

**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 8: Процедури і техніки консультування (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 8 ПРОЦЕДУРИ І ТЕХНІКИ КОНСУЛЬТУВАННЯ (частина 1)**

### **Навчальні питання:**

1. Базові принципи організації діалогу з клієнтом
2. Підбатьорення і заспокоювання, як техніка психологічного консультування
3. Надання інформації як техніка психологічного консультування
4. Використання техніки саморозкриття консультанта у консультативному процесі
5. Техніки постановки питань
6. Техніки відображення змісту
7. Використання пауз в консультативному процесі

### **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.

### **Базові принципи організації діалогу з клієнтом**

Далекій від психологічного консультування людині може здатися, що в тому, як консультант розмовляє зі своїм клієнтом, немає нічого особливого: один із співбесідників просто розповідає іншому те, що його хвилює. Яким би парадоксальним на перший погляд не було твердження про те, що чим менше людина, що звернулася по психологічну допомогу, сприймає роль консультанта як ведучого, тим краще, — воно, поза сумнівом, є вірним. У такій ситуації клієнт активніший, легше приймає та обговорює пропонувані йому коментарі та інтерпретації, конструктивніше підходить до проблеми необхідності зміни своєї поведінки та відносин.

### **(Презентація 2) Сформулюємо БАЗОВІ ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІАЛОГУ З КЛІЄНТОМ**

#### **1. Обмеження мови консультанта в діалозі**

В ході прийому говорить в основному клієнт; репліки, зауваження, інтерпретації консультанта повинні бути по можливості коротшими та рідкіснішими тому, що:

По-перше клієнту необхідно, щоб він якомога більше пережив та усвідомив за час прийому, для чого йому повинно бути надано якомога більше активного часу — часу для того, щоб говорити.

По-друге клієнт вимовляється. За рахунок того, що співбесідник уважно та емпатично слухає, створюючи, таким чином, атмосферу повної довіри, у розповідача виникає відчуття полегшення, звільнення від напруги та неспокою. Цей прийом часто неусвідомлено використовується серед близьких, коли тому, хто потрапив в біду та страждає, говорять: "Виговорися — буде легше".

Виговоритися, бути вислуханим — одна з насущних потреб багатьох людей, що звертаються по психологічну допомогу. Часто, через особливості власної ситуації або характеру, у них немає неупередженого та уважного співбесідника, в ролі якого виступає консультант під час прийому. Тому ситуація, коли людину просто уважно та з повагою слухають, може надати зцілюючу дію, допомогти стати впевненішим та спокійним.

Коли людина говорить з іншим, розповідає про себе, вона не просто виговорюється, виплакує свій біль. Розповідати іншому — це велика внутрішня робота. Здавалося б, кожен клієнт багато раз обдумував та аналізував свою ситуацію, перш ніж звернутися по психологічну допомогу.

Але розповідь іншому та обдумування про себе — це дві різні реальності. Поява іншого примушує людину бути критичнішою, логічніше осмислювати різні факти, докладніше зупинятися на деталях. Орієнтована на співбесідника розповідь більш осмислена, завершена.

Іноді обставини, що привели людину до психолога, пов'язані з негативними, важкими переживаннями та вчинками, про які соромно та неприємно розповідати іншим. В цьому випадку небагатослівність, стислість консультанта дозволяють клієнту менше звертати увагу на те, що поряд з ним знаходиться співбесідник, менше піклуватися про те, як саме він відноситься до розповіді та наскільки сама розповідь соціально бажана.

Проте, яким би мовчазним не був консультант, він практично завжди ризикує сказати щось зайве, що може бути неправильно сприйнято клієнтом. Так, згода психолога з чимось, виражена словом "звичайно", може стати для недовірливого клієнта підставою вважати, що інші варіанти поведінки в даній ситуації заслуговують негативного відношення; репліку типу "Чому ви так про себе говорите?" можна зрозуміти як вираз крайнього засудження тощо.

Трапляється, що таке помилкове уявлення про позицію консультанта, яке виникло у клієнта під час бесіди, накладає на неї серйозний відбиток. Людина, що звернулася по допомогу, відчуває, що її не розуміють, не знайшла підтримки. Подібні переживання можуть стати основою для конфронтації; клієнт може раптом пригадати в кінці бесіди: "Ви сказали, що ..., але мені здається, що ви все ж таки не праві". З'ясування того, що саме і хто сказав або хотів сказати — безперспективне заняття, яке до того ж може відняти дуже багато часу. Тому якщо психолог не знає, що саме або як слід запитати або сказати, краще промовчати або старатися говорити максимально просто і стисло.

