

Міністерство освіти і науки України
ДЗ «Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка»

Навчально-науковий інститут педагогіки і психології
Кафедра психології

О. О. Гліченко

**ОСНОВИ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА**

навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти
спеціальності «Психологія» освітнього рівня бакалавр

Старобільськ
ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка»
2021

УДК 159.923 (072)

Рецензенти:

Пашко Т. А. – кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології Луганського національного університету імені Тараса Шевченка

Макаров В. І. – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри психології Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.

Гліченко О. О.

Г 52 Основи консультативної діяльності практичного психолога: навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності «Психологія» освітнього рівня бакалавр / О. О. Гліченко ; ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”. – Старобільськ, 2021. – 94 с.

У навчально-методичному посібнику розкриваються актуальні питання організації та здійснення консультативної діяльності психолога. Посібник містить фахові завдання, що спрямовані на опрацювання теоретичного матеріалу і отримання досвіду застосування діалогічних технік консультативної взаємодії. Структура завдань сприяє формуванню професійної позиції консультанта, розвитку фахових компетентностей, що дозволяє оптимізувати професійну підготовку практичних психологів.

Для здобувачів вищої освіти психологічних спеціальностей освітнього ступеня бакалавра денної та заочної форм навчання.

Рекомендовано до друку навчально-методичною радою Луганського національного університету імені Тараса Шевченка

© Гліченко О. О., 2021
© ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....5

ТЕМА 1. Консультативна діяльність як вид психологічної допомоги.....7

1. Поняття про психологічну допомогу та її види.
2. Місце психологічного консультування в системі різних видів діяльності психолога та межі його можливостей.
3. Предмет і специфічні ознаки консультування.
4. Основні принципи і завдання консультативно-терапевтичної роботи психолога.

Теоретичний базовий зміст теми

Проблемні питання для самоконтролю та контролю знань

Завдання для практичного засвоєння теми

Список рекомендованої літератури

ТЕМА 2. Особистість психолога-консультанта та його професійна позиція.....22

1. Психолог як модель психологічно здорової особистості для клієнта. Характеристика кваліфікованого фахівця.
2. Проблема співвідношення професійних знань, умінь психолога і його особистісних характеристик як засіб психологічного впливу на клієнта.
3. Професійна компетентність консультанта: теоретична, інструментальна, особистісна.
4. Професійна позиція кваліфікованого консультанта.

Теоретичний базовий зміст теми

Проблемні питання для самоконтролю та контролю знань

Завдання для практичного засвоєння теми

Список рекомендованої літератури

Тема 3. Методологічні основи консультативного впливу.....39

1. Основні положення методології консультування.
2. Механізми, що забезпечують досягнення цілей консультування: усвідомлення, спонтанність, переживання, комунікація.
3. Теоретичні принципи у визначенні сутності й природи особистості. Сучасні тенденції у використанні теорії особистості.

Теоретичний базовий зміст теми

Проблемні питання для самоконтролю та контролю знань

Завдання для практичного засвоєння теми

Список рекомендованої літератури

Тема 4. Структура консультативної взаємодії.....49

1. Етапи консультативного процесу.
2. Змістовні характеристики первинної консультації
3. Структурний аналіз проблеми клієнта.

Теоретичний базовий зміст теми

Проблемні питання для самоконтролю та контролю знань

Завдання для практичного засвоєння теми

Список рекомендованої літератури

Тема 5 . Основні консультативні техніки ведення діалогу...64

1. Активне і пасивне слухання. Мікротехніки.
2. Емпатійне слухання. Робота з почуттями.
3. Техніки впливу: конфронтація, інтерпретація і директива.

Теоретичний базовий зміст теми

Проблемні питання для самоконтролю та контролю знань

Завдання для практичного засвоєння теми

Список рекомендованої літератури

ОРІЄНТОВНІ ПИТАННЯ ДО МОДУЛЯ 1. - «СУТНІСТЬ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ».....84

КОРОТКИЙ СЛОВНИК ТЕРМІНІВ З КОНСУЛЬТУВАННЯ.....86

ВСТУП

Психологічне консультування є невід'ємною частиною психологічної допомоги в закладах освіти. Професійна підготовка практичних психологів, психологів, соціальний педагогів з питань надання кваліфікованої консультативної допомоги потребує продуманої організації практичних занять з метою розвитку фахових компетентностей, оволодіння специфічними техніками, вміннями й навичками.

У навчально-методичному посібнику представлено матеріали, які зможуть допомогти психологу-початківцю зрозуміти суть психологічного консультування як одного з важливих видів роботи, технологію побудови консультативного діалогу з клієнтом.

Посібник структуровано відповідно до освітньої програми «Основи психологічного консультування» для здобувачів вищої освіти спеціальності 053 «Психологія», 231 «Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Практична психологія» і містить ключові теми модулю 1 - «Сутність психологічного консультування». Навчальний курс практично орієнтований, тому передбачає не лише актуалізацію знань, отриманих в ході інтерактивної лекції, а й отримання досвіду вирішення фахових завдань вже в системі практичних занять. Основна спрямованість в організації занять з консультування полягає у формуванні в майбутніх фахівців цілісного уявлення про процес індивідуального психологічного консультування; формуванні умінь і навичок, на яких ґрунтується консультативна діяльність психолога; розвиток здатності компетентно виконувати консультативну діяльність в умовах діалогічної взаємодії з клієнтом.

Кожна тема містить базовий інформаційний зміст за планом, де структурно і логічно представлені коло проблемних питань, на які має орієнтуватися здобувач освіти задля актуалізації теоретичних знань. Систематизація й узагальнення теоретичних засад відбувається через практичне засвоєння теми. Так, до кожної теми розроблено завдання, що дозволять здобувачам підсумувати теоретичні уявлення про процес

консультативної діяльності, а також в площині інтерактивних форм і методів роботи розвивати здібності якісно організовувати і проводити консультативну роботу. Важливо і те, що завдання побудовані таким чином, що під час роботи над темою здобувач може занотовувати важливі думки та перевіряти себе. Це відповідає комплексному компетентнісному підходу.

Навчально-методичні матеріали охоплюють найважливіші практичні питання, що дає змогу здобувачам вищої освіти вільно орієнтуватися в ключових темах з консультування та створювати власний стиль професійної діяльності:

- Сутність психологічного консультування як професійної діяльності психолога, його специфіка;
- Особистість психолога-консультанта та його професійна позиція;
- Морально-етичні принципи роботи психолога;
- Механізми консультативного впливу;
- Консультативна бесіда як основний метод роботи та її структурні компоненти;
- Основні комунікативні техніки ведення діалогу та техніки впливу на клієнта.

Запропоновані різного формату завдання до теми послідовно сприятимуть глибокому усвідомленню здобувачами вищої освіти терапевтичної цінності діалогу консультанта і клієнта, розвитку самостійно обирати та застосовувати консультативні технології психологічної допомоги, складати та реалізовувати план консультативного процесу з урахуванням специфіки запиту та індивідуальних особливостей клієнта, аналізувати ефективність власних дій. Матеріали посібника можуть використовуватися як для самостійного індивідуального опрацювання, так і для групового обговорення.

ТЕМА 1. КОНСУЛЬТАТИВНА ДІЯЛЬНІСТЬ ЯК ВИД ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ.

План

1. Поняття про психологічну допомогу та її види.
2. Місце психологічного консультування в системі різних видів діяльності психолога та межі його можливостей.
3. Предмет і специфічні ознаки консультування.
4. Основні принципи і завдання консультативно-терапевтичної роботи психолога.

***Мета:** розкрити особливості психологічного консультування в системі психологічної допомоги; узагальнити види консультативної допомоги; сформувати поняття про індивідуальне психологічне консультування; опрацювати етичні принципи професійної діяльності консультанта-психолога.*

***Основні поняття:** Психологічна допомога, психотерапія, психокорекція, психологічне консультування, клінічно здорова особистість, консультування як вид відносин, консультування як репертуар впливів, консультування як психологічний процес.*

I. БАЗОВИЙ ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Психологічне консультування – відносно нова сфера психологічної практики, що виокремилась з психотерапії. Б. Торн описує консультування як певний тип психотерапії, адаптований до проблем "нормальних" людей. Слід розрізняти медичну та психологічну модуль психотерапії, оскільки саме з останньою пов'язують психологічне консультування. Філософія консультативної роботи диктує повну відмову від концепції хвороби.

Клієнт — це нормальна, фізично і психічно здорова людина, у житті якої виникли проблеми психологічного чи поведінкового характеру, яка нездатна вирішити їх самостійно і тому потребує сторонньої допомоги.

