

**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 10: Спеціальні проблеми психологічного консультування**

**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.

## ЛЕКЦІЯ 10: СПЕЦІАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

### Навчальні питання:

1. Консультування тривожних клієнтів
2. **Консультування при реакціях страху та фобіях**
3. Консультування вороже налаштованих та агресивних клієнтів
4. Особливості консультування "невмотивованих" клієнтів
5. Консультування клієнтів, які пред'являють підвищені вимоги

### 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.

Тривожність займає одне з найважливіших місць як в нормальній психодинаміці, так і в психопатології, тобто у виникненні різних симптомів.

### **Різні аспекти тривожності як явища:**

Тривожність *попереджає про небезпеку*, загрозу та в цьому сенсі має не меншу цінність, ніж біль. S. Freud визначає тривожність як сигнал з боку Ego, який попереджає індивіда про внутрішній конфлікт. Зазвичай конфлікт відбувається між неприйнятними імпульсами несвідомого та психічними силами, спрямованими на придушення цих імпульсів.

Тривожність - сигнал не тільки попереджувальний, але і захищаючий від конфліктів, тому що залучає механізми психологічного захисту.

Тривожність має схожість зі страхом, адже в обох випадках виявляється реакція на небезпеку. Однак тривожність на відміну від страху є реакцією на уявну, невідому загрозу. В основі тривожності завжди лежать внутрішні конфлікти особистості.

Тривожність інтрапсихічна, тобто обумовлена внутрішньо та зв'язується з зовнішніми об'єктами лише в тій мірі, в якій вони стимулюють внутрішні конфлікти.

Для тривожності також характерна пролонгованість, тобто їй властиво розтягуватися в часі, постійно повторюватися або ставати безперервною.

З фізіологічної точки зору тривожність є *реактивним станом*. Вона викликає фізіологічні зміни, що готують організм до боротьби - відступу або опору. При тривожності збуджується серцево-судинна система (частішає ритм серця, підвищується кров'яний тиск), а діяльність травного тракту пригнічується (зменшується активність секреції та перистальтика). Кров з травного тракту "пересилається" в м'язову систему, тобто організм готується до активної діяльності.

Тривожність проявляється на трьох рівнях:

1. нейроендокринному, як збільшення продукції адреналіну.
2. психічному, що проявляється у невизначених побоюваннях.
3. соматичному або моторно-вісцеральному, як фізіологічні реакції різних систем організму на збільшення продукції адреналіну, що має наступні прояви:
  - a. дерматологічні реакції (шкірні роздратування);
  - b. реакція серцево-судинної системи (тахікардія, збільшення систолічного тиску);
  - c. реакція травного тракту (придушення діяльності слинних залоз - сухість у роті, неприємний присмак, анорексія, пронос, запор тощо);

- d. реакції дихальної системи (прискорене дихання, задишка, гіпервентиляція);
- e. генитально-урінального реакції (прискорене сечовипускання, порушення менструації, біль в області таза, фригідність, імпотенція);
- f. вазомоторні реакції (потовиділення, почервоніння);
- g. реакції скелетно-м'язової системи (головний біль, болі в потилиці, артралгії).

Широкий спектр фізіологічних реакцій внаслідок тривожності пояснює, чому тривала тривожність викликає психосоматичні розлади, а саме стан тривожності нерідко "маскується" скаргами соматичного характеру. Такі клієнти, як правило, спочатку потрапляють не до психолога або психотерапевта, а до лікаря загальної практики.

Кожен з нас, особливо в стресових ситуаціях, відчуває тривожність. Однак для більшості людей це тимчасовий стан, який вони долають. У консультуванні ми стикаємося з клієнтами, для яких тривожність представляє болісний, довготривалий стан, нерідко супроводжується неприємними фізичними відчуттями. Психологічно такий клієнт відчуває, що з ним відбувається щось недобре, проте не може конкретизувати своє нездужання і не знає, коли і де з ним знову це станеться. Людина, яка постійно відчуває тривожність, не здатна подолати напругу ні зусиллями власної волі, ні за допомогою близьких. В такому стані зазвичай і потрапляють до консультанта. Іноді цей стан проходить само собою, однак частіше загострюється та стає все більш важко стерпним.

Невизначена тривожність особливо пригнічує при несприятливих життєвих обставинах. Коли існує постійна загроза соціальному положенню, фінансовому благополуччю тощо, все навколо представляється потенційно загрозливим. Соціальне оточення, життєві умови не стільки безпосередньо породжують внутрішні конфлікти, скільки часом створюють сприятливий ґрунт для їх прояву в повну силу.

Робота консультанта з клієнтом, який звернувся через постійну тривогу, важка, так як клієнтові деколи важко пояснити, які проблеми приховані за цим виснажливим переживанням. Консультант повинен вміти розгледіти різні "маски" тривожності, оскільки тривожність часто виявляється не безпосередньо, а "перевтілюється".