Перш за все, якщо клієнт говорить по суті, потрібно старатися по можливості нічим його не перебивати, з розумінням та пошаною відноситися до тих пауз і зупинок, які зустрічаються в розповіді. Паузи, що не перевищують 1—2 хвилини (а це в бесіді сприймається як дуже великий відрізок часу), цілком природні та означають, що людина працює, активно осмислює своє життя.

Але коли все ж таки приходить черга говорити консультанту, як йому краще всього це робити? Зупинимось на деяких основних принципах, яким потрібно слідувати.

## **2. Наближення розмовної мови консультанта до мови клієнта**

Мова консультанта не повинна сприйматися як щось чуже та незрозуміле, вона повинна бути максимально вбудована в розповідь клієнта; те, що говорить консультант, повинно бути наближене до особливостей мови клієнта.

Цей принцип реалізується через наступні аспекти:

1 *Звільнення мови професіонала від слів та виразів, які можуть бути неправильно зрозумілими співбесідником.* Ускладненість мови консультанта

часто призводить до того, що клієнт замикається, емоційно дистанціюється, перестає розуміти та цікавитися тим, що відбувається. Як це не дивно, але вимога говорити просто і ясно, без використання яких-небудь спеціальних термінів, викликає утруднення у психологів-початківців. У мові психологів існує цілий ряд слів, що є термінами, які, проте, так часто вживаються серед колег, що їх термінологічне коріння втрачається і вони стають частиною розмовної, буденної мови. Досить привести в якості прикладу такі слова, як *адекватний* і *патерн*, які вживаються буквально на кожному кроці, але при цьому залишаються незрозумілими та лякаючими для тих, хто не знайомий з цією термінологією.

*2. Максимальне використання консультантом тих слів та виразів, які містяться в мові клієнта.* Навіть якщо з погляду здорового глузду вони не зовсім точні та вдалі, консультанту слід дотримуватися словарного запасу клієнта, щоб добитися кращого розуміння та уникнути можливого опору клієнта. Невміння точно почути та використати під час прийому те, що говорить клієнт, може привести до виникнення таких неконструктивних діалогів, як, наприклад, наступний:

*Клієнтка:* Я так за нього хвилююся, коли він виїжджає.

*Консультант:* Тобто, коли його немає, ви за нього переживаєте.

*Клієнтка:* Та ні, я б не сказала, що особливо переживаю, просто хвилююся, і все.

*Консультант:* Я саме про те і говорю, як ви реагуєте на його відсутність.

*Клієнтка:* Але ви вважаєте, що я переживаю, а я б так не сказала, я злегка хвилююся, от і все.

Услід за таким вступом можна уявити цілу дискусію про те, чим відрізняються "хвилююся" і "переживаю". Напевно більшість людей визнають ці слова в даному контексті синонімами. Але якщо клієнт бачить в якому-небудь слові особливий сенс, консультанту не слід наполягати на своєму, інакше міжособистісний контакт може бути значно ускладнений вже в перші хвилини прийому.

### **3. Стислість та точність вислову консультанта**

Не слід пускатися в зайві пояснення, чому і як задається дане питання або обговорюється дана тема в ході бесіди. Якщо з клієнтом встановлений контакт, багато речей сприймаються буквально з півслова. Наприклад, явно невдалим буде наступне звернення: "На початку бесіди ви говорили про те, що ваша дружина, з вашої точки зору, надмірно багато часу витрачає на відвідування різних салонів та обговорення свого зовнішнього вигляду з подругами. Чи можна сказати, що вам ця риса в її поведінці не подобається?"

Довгий вступ з поясненням того, що і з якого приводу говорив клієнт, тут абсолютно надмірно. Досить було б запитати: "А вам не подобається, що ваша дружина стільки часу приділяє тому, як вона виглядає?"

Слід відмітити, що прагнення консультанта уточнювати провокує

аналогічні тенденції у клієнта, і в результаті ці взаємні уточнення починають виступати як опір подальшому поглибленню діалогу.

### **Підбадьорення і заспокоювання, як техніки психологічного консультування**

Ці техніки дуже важливі для створення та зміцнення консультативного контакту. Підбадьорити клієнта можна короткою фразою, що означає згоду та розуміння. Наприклад: "Продовжуйте", "Так, розумію", "Добре", "Так" тощо. Така фраза спонукає клієнта продовжити розповідь.