Підходи до розуміння психологічного консультування. Консультування як вид відносин допомоги (прихильники теорії і практики особистісно-орієнтованого консультування). Консультування як репертуар впливів (хтось-як-кому фактор Корсині). Консультування як психологічний процес (обмін думками між консультантами і клієнтами, підходи фокусуються на зміні почуттів, думок і дій людей).

Консультування – безпосередня робота з людьми, яка спрямована на вирішення соціально-психологічної проблеми клієнта, де основним засобом впливу є певним чином побудована бесіда. (Альошина Ю. Є., 1993, с. 5)

Консультування – це сукупність процедур спрямованих на допомогу людині у вирішенні проблем і ухваленні рішень щодо професійної кар'єри, шлюбу, сім'ї, вдосконалення особистості і міжособистісних відносин. (Ліцензійна комісія Асоціації службовців і менеджерів США, що видає дозволи на приватну практику).

Специфіка надання консультативної психологічної допомоги полягає в тому, що психолог-консультант працює не із ситуацією або з її трансформацією, а з переживаннями, із системою цінностей, взаємин і станів людини.

В процесі консультування психолог допомагає клієнтові дослідити і прояснити свою життєву ситуацію, актуалізувати додаткові сили і здібності, щоб знайти вихід із складних для нього обставин.

Завдання консультування – надати клієнтові можливість проаналізувати, виявити і прояснити способи більш якісного і повноцінного життя.

У різних джерелах консультування розглядається як:

- спільна діяльність психолога і клієнта з метою вирішення певної проблеми і здійснення бажаних змін у клієнта;
- надання послуг з виявлення проблеми, її аналізу, розробки рекомендацій щодо вирішення проблеми, при необхідності сприяння у виконанні певних дій;
- практика надання дієвої допомоги людям, яка заснована на переконаності в тому, що кожна фізично і психічно здорова людина в змозі впоратися майже з усіма

проблемами, що виникають у її житті;

- кваліфікована допомога особам, які мають різні проблеми, з метою відновлення і оптимізації їх функцій, умов життєдіяльності.

Співвідношення понять консультування, психокорекція та психотерапія. Термін «психотерапія» є міжнародним і в багатьох країнах світу однозначно використовується по відношенню до методів роботи, які здійснюються професійними психологами.

Важливо вміти розрізнати суттєві відмінності консультування в системі психологічної допомоги, хоча вони мають умовний характер, але традиційно їх розділяють за такими критеріями: за цілями і завданнями, типом клієнта, рівнем впливу, характером скарги, відповідно до застосування діагностики, за строками роботи, рівнем підготовки фахівця.

Психотерапія - комплексний лікувальний, вербальний і невербальний вплив на емоції, судження, самосвідомість людини при багатьох психічних, нервових і психосоматичних захворюваннях (словник «Психологія», 1990). Якщо психотерапія спрямована "вглиб", на вирішення інтраперсональних проблем, то консультування охоплює більш різнопланове коло інтерперсональних проблем клієнтів.

Психокорекція - спрямована на корекцію тих чи інших розладів, але лікування розраховане не на повне усунення патологічних порушень, а лише на компенсацію (Кабанов, Личко, Смирнов, 1983). Це система заходів, спрямованих на виправлення недоліків психології або поведінки людини за допомогою спеціальних засобів психологічного впливу.

Принципи психологічного консультування підпорядковані етичному кодексу і визначають діяльність професіонала. Вони виступають є запорукою успішності психологічної практики. Однак далеко не завжди можна дати однозначні та прості відповіді на етичні й моральні проблеми, що виникають у психологічній практиці. Тому важливо орієнтуватися в межах і проявах професійної позиції консультанта, щоб не нашкодити клієнту.

II. ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ ТА КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Доведіть, що психологічне консультування є одним із провідних напрямків роботи практичного психолога у різних соціальних установах.
2. Чи згодні ви з думкою О. Ф. Копйова, що психологічне консультування слід розглядати як допомогу клієнту в переживанні його стану? Обґрунтуйте свою думку.
3. На думку І. С. Якиманської, предметом психологічного консультування є потенціал особистості. Розкрийте зміст поняття «потенціал».
4. Чи дійсно консультування передусє корекції та психотерапії? Обґрунтуйте свою думку.
5. Чим відрізняється робота психоконсультанта від порад товариша чи друга у якійсь складній життєвій ситуації?
6. Чи може консультант в певних випадках давати рекомендації клієнту? Чому?

III. ПРАКТИЧНЕ ЗАСВОЄННЯ ЗМІСТУ ТЕМИ

Завдання 1.1. Дайте визначення поняттям.

Вставте пропущені слова:

1. Р. Кочюнас: «Консультування орієнтоване на 1)... 2)... особистість; це люди, що мають в повсякденному житті психологічні труднощі і проблеми, скарги невротичного характеру, а також люди, що відчують себе добре, проте ставлять перед собою мету подальшого 3)... особистості».

2. Ю. Альошина: «Консультування орієнтоване перш за все на допомогу клієнтові в реорганізації його 4)... відносин».

3. О. Бондаренко: «Поняття «психологічна допомога» відображає деяку реальність, якусь психосоціальну практику,

полем діяльності якої є сукупність питань, утруднень і проблем, що належать до 5)... життя людини».

Відповіді:

1. 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
2. 4) _____
3. 5) _____

Завдання 1.2. Відмінності консультування як виду психологічної допомоги.

Надайте стислі характеристики відмінностей діяльності фахівця через поняття «психотерапія», «психокорекція» і «психологічне консультування» у вигляді таблиці.

Параметри	Психотерапія	Психокорекція	Психологічне консультування
Суб'єкт (хто може здійснювати допомогу)			
Об'єкт (кому надається допомога)			
Предмет допомоги (стан психіки)			
Метод як інструмент допомоги			

Завдання 1.3. Межі можливостей консультування.

З наданих варіантів складіть правильну відповідність змісту критерію до видів психологічної допомоги.

Критерії відмінностей	Психологічне консультування	Психотерапія	Психокорекція
1. За цілями і завданнями <i>Відповідь:</i> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	А. Повернення або підтягування клієнта до належного рівня, «норми», оптимальної моделі.	Б. Зміна базової структури особистості, характеру, реконструювання психіки, подолання давніх психічних травм і внутрішніх конфліктів.	В. Надання допомоги у вирішенні ситуативних, актуальних, усвідомлюваних проблем.
2. За часом проведення <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	А. Короткострокове, 5-10 зустрічей.	Б. Довгострокова, в психоаналізі 800-1500 годин.	В. Середньо і короткострокова, 15-20 сеансів.
3. За типом клієнта <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	А. Здорова особистість.	Б. Здорова особистість, відстала в розвитку або відхилилася від норми.	В. Люди, які мають невротичні та психотичні розлади.

<p>4. За рівнем впливу</p> <table border="1" data-bbox="165 256 333 296"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				<p>А. Глибинний аналіз особистісних проблем, робота з несвідомим матеріалом клієнта, причинами проблем, фокус на особистісний розвиток.</p>	<p>Б. Ситуаційні проблеми, які вирішуються на рівні свідомості.</p>	<p>В. Особистісний розвиток, психічні процеси, поведінка, девіації, вікові кризи, внутрішньо-особистісні конфлікти.</p>
<p>5. За характером скарг</p> <table border="1" data-bbox="165 735 333 775"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				<p>А. Дезадаптація, девіації, стрес.</p>	<p>Б. Труднощі в міжособистісних відносинах, здійснення вибору, у прийнятті рішень або в адаптації, неможливість подолання ситуативних проблем.</p>	<p>В. Емоційні розлади, соматичні та психічні захворювання, депресія, суїцидальні наміри, психічні травми.</p>
<p>6. За діагностичними особливостями</p> <table border="1" data-bbox="165 1222 333 1262"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				<p>А. Діагностика актуального стану, психологічний анамнез - інтерпретація самим клієнтом історії і фактів свого життя.</p>	<p>Б. Діагностика подій і травм минулого, аналіз несвідомого матеріалу.</p>	<p>В. Діагностика актуальних станів і подій сьогодення або недалекого минулого.</p>

<p>7. За рівнем контакту</p> <table border="1" data-bbox="165 233 320 268"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				<p>А. Довірливий, присутності і доступності, діалогічний.</p>	<p>Б. Добровільність, довіра, активність клієнта.</p>	<p>В. Глибокий, інтимний, трансферний.</p>
<p>8. За процесом надання впливу і його результатом</p> <table border="1" data-bbox="165 564 320 600"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				<p>А. Вплив на когнітивну, емоційну, вольову, поведінкову сфери з метою приведення їх у норму.</p>	<p>Б. Реконструювання травматичного досвіду, вирішення внутрішніх конфліктів, особистісний ріст.</p>	<p>В. Зміна установок клієнта на себе, інших людей і форми взаємовідносин з ними, зміна поведінки, адаптація до ситуації, прийняття рішення та відповідальності.</p>

Завдання 1.4. Мета психологічного консультування.

