

**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 6: Консультативна бесіда (частина 1)**

**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) ЛЕКЦІЯ 6. КОНСУЛЬТАТИВНА БЕСІДА (частина 1)**

### **Навчальні питання:**

1. Інтерв'ю як метод психологічного консультування
2. Етапи консультативної бесіди.
3. Завдання і поведінка психолога-консультанта на етапі знайомства з клієнтом, розпитування клієнта, формулювання консультативних гіпотез.

### **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.Поеднання індивідуальної та сімейної психотерапії у роботі з родинами
15. Шевченко Л. О. Чепіга Л. П. Практична психологія : навч. Посібник Харків : Константа, 2018. - 191 с.

## **Інтерв'ю як метод психологічного консультування (Абрамова)**

Відмінність інтерв'ю від інших методів роботи психолога полягає в тому, що інтерв'ю є індивідуалізованим методом; воно допускає побудову предмета взаємодії психолога з іншою людиною. Таким предметом є психічна реальність іншої людини, наприклад, темою можуть стати переживання клієнта чи його думки.

Але суттєво важливим для проведення інтерв'ю є те, щоб у процесі обговорення різноманітних тем зробити динамічнішим ставлення людини до різних властивостей її психічної реальності.

Теми інтерв'ю формуються чітко в життєвому контексті. Конкретизація контексту постановки теми є необхідною умовою проведення інтерв'ю.

Психолог, який працює з темою та її контекстом, під час інтерв'ю повинен постійно контролювати особисті проєкції на зміст теми, підтекст, що може суттєво вплинути на дану ситуацію.

Запитання — основний спосіб діяльності психолога під час інтерв'ю. Як правило, поширена **п'ятиступенева модель інтерв'ю**. (Презентація 2)

*Перший ступінь* — це структурування, досягнення взаєморозуміння, або, як часто його маркують, - "Привіт!".

Яку мету ставить психолог на цій стадії? Психолог структурує ситуації, визначаючи, що буде метою його взаємодії з клієнтом, надає клієнту інформацію про свої можливості. При цьому він вирішує проблеми встановлення контакту з іншою людиною. Конкретні варіанти вирішення цих проблем залежать від індивідуальних та культурних особливостей клієнта. Інтерв'ю може розпочатися зі вступу, запропонованого психологом: "Слухаю Вас...", "Розкажіть про себе!" чи "Що Вас привело до мене?".

Клієнт на цій стадії інтерв'ю вирішує завдання досягнення психологічного комфорту, тобто завдання емоційного та когнітивного сприйняття ситуації та особисті психолога.

*Другий ступінь* інтерв'ю починається зі збору інформації про контекст теми, відбувається означення проблеми. Маркування цієї стадії інтерв'ю — "У чому проблема?".

Психолог вирішує такі питання: "Чому клієнт прийшов? Як він бачить свою проблему? Якими є його можливості у вирішенні цієї проблеми?". На цій стадії психолог повинен намагатися якомога більше дізнатися про людину, ставлячи при цьому конкретні запитання про події, їх учасників та конкретні вчинки, заохочувати детальну розповідь клієнта про себе. Упродовж цього часу психолог створює власне уявлення про внутрішній світ клієнта.

Шляхом аналізу контексту психологу необхідно з'ясувати, що знає клієнт про свої можливості дій, почуття, думки, як він сприймає власне "Я".

Після цього починається *третій етап інтерв'ю*, який можна охарактеризувати так: бажаний результат. Маркування цього ступеня — "Чого Ви хочете досягти?". Психолог разом із клієнтом визначає бажаний

результат, обговорюючи те, яким клієнт хоче стати, що зміниться у його житті, коли бажане буде досягнуто. Для клієнта це має особливе значення: клієнт переживає зміни, що відбуваються з ним, як результат власних зусиль.

Важливим моментом є те, що зазвичай інтерв'ю відбувається на фоні негативної інформації клієнта про себе самого. Психологу дуже важливо обговорити з клієнтом позитивні варіанти поведінки. Тестування в цій ситуації дає змогу клієнту виявити невідомі йому ресурси особистості; зосередити увагу на можливостях, про які він раніше не знав.

