

**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 9: Процедури і техніки консультування (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.

**(Презентація 1) ЛЕКЦІЯ 9 ПРОЦЕДУРИ І ТЕХНІКИ
КОНСУЛЬТУВАННЯ (частина 2)**

Навчальні питання:

1. Техніка віддзеркалення відчуттів
2. Інтерпретація
3. Конфронтація

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. Чаплук, 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.

(Презентація 2) Техніка віддзеркалення відчуттів

Відчуття дуже важливі в процесі консультування, але не є самоціллю, хоча досягненню мети допомагають саме сильні відчуття: страх, біль, тривога, жалість, надія тощо.

Пізнання та віддзеркалення відчуттів клієнта представляється однією з найголовніших технік консультування. Віддзеркалення відчуттів тісно пов'язане з перефразовуванням висловлених клієнтом думок — різниця лише в тому, що в останньому випадку увага зосереджується на змісті, а при віддзеркаленні відчуттів — на тому, що приховано за змістом.

Важливо звернути увагу на баланс фактів та відчуттів в консультативній бесіді. Нерідко піддавшись пристрасті випитування, консультант починає ігнорувати відчуття клієнта.

Наприклад:

Клієнтка: Ми з чоловіком дружимо з дитинства та після закінчення університету одружилися. Я думала — яким чудовим буде подружнє життя! Але все виявилось зовсім не так...

Консультант: Скільки років Ви в шлюбі?

В цьому випадку створюється враження, що консультанта більше цікавить формальний факт тривалості шлюбу, а не те, як клієнтка переживає своє подружнє життя. Продовження бесіди могло б бути явно продуктивнішим, якщо консультант спитав би: "Що для Вас означає "зовсім не так"?"

У консультуванні існує правило, що при питанні про відчуття клієнт часто розповідає факти з життя, але коли ми питаємо тільки про події життя, практично немає жодних шансів почути що-небудь про відчуття. Це правило ясно указує на пріоритет питань про відчуття та на істотну роль віддзеркалення відчуттів в консультуванні. Віддзеркалення відчуттів означає, що консультант є як би дзеркалом, в якому клієнт може побачити сенс та значення своїх відчуттів. Ефективне віддзеркалення відчуттів допомагає клієнту краще розібратися в своїх нерідко суперечливих відчуттях та тим самим полегшує вирішення внутрішніх конфліктів.

Наприклад:

Клієнтка: Про це важко не тільки говорити, але навіть думати. Вже давно я не маю ніяких відношень з чоловіками, а зараз не знаю, як віднести до можливості, що з'явилася.

Консультант: Сумно дивитися, як Ви боїтеся та уникаєте того, чого, за Вашими словами, хотілося б.

Клієнтка: Без сумнівів. Я не знаю, чи підходить він мені. Він здається дуже милим та має все, чого мені б хотілося... Я не знаю...

Консультант: Ваші відчуття тепер в сум'ятті, Ви не можете вирішити, чи дійсно кохаєте цього чоловіка.

Клієнтка: Так. І так буває завжди, коли я думаю про це. Якщо хтось піклується про мене і всім хороший, я біжу від нього, коли хтось не кохає мене, я кохаю його. Що за каша! Чи зможу я коли-небудь змінити положення?

Консультант: Ви відчуваєте себе розгублено, думаючи, чи завжди повинні старатися втекти, коли хто-небудь піклується про Вас.

Бажання відображати відчуття припускає їх розпізнавання. Для цього необхідно:

- звертати увагу не тільки на зміст розповіді клієнта, але і на його *емоційний тон, позу, вираз обличчя*.

- так само важливо пам'ятати, що відчуття можуть таїтися не тільки в тому, що розказане, але і в тому, що не розказане, тому консультант повинен бути чуйним до різних *натяків, замовчувань, пауз*.

- відображаючи відчуття, слід враховувати всі емоційні реакції клієнта — позитивні, негативні та амбівалентні;

- для точного віддзеркалення відчуттів важливо використовувати *багато понять, що визначають різноманітні чуттєві нюанси*.

Правила:

1. Консультант зобов'язаний якомога повніше та точніше ідентифікувати відчуття як свої, так і клієнтів.

2. Не обов'язково відображати або коментувати кожне відчуття клієнта — будь-яка дія консультанта повинна бути доцільною в контексті процесу консультування.

3. Обов'язково звертати увагу на відчуття, коли вони:

- викликають проблеми в консультуванні

- можуть підтримати клієнта, допомогти йому.

