

**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 7: Консультативна бесіда (частина 2)

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.

(Презентація1) ЛЕКЦІЯ 7. КОНСУЛЬТАТИВНА БЕСІДА (частина 2)

Навчальні питання:

1. Завдання і поведінка психолога-консультанта на етапах перевірки консультативних гіпотез, корекційного впливу, завершення бесіди.

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.

(Презентація2) Друга фаза розпитування клієнта – перевірка консультативних гіпотез. Якщо в першій фазі розпитування консультант ставив широкі питання, що провокують клієнта на монолог, то в другій фазі характер запитань принципово змінюється. Формулювання стають більш тонкими, спрямованими на уточнення ідей, що виникли в консультанта. Це вже запитання, власне кажучи, на кшталт: "Скільки разів на тиждень він повертається після дванадцяти?", "Коли саме у Вас уперше виникло відчуття, що вона нездорова?". Консультантові слід намагатися, щоб відповіді клієнта відповідали характеру запитань, що ставляться, тобто щоб вони були точними та конкретними. Формулювання на зразок "часто" або "давно" тут неприйнятні. Для когось часто — це раз у тиждень, для когось — щодня. Чим точніша відповідь клієнта, тим легше розглянути ситуацію об'єктивно, не лише з погляду того, як звик сприймати свою ситуацію клієнт, а й під кутом зору гіпотез та інтерпретацій, що виникли в консультанта.

Основний та, мабуть, найбільш надійний для консультанта підхід до роботи на другому етапі розпитування — це **аналіз конкретних ситуацій із життя клієнта**, що наочно демонструє його стосунки з людьми, поведінку в проблемних ситуаціях, особливості обраних патернів взаємодії.

Робота з конкретними ситуаціями— один із найбільш надійних для консультанта способів перевірити свої гіпотези. Добре відомо, що чим докладніше людина говорить про що-небудь, чим більше конкретних деталей у розповіді, тим менший відбиток суб'єктивності та односторонності і більше можливостей для розуміння консультантом тих аспектів реальності, які оповідач не сприймає або не помічає. Дрібні деталі ситуації важче придумати, і вони стають своєрідними фільтрами, через які проходить неусвідомлювана клієнтом інформація.

Але що ж це таке — повна, докладна розповідь про конкретну ситуацію, які основні вимоги до неї?

У докладній розповіді повинно бути відображено, коли саме та у зв'язку з чим виникла описувана ситуація, де саме це відбувалося, хто брав у ній участь, що конкретно говорили та зробили клієнт та інші особи, що він думав і почував у той час, коли розгорталися події, що, з погляду клієнта, у цей час думали та почували інші учасники ситуації, чим ця ситуація закінчилася, які вона мала наслідки та на що вплинула.

Уявімо собі, що мова на прийомі в психолога зайшла про сімейний конфлікт, і розповідає про нього дружина. Для того, щоб її розповідь могла розглядатися як конкретна ситуація, клієнтка повинна повідомити про те, що кожний — чоловік, жінка — робив перед початком суперечки; як вона проходила; коли саме клієнтка відчула, що розлютилася та у зв'язку з чим; через що, з її точки зору, це почуття виникло; що говорила вона сама та що відповідав їй чоловік; чим була викликана суперечка з його точки зору (за припущенням клієнтки); як і у зв'язку з чим суперечку було припинено, як розгорталися події далі; чи довго стосунки були напруженими; які наслідки мала ця суперечка для їхніх стосунків.

Тільки, почувши таку повну розповідь, консультант може підтвердити або спростувати гіпотезу, наприклад, про те, що дружина сама перша провокує конфлікти, для того щоб використовувати їх потім як засіб тиску на чоловіка, видаючи себе за жертву. Самостійна розповідь клієнтів ніколи не буває настільки повною, щоб відразу ж задовольнити психолога, і, як правило, слідом за описом ситуації необхідне докладне розпитування.

Як свідчить практика, клієнту не завжди легко відповісти на запитання, які ставить психолог. Часто доводиться витратити досить багато зусиль на те, щоб відповіді були докладними та описували реальні почуття і переживання, а не були б міркуваннями на задану тему.