*Четвертий ступінь* інтерв'ю — напрацювання альтернативних рішень. Маркування цієї стадії — "Що можна зробити?". Психолог та клієнт працюють із різними варіантами вирішення проблеми.

*П'ятий ступінь* — узагальнення попередніх стадій, перехід від навчання до дій. Маркування цього етапу — "Ви будете це робити?". На цій стадії завдання психолога полягає в тому, щоб сприяти зміні думок, дій, почуттів клієнтів у повсякденному житті.

З практики консультування відомо, що багато людей нічого не роблять для зміни власної поведінки. Психологу потрібно ставитися до цього спокійно, так як ефект консультування визначається тими переживаннями, які були в клієнта під час інтерв'ю.

Зміна стану клієнта у процесі інтерв'ю — головна ознака його ефективності. Для психолога вміння побачити ці зміни та зробити їх доступними для клієнта є основним професійним правилом роботи.

### **(Презентація 3) Етапи консультативної бесіди**

Консультативну бесіду можна порівняти з літературним твором, де є свій пролог, розвиток сюжету, зав'язка, розв'язка, кульмінація та епілог. Інакше кажучи, бесіда консультанта з клієнтом — процес аж ніяк не випадковий: вона організовується відповідно до визначених правил проведення, які роблять її ефективною та цілеспрямованою.

У чому ж полягають основні правила проведення бесіди в психологічному консультуванні?

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

- 1) знайомство з клієнтом та початок бесіди;
- 2) розпитування клієнта, формулювання та перевірка консультативних гіпотез;
- 3) корекційний вплив;
- 4) завершення бесіди.

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

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

- 1) початок бесіди — 5-10 хв.;
- 2) розпитування клієнта — 25-35 хв.;
- 3) корекційний вплив — 10-15 хв.;
- 4) завершення бесіди — 5-10 хв.

Зупинимося докладніше на тому, що являє собою кожний із цих етапів, яка мета кожного з них та які завдання повинен встигнути вирішити консультант у відведений для цього час, які найпростіші прийоми організації процесу бесіди.

### **Початок бесіди: знайомство з клієнтом.**

Перше, що необхідно зробити консультантові під час прийому — це зустріти та посадити клієнта. Успіх бесіди багато в чому залежить від того, наскільки психолог зуміє проявити себе як доброзичливий та зацікавлений співрозмовник уже з перших хвилин.

Консультант може продемонструвати свою зацікавленість та доброзичливість із найперших хвилин зустрічі, піднявшись назустріч клієнтові, а то і зустрівши його у дверях кабінету; при необхідності можна допомогти зняти верхній одяг, показати, куди зручніше поставити сумки, а потім запропонувати сісти.

Краще, якщо консультант із самого початку підбадьорює клієнта репліками на зразок: "Проходьте, будь ласка", "Сідайте зручніше" тощо.

Що тут є важливим, у чому консультант-початківець може припуститися *помилки*?

Не слід занадто метушитися, загравати з клієнтом, із перших хвилин намагатися вступити з ним в активний контакт, пропонувати та обіцяти свою допомогу. Ситуація початку бесіди для людини, що прийшла до психолога вперше, сповнена дискомфорту; йому необхідно дати час оговтатися, прийти до тями. Добре, коли консультант не занадто багатослівний; безпосередньо перед початком бесіди краще зробити паузу (не дуже тривалу — 45-60 секунд; цієї паузи буде достатньо для того, щоб клієнт встиг зібратися з думками).