У першому випадку особливо виділяються страх, тривога, злість, ворожість. Наприклад, озлобленість клієнта може блокувати нормальне спілкування, тому слід звернути його увагу на це відчуття ("Сьогодні Ви здаєтеся досить злим"), щоб обговорення сприяло усуненню перешкоди для підтримки консультативного контакту. Таке обговорення має сенс і для клієнта, оскільки допомагає йому допустити нормальність своїх негативних відчуттів, а також зменшити їх інтенсивність. Важливо допомогти клієнту виразити негативні відчуття ще і тому, що самому клієнту легше контролювати відкрито виражені відчуття. У другому випадку ми надаємо клієнту емоційну підтримку. Наприклад, якщо клієнт, якому важко піти з роботи завчасно, приходить на консультативну зустріч вчасно, слідує це відзначити: "Як добре, що Ви змогли прийти вчасно!"

Або коли клієнтка з тривалою депресією говорить, що змогла піднятися з ліжка, прибрати в кімнаті та приготувати собі обід, ми, розуміючи значущість події, повинні порадіти разом з нею вдалому "просуванню" в подоланні депресії.

4. Консультант зобов'язаний виражати також власні відчуття, що виникають в ситуації консультування. Їх виникнення є своєрідним

резонансом на переживання клієнтів. Вслухуючись в свої відчуття, що виникають в ході консультування як реакція на поведінку клієнта, консультант може одержати про нього багато цінної інформації. Вираження відчуттів допомагає підтримувати глибокий емоційний контакт, в умовах якого клієнт краще розуміє, як інші люди реагують на його поведінку. Проте консультант повинен виражати відчуття, тільки пов'язані з темою бесіди. Іноді сам клієнт жадає одержати інформацію про відчуття консультанта. І на вельми часте питання: "Я хотів би дізнатися, як Ви відчуваєте себе зі мною?" — не потрібно поспішати відповідати. На таке питання краще відповісти питанням: "Чому Ви питаєте мене про це?", "Що Ви про це думаєте?". У консультуванні завжди більш значущі відчуття клієнта, а не консультанта.

5. Деколи треба допомогти клієнтам контролювати свої відчуття, особливо коли вони дуже інтенсивні. Це стосується як позитивних, так і негативних відчуттів.

Кажучи про аналіз відчуттів клієнта, Альошина підкреслює, що в тому, що розповідає клієнт про себе та про інших, можна умовно виділити два рівня. Перший — це виправдання, пояснення, логічно збудовані деталі розповіді. Незалежно від того, буде клієнт до цього прагнути чи ні, зміст даного рівня направлений на те, щоб довести та проілюструвати думки та оцінки, які не раз вже приходили клієнту в голову з приводу себе та навколишніх людей. Звичайно в подібних міркуваннях міститься значний елемент соціальної бажаності, прагнення підтримати свій авторитет та престиж в очах консультанта, вони міняються залежно від настрою клієнта, відносин із значущими людьми, особи співрозмовника тощо.

З погляду завдань консультування, розуміння та аналізу глибших мотивів поведінки людини, набагато більший інтерес представляє другий рівень — емоції, відчуття, переживання, пов'язані з ситуацією та відносинами. Пояснити, чому ті або інші слова були сказані в певний момент, можна по-різному, але пережиті при цьому відчуття залишаться незмінними, породженими певними чинниками, нехай навіть для самої людини їх причини залишилися незрозумілими або непоміченими. І щоб допомогти клієнту розібратися в тому, що дійсно з ним відбувається, навчитися по-іншому реагувати та контролювати себе, необхідно звернутися до рівня емоційних переживань.

Про що б не розповідав клієнт, консультанту слід старатися якомога більше дізнатися про те, що він переживав та відчував у відповідні моменти часу, ставлячи спеціальні питання. По суті своїй ці питання можуть бути дуже простими: "А що ви відчули, коли...?", "А як ви насправді ставитеся до...?".

Зрозуміти, проаналізувати свої переживання нелегко. Часто людям важко відповідати на такі питання, посилаючись на свою забудькуватість, неможливість розібратися в собі тощо. І це не просто відмовки. Багатьом дійсно потрібна допомога професіонала, для того, щоб відповісти на подібні питання, оскільки у таких клієнтів немає звички аналізувати себе, немає

адекватного уявлення про те, що таке відчуття та яка їх роль у визначенні вчинків та відносин людини.

Та і консультанту не так просто працювати на рівні відчуттів. Існує безліч спеціальних технік, використання яких в процесі бесіди може допомогти йому справитися з цим завданням. Обговоримо деякі з них детальніше:

а) Альтернативне формулюванн (Можливо в термінах „Може бути так, що...”)