Досить поширена реакція "Ага", "М-мм", яка виражає схвалення. Це означає: "Продовжуйте, я перебуваю з Вами, я уважно слухаю Вас". Підбадьорення висловлює підтримку, що є основою консультативного контакту. Атмосфера підтримки, в якій клієнт відчуває себе вільно, дозволяє досліджувати збуджуючі тривогу аспекти самості, що особливо рекомендується в орієнтованому на клієнта консультуванні.

Іншим важливим компонентом підтримки клієнта є заспокоювання, яке разом з підбадьоренням дозволяє клієнту повірити в себе та ризикувати, змінюючи деякі аспекти самості, відчуваючи нові способи поведінки. Це теж короткі фрази консультанта, що виражають згоду: "Дуже добре", "Не хвилюйтеся через це", "Ви вчинили правильно", "Час від часу кожен відчуває себе так само", "Ви маєте рацію", тощо.

Однак, говорячи про заспокоєння клієнта, ми не повинні забувати, що, як і будь-яка техніка, цей метод може використовуватися правильно і неправильно.

По-перше, частою помилкою "заспокоювання" є те, що консультант пропонує себе в якості "підпірки" для клієнта. Це обмежує можливості клієнта самостійно вирішувати свої проблеми. Зростання особистості завжди пов'язане з почуттям невизначеності та деякою дозою напруги і тривоги.

По-друге, якщо заспокоювання використовується надмірно та занадто часто, тобто починає переважати в консультуванні, воно створює залежність клієнта від консультанта. У цьому випадку клієнт перестає бути самостійним, не шукає власних відповідей, а повністю покладається на схвалення консультанта, тобто нічого не робить без санкції консультанта.

По-третє Консультант також не повинен забувати, що якщо буде зловживати поширеною в нашому повсякденному лексиконі фразою "все буде добре", вважаючи її заспокійливою, клієнт стане відчувати брак емпатії.

### **Надання інформації**

Цілі консультування досягаються також за допомогою надання клієнту інформації: консультант висловлює свою думку, відповідає на питання клієнта та інформує його про різні аспекти обговорюваних проблем. Інформація, як правило, пов'язана з процесом консультування, поведінкою консультанта або умовами консультування (місце і час зустрічей, оплата тощо).

Надання інформації в консультуванні іноді буває дуже важливим,

оскільки клієнти нерідко ставлять консультанту істотні питання, за якими криється тривога клієнтів про своє майбутнє, здоров'я, наприклад: "Чи зможемо ми мати дітей?", "Чи успадковується рак?". На такі питання слід дивитися серйозно та добре обдумувати відповіді на них. У жодному випадку не можна перетворювати питання на жарт та відповідати незв'язно або взагалі уникати відповіді. Адже за питаннями приховані особисті проблеми клієнтів з супутніми тривогами та страхами. Бажано проявляти компетентність та уникати спрощень, щоб не втратити довіри клієнтів та не збільшити їхню тривогу.

Надаючи інформацію, консультант не повинен забувати, що клієнти деколи питають з метою відсторонитися від обговорення своїх проблем. Насправді, проте, не важко відрізнити питання, вказуючі на стурбованість клієнта, від прагнення клієнта маніпулювати консультантом за допомогою випитування.

### **Відчуття консультанта та техніка саморозкриття**

Консультування завжди вимагає не тільки досвіду, прозорливості, але й емоційної залученості в процес. Проте дуже важливо, щоб емоційна участь була доречною та служила інтересам клієнта, а не самого консультанта.

Консультант за допомогою вираження своїх відчуттів розкривається перед клієнтом. Розкритися — це означає показати своє емоційне ставлення до подій та людей.

Протягом багатьох років в психологічному консультуванні та психотерапії переважала точка зору, що консультант не повинен розкривати свою особистість перед клієнтом. Це звичайно **не рекомендується** з двох причин:

по-перше, коли клієнт багато знає про консультанта, то стає значно менше можливостей для перенесення, і консультант втрачає важливе джерело інформації про клієнта. Наприклад, деякі клієнти прагнуть дізнатися, одружений він (заміжня вона) чи ні. Замість відповіді на це питання консультант повинен поцікавитися, яке має значення для клієнта, одружений або неодружений консультант.

друга причина, по якій не рекомендується розкриватися перед клієнтами, полягає в тому, що відвертість має на увазі розділення своїх проблем з клієнтами, що антитерапевтично.