Дуже важливий момент початку бесіди — знайомство з клієнтом по імені. Власне кажучи, клієнт може відмовитися назвати себе, але забути або не запропонувати йому представитися — це значить багато в чому приректи консультацію на невдачу. Оптимальна позиція консультанта стосовно клієнта — це позиція рівності, одним із проявів якої є рівність імен. Це означає, що краще, якщо психолог представляється так само, як клієнт — на ім'я й по батькові, просто по імені тощо. (Із цієї рекомендації можуть бути винятки, пов'язані з віком співрозмовника, а також із специфікою умов, у яких проходить консультація). Важко передбачити, як саме представиться клієнт, тому краще, якщо консультант дасть йому можливість назвати себе першим, використовуючи репліку на зразок: "Давайте познайомимось, як мені Вас називати?". Після того, як клієнт назве себе, психолог, орієнтуючись на його форму представлення, зможе назвати себе відповідним чином.

Трапляється, що на початку бесіди консультант стикається із ситуацією, коли клієнтові необхідно пояснити, що таке психологічне консультування, на що він може розраховувати, звертаючись за допомогою. Таке запитання може поставити навіть людина, яка прийшла на консультацію за власною ініціативою, але частіше необхідність у поясненні мети консультування виникає в ситуації, коли психологові доводиться приймати клієнтів поза стінами консультаційного центру — на підприємстві, у школі, у лікарні. У подібних випадках за психологічною допомогою найчастіше звертаються люди, недостатньо інформовані про можливості та обмеження психологічного впливу.

Звичайно, у клієнта можуть виникнути питання на кшталт: "А Ви впевнені, що зможете мені допомогти?". У такому випадку краще не вступати в тривалу дискусію, не обіцяти клієнтові гарантованої допомоги, а запропонувати: "Давайте спробуємо".

Клиент приходит за помощью, испытывая страх и надежду. Консультант должен ослабить страх и укрепить надежду. Представившись, консультант узнает имя клиента и несколько минут может уделить общепринятым фразам, которые уменьшают тревогу и напряжение. Консультанту следует проявлять активность во время всей первой встречи. Если клиент очень напряжен, можно вербализовать его чувства («Вы очень озабочены», «Что Вас заботит»). Разговор о беспокойстве способствует снятию напряжения. На первых этапах консультирования у клиента существует проблема самораскрытия, фрустрированному клиенту трудно начать говорить о содержании своей тревоги.

Препятствуют самораскрытию клиента:

страх изменения, бессознательно клиент боится, что наступит конец его "комфортному" существованию, к которому он как-то притерпелся, которое ему, по крайней мере, известно; страх перед необходимостью совершать, усилия для изменения себя и своего поведения; страх

самопоражения, страх предательства со стороны терапевта, иррациональный страх при отсутствии доверия к консультанту.

Недоверие к консультанту, вызванное его жесткостью, давлением или неправильно выбранным темпом продвижения.

Стыд перед открытием тех сторон своей личности или поведения, которые являются социально-нежелательными или не соответствуют моральным требованиям, предъявляемым клиентом к себе. Стыд способствует дезорганизации поведения клиента.

Иногда клиент боится оценки, диагноза, беспокоится из-за возможного выявления нарушений психики. Беспокойство такого рода следует устранить в начале беседы. Консультант должен объяснить, что клиент сам выбирает, о чем и сколько говорить, что жизненные проблемы людей нельзя считать болезнями.

### Розпитування клієнта- ЛЕКЦІЯ 3 НА РУССКОМ!!

Наступний крок — це перейти безпосередньо до процесу консультування. Природно припустити, що спочатку необхідно, щоб клієнт розповів про себе та свої проблеми. Цей хід настільки логічний, що часто клієнти самі починають розповідь про себе без спеціального запрошення, іноді настільки кваплячись, що забувають представитися. У такій ситуації краще перервати співрозмовника та запропонувати спочатку познайомитися, хоча б для того, щоб він трохи відійшов від заготовленої заздалегідь розповіді, більше налаштувався на спільну роботу з консультантом, а не на монолог.

Якщо клієнт мовчить, чекаючи, що скаже консультант, йому можна допомогти почати розповідь про себе репліками на зразок: "Слухаю Вас уважно" або "Розповідайте, що Вас сюди привело". Коли клієнт виражає непевність, про що і як варто говорити, з чого почати, можна додати: "Розповідайте те, що вважаєте важливим самі, а якщо про щось потрібно довідатися мені, я Вас сам запитаю, коли у цьому виникне необхідність". Іноді клієнта можна спеціально заспокоїти: "Не кваптеся, часу у Вас досить".

