічне консультування та корекція : навч. посіб. / І. М. Цимбалюк. – 2-ге вид., випр. і доп. – К. : Професіонал, 2007. – 544 с.

**Допоміжна література:**

7. Кулакевич Т.В. Технології психологічного консультування: «Сімейне консультування»: Курс лекцій. / Кулакевич Т.В. – К.: КиМУ, 2017.
8. Опанасенко Л.А. Основи психологічного консультування: у схемах і таблицях / Л.А. Опанасенко – Миколаїв : Іліон, 2019.
9. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб. / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці : Книги-XXI, 2010.
10. Основи психоконсультування: навч. посіб. / упоряд. і ред. Т. Л. Надвинична. – Тернопіль: ТНЕУ, 2019. – 200 с
11. Рябко Ю. В. Техніки і моделі психологічного консультування: навчальний посібник. / Рябко Ю. В. - Глухів: РВВ ГНПУ ім. О. Довженка, 2013.
12. Сергієнко Н.П. Основи психологічної практики: Курс лекцій. – Х.: НУЦЗУ, 2011.

13. Словник-довідник психолога-консультанта / Н. В. Гаркавенко, Я. В. Чаплак, С. К. Шандрук, І. І. Солійчук. Чернівці, 2010.
14. Чепелева, Н. І. Поєднання індивідуальної та сімейної психотерапії у роботі з родинами
15. Шевченко Л. О. Чепіга Л. П. Практична психологія : навч. Посібник Харків : Константа, 2018. - 191 с.

## Текст лекції.

### Визначення консультативного контакту

**(Презентація 2)** Карл Роджерс назвав шість умов, що сприяють позитивним змінам особистості:

1. Два особи знаходяться в психологічному контакті.
2. Перший персонаж, назвемо його "клієнтом", перебуває в стані психічного розладу, ранимих і стривожений.
3. Другий персонаж, назвемо його "консультантом", бере активну участь в спілкуванні.
4. Консультант відчуває безумовну повагу до клієнта.
5. Консультант переживає емпатію, прийнявши точку зору клієнта, і дає це йому зрозуміти.
6. Емпатичне розуміння і безумовна повага консультанта передаються клієнтові навіть при мінімальній вираженості.

Ніякі інші умови, з точки зору К. Роджерса, не обов'язкові. Якщо в певний проміжок часу забезпечені дані шість умов, цього достатньо. Позитивні зміни особистості відбудуться.

Отже, клієнт повинен бути в контакті з консультантом і прийти в стан, що робить його чутливим до допомоги. Особливо важливі 3, 4 і 5 умови, що забезпечують достатній для допомоги консультативний контакт.

Довірчий контакт консультанта і клієнта, заснований на безумовній повазі, емпатії, теплоті і щирості консультанта по відношенню до клієнта, є невід'ємною, а на думку багатьох професіоналів - суттєвою складовою психологічного консультування і психотерапії.

Консультативний контакт, хоча зовні здається формальним і вельми нетривалим в порівнянні з усім життям клієнта, все ж є більш тісним, інтенсивним і глибоким, ніж будь-який інший міжособистісний зв'язок. У консультуванні клієнт звертається до незнайомої людини і розкриває їй найдрібніші подробиці свого особистого життя, про які, можливо, ніхто більше не знає. Розказане клієнтом часто представляє його не в кращому світлі. Іноді в процесі консультування "спливають" нові сторони особистості, які дивують, засмучують і навіть шокують самого клієнта. Все це робить консультативний контакт інтимними відносинами двох людей, причому специфічно інтимними, несхожими на звичні дружні або любовні стосунки.

"Унікальність природи терапевтичного контакту залежить від здатності терапевта розрізняти інтимно-особистісні та інтимно-терапевтичні відносини. На противагу близьким особистим зв'язкам терапевтичний контакт, хоча і наповнений почуттями, є асиметричним, тобто тільки пацієнт розкриває інтимні подробиці свого життя. Психотерапевт ж вільний вирішувати, наскільки розкриватися, і вибирати спосіб реагування на події, що викладаються клієнтом, а може не реагувати взагалі. Контакт асиметричний ще й тому, що тільки терапевт тлумачить сенс розказаного і здатний оцінити досягнення терапевтичних цілей. В результаті терапевтичний контакт встановлюється за правилами, зазначеним терапевтом. Ці правила передбачають відносини, в яких терапевт має можливість дізнатися про клієнта майже все, а клієнт отримує відомості про терапевта всього лише як про фахівця".