Нерідко клієнту важко уявити собі, що можна відчувати в тій або іншій ситуації. Простий спосіб допомогти йому — запропонувати альтернативні формулювання відповіді. Альтернатив, пропонованих клієнту для відповіді на те або інше питання, не повинно бути багато — достатньо двох—трьох, і, по суті, навіть не важливо, як саме вони звучать. Мета формулювання альтернатив — не пошук правильного варіанту відповіді, а його стимулювання, демонстрація деяких зразків, відштовхуючись від яких легше описати власні відчуття.

Уміння формулювати альтернативи — важливий професійний навик. Цей навик багато в чому залежить від теоретичних знань консультанта в психотерапії та консультуванні, оскільки в кожній напрямку психотерапії пропонуються свої варіанти глибинної детермінації причин поведінки людини, заснованої на відчуттях та переживаннях.

Як приклад такої достатньо зручної та простої схеми, за допомогою якої можна з легкістю формулювати пропоновані клієнту альтернативи відповідей буквально для будь-якої ситуації, приведемо детермінацію причин поведінки людини, запропоновану в своїх роботах К. Хорні. Із її точки зору, будь-який поведінковий патерн може бути віднесений до однієї з трьох умовних груп:

1. Від людей — відхід від міжособистісних відносин та контактів;
2. До людей — орієнтація на взаємодію та міжособистісні відносини;
3. Проти людей — прагнення до руйнування контактів та міжособистісних відносин. Як можна використовувати цю схему?

Три запропоновані К. Хорні варіанти поведінки та відносин вичерпують практично всі можливі варіанти. Наприклад, мати лає дитину за якусь провину. Що ж дитина може зробити у відповідь? Образитися, обернутися та втекти від матері — позиція від людей; відчувати провину, голубитися до неї, вибачитися, обіцяти більше не здійснювати такої провини — позиція до людей; нарешті, розсердитися, почати скандалити, грубити, звинувачувати в чомусь мати — позиція проти людей.

Дитина непосередня, частіше вона поводитьсь так, як дійсно відчуває. З дорослою людиною складніше, її поведінка та відчуття часто далекі один від одного. Пропонуючи альтернативні пояснення, психолог стимулює людину до роздумів, до розуміння власних емоцій. Але чи існують в розповіді людини про свої проблеми якісь сліди, знаки глибших емоційних переживань, орієнтуючись на які консультанту-початківцю було б легше

розібратися в тому, про які саме переживання може йти мова? Зупинимося на цьому докладніше.

б) Акцентування емоційних переживань

Емоції завжди присутні в розповіді, причому як більш поверхневі, легко усвідомлювані, так і глибші, приховані від самого розповідача. Своєрідними знаками емоцій в мові є прислівники та прикметники, дієслова, що позначають ставлення до чого-небудь, а також якість дії. Пояснимо це на прикладах. "Я почув дзвінок та поволі підійшов до телефону". Емоційно найбільш зарядженим словом тут є слово "поволі". Вся решта слів описує ситуацію, вони конкретні та прості, за ними важко углядіти якийсь подвійний сенс. Але "поволі" означає щось більше — напруженість очікування, можливо — страх почути неприємну звістку або щось ще. Акцентуючи, уточнюючи це слово, консультант може вийти на рівень відсутніх в розповіді переживань. Досить запитати клієнта: "Поволі..., чому?", використовуючи техніку коротких питань, про яку вже мовилося вище.

Приведемо інший приклад: "Коли вони між собою лаються, я зазвичай мовчу". Почувши подібну заяву, спокусливо почати питати клієнта про те, як зазвичай проходять подібні сварки, хто в них винен тощо. Але така додаткова інформація часто не відкриває завісу над внутрішньою реальністю клієнта, ключ до якої ховається тут за словом "мовчу", за яким стоять переживання клієнта з приводу сварки, та його ставлення до учасників конфлікту. Для того, щоб розібратися в цьому, клієнта можна запитати: "Мовчите... чому?".

Акцентування емоційно забарвлених слів — це всього лише перший крок до розуміння переживань. Найчастіше безпосередньо наступна за питанням відповідь не містить в собі дійсно глибинних та потаємних емоцій. В ній також необхідно розпізнати найбільш значущі слова та спробувати наблизитися до глибоких переживань, що стоять за ними. Такий розвиток діалогу характеризує одну з найважливіших особливостей консультативної бесіди — її націленість в глибину, орієнтованість на розуміння глибинніших, особистісно-значущих переживань.

в) Використання парадоксальних питань

За приклад візьмемо наступний діалог консультанта з клієнтом:

Клієнтка: Але я сама ніколи не лаюся, не сперечаюся з свекрухою, вона мені все це говорить, а я мовчу.

Консультант: Мовчите... а чому?

Клієнтка: А що, власне, я можу їй сказати? Що все, що вона говорить, абсолютна нісенітниця?

Консультант: А чом би вам все це дійсно не сказати, раз ви так думаєте?