Із самого початку бесіди не варто забувати про те, що консультативний вплив — це насамперед вплив через слово: одне неточне формулювання або репліка — і клієнт надовго може бути вибитий з колії, образитися на консультанта, замкнутися, відчувати себе непевно та самотньо. І тоді психологові доведеться витратити багато часу на виправлення ситуації та відновлення контакту.

До таких невдалих слів, що, на жаль, часто зустрічаються в мові консультанта, належить слово "проблема". Вживання цього слова на початку бесіди до того, як його стосовно себе застосував сам клієнт, може викликати негативну реакцію. "Проблема" може пролуhati для людини як вирок або діагноз, у той час як він може зовсім інакше оцінювати свою ситуацію.

Інша помилка, що часто зустрічається в консультантів-початківців, — зайва фіксація уваги клієнта на особливостях ситуації консультування репліками на кшталт "Не бійтеся", "Не напружуйтеся", "Навіть якщо Вам буде соромно говорити про щось, Ви...". У якій би формі подібні репліки не пролунали, з них випливає, що тут можна чогось боятися, у зв'язку з чимось напружуватися тощо.

Іноді здається, що всі застереження, пов'язані з початком бесіди, зайві: раз клієнт прийшов до психолога, нікуди він від нього вже не подінеться. Але це зовсім не так. Можна з ввічливості "відсидіти" свій час, але чи буде від цього користь? Успішно встановити контакт із клієнтом, правильно організувати бесіду із самого початку — це означає значною мірою забезпечити гарантію ефективності консультування. Несформований контакт із людиною або питання, не вирішені на початку бесіди, можуть стати перешкодою в розвитку бесіди саме тоді, коли це буде особливо недоречно. Найчастіше саме вони є благодатним ґрунтом для формування опору клієнта психологічному впливу, що може проявитися як небажання продовжувати



бесіду, у претензіях до консультанта, у відчутті безглуздості того, що відбувається тощо.

Опір консультуванню — явище, розповсюджене на початку бесіди, коли клієнт, уже зайшовши в кабінет психолога, все ще вагається, чи варто було йому сюди приходити, чи ні. Так, наприклад, опинившись віч-на-віч із консультантом, він може почати виражати сумніви з приводу того, чи влаштовує його консультант за віком, статтю, професійним досвідом тощо.

Що можна зробити в такій ситуації? Насамперед, не варто занадто сильно наполягати на тому, що раз клієнт потрапив саме до Вас, то і працювати він має саме з Вами. Найкраще запропонувати продовжувати бесіду, пообіцявши, що якщо в людини дійсно виникне в цьому необхідність, вона зможе звернутися до іншого фахівця. Обговорюючи це з клієнтом, можна залучити і деякі аргументи: "Практична психологія — це наука, тому мої особисті особливості не мають великого значення. Набагато важливішою є професійна кваліфікація, яку Ви зможете оцінити, лише почавши працювати зі мною".

Буває, що людина, яка звернулася за допомогою, починає розмову із загальних тем та питань, що особисто до неї не мають ніякого стосунку: скажімо, чому зараз так багато розлучень; як впливають особливості сучасної ситуації в країні на взаємини між людьми тощо. Звичайно, цілком ігнорувати запитання клієнта не варто, але інтерес до абстрактних тем практично ніколи не буває підставою для звернення до консультанта за консультацією. До того ж час консультації обмежений, а розмова на загальні теми може "з'їсти" коштовні хвилини, яких, коли людина почне говорити про себе, не вистачить (звинувачувати ж у цьому можна лише консультанта, а не клієнта).

Необхідно пам'ятати, що подібна дискусія найчастіше являє собою один із проявів опору, страху перед початком бесіди та її можливих наслідків, тому краще скористатися зручним випадком та допомогти клієнтові перебороти цю ситуацію, поставивши запитання: "А чому Вас хвилюють ці питання, що привело сюди особисто Вас?". Від прямої відповіді клієнт може ухилитися, але психологові варто зробити таку спробу, і чим раніше це відбудеться, тим легше буде для обох змінити тему обговорення.