1. Оберіть правильні твердження. У неправильних твердженнях в тексті підкресліть ту частину, яка не відповідає визначенню.

- a. Індивідуальне психологічне консультування - це вид спеціально організованого спілкування, у процесі якого психолог-консультант допомагає клієнтові дослідити і прояснити свою життєву ситуацію за допомогою порад і рекомендацій.
- b. Консультування - двосторонній процес підтримуючих відносин, що сприяють усвідомленню клієнтом своєї проблеми, розуміння необхідності діяти і виконувати адекватні дії.
- c. Актуальна мета консультування - подолання конкретного психологічного утруднення у минулому клієнта.
- d. Особистісне зростання клієнта є перспективною метою консультування.

е. Результатом консультування є культурно-продуктивна особистість, що володіє почуттям перспективи, діє усвідомлено, здібна розробляти різноманітні стратегії поведінки і здібна аналізувати ситуацію з різних точок зору.

Відповідь:

a	b	c	d	e
---	---	---	---	---

2. Додайте точне визначення з наукових джерел:

Глобальною метою психологічного консультування є
(за Г. С. Абрамовою)

Кінцевою метою процесу консультування (за В. Століним) є

Актуальна мета консультування

Перспективна мета консультування

Завдання 1.5. Умови досягнення консультативних цілей.

Визначте коло теоретичних знань і вмінь психолога, якими, на ваш погляд, повинен володіти професійний консультант для досягнення цілей консультативної допомоги (цілі описані по К. Роджерсу).

<i>Цілі консультативної допомоги</i>
1. Цілі більшої частини часу бесід з клієнтом - викликати конструктивні зміни психічних установок клієнтів (с. 9).
2. Консультування як вільна від приписів взаємодія дозволяє клієнту досягти усвідомлення самого себе настільки, що це дає йому можливість зробити позитивні кроки в світлі його нової орієнтації (с. 25).
3. Мета особистісно орієнтованого підходу - не вирішити окрему проблему, а допомогти індивіду "вирости" таким чином, щоб він сам зміг справлятися з існуючою, а також подальшими проблемами, будучи вже більш інтегрованою особистістю (с. 36).
4. Одна з основних цілей ефективного консультування - допомога клієнту у вільному вираженні емоційних відносин, що лежать в основі його проблем і конфліктів, пов'язаних з пристосуванням (с. 190-191).
5. Слідом за новим сприйняттям себе і вибором нових цілей слідує ініційовані самим суб'єктом практичні дії, які спрямовані на досягнення обраних цілей. Ці кроки найбільш значимі з точки зору зростання. Вони породжують в людині нові почуття - впевненість і незалежність - таким чином посилюють нову орієнтацію, що розвивається в міру поглиблення інсайта (с. 241).

Завдання 1.6. Охарактеризуйте основні принципи в роботі психолога-консультанта.

Принцип діалогічного характеру взаємодії

Принцип орієнтації на норми та цінності клієнта

Принцип активності клієнта -

Принцип відповідальності -

Принцип розмежування особистих і професійних відносин

Принцип конфіденційності -

За яких умов принцип конфіденційності може бути порушено:

1.

2.

3.

4.

Принцип добровільності -

Принцип відмови від порад -

Чому поради не діють?

Завдання 1.7. Морально-етичні норми психолога-консультанта.

Розгляньте представлені ситуації. В яких випадках з перерахованих, на ваш погляд, консультант порушує професійну етику, моральні норми?

1) Консультанта А. допитали у зв'язку з розслідуванням кримінальної справи щодо його клієнта Б. Консультанту були відомі деякі факти з цієї справи, але він приховав їх від слідства.

2) Консультант В. в ході інтерв'ю місцевому телебаченню розповів про свою багаторічну роботу на прикладі випадків клієнтів Г. та Д.. Подробиці їхньої біографії та обставини життя, незважаючи на те що психолог не називав їх прямо, були цілком впізнаваними для жителів міста.

3) Консультант О. мимохідь повідомив клієнту Ж. про те, що колекціонує марки з казковими сюжетами. Робота з Ж. була складною, тривалою, але успішною, і в знак подяки клієнт приніс фахівцю рідкісну марку. Психолог не зміг відмовитися від подарунка.

4) З., що займається консультативною практикою, не маючи спеціальної освіти і документів, що підтверджують його професіоналізм, розмістив в місцевій газеті оголошення, що запрошує клієнтів для проведення гештальт-тренінгів і тілесно-орієнтованої терапії.

5) Консультант І. у зв'язку з ремонтом квартири мав гостру потребу у грошах, тому постарався утримати фінансово заможного клієнта К. протягом більшого числа зустрічей, ніж це було потрібно для вирішення проблем останнього.

6) Вночі консультанту Л. подзвонив його клієнт М., який неодноразово висловлював на сесіях суїцидальні думки. Він був у напруженому стані і кричав, що на цей раз вже точно накладе на себе руки. Л., у якого був важкий день, сказав пару заспокійливих фраз і запропонував відкласти розмову до ранку. Незабаром психолог дізнався, що в ту ніч М. покінчив життя самогубством.

7) Консультантка Н., коли клієнт О. зізнався їй у своїх почуттях, не змогла, та й не захотіла встояти перед його чарівністю, інтелектом, життєвим досвідом. Їй здалося, що в ньому вона знайшла чоловіка своєї мрії.

8) Консультант П., не повідомивши клієнтів Р. і С, зняв на камеру консультативні сесії з ними, а пізніше скористався фрагментами зйомки на практичних заняттях з консультативної психології зі студентами.

9) На консультації 14-річна У. розповіла консультанту Т. про свій перший сексуальний досвід, що закінчився вагітністю. У. збиралася зробити аборт. Т. негайно довів цю інформацію до відома матері У.

10) Студент Х. звернувся до викладача Ф., що має консультативну практику, з проханням проконсультувати його. Викладач погодився і назвав вартість консультації.

Список рекомендованої літератури

1. Васьківська С. В. Основи психологічного консультування: Навчальний посібник / С. В. Васьківська. - К. : Четверта хвиля, 2004. - 256 с.

2. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. - М. : Академический проект, 2000. - 371 с.
3. Красило А. И. Психологическое консультирование: проблемы, технологии: Учебное пособие / А. И. Красило. - М. : МПСИ МОДЭК, 2007. - 504 с.
4. Крыжановская Л. М. Психолого-педагогическая диагностика и консультирование: учебное пособие / Л. М. Крыжановская. - М. : Московский психолого-социальный институт, 2008. - 584 с.
5. Меновщиков В. Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями / В. Ю. Меновщиков. - М. : Академия, 2002. - 528 с.
6. Минигалиева М. Р. Психологическое консультирование: Теория и практика / М. Р. Минигалиева. - М. : Феникс, 2008. - 603 с.
7. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования / Р. Нельсон-Джоунс. - СПб. : „Питер”, 2000. - 464 с.
8. Роджерс К. Консультирование и психотерапия: Новейшие подходы в области практической работы. – М. : Изд-во Института психотерапии, 2008. — 512 с. — (Золотой фонд психотерапии).

ТЕМА 2. ОСОБИСТІТЬ ПСИХОЛОГА- КОНСУЛЬТАНТА ТА ЙОГО ПРОФЕСІЙНА ПОЗИЦІЯ.

План

1. Психолог як модель психологічно здорової особистості для клієнта. Характеристика кваліфікованого фахівця.
2. Проблема співвідношення професійних знань, умінь психолога і його особистісних характеристик як засіб психологічного впливу на клієнта.
3. Професійна компетентність консультанта: теоретична, інструментальна, особистісна.
4. Професійна позиція кваліфікованого консультанта.

***Мета:** розкрити характеристику кваліфікованого психолога-консультанта; узагальнити професійні якості та вміння консультанта-психолога; сформувати уявлення про професійну позицію консультанта.*

***Основні поняття:** кваліфікований консультант, некваліфікований консультант, професійна компетентність, зрілість консультанта, професійна позиція, роль консультанта,*

I. БАЗОВИЙ ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Клієнт пізнає себе через психолога, він використовує психолога як інструмент для рішення своїх проблем

С. Петрушин

Основним "робочим інструментом" психолога виступає його власна особистість. Терапевтичний ефект матимуть такі якості: вміння співпереживати та співчувати, викликати довіру щирістю та відкритістю, автентичність (самодостатність), сила „Я", відкритість власному досвіду (вміти вчитись навіть у клієнта), толерантність до невизначеності, вміння нести особистісну відповідальність, ставити реалістичні цілі, емпатія та сміливість будувати глибокі стосунки з іншими людьми, особиста зрілість.