Якщо на першому етапі розпитування позицію психолога можна охарактеризувати як пасивну, то тут вона стає максимально активною; консультант ставить запитання, що деталізують розповідь про події, стимулюючи, по можливості, пам'ять клієнта. Буває, що клієнт вважає, що зовсім забув якісь моменти. У такій ситуації психологові варто підбадьорити його: "Згадайте хоч що-небудь", "Не біда, якщо це трохи не відповідає тому, що було насправді, але Ви ж можете, знаючи своє життя, максимально повно уявити, як це могло бути".

Найскладніше для клієнта в такій розповіді — опис власних переживань та почуттів інших людей. Саме почуття та переживання повинні насамперед цікавити консультанта, оскільки вони зазвичай глибше відображають дійсність, більше говорять про погано усвідомлювані, часто приховані від самого клієнта бажання та конфлікти, що лежать в основі його проблем. Більшість людей мало прислухаються до себе, не вміють аналізувати свої переживання. Консультант повинен, наприклад, пропонувати різні альтернативи: "Так Ви розлютилися чи злякалися, почувши це?".

Особливо часто доводиться чути від клієнтів: "Важко відповісти", коли йдеться про переживання та стан інших. У цій ситуації клієнта можна запевнити, що консультантові досить припущень. І це дійсно так, оскільки особливості переживань та поведінка інших людей психологові необхідні насамперед для того, щоб зрозуміти, як їх сприймає та оцінює клієнт.

Для того, щоб гіпотеза консультанта підтвердилася або була спростована, обговорення однієї конкретної ситуації недостатньо; необхідно розглянути хоча б два-три таких приклади. І лише в тому випадку, коли у всіх обговорюваних ситуаціях простежується той самий патерн поведінки, переживання, можна вважати, що гіпотеза консультанта підтвердилася.

Чи існують певні принципи для добору ситуацій, про які варто розпитувати клієнта? Адже кожна розповідь вимагає часу та напруженої роботи, отже, вибір консультанта усвідомлено не може бути випадковим:

1. Обрані ситуації повинні бути тісно пов'язані зі змістом основних скарг клієнта, із тими моментами міжособистісних стосунків, що є складними, проблемними.

2. Обговорювані ситуації повинні бути типовими — такими, що часто трапляються в житті клієнта, щоб за ними можна було зробити висновок про особливості взаємин в цілому.

3. Бажано, щоб ці ситуації були досить розгорнутими, описували цілісні патерни взаємодії, тобто негативні, позитивні та нейтральні характеристики стосунків. Так, скарги матері на те, що її дочка не піклується про порядок у квартирі та зазвичай розкидає всюди свої речі, не може бути прикладом конкретної ситуації. Для розгляду можна взяти розмову матері та дочки, що починається з того моменту, коли мати, прийшовши додому, бачить, що книги та одяг розкидано; вона починає сердитися на дочку, почуває образу і, підійшовши до неї, говорить: "Знову все по-старому". Умілий професіонал легко може розгорнути цю ситуацію далі, з'ясовуючи, за що конкретно вона образилася на дочку, що та їй відповіла та подумала тощо.

Найчастіше буває, що після того, як дві-три такі конкретні ситуації обговорено, консультант може з упевненістю сказати, яка з гіпотез виявилася найбільш прийнятною; яка саме поведінка клієнта призводить до того, що в його житті виникають проблеми; як можна йому допомогти ставитися до того, що відбувається, по-іншому та відповідно поводитися. Це означає, що можна переходити до наступної фази консультативної бесіди — здійснення психокорекційного впливу, інтерпретації того, що відбувається.

(Презентация3) Психокорекційний вплив.

Багато труднощів консультантів-початківців пов'язано саме із цим етапом бесіди. Часом молодий фахівець уже досить добре уявляє собі, що і як здійснює клієнт, створюючи власні проблеми, але як показати йому це — не знає. Цей етап дійсно можна вважати найбільш важким, оскільки консультативний вплив не повинен і не може мати форму просто поради або рекомендації.