**(Презентація 3)** Р.Кочунас пропонує такі **визначення консультативного контакту**.

Консультативний контакт - це унікальний динамічний процес, під час якого одна людина допомагає іншій використовувати свої внутрішні ресурси для розвитку в позитивному напрямку і актуалізувати потенціал осмисленого життя (George, Cristiani, 1990).

Консультативний контакт - це почуття і установки, які учасники консультування (консультант і клієнт) відчують один до іншого, і спосіб їх вираження (Gelso, Carter, 1985).

**(Презентація 4)** Ці визначення вказують на кілька унікальних рис консультативного контакту. Виділяють шість основних **параметрів консультативного контакту**:

- емоційність (консультативний контакт швидше емоційний, ніж когнітивний, він припускає 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 клієнту ризикувати і намагатися вести себе по-новому);
- сумлінність.

Що робить консультативний контакт терапевтично, ефективним для вирішення психологічних проблем клієнтів? Перш за все те, що сам характер контакту між консультантом і клієнтом відображає особливості відносин клієнта з іншими людьми, стиль та стереотипи його спілкування - проблеми клієнтів можна побачити немов у дзеркалі.

Характер консультативного контакту в самому процесі консультування залежить від теоретичної орієнтації консультанта.

**(Презентація 5)** Сучасні уявлення про консультативний контакт

Напрямок	Консультативний контакт
Психоаналітичний напрям	Консультант зберігає особисту анонімність, щоб клієнт міг вільно проектувати на нього свої почуття. Основна увага приділяється зменшенню опору, що виникає при аналізі реакцій перенесення клієнта, і встановленню більш раціонального контролю. Консультант інтерпретує матеріал, який поставляється клієнтом, і прагне навчити клієнта пов'язувати свою справжню поведінку з подіями минулого
Адлеріанський напрям	Акцентується поділ відповідальності між консультантом і клієнтом, взаємні довіра і повага, рівноцінність позицій, встановлення загальних цілей консультування
Терапія поведінки	Консультант є активною і директивною стороною; він виконує роль вчителя, тренера, прагнучи навчити клієнта більш ефективній поведінці. Клієнт повинен активно апробувати нові способи поведінки. Замість особистих відносин між консультантом і клієнтом встановлюються робочі відносини для виконання процедур навчання
Раціонально-емоційна терапія (A. Ellis)	Консультант виконує роль вчителя, а клієнт - учня. Особистим відносинам консультанта з клієнтом не надається значення. Клієнт заохочується до розуміння своїх проблем і на основі цього розуміння - до зміни своєї поведінки, ґрунтуючись на раціональних передумовах
Орієнтована на клієнта терапія (C. Rogers)	Консультативний контакт складає сутність процесу консультування. Особливо підкреслюються щирість, теплота, емпатія, повага, підтримка з боку консультанта і "передача" цих установок клієнтам. Засвоєні під час консультативного контакту навички клієнт переносить на інші відносини
Екзистенціальна терапія	Основне завдання консультанта - вжитися в екзистенцію клієнта і зав'язати з ним автентичний зв'язок. Контактуючи з консультантом, клієнт розкриває свою унікальність. Відношення між консультантом і клієнтом розуміється як контакт "людина - людина", ідентичний зустрічі двох рівноцінних людей "тут і тепер". Під час консультативного контакту змінюється як консультант, так і клієнт

Як видно з цієї таблиці, з позицій різних теоретичних орієнтацій контакт "консультант - клієнт":

- або створює передумови для початку зміни (терапія поведінки і раціонально-емоційна терапія);

- або спонтанно змінює клієнта (орієнтована на клієнта терапія або екзистенціальна терапія);
- або становить зміст обговорення та роботи взагалі (психодинамічний напрямок).