### **«Маски» тривожності**

Одне з найбільш частих "маскувань" тривожності - перейменування. "Я роздратований; я в напрузі; у мене слабкість; я боюся, мені сумно, бо я постійно прокидаюся ночами, бо я не відчуваю себе самим собою" - клієнти використовують десятки слів та виразів для позначення стану тривожності.

Дуже часто тривожність виражається соматичними симптомами. Більшість клієнтів пов'язують їх зі специфічними ситуаціями, що викликають тривожність. Однак неправильно називати такі симптоми "функціональними", "на нервовому підґрунті" тощо, оскільки клієнт відчуває себе як би звинуваченим в симуляції та скаржиться на щось фіктивне, тому

вдається до заперечення та іншим засобам психологічного захисту. Іноді соматичні скарги є просто спосіб заявити про свою тривожність. Наприклад, коли клієнт скаржитися, що у нього болить голова у присутності дружини, консультант має можливість прояснити проблему: "Здається, Ви хочете мені сказати, що в присутності дружини з якихось причин нервуєте, і Ваша тривожність проявляється головним болем. Якщо нам вдається дізнатися, що викликає у Вас тривожність, ми зможемо здолати цей головний біль". Подібна тактика значно краща, ніж пряме твердження: "У Вас головний біль на нервовому підґрунті". Соматичні симптоми не обов'язково виникають внаслідок тривожності - часто вони просто заміщають тривожність.

Часом тривожність маскується певними діями. Весь спектр нав'язливих дій - від стукання пальцями по столу, кручення гудзиків, докучливого моргання очима, почісування та до переїдання, надмірного пияцтва або паління, нав'язливої потреби купувати речі - може означати тривожність внаслідок конфліктної життєвої ситуації.

Тривожність також нерідко ховається за іншими емоціями. Дратівливість, агресивність, ворожість можуть виступати в якості реакцій на тривожні ситуації.

Деякі клієнти самі пояснюють, що, коли вони починають відчувати напругу, то стають саркастичними, глузливими.

Інші клієнти в подібних ситуаціях, навпаки, стають холодними, скутими, мовчазними. Другий тип реакцій зазвичай висловлює внутрішній конфлікт між безсиллям та агресивністю, і цей конфлікт паралізує активність. Коли ми стикаємося з такими клієнтами, їх поведінка викликає роздратування та злість, але одночасно дозволяє отримати ключ до розуміння проблем, які підлягають вирішенню. Адже оточуючі клієнтів люди відчують подібні почуття при спілкуванні з ними.

*Багатомовність* теж спосіб маскування тривожності. Таким способом клієнт прагне приховати свою тривожність та "обеззброїти" консультанта. Словесний потік не слід переривати, потрібно лише приділити увагу тривожності, яка за ним ховається. Безперервне говоріння - це своєрідна форма самозахисту, яку необачно відразу ламати. Консультант крізь призму власних почуттів повинен проаналізувати мотиви багатослівності, маючи на увазі, що в повсякденному житті клієнт точно так же докучає навколишнім порожніми розмовами, намагаючись одночасно і заховати свою тривожність, і втекти від неї.

Деякі клієнти, щоб завуалювати свою тривожність та подавити активність консультанта, постійно перебивають його. Це помітно фруструє консультанта, але зазвичай консультант легко справляється з такою ситуацією. Важко в тих випадках, коли насправді клієнт небалакухий і не прагне заповнювати паузи між висловлюваннями, однак відразу перебиває консультанта, коли той починає говорити. Навіть якщо консультант намагається заперечити, такий клієнт не зупиняється, як би не чуючи його слів. Прагнення переривати консультанта може бути обумовлено не цілком усвідомленим страхом перед будь-яким питанням або висловом

консультанта. Іноді розумно прямо запитати, чи помічає клієнт, що він робить. Пряме запитання допоможе клієнту усвідомити спосіб своєї поведінки в стані тривожності.

Певна категорія клієнтів захищається від тривожності парадоксальним шляхом. Вони з демонстративною відкритістю розповідають про свої тривоги а запитують у консультанта, що їм робити. Така підкреслена демонстрація тривожності може бути проявом ворожості, і консультант повинен звернути на це увагу клієнта.

Тривожність може мотивувати опір самому процесу консультування. По суті відбувається опір усвідомленню внутрішніх конфліктів, а тим самим і посиленню тривожності. Чинячи опір, клієнт намагається контролювати свою відкритість, висловлювати тільки соціально бажані думки та почуття, бути якомога більш безособистісним, придушувати свої почуття по відношенню до консультанта. Зауваження консультанта повинні, навпаки, звертати увагу клієнта на те, яким чином він уникає тривожності: "Ви змінили тему бесіди?", "Ви намагаєтеся перемкнути увагу на мене?", "Ви хочете, щоб я вказав Вам тему висловлювання?", тощо.