У чому саме полягає психокорекційний вплив, із чим пов'язана його ефективність, можна говорити дуже довго. Різні школи психотерапії та їхні автори підкреслюють значення різних факторів у процесі здійснення психокорекційного впливу. Важлива роль визнається і за катарсисом, і за зміною особистісних структур, і за придбанням змісту тощо. Але в кінцевому підсумку ефект психокорекційного впливу — це таємниця, зрозуміти яку до кінця неможливо.

Які все-таки є можливості для здійснення психокорекційного впливу, чи існують які-небудь технічні прийоми, використання яких у діалозі може сприяти вирішенню цього завдання?

Найпростіший спосіб впливу, ефективний тоді, коли бесіду добре організовано та логічно вибудовано, коли консультант повністю використав можливості для аналізу конкретних ситуацій, — це *акцентування суперечностей у розповіді клієнта*, переформулювання та переструктурування оточуючої його реальності за допомогою коментарів на зразок: "На початку нашої бесіди Ви скаржилися на те, що чоловік часто

конфліктує з Вами, але тільки що розповіли про декілька ситуацій, у яких Ви самі були ініціатором конфліктів, а чоловік не лише не намагався звинуватити Вас у чомусь, а, навпаки, шукав шляхи до примирення. Що Ви думаєте із цього приводу?

Оскільки під час прийому активно працює не лише консультант, а й клієнт, по-новому осмислюючи своє життя, то навіть такого незначного поштовху може бути досить для того, щоб клієнт по-іншому побачив те, що відбувається. Формулюючи таке висловлювання, консультант пропонує інше, незвичне для клієнта бачення його життєвої ситуації. Дружина з жертви перетворюється на переслідувача, а чоловік уже не є підступним та безжалісним, яким його на початку прийому змальовувала клієнтка. Завдяки цьому прикладу добре видно, як гіпотеза консультанта про реальне співвідношення сил у родині перетворюється на запропоновану клієнтові інтерпретацію.

Навіть якщо відповідь клієнта дійсно свідчить про нове бачення ситуації, це зовсім не означає, що робота психолога закінчена. Звичайно, це всього лише начерк, перший крок, і для того, щоб зміни набули стійких обрисів, необхідна подальша робота фахівця. Завдання консультанта на цьому етапі полягає в тому, щоб ще раз уважно проаналізувати особливості поведінки клієнта, що є основою проблем, не упустивши при цьому основного питання: чого саме прагне домогтися клієнт своєю поведінкою, які його потреби задовольняються завдяки конфлікту. Будь-яка неадекватна невротична поведінка завжди на якомусь етапі є вигідною для клієнта, оскільки тим або іншим способом він задовольняє ті неусвідомлювані потреби, які з якихось причин неможливо задовольнити інакше. Ідея вигідності симптому для клієнта є одним з основних принципів сучасної психотерапії. Про це написано багато книг та посібників, це положення докладно обговорюється з погляду різних теоретичних напрямків та орієнтацій.

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*. Почуття або переживання клієнта, що існують тривалий період або періодично виникають у зв'язку з логікою розвитку стосунків, які стимулюють його до того, щоб домагатися досягнення своєї мети та потреб (любові, влади, розуміння тощо), — неадекватні засоби, що обираються для реалізації цієї мети, так як призводять до складності у взаєминах — негативної реакції партнера, що часто посилює проблеми клієнта.

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

вирішенні цього завдання полягає насамперед у тому, щоб допомогти клієнтові сформулювати можливі *альтернативи поведінки*, а потім, критично оцінюючи їх, вибрати найбільш прийнятний варіант.

У різних психологічних школах та підходах істотно розмежовуються уявлення про те, що і як має робити професіонал для того, щоб обставини клієнта дійсно змінилися. Так, наприклад, у системній сімейній терапії клієнтам будуть даватися розгорнуті розпорядження стосовно того, що і як їм необхідно робити; у психоаналізі ж, навпаки, психолог ніколи не наполягатиме на тому, що поведінка пацієнта повинна змінитися, поки пацієнт сам не почне розповідати про зміни, які вже відбуваються в його житті (German A., Kniskern D., 1981; Shafer R., 1983). Однак подібна варіативність — особливість психотерапії; короткострокове ж консультування в цьому плані більш однозначне: клієнтові потрібно допомогти якось змінити свою ситуацію, але при цьому не варто прагнути до якихось значних результатів; насамперед слід виходити з того, наскільки готовий до змін сам клієнт.