Таким чином, хоча представники, наприклад, екзистенційно-гуманістичного та психодинамічного напрямків консультативний контакт в конкретній роботі використовують по-різному, вони єдині в думці про його важливість в процесі консультування.

### **(Презентація 6) Терапевтичний клімат.**

Якість консультативного контакту залежить від двох важливих чинників — психологічного клімату та навичок консультанта (вербальних і невербальних) — у підтриманні спілкування.

Психологічний клімат складається не лише з емоційно значущих компонентів. Із фізичних складових згадаємо облаштування місця консультування, розташування консультанта й клієнта в просторі (дистанція, манера сидіти тощо), структурування виділеного для консультування часу. До власне емоційних компонентів психологічного клімату відносять створення атмосфери взаємної довіри, щирість консультанта, його здатність до емпатії й безумовна повага клієнта.

Обговоримо фізичні компоненти психологічного клімату.

#### **Фізичні компоненти психологічного клімату**

*Обстановка консультування.* Під час психологічного консультування клієнт із меншим страхом розкриває і досліджує свої проблеми, якщо консультування відбувається в добре обладнаному кабінеті. Зрозуміло, що не завжди є можливість забезпечити ідеальні умови, однак до місця консультування висуваються певні вимоги. Насамперед, консультування має відбуватися в спокійній обстановці, у звуконепроникному кабінеті. Ми знаємо, що сам процес консультування підвищує тривожність, тому клієнт повинен бути впевнений, що його не почують сторонні. Якщо клієнт чує те, що відбувається в сусідній кімнаті або коридорі, він засумнівається в конфіденційності спілкування з консультантом. Це може перешкодити виникненню психологічно ефективного контакту.

Кабінет повинен бути не дуже великим, затишно обставленим і не занадто вигадливим, із спокійною кольоровою гамою. Світло не повинно падати на клієнта. У кабінеті повинні бути стіл, зручні стільці (три-чотири на випадок прийому кількох людей, наприклад: батьки клієнта, подружня пара тощо). Для проведення занять із релаксації бажано мати кушетку. На стінах можна повісити кілька картин, на полицях розташувати книги, але інтер'єр не повинен бути перевантажений, щоб не відволікати увагу клієнта. На робочому місці не варто тримати дуже особисті речі (наприклад, сімейні фотографії) або предмети, що відображають переконання консультанта (наприклад, хрест на стіні).

Бажано щоразу приймати клієнта в тому самому кабінеті. Тоді він не відволікається, не витрачає час на освоєння нової обстановки; крім того, знайома обстановка дозволяє почувати себе безпечніше.

*Структурування консультативного простору.* Клієнт входить у кімнату й потрапляє на "територію консультанта". Одним із головних аспектів взаємодії між консультантом і клієнтом є так зване "структурування простору". Усе, що відбувається під час першої зустрічі, впливає на психологічне самопочуття клієнта. Зустріч починається зі знайомства. При цьому необхідно дотримуватися певного етикету: встати й зустріти клієнта, представитися, попросити клієнта назвати ім'я і прізвище, запропонувати йому вибрати місце й присісти, перш ніж зробити це самому. Щоб клієнт почував себе невимушено, консультант із перших хвилин знайомства повинен бути ввічливим, гостинним господарем і поводитися природно без зайвої напруги.

Ще одне питання, пов'язане зі структуруванням консультативного простору, — це розташування консультанта й клієнта.

Якщо консультант і клієнт сидять з протилежних боків столу, то між ними зберігається соціальна дистанція, і атмосфера консультування буде офіційною. Для консультування, навпаки, більше сприятлива позиція, коли консультант і клієнт розташовуються за столом з одного боку. У цьому випадку вся невербальна інформація, що виходить від клієнта, доступна для консультанта; крім того, він може змінювати (і дозволяє це робити клієнтові) відстань між ними залежно від ситуації консультування або при зміні характеру консультативного контакту. Розташування одного навпроти одного сприяє виникненню атмосфери співробітництва.