Іноді тривожність змушує клієнта не тільки чинити опір, але і *демонструвати ворожість до консультанта*, найчастіше в прихованій формі. Клієнт з презирством і сарказмом критикує дурних консультантів, яких відвідував раніше, розповідає історії про помилки психологів та психотерапевтів. Більш витончена форма наступу на консультанта полягає в прагненні подружитися з ним, щоб консультант сприймав клієнта не як клієнта, а як друга. Тривожний клієнт-чоловік намагається знайти спільні інтереси з консультантом і виступати в ролі його партнера по хобі. З цією метою клієнти приносять поштові марки або інші колекціоновані предмети, прагнучи здійснити обмін, запрошують консультанта на чашку кави або обід тощо. Жінки поводяться подібним чином, але з характерною для них специфікою - намагаються підкреслити свою жіночу привабливість, демонструють материнську або сестринську поведінку, виявляють занепокоєність зовнішнім виглядом і здоров'ям консультанта, що створює у них ілюзію дружніх відносин. Така поведінка клієнтів направлена на "знищення" консультанта як професіонала; спонукаючими мотивами виступають страх та тривожність, заперечення серйозності проблем. Якщо консультант піддається впливу та дійсно стає "другом" клієнта, виникає багато серйозних труднощів в консультативному контакті, та, можна сказати, консультування як таке закінчується.

Консультуючи тривожних клієнтів, важливо знати не тільки способи, якими вони маскують свою тривожність, а й засоби, за допомогою яких вони прагнуть позбутися неприємного впливу тривожності. Цими засобами служать механізми психологічного захисту, які вперше описав Зигмунд Фрейд. Механізми психологічного захисту функціонують автоматично, на несвідомому рівні. Використання захисних механізмів для зменшення тривожності не представляє собою патології, поки не стає перебільшеним та

не починає спотворювати розуміння реальності та обмежувати гнучкість поведінки.

Охарактеризуємо основні **механізми психологічного захисту**:

1. **Витіснення.** Це процес мимовільного усунення в несвідоме неприйнятних думок, спонукань або почуттів. Freud детально описав захисний механізм мотивованого забування. Він відіграє істотну роль у формуванні симптомів. Коли дія цього механізму для зменшення тривожності виявляється недостатньою, підключаються інші захисні механізми, що дозволяють витісненому матеріалу усвідомлюватися в спотвореному вигляді.

2. **Регресія.** За допомогою цього механізму здійснюється неусвідомлене сходження на більш ранній рівень пристосування, що дозволяє задовольняти бажання. Регресія може бути частковою, повною або символічною. Більшість емоційних проблем мають регресивні риси. У нормі регресія проявляється в іграх, в реакціях на неприємні події (наприклад, при народженні другої дитини малюк первісток перестає користуватися туалетом, починає просити соску тощо), в ситуаціях підвищеної відповідальності, при захворюваннях (хворий вимагає підвищеної уваги та опіки). У патологічних формах регресія проявляється при психічних хворобах, особливо при шизофренії.

3. **Проекція.** Це механізм приписування іншій особі або об'єкту думок, почуттів, мотивів та бажань, які на свідомому рівні індивід у себе відкидає. Проекція проявляється і в повсякденному житті. Багато хто з нас зовсім некритичний до своїх недоліків та з легкістю помічає їх тільки у інших. Ми схильні звинувачувати оточуючих у власних бідах. Однак проекція шкідлива, тому що призводить до помилкової інтерпретації реальності. Цей механізм часто спрацьовує у незрілих та ранимих особистостей. У випадках патології проекція приводить до галюцинацій та марення, коли втрачається здатність відрізняти фантазії від реальності.

4. **Інтроекція.** Це символічна інтерналізація (включення в себе) людини або об'єкта. Дія механізму протилежна проекції. Інтроекція виконує дуже важливу роль в ранньому розвитку особистості, оскільки на її основі засвоюються батьківські цінності та ідеали. Механізм актуалізується під час трауру, при втраті близької людини. За допомогою інтроекції усуваються відмінності між об'єктами любові та власною особистістю. Часом замість злості або агресії по відношенню до інших людей, принизливі спонукання перетворюються на самокритику, самознецінення, тому що відбулася інтроекція обвинуваченого. Таке часто зустрічається при депресії.