Комітет при Американській психологічній асоціації склав перелік якостей:

1. Непересічні інтелектуальні здібності і розсудливість.
2. Оригінальність, винахідливість і різнобічність.
3. „Вічно юна і невичерпна" цікавість; здатність до самостійного навчання.
4. Інтерес до людей як особистостей. Повага до чужої особистості.
5. Розуміння власних особистісних особливостей; почуття гумору.
6. Чутливість.
7. Терплячість, відсутність зарозумілості.
8. Здатність засвоювати терапевтичні позиції.
9. Продуктивність; навички методичної праці; здатність витримувати тиск.
10. Усвідомленість і відповідальність.
11. Готовність до співробітництва.
12. Чесність, самоконтроль, стійкість.
13. Прогресивні уявлення про етичні цінності.
14. Широкий культурний світогляд.
15. Глибокий інтерес до психології, особливо до її клінічних аспектів.

Для того, щоб відбулося внутрішнє переструктурування, людина потребує додаткових стимулів, нової схеми взаємодії із своїм досвідом. Такі умови забезпечує зацікавлена *присутність іншої людини, оскільки:*

- присутній при відреагуванні свідок відіграє в цьому процесі роль гаранта безпеки та фасилітатора співпереживання;
- щоб започаткувати зміни, потрібна точка відліку, іншими словами, дзеркало, яке відобразить ситуацію;
- присутність іншого дає ефект відсторонення, а тому - об'єктивації переживань.

В консультативних взаєминах діє *правило трьох*: і клієнт, і консультант повинні знаходитися по один бік "барикади", а проблеми - перед ними, „за лінією фронту". Такий позиційний розклад дозволяє правильне розподілити відповідальність: консультанту - не брати зайвого на себе, а клієнту - втримати

контроль за ситуацією, відсторонитись від пережитого, щоб не бути похованим під уламками своїх же деформацій.

Професійна позиція психолога – це рольова стратегія, яку обирає психолог, коли будує стосунки з клієнтом. Виділення позицій засноване на змісті дій консультанта, а також емоційного тону цих дій.

Позиція психолога криється у різниці медичної та психологічної моделей взаємодії за такими параметрами:

- директивність - недирективність психолога;
- анонімність - саморозкриття;
- можливість - неможливість вираження почуттів по відношенню до клієнта;
- ступінь відповідальності психолога і клієнта за ефективність консультування.

Існує три *варіанти позиції консультанта*:

- *позиція "зверху"*, коли сильний, мудрий, досвідчений консультант, так би мовити, простягає руку допомоги слабкому, дезадаптованому, недосвідченому клієнтові;
- *позиція "на рівних"*, яка передбачає зняття дистанції між консультантом і клієнтом, їх взаємну відвертість, обмін особистісними проблемами і надає консультації характеру терапевтичної розмови;
- *позиція "знизу"*, за якої консультант виступає як особа, більш компетентна у проблемі клієнта, що допомагає йому розібратися в ній, знайти шляхи подолання труднощів.

Зауважимо, що у випадку рівності позицій із психологом у процесі консультування клієнт почуває себе повноправним партнером і тому активно й продуктивно працює на рівні з психологом. У нього немає підстав для приховування або спотворювання будь-якої інформації про себе, оскільки консультант відкритий, не оцінює і не судить співрозмовника. Не слід уявляти позицію психолога під час прийому і його поведінку як щось застигле, незмінне.

II. ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ ТА КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Які риси, на Вашу думку, є найголовнішими для успішної професійної діяльності консультанта?
2. Чи є професійна позиція психолога-консультанта незмінною? Чому?
3. Яка позиція по відношенню до клієнта є найбільш ефективною: «зверху», «знизу», «на рівних»?
4. Яким чином пов'язані між собою вміння приймати клієнта і конгруентність консультанта?
5. Що означає поняття «цінності консультанта»? Яким чином цінності впливають на процес консультування?
6. Як ви розумієте тезу про те, що консультант має бути «об'єктивним», ціннісно-нейтральним і не вносити в консультативні стосунки свою життєву філософію і ціннісну систему.
7. Жоден консультант не може вказувати іншій людині, як їй жити. Якщо ви погоджуєтесь з цією думкою то поясніть, яку ж місію відведено консультантові?
8. Поясніть як негативно впливає професійна діяльність на консультанта і як цьому запобігти?

III. ПРАКТИЧНЕ ЗАСВОЄННЯ ЗМІСТУ ТЕМИ

Завдання 2.1. Надайте визначення поняттям через метафору. Наведіть власний чи запозичений з літератури приклад метафори, за допомогою якої можна охарактеризувати специфіку взаємодії того, хто надає допомогу (психолога), та того, хто її отримує (клієнта)?

Довідка: метафора – образний вислів (персонаж, притча, афоризм тощо), що відображує сутність явища, його специфіку за принципом подібності.

Психолог:

Клієнт:

Завдання 2.2. Охарактеризуйте «тріаду К. Роджерса» до особистості консультанта як необхідної умови успішної взаємодії з клієнтом.

1. Емпатія

2. Конгруентність

3. Позитивне ставлення та безумовне прийняття клієнта

Завдання 2.3. Зрілість консультанта та її рівні.

Надайте характеристику рівнів зрілості консультанта і визначте за 5-бальною системою свій рівень зрілості.

Особиста зрілість (Ваш рівень - _____ балів) -

Соціальна зрілість (Ваш рівень - _____ балів)

Професійна зрілість - консультант здатний постійно вдосконалюватися. Це процес, а не стан.

Ваш рівень - _____ балів.

Завдання 2.4. Характеристика кваліфікованого консультанта.

Ознайомтеся зі змістом таблиці, складіть портрет кваліфікованого психолога-консультанта.

Таблиця 1. Порівняльні особливості поведінки під час консультації професіонала і непрофесіонала психолога-консультанта

№	Порівнювані особливості поведінки	Професійні дії консультанта	Непрофесійні дії консультанта
1	Постановка цілей консультування	Намагається допомогти клієнтові в досягненні ним самим певних цілей	Намагається нав'язати клієнту свої власні цілі, ігноруючи бажання клієнта

2	Стратегія консультування, що проявляється в рекомендаціях, пропонуванях клієнту	Пропонує клієнтові різні способи поведінки як варіанти, але вибір робить сам клієнт	Пропонує клієнту один спосіб дії, надає поради, навіть якщо клієнт про це не просить
3	Сприйняття того, що відбувається під час консультації	Розуміє і здатний прийняти та визнати як вірну будь-яку точку зору на проблему, практично діяти у відповідності з нею	Обмежений у своєму мисленні лише однією єдиною точкою зору, не здатний зрозуміти і визнати інші точки зору
4	Орієнтація при тлумаченні сповіді клієнта	Розуміє, приймає і практично працює в різних теоріях. Добре бачить і високо оцінює потенційну корисність багатьох альтернативних підходів	Може практично працювати тільки всередині однієї - єдиної теорії або одного підходу. Інші теорії і підходи сприймає як невірні
5	Усвідомлення власних можливостей та обмежень	Усвідомлює власну обмеженість. Згоден працювати під контролем більш досвідченого консультанта. Ділиться своїм досвідом з іншими фахівцями і готовий скористатися досвідом роботи інших	Діє без усвідомлення про обмеженість власних можливостей. Відмовляється працювати під контролем інших консультантів. Не ділиться власним професійним досвідом з іншими фахівцями, не використовує досвід інших.

6	Усвідомлення впливу, що чиниться на клієнта, і зворотного впливу клієнта на консультанта	Усвідомлює, що його власні дії впливають на клієнта і як поведінка клієнта в свою чергу впливає на нього	Не усвідомлює свого впливу на клієнта і зворотного впливу клієнта на нього самого
7	Орієнтація на особу клієнта і на його проблему під час проведення збору інформації – «сповіді»	Послідовно стежить за почуттями і думками клієнта, ставить відкриті питання та конкретизовані з метою уточнення інформації.	Приділяє велику увагу питанням, які не мають прямого стосунку до справи клієнта. Може ігнорувати питання, що хвилюють самого клієнта
8	Відповідні реакції на дії клієнта і на ситуацію консультування, яка склалася	Досить гнучко реагує на широкий спектр ситуацій і проблем, що виникають в процесі проведення консультування	Є ситуації, на які консультант не може підібрати адекватну реакцію або ж на них відповідає однією, однотипною, одноманітною, негнучкою реакцією
9	Повага до людської гідності клієнта	Чесно і з належною повагою ставиться до клієнта	Не поважає клієнта, може розмовляти з ним в образливому тоні
10	Конфіденційність консультування	Зберігає в таємниці все, що стосується клієнта та його проблеми, і обов'язково просить дозволу, якщо виникає потреба повідомити будь-які відомості про нього	Без дозволу клієнта обговорює його проблему і те, що стосується особисто його, зі сторонніми людьми

Завдання 2.5. Кваліфікований психолог-консультант.