Трапляється, що людина, яка прийшла в консультацію, просить консультанта допомогти не лише їй самій, а й комусь інше. Її запит може бути, наприклад, таким: "Запросіть сюди мою дружину (чоловіка), дочку (сина), він (вона) не хоче йти сам (-а), а йому (їй) потрібна допомога". Ситуація може дійти до курйозу, коли клієнт починає просити довідку на підтвердження діагнозу для когось із родичів, лист до суду тощо. У таких ситуаціях психологові слід виявити твердість: він працює лише з тими, хто безпосередньо звертається за допомогою і хто готовий обговорювати та аналізувати свою життєву ситуацію з погляду власної відповідальності за неї. Телефонувати, запрошувати в консультацію, писати листи тощо — це значить втручатися в приватне життя людей, знаючи про них досить мало та не уявляючи, що думає про це інша сторона. При цьому варто намагатися зорієнтувати на роботу того, хто вже прийшов у консультацію, нагадавши,

що в будь-якому конфлікті є дві сторони, і навіть якщо вплив однієї з них на те, як розгортаються події, на перший погляд, незначний, він, без сумніву, існує. Вступаючи в таку дискусію, не слід забувати, що спроба приписати власні проблеми іншому є класичною формою опору, що описано та проаналізовано на сторінках багатьох книг і підручників із психотерапії.

Про форми та типи опору можна говорити ще дуже багато, але реально навчитися працювати з ними непросто, і краще, якщо поруч є хтось, хто може дати гарну пораду або показати ефективні способи роботи на практиці.

#### **(Презентація 4) Контакт із клієнтом під час бесіди**

Одна з найважливіших умов ефективної роботи психолога — успішний контакт із клієнтом. Гарантія такого контакту — професійне володіння не лише вербальними технічними засобами, а й такими найважливішими невербальними параметрами, як тон голосу, контакт очей, паузи тощо.

**Вербальний контакт.** Засоби підтримки вербального контакту досить умовно можна поділити на прямі та непрямі. До першої групи зарахуємо всі ті форми звернення консультанта до людини, яка прийшла на прийом, спрямовані на встановлення з нею довірливих та відвертих стосунків — підбадьорювання, похвалу, вираження підтримки тощо. Необхідність використання таких форм звернення з боку консультанта виникає в різних випадках: на початку бесіди, щоб налагодити контакт і зняти напругу; у ситуації, коли обговорюються занадто важливі питання; коли клієнт розчарований або плаче.

Буває, що людині необхідно почути, що вона не гірша за інших; відчувати підтримку та розуміння з боку консультанта; їй потрібна настанова сприймати свої проблеми не як щось ганебне та виняткове, а як тимчасову невдачу, що трапляється і в житті інших людей. У таких ситуаціях психологові варто використати репліки на зразок: "Подібні проблеми нерідко виникають у батьків підлітків" або "Немає нічого дивного в тому, що Вам із чоловіком так важко знайти спільну мову, подружнє життя — це дійсно мистецтво", або "Не варто переживати, я думаю, що справу ще можна залагодити". Допомогти консультантові під час бесіди може і відкрито виражена похвала, наприклад: "Не всякий би витримав таке" або "Ви дійсно добре розбираєтеся в людях, якщо так тонко розумієте, чому вона так вчинила". Подібні висловлювання часто дають самостійний психологічний ефект, сприяючи формуванню в клієнта позитивної Я-концепції.

Одним із найважливіших непряміх вербальних засобів, спрямованих на підтримку контакту, є використання імені клієнта. Саме згадування імені людини сприяє виникненню в клієнта відчуття, що консультант орієнтований на нього, слухає його з повагою та розумінням. У найбільш складні моменти прийому, коли клієнта необхідно зупинити або перебити, допомогти сформулювати важливу думку тощо, звернення консультанта до клієнта по імені забезпечує уважне ставлення до його слів, більш довірливий та відвертий рівень бесіди.