Дистанція між консультантом і клієнтом відображає відомий у соціальній психології феномен "особистого простору". Особистий простір змінюється залежно від стосунків між учасниками бесіди, обговорюваної теми, культурних відмінностей. Через неправильно обрану дистанцію в консультуванні (наприклад, неспіврозмірність соціального або вікового аспекту особистого простору) деякі теми взагалі не можуть бути порушені.

З проблемою дистанції тісно пов'язане питання про психологічний зміст і можливість фізичного дотику до клієнта. Дотик означає дуже близький, інтимний контакт. Дослідження показали, що близько половини опитаних психологів думають, що фізичний невротичний контакт є цінним у процесі консультування. Найбільш доречним він є за таких обставин:

- консультування соціально та емоційно незрілих клієнтів;
- консультування людей, що перебувають у кризі після психічної травми, особливо якщо вона пов'язана з втратою близької людини;
- прагнення продемонструвати емоційну підтримку.

Однак дуже важко встановити межу, за якою фізичний нееротичний контакт набуває еротичного характеру. У будь-якому випадку дотик не повинен використовуватися як специфічна техніка консультування, коли відсутні щирі



почуття до клієнта. Щоб дотик допоміг створити безпечний для клієнта психологічний клімат, він повинен бути спонтанним і щирим.

*Структурування часу консультування.* Психологічний клімат передбачає і належне структурування часу. Перша зустріч із клієнтом повинна продовжуватися стільки часу, скільки і всі наступні зустрічі. Іноді перша зустріч затягується через необхідність ближче познайомитися з клієнтом і наповнює його сподіваннями на нереальну тривалість консультування. Тому краще не провокувати помилкових очікувань.

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

Психотерапія та консультування вимагають концентрації уваги та пильності, а, як відомо, концентрацію уваги важко зберігати більш як 45-50 хвилин. Традиційні 50 хвилин, що регламентують консультативну зустріч, дозволяють продуктивно обговорити кілька питань, а потім 10 хвилин приділити запису основних аспектів минулої бесіди або просто відпочинку за чашкою кави. Це також важливо під час прийому декількох клієнтів одночасно. Тривалість бесіди може змінюватися залежно від віку клієнта. Бесіда з 5-7-літньою дитиною не повинна тривати більш як 20 хвилин, із 8-12-літнім — близько 30 хвилин, а з дітьми старше 12 років консультативна бесіда може тривати до 1 (однієї) години.

Тривалість бесіди консультант визначає на початку зустрічі. Клієнт повинен знати, скільки він має часу для обговорення наболілих проблем. Коли консультант не встановлює тривалості бесіди, він змушує клієнта постійно нервувати, що прийом може припинитися в будь-який момент.

Консультативна зустріч підходить до кінця майже за 40 хвилин. Щоб допомогти клієнтові краще зорієнтуватися в часі, ми повинні йому нагадати, що час закінчується. Заклопотаний клієнт часто погано орієнтується в часі, тому таке нагадування може виявитися важливим.

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

На початку консультування варто також визначити частоту зустрічей. Фахівці вважають, що для встановлення продуктивного контакту достатньо однієї-двох зустрічей у тиждень. Якщо зустрічатися рідше, стає значно складніше одержати від клієнта неспотворену інформацію; згадати, що

відбувалося на минулій зустрічі, а також зберегти безперервність процесу консультування.

### **Емоційні компоненти психологічного клімату**

Люди, які потребують допомоги консультанта, перебувають у стані тривоги та страху. Спочатку вони не знають, чого очікувати від консультування і консультанта, проте приходять на консультацію зі своїми проблемами та надією на розуміння. Якщо із самого початку клієнт відчує довіру до консультанта, то в процесі консультування він стане сміливіше ділитися своїми почуттями, думками, страхами, які не так легко обговорювати з чужою людиною. Якщо клієнт не довірятиме, робота консультанта буде неефективною та безглуздою.