Проаналізуйте висловлювання психолога на першому етапі діалогу з клієнтом та визначте, яке з них належить кваліфікованому (+) психологу, а яке – некваліфікованому (-). У висновку напишіть, яким чином внутрішня позиція психолога впливає на його діалог з клієнтом. Опишіть кваліфікованого психолога.

Висловлювання психологів:	+/-
1. У мене дар, талант розуміти людей, цього ніхто не заперечує.	
2. Я обов'язково допоможу вам змінити себе.	
3. Ми разом з вами будемо намагатися подивитися на Ваші проблеми іншими очима (з іншої точки зору).	
4. Ви думаєте, що це у Вас проблема?! Давайте-но я розповім Вам про свою!	
5. Давайте я розповім Вам, що потрібно робити.	
6. Мені це зрозуміло, оскільки у мене одного разу була точно така ж проблема.	
7. Я всі турботи візьму на себе.	
8. Хто міг би подумати, що така молода та приваблива жінка буде думати про смерть.	
9. Ви можете розраховувати на мої професійні знання і досвід.	
10. Вважаю, що з цим завданням ефективніше впорається мій колега.	

Висновок про кваліфікованого психолога:

Завдання 2.6. Очікування клієнта та професійна роль психолога.

Частина I. Вкажіть роль психолога («Друг», «Педагог», «Лікар», «Слідчий», «Авторитет», «Суддя», «Рятівник»), яку очікує побачити клієнт, у відповідності до власних дій.

Частина II. Зверніть увагу на дії психолога, який під впливом очікувань клієнта випадає зі своєї професійної ролі. У висновку напишіть, чому описані ролі психолога є непродуктивними.

	Очікування клієнта від психолога		Непродуктивна роль психолога
1.	Клієнт на всі питання намагається дати правдоподібні відповіді, часто робить паузи для обмірковування. Все, що ви говорите, сприймає як можливу провокацію, його дуже важко застати зненацька.		Психолог має одну або кілька версій того, що сталося і задає питання, щоб їх перевірити. Вважає, що істина одна і треба за неї вхопитися. Намагається викрити клієнта в брехні або зловити на протиріччі. Ставлячи питання, свою версію не пояснює. Просить говорити тільки правду. Нерідко звинувачує.
2.	Клієнт запитує про те, чи правильно він себе поводить, приносить записані вдома списки своїх		Знає, що таке «добре» і що таке «погано», дає оцінки, нав'язує свій погляд на життя, як єдино правильний.

	запитань, питає про домашнє завдання.		Використовує вирази типу: «У суспільстві так не прийнято», «Це аморально», «Кожен порядний чоловік повинен знати ...», «Як говорив відомий письменник». Каже повчальним тоном, вчить жити, цитує авторитетів.
3.	Клієнт очікує від вас радісної усмішки при зустрічі, розпитує про ваші успіхи і здоров'я, на деякі теми відмовляється говорити, продовжує з вами спілкуватися навіть після закінчення часу консультації		Може вислухати, поспівчувати, допомогти матеріально, запропонувати чаю, сходити і вирішити проблему клієнта за нього. Слухає співчутливо, підбадьорливо, може поплескати по плечу, обійняти.
4.	Клієнт демонструє, як йому важко, деталізуючи опис своїх відчуттів і власне ситуації до дрібниць. Говорить про неможливість самому знайти вихід.		Психолог всемогутній, все знає і доступний в будь-яку хвилину свого часу для надання допомоги та підтримки. Він береже на себе відповідальність за результат проблеми клієнта та

			вкладається в її рішення: дає поради, вмовляє, контролює, тому що знає, як краще, як правильно.
5.	Клієнт уважно слухає і навіть записує всі ваші «мудрі» думки і намагається до них «дорости», не сперечається, просить та дякує за цінні поради, шанобливо ставиться і називає по імені-по батькові.		Психолог використовує скарги клієнта, щоб розповісти щось повчальне зі своєї багатой біографії: «Ось у мене був схожий випадок, і я зробив так-то».
6.	Клієнт говорить про людей, які, на його думку, винні у ситуації, що склалася. Звертає увагу на їхні негативні сторони особистості. Вимагає винесення суворого вироку тим, хто його ображає.		Психолог стає на бік клієнта, позитивно підтримуючи його думки і дії, та підкреслюючи негативний вплив інших на клієнта. Фокусує увагу на інших, що не присутні на консультації, а не на клієнтові. Дає оцінку третім особам. Наприклад: «Справді, на вашому шляху зустрічаються одні покидьки», «Ваш чоловік егоїст» тощо.

1. «Розумієте, психолог - це професія, яка вивчає душу людини, його думки, емоції. Психолог повинен допомагати людям ».	
2. «Психолог дуже необхідний в сучасній школі для нормальної практичної роботи».	
3. «Моя професія Психолог дозволяє надавати допомогу людям, які не знають виходу з тупикової ситуації, знаходити причини стресів, невдоволення людей собою і оточуючими».	
4. «Щоб стати Психологом, потрібно знати закони, особливості психіки різних типів людей і вміти користуватися своїми знаннями, для того щоб коригувати відносини, коригувати небажані моменти в поведінці і світосприйнятті особистості в бік їх поліпшення».	
5. «Ох, Психолог - це професія, яка вимагає відповідальності, в першу чергу терпимості, знання про іншу людину, про себе тощо».	
6. «Психолог - це професія, яка дозволяє глибше зрозуміти мотиви вчинків і усвідомити всі внутрішні процеси, що відбуваються як з самим собою, так і з іншою людиною».	
7. «Психолог - це професія, яка допомагає людям пізнати себе, знайти своє місце в житті».	
8. «Психолог - це професія, яка вимагає високого рівня знань, як професійних, так і загальнокультурних, а також таких якостей, як тактовність, уважність. Я ними володію. Приходьте ».	
9. «Психолог - це професія в даний момент дуже потрібна і необхідна нашому хворому суспільству».	
10. «Психолог - це професія, яка дає можливість допомагати людям в їх проблемах, розбиратися в самих собі, саморозкриватися, самостверджуватися».	

Завдання 2.8. Типові помилки консультанта.

Самоукіна Н. В. охарактеризувала типові помилки психолога-консультанта. Стисло опишіть ці помилки та як з ними працювати [8, с. 112-120].

1. Самоствердження психолога-консультанта в діалозі.
Робота з помилкою:

2. Надприродність або штучність поведінки психолога-консультанта в діалозі. Робота з помилкою:

3. Прагнення психолога-консультанта обов'язково дати корисну пораду. Як з цим працювати:

4. Психологічна консультація як монолог консультанта:

5. Психолог переносить (проектує) власні труднощі на клієнта.
Як працювати з цим:

6. Психолог оцінює клієнта. Як з цим працювати:

7. Психолог переживає проблеми клієнта як свої власні.

8. Багатогодинна консультація як помилка консультанта.

9. Психолог як об'єкт маніпулювання з боку клієнта. Як з цим працювати:

Список рекомендованой літератури

1. Айви А. Е. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: практическое руководство / А. Е. Айви, М. Б. Айви. – М., 1999. – 487с.
2. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. - М. : Академический проект, 2000. - 371 с.
3. Красило А. И. Психологическое консультирование: проблемы, технологии: Учебное пособие / А. И. Красило. - М. : МПСИ МОДЭК, 2007. - 504 с.
4. Меновщиков В. Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями / В. Ю. Меновщиков. - М. : Академия, 2002. - 528 с.
5. Минигалиева М. Р. Психологическое консультирование: Теория и практика / М. Р. Минигалиева. - М. : Феникс, 2008. - 603 с.
6. Профессиональная позиция психолога-консультанта. Профессиональная психологическая помощь и другие возможности получить психологическую поддержку // Журнал практического психолога. – 2006. – № 4. – С. 7–14.
7. Профессиональные качества и этические принципы консультанта // Журнал практического психолога. – 2006. – № 4. – С. 27–29.
8. Самоукина Н. В. Практический психолог в школе: Лекции, консультирование, тренинги / Н. В. Самоукина. – М. : Интор, 1997. – 192 с.

ТЕМА 3. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ КОНСУЛЬТАТИВНОГО ВПЛИВУ

План

1. Основні положення методології консультування.
2. Механізми, що забезпечують досягнення цілей консультативних цілей: усвідомлення, спонтанність, переживання, комунікація.
3. Теоретичні принципи у визначенні сутності й природи особистості. Сучасні тенденції у використанні теорії особистості.