Клієнтка: Ну, це грубо, а головне, вона все одно нічого не зрозуміє.

Консультант: А що б ви хотіли, щоб вона зрозуміла?

Клієнтка: Що я теж людина, що не така вже я погана...

Зупинимося на цьому моменті в діалозі, а потім ще повернемося до нього. Давайте спробуємо уважно проаналізувати різні форми реплік консультанта. Друга репліка є прикладом парадоксального питання, мета

якого — поставити під сумнів те, що клієнт вважає абсолютно очевидним або саме собою розуміючим. Загальновизнані істини типу "грубити недобре", "батьки завжди краще знають, що потрібно дитині" зазвичай служать надійним прикриттям для дійсних відчуттів та переживань клієнта. Найбільш простий спосіб боротьби з такими висловами — поставити їх під сумнів, примусити клієнта задуматися про те, що особисте для нього ховається за подібними сентенціями. Формулювання подібного питання звичайно досить проста: **"А чом би і не...?"** Багатьом людям потрібен лише невеликий поштовх для того, щоб почати роздумувати на тему, що раніше не бралася під сумнів.

У консультативному діалозі парадоксальні питання не рідкість. Часто в бесіді виникає момент, коли (як в приведеному вище прикладі) у клієнта є очевидна, із його точки зору, відповідь, яка зовсім не сприяє переосмисленню або конструктивному рішенню ситуації. Завдання консультанта — поставити цю тупикову по своїй суті відповідь під сумнів, поставивши парадоксальне питання. Звичайно, це питання є парадоксальним лише на перший погляд, знайти відповідь на нього неважко, досить почати сумніватися в тому, що з позиції буденного здорового глузду здається очевидним.

г) Уточнюючі та заглиблюючі формулювання

Подивимося, як далі розвивається приведений вище діалог. Нагадаємо, що остання репліка належала клієнтці і звучала так:

Клієнтка: Що я теж людина, що не така вже я погана...

Консультант: Тобто ви хотіли б, щоб ваша свекруха зрозуміла, яка ви хороша, щоб вона оцінила вас, нарешті, по гідності.

Клієнтка: Ну так, тільки навряд чи це можливо.

Проаналізуємо репліку консультанта. Такі формулювання, в яких сказане клієнтом заглиблюється та уточнюється, часто зустрічаються в діалозі. До цієї групи висловів входять і уточнюючі питання типу "А як ви відчували свою розгубленість?", і переформулювання сказаного: "Ви відчували себе розгубленою, тобто у вас виникло відчуття, що ви не розумієте того, що відбувається?", і репліки, що заглиблюють висловлювані клієнтом відчуття: "Ви втратили відчуття, що ви комусь потрібні, що хтось дійсно зацікавлений у вашій присутності". Використання подібних формулювань дозволяє поступово перекладати розповідь клієнта з рівня більш поверхневих до глибших переживань. Важливо, що обережне, покрокове використання подібних коментарів дозволяє, не вступаючи в конфронтацію з клієнтом та не провокуючи опір, точніше охарактеризувати його стан та переживання, розширити область усвідомлюваного і, таким чином, підготувати ґрунт для здійснення коректувальної дії.

Використовуючи уточнення та переформулювання, психолог у жодному випадку не повинен виходити за межі очевидного для клієнта, кожен крок повинен логічно виходити з попереднього, як, наприклад, в обговорюваному нами діалозі формулювання "яка ви хороша" та "оцінила по гідності" безпосередньо пов'язані один з одним, але при цьому друге з них

поза сумнівом є сильнішим та більш емоційно зарядженим в порівнянні з першим. Мета уточнень зазвичай полягає в повнішому, багатограннішому обхваті того, що відбувається з людиною та в її відносинах з оточуючими. Так, якщо у формулюванні "яка ви хороша" свекруха повністю відсутня, то "оцінила по гідності" вже явно відноситься до неї, позначає певний характер відносин клієнтки. Таким чином, в певному значенні психолог як би "заманює" співрозмовника в "глибину його власних переживань", допомагає заглянути в ще незвідані куточки власних емоцій, готуючи його до прийняття інтерпретації.

(Презентація 3) Інтерпретація

Інтерпретація — одна з базових технік психотерапії. В різних школах та напрямках психотерапії інтерпретується певний матеріал, що продукується пацієнтом; сни та асоціації — в психоаналізі, жести та рухи — в тілесно-орієнтованій терапії, сімейне древо (схема споріднених зв'язків) — в системній сімейній терапії тощо. Зазвичай, в кожному з теоретичних підходів способи інтерпретації та бачення причинно-наслідкових зв'язків також різні. Для того, щоб оволодіти мистецтвом інтерпретації, необхідне близьке знайомство хоч би з деякими теоретичними напрямами сучасної психотерапії.