Обговорення можливостей інших варіантів поведінки та реагування можна почати із запитань на зразок: "Як Вам здається, а чи можна було б поводитися в цій ситуації якось по-іншому?". Мета консультанта при цьому — допомогти клієнтові сформулювати якомога більше можливих варіантів поведінки, а потім, уважно аналізуючи їх, вибрати те, що є найбільш прийнятним для даної людини в її ситуації. Чим конкретнішим буде варіант позитивного реагування клієнта, тим більше шансів, що він дійсно змінить свою поведінку та ставлення до ситуації.

На жаль, таке ретельне опрацювання позитивних варіантів поведінки відбувається не так часто. Для цього або бракує часу на прийомі, або сама по собі можливість іншого ставлення до сформованої ситуації для клієнта настільки нова та незвична, що вимагає тривалого осмислення та звикання до неї. У цьому випадку не варто наполягати на негайному опрацюванні позитивних поведінкових патернів. Дану тему можна запропонувати як матеріал для наступної зустрічі, про бажаність якої у цьому випадку варто спеціально сказати. Звичайно, часто через різні причини людині доводиться самій обмірковувати та вирішувати, як їй бути далі. Але навіть відпускаючи клієнта для такого самостійного осмислення, консультантові варто наголосити, що реальні зміни необхідні, розуміння себе та ситуації без прояву цього зовні може не дати бажаних змін у стосунках.

Процес впливу не завжди відбувається без ускладнень. Іноді для того, щоб після консультування людина хоча б у чомусь змінила своє ставлення до власної життєвої ситуації, необхідні додаткові засоби, більш активна та наполеглива позиція психолога. Один із таких прийомів — спроба розширити сприйняття ситуації клієнтом, якому пропонують *глянути на те, що відбувається з позиції інших учасників ситуації*: "Ви щодня нагадуєте чоловіку про його сімейні обов'язки. Як Ви вважаєте, а як він ставиться до цих Ваших спроб, як сприймає та оцінює Вашу поведінку?".

Буває, що клієнтові важко уявити собі позицію іншої людини, власна поведінка здається йому настільки однозначною, що реакції та вчинки іншого сприймаються як дивні та незрозумілі, а необхідність зміни власної поведінки здається неочевидною. Тоді, реалізуючи психокорекційний вплив, психолог може зайняти активнішу позицію. Так, консультант може запитати: "Як Ви вважаєте, якби Вам нагадували про щось так часто та робили це в абсолютно неприйнятних для Вас ситуаціях, як би Ви до цього поставилися, якою була б Ваша реакція?". Або ще більш жорстко (але тоді те, що говорить консультант, повинно бути очевидним): "Ви, напевно, знаєте про те, що підлітки дуже вразливі, для них дуже важливо почуватися самотійними. Те, що робите Ви стосовно свого сина, очевидно обмежує його, зайвий раз нагадує йому, що він залежить від Вас, і тому навряд чи може сприяти налагодженню Ваших стосунків з ним". Зазвичай, такого роду заяви консультанта не викликають різкої відсічі, а скоріше натикаються на захисну реакцію на зразок: "Ну, а як інакше можна з ним поводитися?". Така реакція — уже крок до дискусії, свідчення готовності до певних змін. Відповідь психолога на це питання значною мірою залежить від проблем клієнта та його життєвої ситуації, але головне, щоб консультант не боявся сумнівів та заперечень з боку співрозмовника.

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.

(Презентація4)Завершення бесіди.

Здавалося б, що після, того, як психокорекційний вплив здійснено, бесіду можна завершити. Формально це, безперечно, так, але як у романі буває епілог, так і в бесіді необхідний ще один етап, упродовж якого психолог має здійснити цілий ряд заходів, без реалізації яких ефективність навіть найуспішнішого впливу може бути значно знижена. До переліку цих заходів можна віднести такі:

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.