***Мета:** розкрити методологічні основи консультативного процесу; надати характеристику основним механізмам досягнення консультативних цілей; сформувати уявлення про теоретичні засади консультативної діяльності.*

***Основні поняття:** методологія, теорія, практика, усвідомлення, інсайт, катарсис, опір, спонтанність, переживання, комунікація, еkleктизм.*

I. БАЗОВИЙ ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Методологічні основи психологічного консультування пов'язані з проблемою вибору і прийняття консультантом тієї чи іншої психологічної моделі людини, рушійних сил і механізмів розвитку психічного.

Функціонально теорія, якою користується психолог, задає організуючі принципи для консультування. Узагальнюючи накопичені факти, роблячи більш зрозумілими складні явища хаотичного, дезорганізованого внутрішнього світу клієнта, вона відкриває широку перспективу розуміння його проблеми. Теорія допомагає формулювати динамічні гіпотези, що роз'яснюють цю проблему і вказують ефективні методи її вирішення. З накопиченням досвіду кожен психолог створює, "конструює"

свою власну теорію, яка, відображаючи індивідуальний досвід взаємодії з клієнтами, спирається на вже відомі теоретичні орієнтації та напрямки.

Практика - це поєднання методології та теорії. Це застосування теорії, методик безпосередньо в роботі з клієнтом.

Методологія, теорія і практика психолога проявляється в усвідомленні психологом свого власного світогляду і особистісних можливостей, а також того, наскільки вони відрізняються від світогляду клієнта та інших професіоналів.

У поняття методологічні основи консультування входять: 1) механізми, що забезпечують досягнення цілей консультування; 2) теоретичні засади у визначенні сутності і природи особистості.

Основні механізми, що забезпечують досягнення консультативних цілей: усвідомлення, спонтанність, переживання, комунікація.

Усвідомлення визначається як набуття клієнтом глибокого розуміння самого себе і своєї психічної життя, а саме його інтрапсихічного рівня :

- раніше неусвідомлюваних конфліктів і переживань;
- особливостей мотивації і патернів поведінки;
- емоційного реагування;
- взаємин з самим собою і оточуючими.

Процес усвідомлення клієнтом своїх пригнічених і витіснених почуттів має ряд характерних особливостей:

- ✓ *інсайт* - раптове усвідомлення і розуміння причин проблеми;
- ✓ *катарсис* - емоційне потрясіння, пережите клієнтом, що супроводжується афективною розрядкою;
- ✓ *опір* - неусвідомлюване перешкоджання змінам, що продукується самим клієнтом.

Спонтанність означає вміння бути вільним від стереотипів у поведінці і думках і діяти творчо, кожен раз спираючись на себе і ситуацію і скидаючи звичні ролі, тобто спонтанність означає внутрішню свободу людини (Я. Морено).

Переживання - прийняття клієнтом будь-якої інформації не стільки через інтелект, стільки через емоційну

сферу. Переживання є тотальним процесом, тобто захоплює розум, почуття, уявлення, тілесні реакції людини. Воно безпосередньо пов'язано з механізмом усвідомлення і не може відбуватися несвідомо.

Комунікація - спосіб побудови діалогів між клієнтом і консультантом через метафору, образи, символи і різні ситуації.

Кожна теорія виконує чотири основні функції:

- узагальнює накопичену інформацію з відповідної проблематики та досвід роботи з різними клієнтами;
- роз'яснює складні явища, що дозволяє консультанту краще зрозуміти проблему клієнта і вибудувати адекватну гіпотезу;
- прогнозує наслідки поведінки особистості на основі отриманих спостережень і даних досліджень;
- сприяє пошуку нових фактів про особливості людської особистості в рамках заданої теорії, що дозволяє консультанту розширити область знань і застосувати методи і техніки.

Обмеження і правила:

- робота консультанта не може бути успішною без опори на теоретичні конструкти певного напрямку;
- психолог не повинен сліпо дотримуватися принципів тільки однієї теоретичної концепції. Слід виробляти гнучкість мислення і професійної поведінки;
- консультант має спиратися на принцип унікальності кожної особистості;
- орієнтація на ту чи іншу теоретичну основу повинна відповідати особистості самого консультанта та індивідуального стилю його роботи.

Сучасні тенденції у використанні теорії особистості в консультуванні є *еклектичність* - вмиле інтегрування в роботі з кожним конкретним клієнтом різні теоретичні пізнання і узагальнювати їх в свою власну пояснювальну систему.

Клієнт-центрована терапія К.Роджерса є основою розуміння специфіки консультативних взаємин. Більшість теорій особистості, що існують в психотерапії на сучасному етапі, виникли з двох напрямків:

- 1) психоаналітичного, де головний акцент робиться на розумінні внутрішньо особистісних проблем, дослідження

несвідомого, допомогу в розвитку психологічної зрілості клієнта через усвідомлення своїх захисних механізмів;

2) біхевіорального, орієнтованого на поведінку як предмет дослідження, без зачіпання глибинних шарів психіки людини; перенавчання клієнта більш адаптивним технікам і способам взаємодії з самим собою і навколишнім середовищем.

Цілі і завдання консультування визначаються в залежності від підходу до психологічного консультування, в рамках якого фахівець працює.

II. ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ ТА КОНТРОЛЮ ЗНАТЬ

1. Яке значення має психологічна теорія у загальному компоненті підготовки консультанта?
2. Які функції виконує теорія та яким чином це впливає на ефективність здійснення консультативної діяльності?
3. Чи гарантує еkleктичний підхід якісний результат у використанні методів роботи з клієнтом? Обґрунтуйте свою думку.
4. Подумайте, означені механізми досягнення цілей можуть розповсюджуватись і на інші суб'єктивно орієнтовані підходи психологічної допомоги клієнту?
5. Які процеси можуть супроводжувати процес усвідомлення клієнтом своєї проблеми? Розкрийте їх характеристику.
6. Яких форм може набувати опір клієнта? Охарактеризуйте стратегії
7. Яку роль відіграють захисні механізми психіки в процесі консультативної роботи?
8. Прокоментуйте висловлювання Г. Малкіної «Розмова – це вигулювання своїх проблем». За яких обставин воно може бути віднесено до процесу консультування? Задумайтесь, чи не відбувається в процесі такого «вигулювання» посилення переживань і труднощів клієнта. Що повинен робити консультант, щоб бесіда не перетворювалася на «вигулювання проблем»?

III. ПРАКТИЧНЕ ЗАСВОЄННЯ ЗМІСТУ ТЕМИ

Завдання 3.1. Дайте визначення поняттям, що характеризують механізми досягнення консультативних цілей [4, С.14-30]

Усвідомлення – це...

Спонтанність проявів – це...

Опір – це...

Інсайт – це...

Катарсис – це...

Переживання – це...

Комунікація – це...

Завдання 3.2. Теорія особистості як методологічна основа консультування.

Теорія виконує чотири основні функції. Перерахуйте їх:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Завдання 3.3. Моделі консультування.

Дайте характеристику директивній та недирективній моделі консультування.

Директивна модель консультативної допомоги:

Недирективна модель консультативної допомоги:

Завдання 3.4. Цілі консультування.

Опишіть цілі консультування відповідно до його напрямку.

<i>Напрямок</i>	<i>Цілі консультування</i>
<i>Психоаналітичний напрям</i>	
<i>Поведінковий (біхевіоральний) напрям</i>	
<i>Гуманістичний (орієнтована на клієнта терапія К. Роджерса)</i>	
<i>Екзистенційний напрям</i>	

Завдання 3.5. Консультативна взаємодія в різних концептуальних напрямках.

Проаналізуйте уявлення про консультативну взаємодію в різних концептуальних напрямках. Який напрямок, на ваш погляд, є найбільш перспективним? Відповідь аргументуйте.

1) *Психоаналітичний напрям*. Консультант зберігає особисту анонімність, щоб клієнт міг вільно проектувати на нього свої почуття. Основна увага приділяється зменшенню опору, що виникає при аналізі реакцій перенесення клієнта, і встановленню більш раціонального контролю. Консультант інтерпретує матеріал клієнта і прагне навчити клієнта пов'язувати свою справжню поведінку з подіями минулого.

2) *Адлеріанський напрям*. Акцентується поділ відповідальності між консультантом і клієнтом, взаємна довіра і повага, рівноцінність позицій.

3) *Терапія поведінки*. Консультант є активною і директивною стороною, виконує роль вчителя, тренера, прагнучи навчити клієнта більш ефективній поведінці. Клієнт повинен активно апробувати нові способи поведінки. Замість особистих відносин між консультантом і клієнтом встановлюються робочі відносини для виконання процедур навчання.