Значення інтерпретації в процесі консультування важко переоцінити. Образно кажучи, бесіду можна представити як шлях в лабіринті, в якому для досягнення мети необхідно рухатися не тільки в горизонтальній площині, але і спускатися на все глибший рівень. Інтерпретації ж при цьому — стрибок в глибину, спосіб переведення діалогу з одного рівня на інший. Інтерпретація є основним змістом психокореційної дії, що в тій або іншій формі дає клієнту можливість інакше побачити та зрозуміти свою власну поведінку та поведінку оточуючих.

Але як і на підставі якої теорії може давати свої інтерпретації консультант-початківець? Існує цілий ряд спроб емпіричної систематизації різних проявів людської поведінки та переживань. Багато авторів в результаті багатостороннього аналізу приходили до ідеї двомірного простору людських проявів, де одна з координат є "віссю любові", а інша "віссю влади". Таким чином, більшість людських прагнень, з цієї точки зору, в тій чи іншій мірі є проявами потреб в досягненні максимальної любові або влади. Подібне уявлення про прагнення людини є далеко не повним; тут немає місця екзистенційно-гуманістичним цілям — потребі в індивідуалізації, пошукам сенсу або спробам самоактуалізації. Але екзистенційно-гуманістичні проблеми рідко виявляються мотивом для звернення по допомогу в психологічну консультацію. Частіше вони бувають прикриттям для інших, менш виразних та більш "життєвих" складнощів та конфліктів. Зазвичай звернення по психологічну допомогу тією чи іншою мірою опиняються дійсно пов'язаними із спробами клієнта добитися більших влади або любові в міжособистісних відносинах. Повернемося знову до діалогу консультанта з клієнткою, що вже цитувався.

Консультант: Отже, ви хочете, щоб ваша свекруха вас більше любила та цінувала, але у відповідь на її зауваження та пропозиції зазвичай мовчите. Хіба це кращий спосіб добитися її любові?

Клієнтка: Але не можу ж я принижуватися перед нею, випрошувати її хороше ставлення!

Консультант: Тобто ви боїтеся принизити себе перед свекрухою, опинитися в нижчій, тобто залежній та слабкій позиції по відношенню до неї. Ваше мовчання у взаємовідносинах з свекрухою — це вираз боротьби та конкуренції з нею, спроба не принижуватися, а так чи інакше самоствердитися.

Друга репліка консультанта в цьому уривку діалогу є інтерпретацією, відповідно до якої прагнення до любові набуває рис прагнення до влади. Консультант акцентує слово "принижуватися" та пов'язує прояви поведінки клієнтки — мовчання — та її страх приниження, прагнення будь-якими засобами уникнути його.

Головними **ознаками інтерпретації**, як можна побачити з приведеного прикладу, є:

1) інший погляд на поведінку людини, що спирається на раніше приховані або малоусвідомлювані для неї емоції та прагнення

2) пов'язування, завдяки інтерпретації, різних проявів поведінки та переживань.

Таким чином інтерпретація змінює уявлення людини про себе та її положення в міжособистісних відносинах.

Виділяють п'ять типів інтерпретації:

1. Встановлення зв'язків між нібито роздільними твердженнями, проблемами або подіями. Наприклад, клієнту, який говорить про страх публічного виступу, низький рівень самооцінки та труднощі у відносинах з іншими людьми, консультант указує на взаємозв'язок проблем та вплив на їх виникнення неадекватних очікувань та домагань клієнта.

2. Акцентування яких-небудь особливостей поведінки або відчуттів клієнта. Клієнт, наприклад, постійно відмовляється від роботи, хоча висловлює бажання працювати. Консультант може сказати йому: "Ви, здавалося б, радієте можливості, що з'явилася, проте, коли стикаєтеся з неминучими труднощами, тікаєте".

3. Інтерпретація способів психологічного захисту, реакцій опору та перенесення. У вищенаведеному прикладі можлива інтерпретація: "Судячи з нашої бесіди, втеча є для Вас способом боротьби із страхом невдачі". Таким чином, тут інтерпретується психологічний захист (втеча) від тривоги (страху невдачі). Інтерпретація перенесення є основною технікою психоаналітичного лікування. Клієнту прагнуть показати, що його минулі відносини (зазвичай з батьком або матір'ю) заважають правильно сприймати відчуття та поведінку консультанта.

4. Пов'язання нинішніх подій, думок та переживань з минулим. Інакше кажучи, консультант допомагає клієнту углядіти зв'язок теперішніх проблем та конфліктів з передуючими психотравмами.