5. **Раціоналізація.** Це захисний механізм, який виправдовує думки, почуття, поведінку, які насправді є неприйнятними. Раціоналізація - найпоширеніший механізм психологічного захисту, тому що наша поведінка визначається безліччю факторів, і коли ми пояснюємо її найбільш прийнятними для себе мотивами, то раціоналізуємо. Несвідомий механізм раціоналізації не слід змішувати з навмисними брехнею, обманом або лицемірством. Раціоналізація допомагає зберігати самоповагу, уникнути



відповідальності та провини. У будь-якій раціоналізації є хоча б мінімальна кількість правди, проте в ній більше самообману, тому вона і небезпечна.

**6. Інтелектуалізація.** Цей захисний механізм передбачає перебільшене використання інтелектуальних ресурсів з метою усунення емоційних переживань та почуттів. Інтелектуалізація тісно пов'язана з раціоналізацією та підміняє переживання почуттів роздумами про них (наприклад, замість реальної любові - розмови про кохання).

**7. Компенсація.** Це несвідома спроба подолання реальних та уявних недоліків. Компенсаторна поведінка універсальна, оскільки досягнення статусу є важливою потребою майже всіх людей. Компенсація може бути соціально прийнятною (сліпий стає знаменитим музикантом) і непринятною (компенсація низького росту - прагненням до влади та агресивністю; компенсація інвалідності - грубістю та конфліктністю).

**8. Реактивне формування.** Цей захисний механізм підміняє неприйнятні для усвідомлення спонукання гіпертрофованими, протилежними мотивами. Захист носить двоступеневий характер. Спочатку витісняється неприйнятне бажання, а потім посилюється його антитеза. Наприклад, перебільшена опіка може маскувати почуття відкидання, перебільшено солодка та ввічлива поведінка може приховувати ворожість тощо.

**9. Заперечення.** Це механізм відторгнення думок, почуттів, бажань, потреб або реальності, які неприйнятні на свідомому рівні. Поведінка така, немов проблеми не існує. Примітивний механізм заперечення в більшій мірі характерний для дітей (якщо заховати голову під ковдрою, то реальність перестане існувати). Дорослі часто використовують заперечення у випадках кризових ситуацій (невиліковна хвороба, наближення смерті, втрата близької людини тощо).

**10. Зміщення.** Це механізм спрямування емоцій від одного об'єкта до більш прийнятної заміни. Наприклад, зсув агресивних почуттів від роботодавця на членів сім'ї або інші об'єкти. Зсув проявляється при фобічних реакціях, коли тривожність з прихованого в несвідомому конфлікті переноситься на зовнішній об'єкт.

У психологічному консультуванні ми стикаємося з використанням клієнтом захисних механізмів, непридатних для подолання тривожності.

Дуже важливо дозволити клієнтові виговоритися та висловити свою тривожність, тому що неспокійний клієнт мало що чує, до нього не доходять коментарі консультанта. Невисловлена тривожність безмежна. Коли вона "одягається" в словесну оболонку, то фіксується в межах слів та стає об'єктом, який може "побачити" як клієнт, так і консультант. Відбувається значне зменшення дезорганізуючої сили тривожності. Отже, з тривожним клієнтом необхідно обговорювати його стан. Не можна забувати, що ми маємо справу по суті з прихованими в несвідомому почуттями, тому марно тиснути на клієнта, щоб він швидше назвав причини своєї тривожності. Консультант повинен проявити розуміння та терпимість. Не треба також піддаватися спокусі міркувати про стреси та напругу, властивих нашому часу. Це звичайно не зачіпає страждань конкретного клієнта.

## КОНСУЛЬТУВАННЯ ПРИ РЕАКЦІЯХ СТРАХУ ТА ФОБІЯХ

Уже згадувалося, що близьким до тривожності станом є страх. Але *тривожність на відміну від страху не має певного об'єкта, страх же завжди пов'язаний з конкретним об'єктом оточення (особою, предметом, подією)*. Страх має біологічну значимість, так як охороняє від багатьох небезпек. Без почуття страху ми стали б легко уразливими.

В психологічному консультуванні ми зустрічаємося з двома типами страхів - нормальним, який розуміється як природна реакція, та патологічним, зазвичай званим фобією. Щоб консультант міг ефективно надавати допомогу, він повинен розуміти психологічний сенс та психодинаміку різного роду страхів.

Найчастіше клієнти звертаються з приводу конкретних страхів, пов'язаних з якимись важливими подіями (боязнь іспиту, страх перед хірургічною операцією тощо). У таких випадках спочатку слід допомогти клієнту зрозуміти сенс події, яка викликала почуття страху, розібратися, в якому ступені його реагування на цю подію є виправданим та адекватним.

Кочунас наводить результати дослідження страху у хворих хірургічного відділення, на підставі яких були виділені три типи емоційних реакцій:

1. Пацієнти першої групи переживали особливо сильний страх перед операцією. Вони відкрито говорили про свою стурбованість, намагалися якось відкласти операцію, не могли заснути без заспокійливих ліків та постійно шукали співчуття і підтримки у персоналу лікарні. Для цих пацієнтів і після операції була характерна значно більша тривожність, ніж для інших.