*Створювати взаємну довіру* — означає створювати психологічний клімат, що сприяє обговоренню значущих проблем. Це обов'язок консультанта. Успішність створення психологічного клімату залежить від особистісних якостей консультанта і його ставлення до консультування: необхідний щирий інтерес до людей і справжнє бажання допомагати їм. Не можна забувати, що клієнти добре відчують, чи цікавиться консультант ними власне як людьми, або тільки як об'єктами дослідження. Тому психолог не має права забувати про елементарні істини:

- під час консультування всю увагу слід приділяти клієнтові; не можна займатися сторонніми справами (наприклад, розмовляти по телефону, дозволяти входити в кабінет колегам й обговорювати з ними якісь — нехай навіть важливі — питання, літати думками за стінами кабінету тощо);
- треба надати клієнтові максимальну можливість висловитися. Він приходить до консультанта не вислуховувати повчання й мудрі поради, а розповісти про гнітючі та скрутні аспекти свого життя;
- не слід виявляти зайву цікавість. Консультант не повинен уподібнюватися до детектива. Важлива лише та інформація про клієнта, яка є необхідною для розуміння його проблем. Якщо консультант змушує клієнта надмірно розкриватися, клієнт після візиту відчуває певний душевний дискомфорт, переживає почуття провини та нерідко припиняє консультування;
- необхідно зберігати професійну таємницю. Якщо консультант із якихось причин зобов'язаний поділитися інформацією про клієнта з іншими, то повинен взяти на це в нього дозвіл;
- необхідно допомогти клієнтові відчувати себе невимушено під час консультативних зустрічей. Для цього консультант повинен виявляти дружелюбність, щирість, вміння зрозуміти стан клієнта;
- до проблем клієнта потрібно ставитися без осуду. Консультант повинен не оцінювати, а слухати, чути та розуміти. Коли консультант широко та природно демонструє настанову "сприйняття", клієнт почуває себе зрозумілим і гідним поваги.

**(Презентація 7)** Існує також перелік питань, які консультант зобов'язаний поставити в першу чергу собі. Ці питання є підставою для

виникнення взаємної довіри та одночасно критерієм, що надає консультанту впевненості в собі:

- Чи зможу я бути таким, щоб інші люди сприймали мене як надійну людину?
- Чи можу я чітко виражати свої думки так, щоб у спілкуванні мене розуміли недвозначно?
- Чи можу я сприймати у ставленні іншої людини до мене настанови, що базуються на теплоті, турботі, повазі, зацікавленості?
- Чи можу я бути достатньо сильною особистістю, щоб відрізнятись від інших?
- Чи можу я почувати себе настільки впевненим, щоб дозволити іншій людині бути іншою, відмінною від мене?
- Чи можу я дозволити собі повністю зануритися у світ почуттів та особистісних смислів іншої людини та зазнати подібних переживань?
- Чи можу я сприймати іншу людину такою, якою вона є? Чи вдасться мені переконати її в цьому?
- Чи можу я бути досить чуйним у стосунках з іншими, щоб мою поведінку не сприймали як погрозу?
- Чи можу я звільнити іншу людину від небезпеки зовнішніх оцінок?
- Чи можу я зрозуміти іншу людину, яка перебуває в процесі становлення, а чи буду скований своїм та її досвідом?

Щоб встановилася взаємна довіра, консультант повинен виявити особливо необхідні для фахівця якості: щирість, здатність до емпатії та безумовну повагу до людей.

*Щирість консультативного контакту* (конгруентність). Щирість — один із найважливіших елементів створення психологічного клімату. Щирість консультанта — це його здатність залишатися самим собою і відсутність потреби демонструвати професійний фасад. Щирий консультант не приховується за маскою і не намагається виконувати роль. Він природний у контакті, тому що уважний до своїх реакцій і почуттів, сумлінний і правдивий у передачі їх клієнтам. Щирість передбачає відповідність висловлювань почуттям і невербальній поведінці, спонтанність. Конгруентна взаємодія дає змогу клієнтові теж не приховуватися за фасадом у спілкуванні з консультантом. Відкритий своїм почуттям, думкам, настановам і одночасно вільний від почуття тривоги консультант забезпечує комфортний стан клієнта.

*Емпатія в консультуванні.* Емпатія є неодмінною умовою консультування та психотерапії. Вона передбачає ідентифікацію з іншою особою, що робить можливим взаєморозуміння різних людей. Прояв емпатії в спілкуванні означає, що консультант чуйно і точно реагує на переживання клієнта, немов це його власні переживання. Ідеться про здатність "вжитися" в суб'єктивний світ клієнта та зрозуміти зміст різних подій у цьому світі. Таке "входження" повинно бути неоцінювальним. Коли консультант точно та

старанно ідентифікує різноманітні почуття — злість, страх, ворожість, тривогу, радість, — клієнт має можливість краще почути і зрозуміти себе.