Зупинимося послідовно на кожному із цих пунктів:

1. У консультуванні важливо, щоб психолог і клієнт не просто прийшли до якогось спільного висновку або рішення, а й те, як цього висновку або точки зору було досягнуто під час бесіди, тобто на яких конкретних фактах із життя клієнта вони базуються. Забування, нерозуміння клієнтом цього найважливішого моменту є одним з основних механізмів опору психологічному впливу, коли начебто чудову ідею або шлях зміни взаємин клієнт раптом починає сприймати як необґрунтоване рішення, яке виникло незрозуміло звідки. Буває також, що в самого клієнта після відвідування психолога виникає бажання обговорити з кимось те, що відбувається, поділитися новими ідеями та переживаннями, і тут виявляється,

що замість докладної та логічної розповіді людина, що активно працювала під час прийому, з великими труднощами може згадати, про що взагалі йшлося на прийомі.

Таких проблем можна легко уникнути, якщо наприкінці бесіди консультант підведе її підсумки, узагальнить, про що і навіщо говорилося під час прийому, вибудує основну логіку консультативної зустрічі.

Переказ змісту бесіди має бути дійсно дуже коротким: клієнт не запам'ятає його та лише заплутається, якщо він буде довшим за три-чотири позиції. Важливо, щоб усе, що назвав консультант, справді обговорювалося під час прийому і саме в тих формулюваннях, що використовуються для підведення підсумку, інакше наприкінці прийому може раптом виникнути несподівана суперечка з клієнтом стосовно термінології.

Такий короткий переказ змісту бесіди може звучати, наприклад, у такий спосіб: "Наша з Вами сьогоднішня розмова була присвячена Вашим стосункам із донькою. Ми говорили про те, що Ваші конфлікти з нею в основному пов'язані з тим, що їй здається, начебто Ви постійно повчаєте її, хоча насправді Ви хочете показати їй, що турбуєтеся про неї, хочете допомогти порадою. У ході нашої розмови ми з Вами дійшли висновку, що якби Ви могли по-іншому виразити свої почуття, розповісти їй про свої тривоги й переживання, Ваші стосунки з нею, імовірно, змінилися б на краще."

Якщо в клієнта є запитання, якісь не висловлені вголос ідеї та міркування, то коротке підведення підсумків бесіди допоможе йому сформулювати їх, тому доцільно надати клієнтові можливість відреагувати на закінчення бесіди, витримавши паузу після того, як підсумок буде підведено.

2. Переважна більшість клієнтів, що вперше звертаються за психологічною допомогою, орієнтовані на разове консультування (цей феномен характерний не лише для нашої країни, а розповсюджений практично всюди (Gaunt S. T., 1985). Безперечно, реально за одну консультативну годину можна зробити дуже мало, але, у всякому разі, можна показати клієнту необхідність та користь міркувань про себе та оточуючих людей, надати віру в те, що робота з професіоналом може дійсно допомогти у вирішенні особистих проблем. Якщо немає яких-небудь особливих підстав, консультантові не слід наполягати на наступних зустрічах — досить, щоб клієнт знав про те, що можливість звернення до консультанта існує; і навіть у тому випадку, коли серйозних проблем немає, завжди знайдеться щось, про що можна буде поговорити із психологом. Запрошення звертатися в разі потреби виглядає більш вагомим, якщо консультант назве клієнтові свої регулярні дні та години прийому і дасть зрозуміти, що певний крок у розвитку стосунків уже зроблено.

Таким чином, підсумкова репліка психолога може мати такий вигляд: "Я вважаю, що ми з Вами сьогодні непогано попрацювали. Якщо у Вас виникне бажання обговорити зі мною ще раз цю або будь-яку іншу ситуацію,

я буду радий (-а) зустрітися з Вами знову. Я приймаю тут, як правило, по вівторках і четвергах у другій половині дня".