5. Надання клієнту іншої можливості розуміння його відчуттів, поведінки або проблем.

Практично у всіх перерахованих типах інтерпретацій очевидним є момент пояснення, тобто суть інтерпретації в тому, щоб незрозуміле зробити зрозумілим. Приведемо як приклад пояснення клієнту поняття "агорафобія": "З Вашої розповіді виходить, що світ зробився для Вас небезпечним з дитинства, коли мати боялася відпускати Вас одного з будинку. Такий страх для трирічної дитини не дивовижний, але з роками упевненість в собі та схильність до ризику зростають. Єдина ненормальність Вашого страху — це його тривалість".

Дана інтерпретація не знімає невротичний симптом, проте зменшує тривогу, перетворюючи симптом з незрозумілої перешкоди в ясно встановлену проблему, яку можна вирішувати.

Інтерпретація — складна техніка. Для того, щоб використовувати її правильно, слід враховувати ряд додаткових моментів:

1) готовність клієнта до прийняття інтерпретації, пропонуваної консультантом;

2) адекватність даного моменту бесіди для формулювання інтерпретації. Зупинимося на цих моментах дещо докладніше.

Для того, щоб інтерпретація була прийнята, вона повинна бути в певному значенні очевидною для клієнта, тобто безпосередньо витікати з того, що детально обговорювалося під час бесіди.

Пропонована інтерпретація будується консультантом на підставі власних гіпотез та інформації, яку консультант отримує під час бесіди та яка підтверджує або спростовує гіпотезу. Все те, що говорить консультант клієнту, в певному значенні є підготовкою до прийняття інтерпретації. Наприклад, в діалозі про клієнтку та свекруху можна прослідкувати поступове поглиблення розуміння причин поведінки клієнтки, а потім, після появи ідеї боротьби за власну гідність, з'являється інтерпретація, що зв'язує все сказане до цього та висвічує зміст бесіди в новому світлі. З цього виходить, що психолог повинен будувати розмову з клієнтом так, щоб певна логіка того, що відбувається, була очевидною. Не випадково найбільш вдалим варіантом розвитку консультативного діалогу вважається ситуація, коли інтерпретація, як деякий висновок з бесіди, формулюється самою людиною, що звернулася по допомогу. Консультанту залишається тільки уточнити та прийняти її.

Час інтерпретації не повинен бути випадковим. Якщо вона буде дана дуже рано, то швидше за все виявиться знехтуваною або не зрозумілою клієнтом. Передчасна інтерпретація може послужити підставою для опору клієнта, актуалізації механізмів, направлених на те, щоб не допустити змін в житті. Консультант у зв'язку з цим може опинитися в ситуації, коли клієнт уникає або відкидає будь-які спроби заговорити про щось, що може привести до глибшого розуміння причин виникнення проблем. Виразитися це може в більш упередженому ставленні до слів психолога, в бажанні наполягти на своєму, в підозрах в упередженості тощо. Втім, дуже рання інтерпретація

дійсно є для клієнта підставою думати, що консультант не розуміє та не відчуває його.

Інтерпретація, що запізнилася, небезпечна тим, що коли консультант дуже довго чекає відповідного моменту, надмірно старанно розбирається в подіях та фактах, клієнту стає нудно говорити на одну і ту ж тему, виникає відчуття повсякденності того, що відбувається. В цьому випадку не виникає відчуття інсайту, проникнення, необхідного для того, щоб інтерпретація була краще сприйнята, здавалася точнішою та важливішою.

Невчасною інтерпретація може бути і в тому випадку, коли клієнт не стежить за тим, що говорить психолог, занурений в свої думки або охоплений сильними відчуттями та спогадами.

Своєчасно дана інтерпретація витікає з попередньої фрази клієнта, тобто безпосередньо пов'язана з тим, що відбувається в процесі консультування "тут і тепер". Якщо в діалозі виникла якась інша тема, краще спеціально повернутися однією—двома репліками до того, з чим пов'язана інтерпретація, і лише потім, коли співрозмовник готовий вислухати, запропонувати її.

Інтерпретація не повинна бути дуже довгою формою. Її слід викласти максимально зрозумілою мовою, наближеною до мови клієнта, для того, щоб він відразу ж, не докладаючи спеціальних зусиль, міг "схопити" та зрозуміти її. Роз'яснення, уточнення, що виникають услід за вже запропонованою інтерпретацією, можуть сприяти зміцненню механізмів захисту, а отже, і зниженню ефекту інтерпретації.

Ефективність інтерпретації залежить і від особистості клієнта. Клієнти, що мають високий рівень самоповаги, більш чутливі до інтерпретацій та навіть у разі незгоди беруть їх до уваги.