4) *Раціонально-емоційна терапія*. Консультант виконує роль вчителя, а клієнт - учня. Особистим відносинам консультанта і клієнта не надається значення. Клієнт збуджується до розуміння своїх проблем і на основі цього розуміння - до зміни своєї поведінки, ґрунтуючись на раціональних передумовах.

5) *Орієнтована на клієнта терапія*. Взаємодія складає сутність консультування. Підкреслюються щирість, теплота, емпатія, повага, підтримка з боку консультанта і «передача» цих установок клієнтам. Засвоєні під час консультативного контакту навички клієнт переносить на інші відносини.

6) *Екзистенційна терапія*. Консультант вживається в екзистенцію клієнта і зав'язує з ним автентичний зв'язок. В контакті з консультантом клієнт розкриває свою унікальність. Відношення між консультантом і клієнтом розуміється як контакт «людина - людина», ідентичний зустрічі двох рівноцінних людей «тут і тепер». Під час консультативного контакту змінюються і консультант, і клієнт

(Уривок з книги: *Кочюнас Р. Основи психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999. С. 48-49).*

Завдання 3.6. Узагальнена модель консультування.

Напишіть в правильній послідовності етапи узагальненої моделі консультування. Підготуйтеся характеризувати кожен з етапів (в кн. Кочюнас)

Двовимірне визначення проблем; планування; дослідження проблем; діяльність; двовимірне визначення проблем; оцінка і зворотний зв'язок.

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____

Завдання 3.7. Теорія консультанта

На основі опису дій психолога (матеріал викладача) зробіть висновки про те, якої теорії вони дотримуються. Обґрунтуйте свою відповідь.

Варіанти відповідей:

психоаналіз, клієнт-центрована терапія, гештальт-терапія, екзистенційна, когнітивна, раціонально-емотивна, біхеворальна терапія.

Віктор	В'ячеслав
Саша	Жанна
Юля	Марк
Анатолій	

Завдання 3.8. Психологічна рідня

На основі опису дій родичів-психологів щодо страхів маленького хлопчика (матеріал викладача) зробіть висновки про те, якої теорії вони дотримуються. Обґрунтуйте свою відповідь.

Варіанти відповідей:

Еклектик, психоаналітик, гештальт-психолог, гуманіст, біхевіорист, когнітивний психолог.

Хлопчик
Мати
Дядя Гена
Тітка Рая
Дідусь
Батько

Завдання 3.9. Робота з опором клієнта

Дайте визначення поняттю «опір», опишіть основні форми прояву опору за З. Фройдом та підготуйтеся до обговорення того, які консультативні стратегії подолання опору існують [З, С. 200-204].

Опір (З.Фройд) - це...

Опір (Е. Шостром) – це...

Опишіть форми прояву опору клієнта за З.Фройдом:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Серед консультативних стратегій подолання опору можна виділити такі:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____

Список рекомендованої літератури:

1. Айви А. Е. Психологическое консультирование и психотерапия: Пер с англ / А. Е. Айви, М. Б. Айви, Л. Саймек-Даунинг. - М., 1999. - 487 с.
2. Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю. Е. Алешина. – М. : “Социальное здоровье России”, 1994.
3. Васьківська С. В. Основи психологічного консультивання: Навчальний посібник / С. В. Васьківська. - К. : Четверта хвиля, 2004. - 256 с.
4. Галустова О. В. Психологическое консультирование: Конспект лекций. — М.: Приор-издат, 2005. — С. 14-30).
5. Горностай П. П. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход / П. П. Горностай, С. В. Васьковская. – Киев: Наук. думка, 1995.
6. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. – М.: Академический проект, 1999.
7. Пахальян В.Э. Психологическое консультирование: учебное пособие / В.Э.Пахальян. – СПб. : Питер, 2008. – 256 с.

ТЕМА 4. СТРУКТУРА КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ.

План

1. Етапи консультативного процесу.
2. Змістовні характеристики первинної консультації
3. Структурний аналіз проблеми клієнта.

***Мета:** розкрити етапи консультативного процесу; сформувати уявлення про особливості первинної консультації; проаналізувати складові контракту відповідальності в роботі з клієнтом; надати характеристику компонентам структурного аналізу проблеми клієнта.*

***Основні поняття:** етапи психологічного консультування, скарга, запит, самодіагноз, ідентифікація проблеми, контракт.*

I. БАЗОВИЙ ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Проблемна ситуація - коли людина «натикається» на щось незрозуміле, невідоме; саме в цей момент виникає потреба в психологічному консультуванні. Також потреба у вирішенні проблеми виникає, коли в житті людини з'являється нова мета, обставини і умови діяльності, а старі засоби і способи недостатні для їх досягнення.

Процес психологічного консультування багато в чому повторює етапи прийняття рішення:

1. усвідомлення завдання;
2. попереднє орієнтування в умовах;
3. висування і перебір гіпотез;
4. рішення.

Відомою є п'ятикрокова модель консультативного інтерв'ю (Айві А., Айві М., Г. С. Абрамова), якої тією чи іншою мірою дотримуються усі психотерапевти і консультанти:

1. Встановлення контакту, орієнтування клієнта на роботу, структурування взаємодії: «Привіт!»
2. Збирання інформації про клієнта, вирішення питання: «У чому суть проблеми?».

3. Усвідомлення бажаного результату, відповідь на запитання: «Чого Ви хочете домогтися?».
4. Вироблення альтернативних рішень, які можна окреслити як: «Що ще ми можемо зробити з цього приводу?».
5. Узагальнення психологом у формі резюме результатів взаємодії з клієнтом: «Чи готові ви це робити?».

Існує багато варіантів виокремлення структурних етапів консультування.

Р. Мей	Ю. Альошина	О. Бондаренко
1) встановлення контакту з клієнтом; 2) сповідь клієнта; 3) тлумачення; 4) трансформації особистості клієнта	1) знайомство і початок бесіди; 2) розпитування, формулювання і перевірка гіпотез; 3) здійснення психологічного впливу; 4) завершення бесіди	1) входження до ситуації психологічної допомоги; 2) діяння і прожиття ситуації психологічної допомоги; 3) входження до нового досвіду; 4) входження до повсякденності збагаченим новим досвідом

Етапи проблемного аналізу (схема консультативного процесу за С. В. Васьковською).

1 етап. Аналіз змісту скарги клієнта:

- аналіз локусу скарги (суб'єктного й об'єктного);
- аналіз самодіагнозу клієнта і формулювання попереднього психологічного діагнозу;
- аналіз психологічного запиту (при необхідності — уточнення і допомога у формулюванні);
- аналіз прихованого змісту і підтексту скарги клієнта.

2 етап. Аналіз психологічної ситуації:

- визначення обставин, що могли мати істотне значення в

розвитку психологічних проблем клієнта;

- визначення кола осіб, що потребують психологічної допомоги;
- прогнозування можливого розвитку ситуації і небажаних психологічних наслідків.

3 етап. Аналіз психологічних проблем:

- висування первинних гіпотез щодо змісту психологічних проблем клієнта;
- ідентифікація психологічних проблем і труднощів клієнта (у тому числі й неусвідомлених ним);
- висування психологічних гіпотез щодо причин труднощів клієнта, механізмів їх виникнення і розвитку;
- висновок про необхідність додаткових даних анамнезу, поглиблення психодіагностичного дослідження для перевірки психологічних гіпотез; здійснення заходів щодо їх реалізації;
- перевірка зроблених припущень, відмова від помилкових психологічних гіпотез (на підставі отриманих даних) та актуалізація нових припущень;
- формулювання психологічного діагнозу;
- формулювання психологічного висновку й інтерпретація його клієнтові;
- висновки про наявність проблем клієнта, які виходять за межі компетентності психолога-консультанта.

4 етап. Формулювання консультативного завдання:

- формулювання разом із клієнтом попереднього варіанту консультативного завдання (мети консультування);
- аналіз сприятливості психологічного прогнозу;
- оцінка реальних умов і можливостей розв'язання клієнтом консультативного завдання;
- переформулювання разом із клієнтом консультативного завдання таким чином, щоб воно мало сприятливий прогноз і можливості для ефективного вирішення;
- висновок про необхідність звернення за консультацією до інших фахівців (дефектолога, психіатра, сексопатолога і т.д.).

5 етап. Розв'язання консультативного завдання:

- спільне вироблення з клієнтом тактики корекційних дій;

- вибір доцільних способів психологічної допомоги, необхідних для досягнення поставленої мети;
- підведення клієнта до самостійного рішення його психологічних проблем у процесі спілкування з ним; психокорекційна робота;
- аналіз результативності психологічної допомоги;
- спостереження віддалених наслідків і збір даних катамнезу (здійснюється при необхідності).

Основні характеристики первинної консультації:

✓ Зустріч і знайомство з клієнтом. Терапевтичний клімат: фізичні компоненти. Сетинг і консультативний простір: етикет, гостинність, розташування психолога і клієнта, дистанція, особисті кордони.