Найбільш традиційна форма підтримки вербального контакту в бесіді — це вираження згоди та схвалення, які консультант висловлює, уважно

слухаючи клієнта. Не так важливо, у якій формі та у який момент пролунає схвалення, але сам факт, що психолог не мовчить, а киває, підбадьорює, погоджується — сприяють виникненню в співрозмовника відчуття, що його уважно слухають і розуміють. Консультантові не слід нехтувати цими засобами, навіть якщо йому хочеться по можливості зберегти нейтральність власної позиції та не формулювати передчасних суджень. Згода, висловлена під час монологу клієнта, аж ніяк не виключає того, що в консультанта може бути власна думка або ставлення до розповіді.

**Невербальний контакт.** Про невербальний контакт і його значення як у процесі психотерапії, так і для забезпечення ефективності міжособистісного спілкування, написано дуже багато. Пов'язано це не лише з тим, що те саме слово, сказане по-різному, дає різний ефект. Невербальні реакції меншою мірою, ніж вербальні, перебувають під свідомим контролем людини. Тут консультант-початківець може легко припуститися помилки, не "прослідкувати" за собою, і тоді мимовільна гримаса роздратування або втоми, сприйнята клієнтом на свій рахунок, може негативно позначитися на подальшому ході бесіди. Не випадково існують спеціальні форми навчання психологів за допомогою відеозапису, спрямовані на оволодіння мімікою, контроль за власним виразом обличчя.

Можна виділити кілька *сфер невербального контакту*, яким консультант має приділяти спеціальну увагу під час бесіди:

1. Контакт очей. У повсякденному житті люди рідко дивляться в очі один одному, скоріше навіть уникають цього як небажаного втручання в приватне життя. Консультантові також не слід нав'язувати клієнту погляд в очі, хоча для клієнта іноді буває важливо подивитися в очі психолога для того, щоб перевірити, наскільки уважно його слухають.

Проте консультантові під час бесіди варто дивитися на клієнта, а не вбік, оскільки інакше в співрозмовника може виникнути відчуття, що його погано та неуважно слухають. Оптимальне просторове розташування під час бесіди — коли консультант і клієнт сидять під кутом один до одного — якнайкраще сприяє тому, що вони знаходяться в полі зору один одного, але клієнт має можливість дивитися вбік, не відводячи спеціально очей і не нав'язуючи себе співрозмовникові.

2. Вираз обличчя. Професіоналу слід стежити за виразом свого обличчя. Найкраще, якщо на обличчі можна прочитати доброзичливу увагу. Але тим, хто лише починає працювати, варто спеціально поспостерігати за собою перед дзеркалом, обрати той вираз, що найбільшою мірою підходить до ситуації консультування, відчути його на своєму обличчі.

Буває, що в процесі бесіди консультант-початківець відчуває розгубленість, не знає, що робити далі, що сказати. Особливо часто це виникає в ситуаціях, коли клієнт плаче, охоплений якимись сильними емоціями або агресивно сперечається з консультантом. Незалежно від ситуації вираз обличчя та голос консультанта не повинні видавати розгубленості та сум'яття. Вираз спокою та впевненості на обличчі професіонала має психологічний ефект, створюючи відчуття, що все

нормально, нічого страшного або надзвичайного не відбувається, із усім цим можна впоратися.

3. Поза тіла. Природно, що поза консультанта не повинна бути напруженою або закритою. Відчуття напруженості може виникнути, якщо консультант буде сидіти на краєчку стільця або якщо його руки будуть із напругою стискати поручні крісла, або просто в тому, як він сидить, буде щось незвичне або неприродне. Закритість пози традиційно пов'язується зі схрещеними руками або ногами. Відчуття відстороненості психолога може виникнути, якщо він занадто далеко відкидається в кріслі або відсовується від клієнта. Але не слід і занадто близько наближатися до співрозмовника або сидіти в кріслі, нахилившись прямо вперед, — така поза може викликати відчуття тиску та порушення особистісного простору.