2. Пацієнти другої групи відчували перед операцією помірний страх. Іноді вони висловлювали заклопотаність окремими аспектами майбутньої операції (наприклад, способом знеболення) та просили надати правдиву інформацію про те, що з ними робитимуть. Хоча ці пацієнти і відчували себе уразливими, проте предметом їх занепокоєння були реальні, а не уявні небезпеки. Після операції у них спостерігалися лише незначні емоційні порушення. Вони добре співпрацювали з персоналом лікарні.

3. Пацієнти третьої групи майже не відчували ніякого страху перед операцією. Вони позитивно дивилися на те, що має статися, добре спали. Їх очікування щодо операції виглядали надмірно оптимістичними. Після операції, зіткнувшись з післяопераційними болями, ці пацієнти без кінця скаржилися на своє самопочуття, ставали злими та агресивними, і свою злобу випліскували на персонал лікарні.

Таким чином, можна зробити висновок, що страх середнього ступеня корисний, тому що готує людину до зіткнення з реальними небезпеками та майбутніми обмеженнями. Дуже важливою для пацієнтів виявилася попередня інформація про подію, якої вони боялися. Пацієнти третьої групи здавалися безстрашними, не цікавилися, що може трапитися з ними, тому зіткнення з післяопераційними болями було несподіваним.

Матеріали цього дослідження істотні для консультування клієнтів зі страхом. За результатами цього дослідження можна зробити висновок, що не потрібно допомагати клієнтам повністю позбавлятися від страху, а також не слід приховувати інформацію, яка на перший погляд здається лякаючою. Інформація, представлена належним чином, тільки готує до тяжких подій. Певна частка страху може виявитися цілющою. Консультант повинен допомогти клієнту конструктивно скористатися страхом.

Велику складність представляє консультування клієнтів з фобіями. Основу патологічних страхів становить глибоко прихована тривожність. *Сутність механізму формування фобій полягає в зміщенні тривожності від первинної ситуації або об'єкта, що викликали занепокоєння, на іншу ситуацію або об'єкт. Людина починає боятися речей, які насправді лише заміщують об'єкти первинного занепокоєння. Таке зміщення відбувається внаслідок невирішених внутрішніх конфліктів.*

Отже, полягають в заміщенні переживання тривожності страхом, при цьому "вибирається" специфічний та конкретний об'єкт або ситуація замість невизначеної спрямованості тривожності. Відчувати страх теж неприємно, однак ця неприємність більш прийнятна. Принаймні знаєш, чого боїшся, що може реально пошкодити та як уникнути небезпеки, тобто страх на відміну від тривожності піддається контролю.

Консультант не повинен проявляти поспішність в інтерпретації внутрішніх конфліктів клієнта на підставі його конкретної фобії. В інтерпретаціях дуже ненадійно ґрунтуватися на символічному сенсі фобії. За однією і тією ж фобією у різних людей можуть ховатися різні конфлікти. СENS фобій сильно залежить від індивідуальної історії життя клієнта, тому не важко помилитися, піддавшись спокусі поверхневого пояснення.

Стрижнем невротичної поведінки з переважаанням фобій є посилене уникнення тривоги, прагнення обійти конфлікт, який її породив. Тому клієнт нерідко спокійно говорить про свій страх, але заперечує існування будь-яких внутрішніх конфліктів, пов'язаних з цим страхом. Консультант повинен бути готовий до такої поведінки.

Спроби уникнути обговорення конфлікту можуть проявитися найрізноманітнішими способами. Зазвичай клієнти вкрай обережні у відносинах з консультантом. Вони схильні чинити опір прагненню консультанта говорити про речі, що провокують тривожність.

Опір приймає різні форми.

- Клієнт забуває деталі передісторії своїх проблем, які проливають світло на суть психологічного конфлікту. Наприклад, виникнення фобії якось пов'язано зі змінами життя клієнта, системи відносин його особистості, але клієнт про це навіть не згадує, хоча така інформація досить істотна для розуміння природи фобії.

- Клієнт, який чинить опір, також може намагатися відвести розмову вбік та таким способом ухилитися від тематики, що провокує тривожність. Можливо взагалі уникнення розмови про себе.

Консультант повинен мати на увазі ці типові риси поведінки клієнтів з фобіями, оскільки деколи доводиться поступатися клієнтам та не зачіпати неприємні теми, щоб не завдавати їм страждань. Однак така тактика не дозволяє сподіватися на успіх в корекції фобій.

- Ще один спосіб втечі від тривоги клієнтів з фобічними реакціями - це заняття самолікуванням. Вони купують медичні книги, вивчають спеціальні журнали, прагнуть спробувати всі можливі методи лікування, проте уникають безпосереднього звернення до своїх внутрішніх конфліктів.