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

Емпатія означає здатність консультанта не тільки слухати, а й розуміти клієнта.

Таким є погляд більшості представників психологічного консультування на емпатію як на багатоступінчастий процес. По-перше, емпатичне пізнання здійснюється насамперед емоційно, через співпереживання клієнтові.

Співпереживання не буває повним — це процес, у якому консультант частково зазнає почуттів клієнта, одночасно зберігаючи необхідну відстороненість. По-друге, емпатія є когнітивним процесом, у якому консультант уважно аналізує те, з чим зустрічається в суб'єктивному світі клієнт.

Емпатичне розуміння можна засвідчити клієнтові різними способами: відображенням почуттів, вдалою і своєчасною інтерпретацією, точною метафорою тощо.

Оскільки емпатія не є простою навичкою, недослідженим залишається питання оволодіння нею. Давайте перевіримо, наскільки у вас сформована емпатія. Пропоную вам

#### ОПИТУВАЛЬНИК ЕМОЦІЙНОЇ ЕМПАТІЇ МЕХРАБІАНА ТА ЕПШТАЙНА

Дайте відповідь на питання, орієнтуючись на те, як ви ведете себе в подібних ситуаціях; висловіть свою згоду «+» або незгоду «-» з кожним з них.

1. Мене засмучує, коли я бачу, що незнайома людина відчувається серед інших людей самотньо

2. Люди перебільшують здатність тварин відчувати і переживати

3. Мені неприємно, коли люди не вміють стримуватися і відкрито проявляють свої почуття

4. Мене дратує в нещасних людях те, що вони себе самі шкодують

5. Коли зі мною хтось поруч нервує, я теж починаю нервувати

6. Я вважаю, що плакати від щастя нерозумно

7. Я близько до серця приймаю проблеми своїх друзів

8. Іноді пісні про кохання викликають у мене багато почуттів

9. Я сильно хвилююся, коли повинен повідомити людям неприємну для них звістку

10. На мій настрій сильно впливають оточуючі мене люди

11. Я вважаю іноземців холодними і байдужими

12. Мені хотілося б отримати професію, пов'язану зі спілкуванням з людьми

13. Я не дуже засмучуюсь, коли мої друзі роблять необдумано
14. Мені дуже подобається спостерігати, як люди приймають подарунки
15. По-моєму, самотні люди часто бувають недобррозичливими
16. Коли я бачу людину, що ридає, то і сам засмучуюсь
17. Слухаючи деякі пісні, я часом відчуваю себе щасливим
18. Коли я читаю книгу (роман, повість), то так переживаю, як ніби те, про що читаю, відбувається насправді
19. Коли я бачу, що з кимось погано поводяться, то завжди серджуся
20. Я можу залишатися спокійним, навіть якщо всі навколо хвилюються
21. Якщо мій друг або подруга починають обговорювати зі мною свої проблеми, я намагаюся перевести розмову на іншу тему
22. Мені неприємно, коли люди, дивлячись кіно, зітхають і плачуть
23. Чужий сміх мене не заражає
24. Коли я приймаю рішення, ставлення інших людей до нього, як правило, ролі не грає
25. Я втрачаю душевний спокій, якщо навколишні чимось пригнічені
26. Я переживаю, якщо бачу людей, що легко розчулюються через дрібниці
27. Я дуже засмучуюсь, коли бачу страждання тварин
28. Нерозумно переживати з приводу того, що відбувається в кіно або про що читаєш у книзі
29. Я дуже засмучуюсь, коли бачу безпорадних старих людей
30. Чужі сльози викликають у мене роздратування
31. Я дуже переживаю, коли дивлюся фільм
32. Я можу залишатися байдужим до будь-якого хвилювання навколо
33. Маленькі діти плачуть без причини

Кожний збіг з ключем оцінюється в один бал:

Відповідь	Номери тверджень
Згоден	1, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 31.
Не згоден	2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 30, 32, 33.