Консультант та клієнт перебувають під час бесіди в своєрідному тілесному контакті, використання якого може також підвищити ефективність консультативного процесу. Зазвичай це виражається в тому, що під час активної участі в розмові клієнт, не усвідомлюючи цього, починає дзеркально відбивати позу та поведінку консультанта. Так, якщо психолог напружений, відчуття напруги та непевності передається і співрозмовнику, який неусвідомлено приймає позу, аналогічну позі консультанта. Наявність такого контакту створює величезні можливості для консультанта, який може спробувати побічно вплинути на клієнта, розслабившись та зайнявши підкреслено більш зручну позу у випадку, якщо клієнт занадто закритий або напружений. Мимоволі співрозмовник швидше за все тією чи іншою мірою намагатиметься повторити її. Зміна позиції тіла, як правило, спричинює і зміну психологічного стану (корекція психологічних станів через вплив на тіло є змістом одного із сучасних напрямів психотерапії, що дістав назву "тілесно орієнтована терапія").

4. Тон і гучність голосу. Реакція клієнта на те, що говорить психолог, значною мірою залежить від того, яким тоном з ним розмовляють. Тон консультанта має бути не просто доброзичливим — він має відповідати змісту того, про що говориться.

Не варто говорити з клієнтом занадто голосно. Скоріше, навпаки, приглушений голос більшою мірою сприяє виникненню в співрозмовника відчуття довіри, інтимності. Цікаво, що варіювання сили голосу та темпу мови консультанта точно так само, як і у випадку зі змінами пози тіла, можуть призвести до зміни стану клієнта. Як правило, гучність голосу й темп мови в консультанта та клієнта збігаються; якщо ж останній занадто збуджений, це відразу відображається на тому, як він говорить. У більш збудженому стані люди говорять голосніше та швидше. Консультант може трохи остудити клієнта, почавши говорити повільніше та тихіше, що швидше за все призведе до того, що клієнт намагатиметься пристосуватися, нормалізувавши в такий спосіб свій психологічний стан.

5. Використання паузи. Використання паузи як засобу психотерапії важко переоцінити. Про значення паузи для роботи з клієнтами багато писав

К. Роджерс, підкреслюючи, що вміння витримувати паузу є однією з найважливіших професійних навичок практика.

Витримуючи паузи, психолог дає можливість говорити клієнтові, стимулює монолог. Наявність пауз у бесіді створює відчуття неквапливості, продуманості того, що відбувається, тому не слід занадто поспішати задавати питання або коментувати те, що говорить клієнт. Пауза підкреслює значущість сказаного, необхідність осмислити та зрозуміти його. Консультантові варто витримувати паузу практично після будь-якого висловлювання клієнта, крім тих, котрі безпосередньо містять запитання. Пауза дає можливість доповнити вже сказане, виправити, уточнити його. Крім того, завдяки паузі можна уникнути ситуації, що, на жаль, нерідко виникає в процесі консультування, коли клієнт та консультант починають конкурувати один з одним, боротися за право вставити слово, щось сказати. Можливість говорити повинна надаватися насамперед клієнтові, і тоді в той момент, коли настане черга говорити психологові, його будуть слухати особливо уважно.

Однак, пауза консультанта не повинна бути надто тривалою. Час паузи сприймається в бесіді по-особливому, і хвилинна пауза буде здаватися "вічністю". Для нормальної паузи цілком достатньо 30-40 секунд.

До моменту закінчення першої фази розпитування у консультанта повинні скластися припущення про те, з чим пов'язані проблеми та труднощі в житті клієнта, тобто консультативні гіпотези.

### **(Презентація 5) Гіпотези в психологічному консультуванні.**

Кожна гіпотеза — це спроба консультанта зрозуміти ситуацію клієнта. При цьому опитування, що ж насправді відбувається, у чому проявляються справжні складності в стосунках між клієнтами та оточуючими, є абсолютно безглуздими. Об'єктивність у людських стосунках — річ досить відносна. Кожен учасник сприймає те, що відбувається, під своїм кутом зору, спирається на свій життєвий досвід, власні потреби, інтереси тощо. І третя сторона, якій зазвичай відводиться роль судді, також не є безсторонньою: у кожного є свої погляди на життя та принципи, і навіть у тих, хто заради істини намагається на якийсь час звільнитися від них, не вдається втекти від самого себе.