Консультанту важливо розібратися, *яку вторинну користь має клієнт зі своєї "боягузливої" поведінки* - в сімейних відносинах, на роботі або в будь-яких інших областях. Шанси зрозуміти клієнта збільшуються, якщо робиться спроба дивитися на його проблеми або симптоми в більш широкому контексті.

Ще одна особливість консультування клієнтів з фобічними реакціями полягає в тому, що страхи можуть передатися консультанту. Якщо таке сталося і самого консультанта охопила тривожність, то восторжествувала використовувана клієнтом техніка ухилення, і цим випадком не слід займатися. Ефективна корекція страхів вимагає від консультанта посиленого самоконтролю.

## **КОНСУЛЬТУВАННЯ ВОРОЖЕ НАЛАШТОВАНИХ ТА АГРЕСИВНИХ КЛІЄНТІВ**

Чимало проблем в консультуванні створюють негативно налаштовані або відкрито ворожі клієнти.

Консультанти по-різному реагують на таких клієнтів:

- одні на ворожість відповідають дратівливістю та ворожістю;
- інші намагаються проявити люб'язність та дружність, намагаючись налаштувати клієнтів в свою користь та пояснити відсутність підстав для озлобленості;
- треті ігнорують стан клієнтів, поведуться так, як ніби нічого не сталося.

Можливо, в деяких випадках корисно розсердитися на клієнта, проте ще важливіше зрозуміти причини його стану. Клієнту треба сказати, що він здається вороже налаштованим та злим. Часом поняття "злість" та "ворожість" представляються дуже сильними для характеристики, тому свої висловлювання слід формулювати не так категорично. Наприклад: "Ви здаєтеся чимось незадоволеним", "Ви розчаровані?", "Це звучить так, ніби Ви розсерджені" тощо.

Якщо консультант тільки підозрює клієнта у ворожості, він може уточнити: "Що сталося?", "Я що-небудь неправильно сказав або зробив?". У будь-якому випадку, зіткнувшись з ворожістю клієнта, не варто вести себе так, немов рухнув світ. Зрозуміло, не можна з насмішкою або презирством дивитися на клієнта - його ворожість завжди слід трактувати серйозно, тому що вона заважає терапевтичній взаємодії.

Причини незадоволеності клієнта можуть бути простими - не подобається вид або слова консультанта, консультант дуже молодий тощо. Причини, як правило, існують. Щоб розібратися в підґрунті озлобленості клієнта та ефективно реагувати на неї, консультант повинен розуміти основні риси цього стану.

Перш за все злість не є чимось патологічним або незвичайним. Кожен зрідка сердиться або, точніше кажучи, здатний розсердитися. Немає такої життєвої ситуації, в якій не могли б проявитися почуття злості, зла думка або дія. Деякі справи, які здійснюються в житті, також, хоч в малому ступені, мотивовані злістю. Ворожість має свій сенс - вона є засобом самозахисту, крім того, вона значно дієвіша, ніж страх. Інакше кажучи, злість є не тільки сигналом, який попереджає про небезпеку, подібно тривожності та страху, а й почуттям, яке обумовлює самозахист, вона породжує агресивність.

Консультант важливо знати походження озлобленості. Причини озлобленості кожного клієнта приховані в його життєвих обставинах. Злість "історична", тобто має своє минуле, у кожної людини неповторне. Протягом життя, особливо в дитячі роки, формується індивідуальний "стиль ворожості", тобто через що ми сердимось, як накопичується та виміщається злість. Одні клієнти сердяться, коли консультант говорить наказовим тоном; інші - коли ясно і точно не вказує, що робити; треті - коли ставить багато особистих питань, тому що це здається їм зайвою цікавістю. Подібні обставини одних клієнтів роблять ворожими, інших - ні.

В основному ці відмінності обумовлені своєрідністю життєвого досвіду. Консультанту нелегко в достатній мірі простежити індивідуальну історію озлоблення клієнта, проте найважливіше зрозуміти, що злість в даному випадку "привнесена" в консультування та безпосередньо не пов'язана з тим, що говорить та робить консультант. Консультант лише виступає для клієнта як образ певної людини або ситуації з минулого життя. Коли клієнт, особливо на початку консультування, ворожий, підозрілий, злий, консультант повинен знати, що джерело цих почуттів знаходиться всередині самого клієнта.

Нерідко консультант схильний звинувачувати себе, оскільки йому здається, що клієнти завжди поважають хорошого консультанта та ніколи не повинні злитися на нього. Це невірно - злість є універсальним почуттям, і не слід плекати ілюзій з приводу відсутності ворожості при хорошому консультуванні. Вона може виникнути та виникає. Необхідно знати інше - консультант, по відношенню до якого клієнт не може вільно висловлювати свою незадоволеність або злість, - поганий консультант.