Консультант зобов'язаний вміти розпізнавати реакції клієнтів на суть інтерпретацій. Емоційна байдужість клієнта повинна примусити консультанта подумати про відповідність інтерпретації дійсності. Проте, якщо клієнт прореагував вороже та відразу відкинув інтерпретацію як неправдоподібну, є підстава припускати, що інтерпретація торкнулася кореня проблеми.

Не дивлячись на значення інтерпретації, не слід нею зловживати; коли в процесі консультування дуже багато інтерпретацій, клієнт починає захищатися від них та чинить опір консультуванню. Не треба забувати, що консультант, як і будь-яка людина, може помилятися, тобто його інтерпретації бувають неточними або взагалі не відповідними дійсності. Тому інтерпретаційні твердження недоречно формулювати авторитарним, категорично-повчальним тоном. Клієнту легше приймати інтерпретації, що формулюються як допущення, коли йому дозволяється відкидати їх. Краще всього інтерпретативні положення починати словами "вважаю", "ймовірно", "чом би не спробувати подивитися так" тощо. Гіпотетичний характер інтерпретацій зовсім не зменшує їх цінності, якщо вони виявляються точними та прийнятними для клієнта.

Конфронтація

Кожен консультант час від часу вимушений в терапевтичних цілях вступати в конфронтацію з клієнтами. Конфронтацію визначають як реакцію консультанта, що суперечить поведінці клієнта. Найчастіше протистояння буває направлене на подвійну поведінку клієнта: "ігри", хитрощі, вибачення, "пускання пилу в очі", тобто на все те, що заважає клієнту побачити та вирішувати свої насущні проблеми. Конфронтацією добиваються показу клієнту способів психологічного захисту, використовуваних в прагненні пристосуватися до життєвих ситуацій, але які пригноблюють, обмежують становлення особистості. В центрі конфронтації зазвичай виявляється стиль міжособистісного спілкування клієнта, що відображається в консультативному контакті. Консультант звертає увагу на прийоми, за допомогою яких клієнт прагне уникнути обговорення важливих в консультуванні тем.

Виділяють три основні випадки конфронтації в консультуванні:

1. Конфронтація з метою звернути увагу клієнта на суперечності в його поведінці, думках, відчуттях, або між думками та відчуттями, намірами та поведінкою тощо. В цьому випадку можна говорити про два ступені конфронтації. На першій констатується певний аспект поведінки клієнта. На другій — суперечність найчастіше представляється словами "але", "проте". У протилежність інтерпретації, при конфронтації прямо вказуються причини та витоки суперечностей. Конфронтацією такого типу прагнуть допомогти клієнту побачити саму суперечність, яку він раніше не помічав, не хотів або не міг відмітити.

Наприклад:

Клієнт: Я так чекав сьогоднішню зустріч, тому що повинен багато що розповісти.

Консультант: Так, але Ви запізналися на п'ятнадцять хвилин, і тепер уже якийсь час сидите зі схрещеними руками.

Ще декілька прикладів суперечливих висловів клієнтів:

"Мене переслідує депресія та я самотня, проте взагалі все не так вже погано".

"Я думаю, що люди повинні самі приймати рішення, але своїм дітям я постійно раджу, як їм жити".

"Мені здається, що у мене зайва вага, але інші говорять, що я виглядаю зовсім непогано".

"Я хотіла б слухати інших, але чомусь завжди говорю більше за всіх".

2. Конфронтація з метою допомогти побачити ситуацію такою, якою вона є насправді, всупереч уявленню про неї клієнта в контексті його потреб. Наприклад, клієнтка скаржиться: "Мій чоловік знайшов роботу, пов'язану з тривалими відрядженнями, тому що не любить мене". Реальна ситуація така, що чоловік поміняв роботу на вимогу дружини після довгих сварок, оскільки на колишній роботі він мало заробляв. Тепер чоловік заробляє достатньо, проте рідко буває вдома. В даному випадку консультант повинен показати клієнтці, що проблема полягає не в любовних відносинах, а у фінансовому

положенні сім'ї, необхідності, щоб чоловік більше заробляв, хоча через це він вимушений часто бувати у від'їзді. Клієнтка не оцінює зусиль чоловіка добитися великого добробуту сім'ї та трактує ситуацію зручним для себе способом.

3. Конфронтація з метою звернути увагу клієнта на його ухилення від обговорення деяких проблем. Наприклад, консультант висловлює клієнту здивування: "Ми вже двічі зустрічалися, але Ви нічого не говорите про подружнє життя, хоча під час першої зустрічі виділили його як свою найважливішу проблему. Всякий раз, коли ми наближаємося до цієї теми, Ви її змінюєте. Я роздумую, що б це могло означати".