Скритність консультанта особливо актуальна на початку консультування, коли клієнт відчуває себе тривожно та не довіряє ні собі, ні консультанту. Відвертість консультанта може збільшити тривогу клієнта та недовіру до консультанта. Розповідаючи про себе клієнту, консультант найчастіше просто добивається, щоб клієнт його краще зрозумів та "прийняв". Проте перед консультантом стоїть протилежне завдання — зрозуміти клієнта.

Звичайно, в приведених аргументах міститься доля правди. Проте є і інша точка зору. Представники екзистенційно-гуманістичної орієнтації трактують відвертість консультанта як важливий аспект сучасного



консультування та психотерапії, що допомагає скластися щирим відносинам між консультантом та клієнтом. Спускаючись з високого п'єдесталу анонімності, консультант додає сміливості клієнтам в розкритті значущих подій та збільшує взаємну довіру. Відвертість клієнтів часто залежить від взаємності, тобто від ступеня емоційної участі фахівця в консультуванні. Інакше кажучи, відвертість викликає відвертість.

Саморозкриття консультанта **може бути двояким**.

Перш за все консультант може виражати свої безпосередні реакції стосовно клієнта або ситуації консультування, обмежуючись принципом "тут і тепер". Наприклад: "Іноді, от як зараз, мені важко вибрати, як реагувати на Ваші слова, щоб це мало сенс для Вас; мені сумно та тривожно, що Ви постійно займаєтеся самознищенням" тощо.

Інший варіант відвертості консультанта — це розповідь про свій життєвий досвід, демонстрація його схожості з ситуацією клієнта. Наприклад:

*Клієнтка:* У мене труднощі з батьком. Він старіє та дуже самотній. Приходить та сидить весь день. Я відчуваю, що повинна займати його, відкладаю всі домашні справи, недостатньо уваги приділяю дітям. Я хотіла б допомогти батькові, але дедалі важче мені це вдається.

*Консультант:* Я думаю, що можу зрозуміти, яку розгубленість та одночасно провину Ви відчуваєте. Мама моєї дружини овдовіла і теж дуже самотня. Вона приходить не завжди в слухний час та сидить годинами. Мені важко виглядати задоволеним, і я відчуваю провину, що буваю таким егоїстом.

Також розрізняють **позитивну та негативну відвертість консультанта**.

У першому випадку клієнту виражаються підтримка та схвалення. Наприклад: "Я теж відчуваю, що наші відносини складаються чудово, і Ви помітно досягли успіху".

У другому випадку має місце конфронтація з клієнтом. Наприклад: "Ви говорите, що все добре, але я відчуваю печаль у вашому голосі".

Розкриваючись, консультант у будь-якому випадку повинен бути щирим, спонтанним та емоційним. Розповідаючи про свій досвід, краще спиратися на нинішню життєву ситуацію, а не говорити про минуле, не пов'язане з проблемою консультування. Розповідь про свої переживання не повинна відволікати увагу від клієнта.

Не просто відрізнити розумну відвертість консультанта від безрозсудної. Перш за все не слід зловживати відвертістю. Не потрібно ділитися кожним виниклим спогадом або фантазією. Часто розповідання про події свого минулого більше схоже на псевдорозкриття. Консультант завжди повинен усвідомлювати, з якою метою говорить про себе — бажаючи допомогти клієнту або задовольняючи свої бажання.

У саморозкритті дуже важливий чинник часу — треба уловити відповідний момент та не затягувати одкровення, щоб в центрі уваги

залишався клієнт і переживання консультанта не висувалися на перший план. Техніка саморозкриття використовується лише за наявності хорошого контакту з клієнтами, як правило, на пізніх стадіях консультування.

### **(Презентація 3) Техніка постановки питань**

Питання звичайно розділяються на **ЗАКРИТІ ТА ВІДКРИТІ**. Закриті питання використовуються для отримання конкретної інформації та звичайно припускають відповідь в одно-два слова, підтвердження або заперечення ("так", "ні"). Наприклад: "Скільки Вам років?", "Чи можемо ми зустрітися через тиждень в цей же час?", "Скільки разів траплялися з вами випадки гніву?" тощо.

Відкриті питання служать не стільки для отримання відомостей про життя клієнтів, скільки дозволяють обговорювати відчуття. Відкриті питання розширюють та заглиблюють контакт; закриті питання обмежують його.