#### Нормативні значення

Стать	Рівень емпатійних тенденцій			
	Високий	Середній	Низький	Дуже низький
Юнаки	26 - 33	17 - 25	8 - 16	0 - 7
Дівчата	30 - 33	23 - 29	17 - 22	0 - 16

*Безумовна повага до клієнта.* Під поняттям "безумовна повага" розуміють безумовне й неоцінне сприйняття клієнта як цілісної особистості.

Позитивне ставлення до клієнтів формується на основі самоповаги консультанта. Якщо психолог не дорожить своїми почуттями і думками, зневажає своє минуле, йому важко поважати думки і почуття інших людей.

Позитивне ставлення — дуже важлива складова процесу консультування. Помічено, що студенти під час вивчення основ консультування часто дивуються, як може психологу подобатися кожна людина, що звертається за допомогою. Більшість фахівців здатна підтримувати позитивні стосунки з різними людьми — консультативний контакт дозволяє "переступити" через перешкоди, що зазвичай вважаються нездоланими. Якщо в якомусь окремому випадку консультант не в змозі перебороти себе, йому доводиться говорити одне, однак тон голосу, вираз обличчя, поза тіла розкривають зовсім інший зміст сказаного.

Консультант повинен також звертати увагу на невідповідність між вербальною і невербальною поведінкою клієнтів і тим самим допомагати їм висловити реальні, справжні почуття.

Якщо консультант добре орієнтується в невербальних реакціях, то це збільшує довіру клієнтів до нього. Клієнти приписують консультантові глибоку спостережливість, або "шосте почуття", найчастіше через його вміння "читати" невербальну поведінку.

### **(Презентація 8) 3. Навички підтримання консультативного контакту**

#### *Невербальне спілкування*

Невербальну поведінку фахівець повинен сприймати 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. Навіть однакові невербальні прояви можуть означати різні речі залежно від контексту. Наприклад, контакт очей припускає доброзичливість, інтимність, коли люди близькі між собою; однак довгий погляд на співрозмовника свідчить про агресію, якщо стосунки формальні. Подібним чином дотик може означати як турботу, так і прагнення до інтимності або домінування. Крім того, в уявленнях про невербальну поведінку існують виразні міжкультурні відмінності, які необхідно враховувати, працюючи в мультикультурному середовищі.

Дуже важливою є невербальна поведінка самого консультанта, тому що він таким чином також виражає не висловлені почуття й думки, а це нерідко розуміє і клієнт. Деякі невербальні реакції ми всі сприймаємо однаково, так як вони набули характеру соціальної конвенції. Тому консультант повинен контролювати свою невербальну поведінку, щоб перетворити її на інструмент консультування.

Еган визначив п'ять справжніх умов фізичного перебування разом:

1. Бути з клієнтом віч-на-віч. Фізична обстановка повинна бути такою, щоб консультант і клієнт повністю бачили один одного; вона повинна "говорити" клієнтові: "Я доступний для Вас; я зробив свій вибір — бути з Вами".

2. Бути у відкритій позі. Схрещені руки й ноги, як правило, інтерпретуються як оборонна, байдужа й відступальна поза. І навпаки, відкрита

поза означає, що консультант готовий прийняти все, що розкриє клієнт. Звичайно, схрещені руки консультанта не обов'язково означають те, що він "вийшов" із контакту. Тут головне, щоб консультант постійно запитував себе: "Наскільки моя поза відображає відкритість і доступність для клієнта?".

3. Час від часу нахилятися до клієнта. Коли консультант нахиляється до клієнта, він немов говорить: "Я з Вами, і мені цікаво все, що Ви зараз розповісте". Такою позою консультант виражає свою залученість та участь у контакті. З іншого боку, не перестарайтеся, тобто не наближайтеся до клієнта надмірно й занадто швидко, тому що це може спричинити відчуття тривоги, здатися вимогою швидкого й тісного контакту.

4. Підтримувати контакт очей із клієнтом, щоб наголосити на увазі й зацікавленості, але контакт не повинен бути безперервним.