У консультуванні слід мати на увазі, що іноді злість приховує тривожність. У таких випадках необхідно допомогти клієнту розібратися в його справжніх почуттях та таким чином трансформувати ворожість.

Хоча консультанту нелегко залишатися спокійним при зіткненні з озлобленістю клієнта та вислуховувати неприємні речі про себе, однак не треба забувати, що відповідати ворожістю - значить провокувати ще більшу ворожість.

Консультант зобов'язаний усвідомити свої почуття в подібних ситуаціях, ідентифікувати своє невдоволення, щоб ефективніше допомогти клієнту подолати його озлобленість. Коли на ворожість клієнта ми не відповідаємо недоброзичливістю, в кінцевому рахунку збільшується взаємне розуміння, зростає співпраця в досягненні спільних цілей.

Існує велика різниця між озлобленістю клієнта, яка виникає в процесі консультування, та прямими образами на адресу консультанта. До образ консультант ні в якому разі не повинен залишатися толерантним, так як вони шкодять також самому клієнту.

Зазвичай агресія по відношенню до консультанта виражається опосередковано. Один з варіантів такої поведінки - осуд колег консультанта, з якими клієнт зустрічався раніше. Іноді претензії бувають справедливими, оскільки не всі психологи та психотерапевти досконалі та етичні в своїй поведінці. Але в більшості випадків повідомляється або повна неправда, або дуже спотворена інформація. По суті таким чином клієнт змушує консультанта погодитися з ним або провокує дискусію. Обидві лінії поведінки неприйнятні. Консультант відчуває себе незатишно, а клієнт чекає відповіді. У таких випадках слід не конкретизуючи своєї позиції, просто дати клієнтові можливість повніше поділитися своїми переживаннями. Що стосується неконтрольованої ворожості до консультанта, існують хибні ідеї про особливу небезпеку консультування психічно хворих. Насправді реальну небезпеку становлять лише деякі такі хворі (страждаючі параноїдною шизофренією, манією, органічними порушеннями психіки). Більшість з них все-таки контролюють свою агресивність. Однак при виникненні небезпечної ситуації консультанту не потрібно демонструвати недоречний героїзм. Залишаючись спокійним та не загрожуючи клієнтові, слід сказати, що агресивна поведінка є неприпустимою та в разі необхідності будуть вжиті необхідні заходи. У настанові не повинна звучати ворожість. Зазвичай критичні клієнти миряться з обмеженнями, тому що самі стурбовані наслідками своєї поведінки.

Значно частіше в консультуванні зустрічається прихована ворожість, яку консультант мимоволі відчуває. Справитися з нею складніше, ніж з відвертою агресивністю. Більшість клієнтів бувають не готові до ідентифікації прихованої ворожості, та й консультанту небезпечно перетворювати приховану ворожість у відкриту. Проте, якщо в бесіді з клієнтом ми відчуємо щось недобре, слід допомогти йому вербалізувати свої переживання, відкрито висловити їх, тому що будь-які невиражені сильні емоції, особливо негативні, дезорганізують логічне мислення та поведінку, сприяють виникненню психосоматичних симптомів та ускладнюють процес консультування.

## **ОСОБЛИВОСТІ КОНСУЛЬТУВАННЯ "НЕВМОТИВОВАНИХ" КЛІЄНТІВ**

Коли людина шукає психологічної допомоги, вона зазвичай сподівається, що в її житті можливі позитивні зміни. Однак іноді люди

потрапляють до консультанта не по своїй волі та заперечують роль клієнта, нав'язувану іншими людьми. Наприклад, клієнт говорить: "Моя дружина вимагала, щоб я прийшов сюди, проте не думаю, що Ви зможете мені допомогти". Деякі звертаються до консультанта з єдиним наміром - довести, що ніхто не здатний їм допомогти. Цим клієнтам в процесі консультування бракує мотивації.

Небажання бути об'єктом чиеїсь допомоги - абсолютно нормально та зрозуміло при запереченні відповідних проблем. Якщо людина вважає, що не потребує допомоги, вона зовсім не повинна приховувати це від консультанта.

Така ситуація являє собою очевидне джерело стресу для консультанта будь-якої теоретичної орієнтації. Не важливо, в якій установі це відбувається. Консультант змушений "лікувати", "адаптувати" людину проти її волі. Надії людей, які направили клієнта, лягають на плечі консультанта важкою ношею та стають своєрідним іспитом його умінь та навичок. Консультанту як би говорять: "Ви повинні вміти допомагати; Вам надається можливість довести це". Більшість консультантів відчують обов'язок "перевиховати" клієнтів. Це продиктовано їх ідеалами, системою цінностей, оптимістичною оцінкою своїх можливостей. Тому "невмотивований" клієнт кидає виклик прагненню таких консультантів допомогти за будь-яку ціну.