Приклади відкритих питань: "З чого Ви хотіли б почати сьогодні?", "Що Ви тепер відчуваєте?", "Що Вас засмутило?" тощо.

Відкриті питання дають можливість ділитися своїми турботами з консультантом. Вони передають клієнту відповідальність за бесіду та спонукають його досліджувати свій внутрішній світ.

Основні моменти консультування, коли використовуються відкриті питання:

1. Початок консультативної зустрічі ("З чого сьогодні Ви хотіли б почати?", "Що відбулося за той тиждень, поки ми не бачилися?").
2. Спонування клієнта продовжувати або доповнювати сказане ("Що Ви відчули, коли це трапилося?", "Що ще Ви хотіли б сказати про це?", "Чи не можете додати що-небудь до того, що сказали?").
3. Спонування клієнта проілюструвати свої проблеми прикладами, щоб консультант міг краще їх зрозуміти ("Чи не зможете Ви розповісти про яку-небудь конкретну ситуацію?").
4. Зосередження уваги клієнта на відчуттях ("Що Ви відчуваєте, коли розповідаєте це мені?", "Що ви відчували тоді, коли все це відбулося з Вами?").

Не всім клієнтам подобаються відкриті питання; у деяких вони підвищують відчуття загрози та збільшують неспокій. Це не означає, що від таких питань слід відмовитися, але їх треба ретельно формулювати та задавати у відповідний час, коли є шанси одержати відповідь.

Хоча постановка питань є важливою технікою консультування, проте, в консультуванні слід уникати надмірного опитування. Будь-яке питання повинне бути обґрунтоване — задаючи його, треба знати, з якою метою воно задається. Якщо опитування перетворити на основну техніку консультування, то і консультування перетвориться на допит або слідство. У такій ситуації клієнт покине кабінет консультанта з відчуттям, що був не стільки залучений до емоційної участі в консультативному контакті, скільки допитаний.

Занадто велика схильність розпитувати під час консультування

створює багато проблем:

- перетворює бесіду на обмін питаннями-відповідями, і клієнт починає постійно чекати, щоб консультант запитав ще про що-небудь;
- примушує консультанта прийняти на себе всю відповідальність за хід консультування та тематику обговорюваних проблем;
- переводить бесіду від емоційно забарвлених тем до обговорення фактів з життя;
- "знищує" рухомий характер бесіди.

**(Презентація 4)** Можна згадати ще декілька **правила**, які слід мати на увазі, **ставлячи питання клієнтам**:

1. Питання **"Хто, що?"** найчастіше орієнтовані на факти, тобто питання такого типу збільшують вірогідність фактологічних відповідей.

2. Питання **"Як?"** у більшій мірі орієнтовані на людину, її поведінку, внутрішній світ.

3. Питання **"Чому?"** нерідко провокують захисні реакції клієнтів, тому їх слід уникати в консультуванні. Поставивши питання такого типу, найчастіше можна почути відповіді, що спираються на раціоналізацію, інтелектуалізацію, оскільки не завжди легко пояснити дійсні причини своєї поведінки (а на них перш за все і направлені питання "чому"), обумовленої множиною досить суперечливих чинників.

4. **Треба уникати постановки одночасно декількох питань** (іноді в одному питанні закладені інші питання). Наприклад, "Як Ви розумієте свою проблему? Чи не думали Ви про свої проблеми коли-небудь раніше?", "Чому Ви п'єте та сваритеся з своєю дружиною?" У обох випадках клієнту може бути неясно, на яке з питань відповідати, тому що відповіді на кожную частину подвійного питання можливі абсолютно різні.

5. **Не слід одне і те ж питання ставити в різних формулюваннях.** Клієнту стає неясно, на який з варіантів треба відповідати. Подібна поведінка консультанта при постановці питань свідчить про його тривогу. Консультант повинен "озвучувати" тільки остаточні варіанти питання.

6. **Не можна питанням випереджати відповідь клієнта.** Наприклад, питання чи "Все добре лагодиться?" найчастіше спонукає клієнта дати ствердну відповідь. В цьому випадку краще поставити відкрите питання: "Як йдуть справи вдома?" У подібних ситуаціях клієнти нерідко користуються можливістю дати невизначену відповідь, наприклад: "Непогано". Консультанту потрібно уточнити відповідь іншим питанням такого типу: "Що для Вас означає "непогано"?" Це дуже важливо, оскільки часто в одні й ті ж самі поняття ми вкладаємо досить різний зміст.