Конфронтація є складною технікою, що вимагає від консультанта витонченості та досвідченості. Вона часто сприймається як звинувачення, тому застосовна лише при достатній взаємній довірі, коли клієнт відчуває, що консультант розуміє його та піклується про нього. Для правильного використання техніки конфронтації важливо знати та розуміти її обмеження. Виділяють декілька основних випадків:

1. Конфронтацію не можна використовувати як покарання клієнта за неприйнятну поведінку. Це не засіб для вираження консультантом ворожості.

2. Конфронтація не призначена для руйнування механізмів психологічного захисту клієнтів. Її призначення — допомогти клієнтам розпізнати способи, якими вони захищаються від усвідомлення реальності. Стиль психологічного захисту багато що говорить про особистість клієнта, і тут важливіше розуміння, а не руйнування, яке дратує клієнта та викликає його опір. Перед використанням техніки конфронтації важливо розібратися в захисних механізмах клієнта та запитати себе:

- як глибоко укорінялися та наскільки довго діють ці механізми?
- які мотиви ховаються за психологічним захистом?
- наскільки захисні механізми необхідні людині для успішного пристосування до повсякденності?
- що відбулося б без механізмів психологічного захисту?

3. Конфронтацію не можна використовувати для задоволення потреб або самовираження консультанта. Консультування - не та ситуація, де консультант повинен демонструвати свою мудрість та силу в цілях самозвеличення. Завдання консультанта - не перемогти клієнта, а зрозуміти його та надати допомогу. Неправильне застосування техніки конфронтації часто свідчить про те, що в процесі консультування фахівець вирішує особисті проблеми.

Використання конфронтації в консультуванні повинно бути обґрунтовано певними простими правилами:

- необхідно ретельно охарактеризувати зміст неадекватної поведінки клієнта та контекст цієї поведінки;
- необхідно детально викласти клієнту наслідки суперечливої поведінки, зокрема в процесі консультування;
- необхідно допомогти клієнту знайти способи подолання його проблем.

Доповнюючи перераховані правила, хотілося б підкреслити, що конфронтація з клієнтом у жодному випадку не повинна бути агресивною та категоричною. Бажано частіше використовувати фрази: "мені здається", "будь ласка, спробуйте пояснити", "якщо я не помиляюся", які виражають певні сумніви консультанта та пом'якшують тон конфронтації.

Як окремий варіант конфронтації, заслуговує уваги переривання оповідання клієнта. Дозволивши клієнту вільно розповідати, консультант не повинен забувати, що не всі відомості однаково важливі, що деякі теми або питання слід поглибити. Переривання клієнта можливе, коли він "перескакує" на інші проблеми, не вичерпавши попередніх. Якщо клієнт змінив тему, консультант може втрутитися із зауваженням: "Я відмітив, що Ви змінили тему. Чи спеціально Ви зробили це?" Проте часте переривання оповідання ризиковано. Коли ми не дозволяємо клієнту розповідати так, як йому хочеться, то зазвичай не досягаємо бажаного. Більшість клієнтів схильна піддаватися керівництву консультанта, тому постійне переривання породжує залежність і тоді важко розраховувати на відвертість.

Структурування консультування

Ця процедура проходить через весь процес консультування. Структурування означає організацію відносин консультанта з клієнтом, виділення окремих етапів консультування та оцінку їх результатів, а також надання клієнту інформації про процес консультування. Закінчивши один етап, консультант разом з клієнтом обговорюють результати, формулюють висновки. Необхідно переконатися, що оцінки результатів даного етапу консультантом та клієнтом збігаються.

Структурування відбувається протягом усього консультування. Робота з клієнтом здійснюється за принципом "крок за кроком". Кожен новий етап починається з оцінки того, що досягнуто. Це сприяє бажанню клієнта активно співпрацювати з консультантом, а також створює можливість в разі невдачі на окремому етапі знову повернутися до нього. Таким чином, суть структурування - участь клієнта в плануванні процесу консультування.

Розмова про технології ведення консультативної бесіди можна продовжувати ще дуже довго. До того ж у кожного досвідченого професіонала є свої прийоми, які допомагають в роботі з різними клієнтами. Але, завершуючи цей розділ, хочеться ще раз повторити: для того, щоб опанувати всі ці прийоми на справді високому рівні, необхідні довгі години роботи під наглядом досвідченого професіонала-супервізора. Тільки в цьому випадку можна побачити себе зі сторони, зрозуміти та відрефлексувати багато того, що інакше залишиться непоміченим.

1. Підготуйте доповідь на тему «Використання парадоксальних питань в процесі психологічного консультування».

2. Підготуйте реферат на тему: «Техніка задавання питань як основний спосіб впливу психолога в інтерв'ю».