5. Бути розслабленим. Так як більшість клієнтів хвилюється в ситуації консультування, важливо, щоб консультант не був напружений і не збільшував занепокоєння клієнта. Консультант повинен природно користуватися своїм тілом (невербальна поведінка), намагаючись показати клієнтові свою емпатичну залученість до консультативного контакту.

*Вербальне спілкування.* Незважаючи на значення невербального спілкування в консультуванні, найважливіші події відбуваються на вербальному рівні. Суть вербальної поведінки консультанта відображають способи його реагування в період консультування, які можна визначити як основні техніки.

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

Існують два важливих аспекти, пов'язані із цим умінням. По-перше, кожна людина відчуває потребу спілкуватися з іншою людиною стосовно важливих для неї справ. По-друге, наша схильність підтримувати інших або погоджуватися 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.

Однак існують деякі обставини, що заважають уважно вислухати клієнта. Часто те, що він говорить, не відповідає настановам консультанта, і він слухає не уважно.

Часом порушені під час консультування теми, події викликають у клієнта неприємні відчуття — тривогу, напругу. Консультант, прагнучи уникнути неприємних для клієнта переживань, може не почути в оповіданні деякі важливі подробиці.

Труднощі у консультанта викликають і клієнти, які безперестанку скаржаться на свої проблеми, особливо на симптоми.

Правильне вислуховування — це активний процес.

Про головний психологічний зміст правильного вислуховування та значення вислуховування для клієнта чудово написав Карл Роджерс (1969): "У житті я багато разів зненацька зустрічався з нерозв'язними проблемами, дуже погано себе почував. У такі моменти я думав, що був би щасливий, якби вдалося знайти людей, які вислухали б мене та виявили глибину розуміння. Щоб вони вислуховували без оцінок та осуду, не ставлячи діагноз. Я зміг переконатися, що якщо в стані психологічного дискомфорту хтось вислуховує тебе подібним чином, не покладаючи на себе відповідальність і не прагнучи сформулювати ставлення, то відчуваєш себе страшенно добре. Напруга одразу спадає. Безнадійність, сум'яття, що раніше лякали, стають прийнятною частиною внутрішнього світу. Коли мене вислуховували та чули, я по-новому сприймав свої переживання та міг просуватися далі. Викликає подив, що почуття, які здавалися жахливими, стають цілком терпимими, коли хто-небудь вислухає; нерозв'язні проблеми здаються посильними. Я глибоко ціную чуйне, уважне вислуховування".

**(Презентація 9)** Пропоную вам оцінити наявність у себе необхідних для роботи психологом особистісних рис.

*Інструкція:* Подумайте, наскільки вам властиві:

1. Емпатія. Я бачу світ очима інших. Я розумію іншого, так як можу відчувати себе в його шкірі. Я розумію настрій мого співрозмовника та відповідаю на нього.

2. Тепло. Визнання особистості іншого. Я висловлюю, не завжди обов'язково відчувуючи, різними способами, що я поважаю іншого, визнаю його право на свою думку, навіть помилку. Я людина, яка активно підтримує інших.

3. Щирість, справжність. Я більш щирий, ніж фальшивий в своїй взаємодії з оточуючими. Я не ховаюся за ролями і фасадами, не прагну справити враження, «зробити вигляд», тому інші знають, ким я є насправді. Я залишаюся самим собою в своєму спілкуванні з іншими людьми.

4. Конкретність. Про себе я можу сказати, що висловлююсь однозначно, коли розмовляю з людьми. Я не кажу загальних фраз, а спираюся на конкретний досвід і поведінку. Я говорю ясно і точно.

5. Ініціативність. У взаємовідносинах з іншими я займаю активну позицію: сам дію, а не тільки реаую. Вступаю в контакт, а не чекаю, коли вступлять в контакт зі мною. Я проявляю ініціативу з різних приводів стосовно людей.

6. Спонтанність. Безпосередність в прояві себе. Я дію відкрито і прямо у взаєминах з оточуючими, не роздумуючи про те, як я буду виглядати зі сторони.

За результатами цієї вправи поділіться на семінарі вашими міркуваннями з учасниками групи.