#### **Техніка коротких питань**

Один з найбільш зручних типів питань в консультативному діалозі — короткі питання, в яких опущені слова, які так чи інакше можуть бути зрозумілими із загального контексту бесіди. Таке скорочення питань та висловів призводить до того, що співвідношення часу розмови збільшується на користь клієнта. Короткі питання легше вбудовуються в діалог та у

результаті починають сприйматися тим, хто прийшов на консультацію як власна внутрішня мова. Наприклад, замість запитання "На початку бесіди ви говорили про те, що ваша дружина, з вашої точки зору, надмірно багато часу витрачає на відвідування різних салонів та обговорення свого зовнішнього вигляду з подругами. Чи можна сказати, що вам ця риса в її поведінці не подобається?", консультанту досить було б запитати: "А вам це не подобається?" Питання, задане в подібній формі, повинне прозвучати точно в контексті.

Найчастіше метою питань та коментарів психолога є збір додаткової інформації. Вислови консультанта — це пошукові кроки, направлені на прояснення загальної картини, яку йому необхідно добре представляти. Чим більш спонтанними, будуть відповіді клієнта, тим краще.

Якими правилами можна керуватися, формулюючи питання, що провокує такі відповіді?

Таке питання може складатися всього з двох частин: перша виконуватиме функцію вказівки на деяку подію або дію, що вимагає уточнення, а друга — просто питальне слово. Наприклад: "Ви зустрілися з нею... і що?", "Він цього не знає... але чому?" тощо. Такі формулювання не містять в собі нічого зайвого, максимально конкретні та ясні, а отже, з легкістю можуть бути зрозумілі клієнтом. При цьому констатуюча частина такого питання є цитатою, точним повторенням того, що було сказане клієнтом, а консультант просто додає до формулювання, що вже прозвучало в розмові, питальне слово.

У консультативному діалозі можливі і ще коротші репліки психолога, що також успішно досягають своєї мети. У подібних формулюваннях від вислову залишається тільки питальна частина: "**І що?**", "**А чому?**". У контексті бесіди такі формулювання повинні обов'язково прозвучати вчасно. Тоді те, що консультант поставив це питання, може взагалі залишитися не відміченим клієнтом, у нього може виникнути відчуття, що все, що він розповідає про себе, виникає абсолютно спонтанно, а, отже, і говорити йому буде легше, і розповідь буде відвертішою та докладнішою.

Консультантам-початківцям нерідко хочеться якомога більше прикрашати та різноманітнити свою мову, формулювання типу "і що?" здаються нудними та одноманітними, наводять на думку, що клієнт буде негативно реагувати на одноманітне повторення одного і того ж питання. Але побоюватися цього не слід; найчастіше такі сумніви пов'язані з тим, що психолог не уміє ставити подібні питання, погано володіє тоном та інтонаціями власного голосу, за рахунок яких використання в діалозі одних і тих же висловів звучить по-різному, насичено та яскраво.

### **(Презентація 5) Техніки відображення змісту: парафраз, перекладовування та узагальнення**

Щоб відображати зміст визнань клієнта, необхідно перекладувати його висловлювання або узагальнити декілька висловів. Клієнт таким чином переконується, що його уважно вислуховують та розуміють. Віддзеркалення

змісту допомагає і клієнту краще зрозуміти себе, розібратися в своїх думках, ідеях, установках.

Парафраз найбільш прийнятне на початку консультування, тому що спонукає клієнта відкрито обговорювати свої проблеми. Проте, з іншого боку, воно недостатньо заглиблює бесіду.

**Цілі парафраза:**

— показати клієнту, що консультант дуже уважний та намагається його зрозуміти;

— акцентувати думку клієнта, повторюючи його слова в стислому вигляді;

— перевірити правильність розуміння думок клієнта.

При перефразовуванні треба пам'ятати три простих правила:

1. Перефразовується основна думка клієнта.  
2. Не можна спотворювати або замінювати сенс стверджень клієнта, а також додавати що-небудь від себе.

3. Треба уникати дослівного повторення вислову клієнта, бажано думки клієнта висловлювати своїми словами.

Добре перефразована думка клієнта стає коротшою, яснішою, конкретнішою, а це допомагає клієнту самому зрозуміти, що він хотів сказати.

**Приклади парафразу:**

*Клієнт:* Я не знаю, як жити далі. Іноді думаю, що треба все кинути і йти працювати, а деколи здається, що слід далі вчитися, але я не знаю, що вибрати.