Але якщо консультант — не суддя, і не займається об'єктивним аналізом ситуації, на чому ж ґрунтується психологічний вплив?

Вище вже йшлося про те, що одне з найважливіших завдань психологічного консультування полягає в тому, щоб, показавши клієнтові, що його позиція неконструктивна та у чому саме вона неконструктивна, допомогти йому обміркувати конструктивнішу позицію у своїй життєвій ситуації, щоб потім він міг реалізувати її в житті. Гіпотези в психологічному консультуванні — це, власне кажучи, варіанти конструктивних позицій у ситуації, імовірні способи переорієнтації клієнта в його ставленні до своїх проблем.

Гіпотези консультанта ґрунтуються на тому, що розповідає клієнт про себе та свої проблеми. Але це лише база для їхньої побудови. Недосвідчений або непрофесійний консультант на кожному прийомі будує свої гіпотези заново, не маючи нічого про запас. Але для професіонала, добре знайомого з різними теоретичними та практичними розробками в галузі консультування та психотерапії, розповідь клієнта являє собою набір поведінкових патернів, що підлягають інтерпретації з погляду тієї або іншої концепції.

Концептуальне бачення того, про що говорить клієнт, значно полегшує роботу тим, що:

- дає змогу краще інтерпретувати матеріал,
- швидше знаходити те, що може допомогти у ситуації,
- оперувати великою кількістю ідей у розумінні ситуації, що склалася.

Чим більше гіпотез виникає в консультанта з приводу тих або інших висловлювань клієнта, тим більше він професійно оснащений, тим легше йому працювати. Але професіонал повинен уміти не лише осмислювати те, що говорить клієнт, а й передавати, формулювати своє бачення ситуації таким чином, щоб людина, яка звернулася за допомогою, змогла це формулювання прийняти. Гіпотеза, яку вербально виразив консультант, є інтерпретацією. Інтерпретація — наріжний камінь психотерапії, поворотний момент процесу консультування.

У підручниках та публікаціях з консультування та психотерапії гіпотезам і можливостям їхнього вербального вираження, тобто інтерпретаціям, надається особлива увага, широко практикуються різні спеціальні тренінги та обговорення, що дають змогу психологам навчитися висувати гіпотези та вербально формулювати їх, наводяться численні дослідження, спрямовані на прояснення того, коли, що і як найкраще говорити клієнтові.

Консультант здійснює вибір більш конструктивної позиції разом із клієнтом. Описуваний процес можна пояснити такою метафорою: гіпотези та інтерпретації консультанта та погляд на проблему, що в підсумку приймається клієнтом, відрізняються як сукні-напівфабрикати стандартного розміру та сукні з тієї ж тканини і того ж фасону, але спеціально пошиті для даної людини. Прийнята клієнтом гіпотеза обростає безліччю значимих і характерних лише для неї фактів та переживань, тобто вона максимально індивідуалізується.

Перш ніж давати інтерпретацію та намагатися змінити уявлення клієнта про те, що відбувається, консультант має спочатку сам для себе досить однозначно сформулювати, що ж відбувається в житті клієнта, тобто, перевіряючи свої гіпотези, він має зупинитися на одній, найбільш прийнятній для людини в конкретній ситуації. Перевірка гіпотез є основним змістом роботи консультанта на наступному етапі бесіди.

### *1. У чому полягають основні правила проведення бесіди в психологічному консультуванні?*

2. *Що таке опір консультуванню?*
3. *Як має поводитися консультант із клієнтом на початковому етапі бесіди?*
4. *Охарактеризуйте п'ятиступеневу модель інтерв'ю.*
5. *Дайте визначення поняття "вербальний контакт". Наведіть приклади.*
6. *Назвіть відомі Вам засоби невербального контакту.*