Інколи під час прийому з'ясовується, що сам клієнт або хтось із його близьких потребують інформації стосовно одержання допомоги фахівців іншого профілю. Після прийому в психологічній консультації найчастіше виникає потреба в допомозі спеціалістів конкретного профілю — в основному психіатрів та юристів. Оскільки консультанту регулярно доводиться рекомендувати звертатися до них, краще, якщо він не просто порадить клієнтові, до кого саме краще піти, а й назве адресу та години прийому. Ідеальний варіант — це співпраця психолога з такими фахівцями, можливість регулярно звертатися за допомогою та порадою. Але навіть якщо це не так, інформація про те, де, хто, коли з фахівців приймає, підвищить імовірність того, що клієнт дійсно звернеться за зазначеною адресою.

Один із вдалих варіантів завершення першої бесіди — прийняття рішення про те, що контакти клієнта з консультантом продовжаться й вони зустрінуться ще кілька разів. Для того, щоб підвищити ймовірність повторного приходу клієнта та успішної роботи з ним, консультант повинен наприкінці першої зустрічі досить чітко сформулювати, які саме завдання будуть вирішуватися під час наступних зустрічей та скільки конкретно зустрічей для цього буде потрібно. Надалі ця домовленість може змінюватися, але буде краще, якщо клієнт добре уявлятиме, що саме на нього чекає. Це допоможе йому працювати ефективно та цілеспрямовано, конструктивно будувати взаємини із психологом, не боячись потрапити в залежність від нього.

Не варто відкладати й вирішення питання про те, коли саме відбудеться наступна зустріч. Про це не слід домовлятися додатково, оскільки після перерви або в очікуванні додаткової домовленості бажання прийти може згаснути. Краще, якщо відразу буде названо день і годину наступної зустрічі, зручні як для консультанта, так і для клієнта. Ефективність зустрічей може значно підвищитися, якщо постійно дотримуватися часу та місця їх проведення.

У випадку домовленості про повторну зустріч буде корисно обмінятися з клієнтом телефонами. Життя сповнене випадків — хтось занедужав, хтось відправився в термінове відрядження тощо. Можливість попередити партнера про це заздалегідь та не ставити його перед фактом відсутності на прийомі буде не зайвою для обох.

Необхідно окремо сказати про випадки, коли клієнт готовий і хоче працювати далі, але консультант із якихось причин не може його "взяти" — надовго їде кудись, занадто зайнятий тощо. Не варто в цьому випадку відкладати роботу з людиною — тим більше, що потреба в допомозі може бути терміною. Психологові слід завжди тісно співпрацювати з колегами. Можливість передати клієнта, порекомендувати йому когось іншого — свідчення співпраці фахівця в професійному співтоваристві, та, безперечно, це сприймається цілком нормально. Необхідно лише пояснити, чим саме зумовлений такий крок, і простежити за тим, щоб клієнт дістався до

призначеного для нього фахівця. Природно, колегу слід попередити про прихід клієнта та надати йому хоча б мінімальну інформацію про те, що вже відбулося на прийомі для того, щоб у того, хто звертається за психологічною допомогою, не виникло відчуття, що на першій зустрічі час було витрачено даремно.

Планова зустріч — часто добрий привід для клієнта, щоб почати більш активно працювати над собою, самостійно обмірковувати свої дії та поведінку інших. Допомогти клієнту в цьому можуть домашні завдання, які консультант може запропонувати йому наприкінці зустрічі. Найчастіше як домашнє завдання вибирається щось із того, що вже обговорювалося під час бесіди та що, на думку обох співрозмовників, було б корисно скоригувати, змінити або глибше зрозуміти в результаті спостереження або тренування. Домашні завдання можуть виконуватися письмово: або як одноразові записи, або у вигляді щоденника, але часто буває досить просто попросити клієнта обдумати щось або щось зробити. Сам факт, що після одержання домашнього завдання клієнт відчуває себе залученим до процесу консультування, активним та повноправним його учасником, значно підвищує ефективність роботи консультанта, сприяє поглибленню та зміцненню міжособистісного контакту. Якщо домашнє завдання вже було сформульовано в процесі бесіди, варто ще раз повторити його наприкінці прийому не лише для того, щоб клієнт не забув про нього, а й для того, щоб він мав можливість ще раз обговорити із психологом, у якій формі та як його слід виконувати, висловив можливі заперечення або ідеї.