*Консультант:* У Вас відбувається внутрішня боротьба за подальше самовизначення в житті, і Вам важко вирішити, який з двох шляхів сьогодні правильніший.

**Або інший приклад:**

*Клієнт:* Цього року нещастя слідують одне за іншим. Хворіла дружина, а потім та аварія, яка переповнила чашу терпіння, ну а зараз ця операція сина... Мені здається, що неприємності ніколи не закінчаться.

*Консультант:* Здається, що проблеми ніколи не закінчаться, і Ви задаєтеся питанням, чи завжди так буде.

**В узагальненні** виражається основна ідея кількох мало пов'язаних між собою тверджень або довгого та заплутаного висловлювання. Узагальнення допомагає клієнту систематизувати свої думки, згадати те, що було сказано, спонукає до розгляду значущих тем та сприяє дотриманню послідовності консультування. Якщо перефразування охоплює тільки що висловлені твердження клієнта, то узагальненню підлягає цілий етап бесіди або навіть вся бесіда.

**Ситуації, в яких найчастіше використовується узагальнення:**

— коли консультант хоче структурувати начало бесіди, щоб об'єднати її з колишніми бесідами;

— коли клієнт говорить дуже довго і заплутано;

- коли одна тема бесіди вже вичерпана та намічається перехід до наступної теми або до наступного етапу бесіди;
- при прагненні додати якийсь напрям бесіди;
- в кінці зустрічі при прагненні підкреслити істотні моменти бесіди та дати завдання на проміжок часу до наступної зустрічі.

### **Перефразування (Альошина)**

**Перефразовування застосовується, коли** консультант, використовуючи скаргу або зауваження клієнта, перефразовує, змінює їх таким чином, що те, що було негативним, служило підставою для неспокою та переживань, стає причиною позитивних емоцій, здатних якщо не повністю зняти негативні переживання, то принаймні істотно зменшити їх значущість та інтенсивність. Як приклад перефразовування приведемо наступний уривок з діалогу консультанта з клієнткою.

*Клієнтка:* Я дуже переживаю, що мій син кинув інститут, проучився три курси і пішов, як я його не умовляла залишитися.

*Консультант:* А чому він кинув його?

*Клієнтка:* Говорить, що цей інститут йому не підходить, що йому нецікаво вчитися. Так він і сам не знає, чого йому треба.

*Консультант:* А вас чому це так турбує, чому ви переживаєте?

*Клієнтка:* Але всі його друзі та товариші вчаться, може, комусь щось і не подобається, але ніхто через це нічого такого не робить.

*Консультант:* Але це означає, що ваш син більш сильна та незалежна людина, ніж вони, готовий не просто переживати та міркувати, а добиватися того, чого він хоче. Вам слід не переживати, а гордитися ним.

У цьому діалозі виразно видно, як подія, що раніше виступала для клієнтки виключно в негативному плані, бачиться інакше, їй пропонується можливість примиритися з тим, що відбувається, побачивши його в іншому світлі. Звичайно, перефразовування можливо зовсім не в кожній ситуації: далеко не всі скарги клієнтів можна, перефразовавши, змінити. І, на жаль, це перш за все відноситься до дійсно важких ситуацій, коли те, що відбувається, з якої б сторони не дивитись на нього, нічого хорошого не несе — це такі події, як смерть та хвороба близьких, протиправна поведінка тощо.

Але навіть в ситуаціях, коли зміст скарг та претензій може бути з легкістю перефразовано, необхідно обов'язково враховувати стан клієнта та його відношення з консультантом, їх контакт в даний момент бесіди. Відсутність контакту або занурення співбесідника у власні переживання можуть привести до того, що пропоноване перефразовування буде однозначно знехтувано як щось примітивне, легковажне, як свідомство того, що консультант не хоче серйозно працювати над проблемами клієнта.

### **(Презентація 6) Паузи**

Більшість людей відчувають збентеження, коли обривається бесіда і стоїть тиша. Вона здається нескінченно довгою. Так само і консультант-початківець, відчуває себе незатишно при виникненні в бесіді пауз, оскільки йому здається, що він постійно повинен щось робити. Проте вміння мовчати

та використовувати тишу в терапевтичних цілях — один з найважливіших навиків консультування.