Якщо у клієнта відсутня мотивація, ми зазвичай виявляємо, що люди, які направили його, вирішують таким чином свої власні проблеми або трактують консультування як покарання, наприклад коли шкільний вчитель направляє на консультацію до психолога трудного підлітка.

Якщо "невмотивований" клієнт все-таки змушений з яких-небудь причин відвідувати консультанта, зазвичай своє небажання підтримувати консультативний контакт він висловлює по-різному - пропускає зустрічі, спізнюється, байдужий до всього, що відбувається під час консультування, відмовляється прийняти частку відповідальності за процес консультування. Особливо часто свій опір клієнти висловлюють мовчанням. Зазвичай це мовчання для консультанта буває дуже "гучним". Іноді клієнт понуро крутить гудзик та всім своїм виглядом показує, що він просто відсиджує в кабінеті. Ворожість може виражатися і прямо. Наприклад, клієнт говорить: "Приходити та проводити з Вами час - не моя ідея".

Здавалося б, найпростіше рішення, яке запрошується, - відмовитися працювати з особами, які не мають достатньої мотивації до вдосконалення та змін свого життя. Однак це не завжди можливо. Консультант крім заняття приватною практикою зазвичай працює в будь-якій організації (школа, клініка, консультативний центр). Своєю роботою він не тільки задовольняє індивідуальні цілі, а й служить реалізації цілей установи. Консультант змушений надавати допомогу особам, які не самостійно звернулися за нею, а спрямовані учителем, лікарем або приведені батьками. Обов'язок допомагати людині, яка того не бажає, викликає стрес, та нерідко суперечить світогляду консультанта.

"Невмотивованим" клієнтам слід допомогти хоч чимось. Реальна, нехай навіть невелика допомога в дійсності може виявитися дуже ефективною.

Зустрівшись з "невмотивованим" клієнтом, консультант повинен прийняти його таким, яким він є, тобто як не зацікавлену в консультуванні людину. В цьому і полягає шлях до успішного консультативного контакту. Якщо консультант намагається здолати клієнта, змусити його співпрацювати, значить, він не розуміє його. Небажання слід трактувати так само серйозно, як будь-яку іншу установку: треба поставитися з розумінням, але водночас показати, що і консультант не зацікавлений насильно працювати на благо клієнта. Можна докладно та серйозно пояснити клієнту суть та можливості консультування. Якщо не прагнути допомагати клієнту будь-якою ціною та особливо проти його волі, можливо, почне змінюватися мотивація клієнта та знайдуться передумови для виникнення продуктивного консультативного контакту. Однак консультант повинен спокійно та без непотрібного самозвинувачення допускати і те, що "невмотивований" клієнт залишиться лише формальним клієнтом або взагалі припинить відвідування.

## **КОНСУЛЬТУВАННЯ КЛІЄНТІВ, ЯКІ ПРЕД'ЯВЛЯЮТЬ ПІДВИЩЕНІ ВИМОГИ**

Часом клієнти ненаситні в своїх вимогах. Вони вимагають більш частих та тривалих зустрічей з консультантом, домагаються постійної турботи, хочуть дзвонити консультанту додому та довго розмовляти з ним по телефону і взагалі мати можливість в будь-який час зв'язатися з консультантом, сподіваються на вплив консультанта на своїх близьких (подружжя, батьків, дітей) тощо. Інакше кажучи, в особі консультанта ці клієнти прагнуть мати постійного порадирика в житті.

Зіткнувшись з такими нереалістичними вимогами клієнтів, перш за все треба відповісти собі на кілька питань:

- який мій стан, коли від мене вимагають так багато?
- чи можу я сказати клієнту "ні", коли хочу цього?
- які вимоги я висуюю до себе та наскільки вони збігаються з вимогами клієнта?
- чи можу я протистояти завищеним вимогам клієнтів або дозволю маніпулювати собою?

Відповіді на ці питання відіграють вирішальну роль у формуванні ставлення до подібних клієнтів.

Деякі консультанти, особливо молоді, відчують надмірну потребу надавати допомогу. Клієнти з завищеними домаганнями дуже легко маніпулюють цією потребою. Консультативний контакт в таких випадках починає бути схожим на відносини примхливої дитини з надмірно турботливими батьками, яким нелегко змиритися з примхами своєї дитини, але при цьому вони відчують себе потрібними. Консультант повинен позбутися ілюзій своєю значимості, незамінності в житті клієнта.

Консультуючи клієнтів з підвищеними вимогами, необхідно розуміти природу завищених вимог клієнтів та характер своїх реакцій на них, а також вміти вступати в конфронтацію.