3. 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. Клієнта слід провести хоча б до дверей; сказати кілька щирих слів на прощання. Це дасть клієнту відчуття, що стосунки, які склалися на прийомі, не були простою формальністю. Варто уникати ситуації, коли у двері, відкриті для клієнта, вривається інший. Такий потік може відштовхнути тих, для кого особисті довірчі стосунки з професіоналом є важливими.

Може статися, що консультативний прийом пройде не зовсім вдало: клієнт незадоволений, висловлює претензії. Не слід боятися обговорити це з ним, сформулювати ще раз, із чим, з погляду психолога, пов'язане відчуття невдоволення. Але особливо важливо, щоб і в цьому випадку психолог залишався професіоналом до кінця — був готовий визнати можливі обмеження своєї компетенції, не вступав у зайві суперечки і чемно та гідно зумів завершити бесіду. Буває, що незадоволена прийомом людина через певний час дійде іншого висновку, починає з вдячністю згадувати свій візит у консультацію.

Пропоную вам для підготовки до практичного заняття розглянути наступну ситуацію та відповісти на питання після тексту. Проаналізуйте запропоновану ситуацію та розробіть стратегію роботи психолога з учасниками ситуації.

Батьки Аркадія мають вищу освіту і займають дуже «престижні» посади. Аркадій - їх первісток, з яким у них були пов'язані «великі надії». Уже в молодших класах музичної школи він виділявся серед маленьких скрипалів особливою музикальністю. Рано почав складати музичні мініатюри. Йому все більше стало подобатися здивування, яке він читав в очах оточуючих. Часто батьки тривожилися з приводу здоров'я хлопчика: в дошкільному віці у нього був струс головного мозку - впав з даху сараю, коли гостював у селі у діда. З тих пір він був захищений від всіх можливих небезпек. Їх квартира нагадувала величезний акваріум, а Аркадій - дорожню рибку, яка викликала захоплення і заздрість... Атмосфера взаємин зі старшими в обох школах була продовженням цього акваріума.

Потім Аркадій вступив до музичного училища і тут все було іншим. Самим незвичним було те, що ніхто вже не бачив в ньому винятковості. Мало того, його примушували робити щось, що йому абсолютно не подобалося. Викладач за фахом не приймав всерйоз його суджень, його інтерпретації музичного твору. Не за горами був іспит. Відносини між викладачем та учнем прийняли відверто конфліктний характер. Аркадію був пред'явлений ультиматум: або він прийме та врахує всі вказівки викладача, або не буде допущений до іспиту... Це після стількох років суцільного тріумфу! Удома він оголосив, що більше не має наміру терпіти «цю бездарність», «цього безмозкого тупицю»... Він заявив, що ноги його більше не буде в музичній школі, що він віддасть перевагу будь-якому ПТУ, аніж цьому музичному училищу. Мати Аркадія добре розуміла, що без училища розвіється її мрія про «велике музичне майбутнє» сина, про консерваторію. Її спроба вплинути на педагогів не увінчалася успіхом, тоді вона переключилася на сина. Але Аркадій був досить проникливий і викрив мати в лицемірстві та в марнославстві. Він сердився та кричав на всіх. Батько не витримав і вперше в житті побив свого 15-річного сина. Аркадій з палаючими від ненависті очима прокляв батьків та замкнувся у своїй кімнаті. Коли його вигуки за дверима припинилися, батьки злякалися і висадили двері. Підліток квапливо укладав щось в рюкзак, ігноруючи їхні запитання. Тоді вони силою привезли його до психіатра, який встановив, що стан підлітка не має ознак психозу, хоча і відрізняється дуже високим ступенем напруженості. Тому підліток і був направлений до психолога.

1. Хто з учасників цієї ситуації потребує психологічної допомоги? Які психологічні проблеми вони мають?

2. Які порушення в особистісній сфері має підліток і в чому їх причини? Спробуйте сформулювати попередній психологічний діагноз.

3. Яку допомогу в обставинах, що склалися, може надати психолог?