Хоча тиша в консультуванні іноді означає порушення консультативного контакту, проте вона буває і глибоко осмисленою. Як відомо кожному з повсякденного життя, хорошим друзям не обов'язково весь час розмовляти, а закохані багато часу проводять в мовчанні, що свідчить лише про глибину їх відносин. Для консультанта, що навчився бути чуйним до різних сенсів пауз, свідомо створювати та використовувати паузи в консультуванні, мовчання стає особливо терапевтично цінним, бо воно:

- збільшує емоційне взаєморозуміння консультанта та клієнта;
- надає можливість клієнту "зануритися" в себе та вивчати свої відчуття, установки, цінності, поведінку;
- дозволяє клієнту зрозуміти, що відповідальність за бесіду лежить на його плечах.

Хоча спектр сенсів пауз в консультуванні досить широкий, зазвичай розрізняють "змістовне" та "беззмістовне" мовчання. В останньому випадку збільшується тривога клієнта, він починає нервувати.

#### Які найважливіші сенси мовчання в консультуванні?

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

2. Мовчання далеко не завжди означає відсутність реальної активності. Під час пауз клієнт може шукати потрібні слова для продовження свого оповідання, зважувати те, про що йшла мова перед цим, намагатися оцінити виниклі під час бесіди припущення. Консультанту також потрібні паузи для обдумування минулої частини бесіди та формулювання важливих питань. Періодичні паузи роблять бесіду цілеспрямованою, оскільки в цей час в думках виявляються істотні моменти бесіди, резюмуються основні висновки. Паузи допомагають не пропускати важливі питання.

3. Мовчання може означати, що і клієнт, і консультант сподіваються на продовження бесіди зі сторони один одного.

4. Пауза, особливо якщо вона суб'єктивно неприємна як клієнту, так і консультанту, може означати, що обидва учасники бесіди та вся бесіда попали в безвихідь, і відбувається пошук виходу з ситуації, пошук нового напрямку бесіди.

5. Мовчання в деяких випадках виражає опір клієнта процесу консультування. Тоді воно по відношенню до консультанта має маніпулятивний сенс. Тут клієнт веде гру: "Я можу сидіти як камінь, і подивимося, чи вдасться йому (консультанту) зрушити мене".

6. Коли бесіда протікає на поверхневому рівні та клієнт уникає обговорення найбільш важливих і значних питань, паузи збільшують тривогу клієнта.

7. Мовчання іноді має на увазі глибоке узагальнення без слів, воно тоді більш осмислене та красномовне, ніж слова.

Паузи в консультуванні піднімають питання «чи повинен їх переривати



сам консультант»? Поширена думка, що консультант повинен переривати порожнє мовчання та не поспішати переривати продуктивне мовчання. Коли клієнт замовкає та мовчання триває довго, доречно зауваження консультанта: "Ви, здається, дуже задумалися. Не хотіли б поділитися тим, що зараз відчуваєте?" або "Що важливе для себе Ви чуєте в цьому мовчанні?". Разом з тим не слід забувати, що клієнт сам відповідає за припинення мовчання.

### **Завдання на практичне заняття**

Самостійно виконайте вправу «Підтримка в консультуванні». У даній вправі ваше завдання полягає в тому, щоб закінчити незакінчені речення. Постарайтеся виконувати це завдання досить швидко, не затримуючись занадто довго на окремих висловлюваннях.

1. Найефективніша в наданні підтримки людина, яку я знаю, - це ....
2. Я міг би бути більш ефективним в наданні підтримки, якби ...
3. Основна проблема, пов'язана з тим, щоб надати підтримку, полягає в тому, що ...
4. Я відчуваю, що мені надають підтримку, коли ...
5. Якщо підтримки занадто багато, то це може привести до того, що ...
6. Якщо я буду дуже сильно залежати від інших людей, то я ...
7. Якби я відчував велику підтримку, то я ...
8. Обмеження людей, які надають підтримку, полягає в тому, що ...
9. Я б не став надавати підтримку іншій людині, якби думав, що вона ...
10. Тип людей, яким я не можу надавати підтримку, - це ...
11. Я відчуваю максимальну підтримку, тоді, коли ...
12. Я потребую підтримки тому, що ...
13. Я часто висловлюю підтримку іншим людям тому, що ...

Після виконання вправи уважно прочитайте закінчені речення, проаналізуйте, що б ви хотіли поліпшити або змінити в наданні підтримки іншому та прийнятті підтримки від інших. Охарактеризуйте почуття, які викликало у вас виконання цієї вправи.