✓ Емоційна підтримка, зняття психологічної напруги у клієнта й активізація його розповіді.

✓ Обговорення організаційного контракту відповідальності сторін. Проблема структурування часу консультування. Визначення тривалості, частоти зустрічей. Плата. Можливості та обмеження в досягненні цілей. Обговорення прав і обов'язків клієнта і консультанта. Контрактні відносини за Е.Берном.

✓ Дослідження проблеми клієнта: від первинного до реального запиту. Подальша динаміка діалогу.

Запит і контрактні умови:

1. Що ви хочете змінити в собі?
2. Що ви будете робити, щоб досягти цих змін?
3. Що ви хочете від психолога, щоб досягти ці зміни?
4. Як інші люди помітять Ваші зміни?
5. Як Ви будете заважати собі і іншим цими змінами?
6. Що Вам може перешкодити ці зміни досягти?
7. Як Ви зрозумієте, що саботуєте і чините опір змінам?
8. Які претензії ви представляєте собі та мені (психологу), якщо не досягнете цих змін?
9. Що хорошого відбудеться або буде відбуватися у вашому житті, коли Ви досягнете бажаних змін?

II. ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ ТА КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Що необхідно для успішного здійснення першої консультативної бесіди?
2. Які завдання мають бути вирішеними на першому етапі консультативної бесіди?
3. Чи треба консультанту першому знайомитися з клієнтом?
4. Який терапевтичний ефект закладений в процес укладення контракту з клієнтом? Опишіть основні компоненти організаційного контракту.
5. Як здійснюється орієнтування у проблемі клієнта?
6. На які етапи можна умовно поділити бесіду?
7. Чи може консультант працювати з клієнтом без запиту, лише на основі скарги? Обґрунтуйте відповідь.
8. Які основні етапи переходу від первинного до реального запиту клієнта? Охарактеризуйте їх.
9. Які завдання потрібно вирішувати на останньому етапі психоконсультації?
10. Як здійснюється прогноз перспектив у консультуванні?

III. ПРАКТИЧНЕ ЗАСВОЄННЯ ЗМІСТУ ТЕМИ

Завдання 4. 1. Дайте визначення поняттям .

Адекватна ділова орієнтація клієнта (за В. В. Століним) – це...

Контракт (за Е.Берном) – це...

Організаційний контракт – це...

Психологічний контракт – це...

Завдання 4. 2. Сутність психологічного контакту.

Вставте пропущені слова:

«**Консультативний контакт** – це унікальний 1)... процес, під час якого одна людина допомагає іншій використовувати свої внутрішні 2).... для розвитку в позитивному напрямку і 3)... потенціал усвідомленого життя» (George R.S., Cristian T.S.).

«**Консультативний контакт** – це 4)... і 5)...., які учасники консультування відчують по відношенню один до одного, і 6)... їх вираження»

Довідник: установки, ресурси, спосіб, актуалізувати, почуття, динамічний.

Відповіді:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____

Завдання 4.3. Типи завдань консультативного процесу.

В ході роботи консультант вирішує психодіагностичні та психотерапевтичні завдання. Виділіть у запропонованому переліку дії, спрямовані на реалізацію кожного з цих типів завдань.

<i>психодіагностичні завдання</i>	<i>Психотерапевтичні завдання</i>

Перелік дій психолога-консультанта:

1) Збір інформації, 2) фокусування на клієнті, 3) заспокоєння клієнта, 4) емпатійне слухання, 5) спостереження за поведінкою клієнта, 6) прийняття клієнта, 7) розпитування, 8) підбадьорення клієнта, 9) аналіз інформації про клієнта, 10) ідентифікація проблеми, 11) побудова консультативного альянсу, 12) заохочення клієнта до розповіді, 13) перефразування сказаного клієнтом, 14) постановка питань.

Завдання 4. 4. Співвідношення основних понять у роботі з клієнтом.

Правильно поєднайте поняття з відповідними визначеннями:

1. Психотерапія	А. Адресоване та висловлене консультанту невдоволення людини з приводу певних психологічних труднощів, з якими вона самостійно не може справитися.
2. Психологічне консультування	В. Сукупність психологічних труднощів клієнта, дисгармонійний стан, викликаний певними суперечностями в розвитку; може потребувати психологічної допомоги.
3. Ідентифікація психологічної проблеми	С. Безпосередня робота з людьми, спрямована на вирішення різного роду психологічних проблем, пов'язаних з труднощами в міжособистісних відносинах, де основним засобом дії є певним чином організована бесіда.
4. Скарга	Д. Мотивоване певним чином звернення клієнта до консультанта з проханням надати конкретну форму психологічної допомоги.
5. Запит	Е. Процес з'ясування психологом того, які психологічні проблеми має людина, які справжні причини і механізми лежать в основі її психологічних труднощів.
6. Самодіагноз	Ф. Комплексний лікувальний вербальний і невербальний вплив на емоції, думки, самосвідомість людини при багатьох психічних, нервових і психосоматичних захворюваннях.
7. Проблема психологічна	Г. Власне пояснення клієнтом природи тих чи інших психологічних труднощів, пов'язане з його уявленнями

	про самого себе, навколишній світ та людські стосунки.
--	--

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
----	----	----	----	----	----	----

Відповідь:

Завдання 4. 5. Етапи консультативного процесу.

Частина I. Надайте інформацію щодо моделі консультативного процесу за Г. С. Абрамовою та відповідними етапами у проблемно-орієнтованому консультуванні, використовуючи довідник.

<i>Г. С. Абрамова</i>	<i>Проблемно-орієнтоване консультування</i>
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Довідник: Ідентифікація психологічної проблеми; "Чого ви хочете досягти?"; Формулювання консультативного завдання; "В чому проблема?"; Аналіз скарги; "Що ще можна зробити?"; Розв'язання консультативного завдання; "Привіт"; Аналіз психологічної ситуації; „А ви будете це робити?" (перехід до дій).

Частина II. Вкажіть правильну послідовність дій у консультативному процесі (еклектична модель В. Е. Gilland та співробітники).

- 1) Ідентифікація проблеми.
- 2) Оцінка і зворотний зв'язок.
- 3) Двовимірне визначення.
- 4) Діяльність.
- 5) Дослідження проблеми.
- 6) Планування.

Відповідь:

--	--	--	--	--	--	--

Завдання 4. 6. Етапи уточнення реального запиту клієнта.

Від отримання первинного запиту від клієнта до реального запиту (з чим самим слід працювати) проходить декілька етапів за допомогою уточнюючих запитань. Вкажіть правильну відповідність запитань етапам уточнення запиту клієнта.

<i>Етапи уточнення запиту</i>	<i>Стандартні запитання</i>
1. Визначити первинний запит.	<i>А. Як ви вважаєте, в чому причина того, що з вами відбулося?</i>
2. Уточнити скаргу клієнта для розуміння причин проблеми.	<i>Б. Що вас турбує? Що вас привело до мене?</i>
3. Виявити стереотипну поведінку (негативну установку), що блокує реалізацію запиту клієнта.	<i>В. Якщо я правильно вас розумію, то для вас зараз важливо розібратися</i>
4. Установити реальний запит і виокремити проблемне поле.	<i>Г. Що ви вже робили, щоб змінити ситуацію, яка склалася?</i>

Відповідь:

1)	2)	3)	4)
----	----	----	----

Завдання 4. 7. Розподіл відповідальності між психологом і клієнтом.

Виділіть варіанти кваліфікованого розподілу відповідальності між психологом і клієнтом:

- Я ще не вирішив, чи зможу я вам допомогти.
- Психолог допомагає проаналізувати ситуацію, але тільки вам робити висновки, бо лише ви знаєте своє життя якнайдетальніше.
- Мені приємно чути компліменти, буду намагатися роботи все, що від мене залежить.
- У кожного з психологів своя спеціалізація, мабуть ви ще не зустріли свого ...
- Я можу лише направити вас в правильне русло ...
- Я занадто поважаю вас і ваш досвід, щоб брати на себе відповідальність щось вам радити.

- Я розумію, що вам важко вибрати. Давайте я буду пропонувати варіанти, а ви можете погоджуватися з ним чи ні.
- За час нашої роботи ви багато зрозуміли і побачили в новому світлі. Що тепер ви з цим будете робити?

ВИСНОВОК про те, чому і яким чином консультант має розподіляти відповідальність з клієнтом.

Завдання 4. 8. Укладання контракту з клієнтом

Складіть самостійно або підберіть висловлювання психологів з літератури, які б відображали описані складові контракту з клієнтом. Запишіть висловлювання в таблицю, перевірте їх адресність, значущість і зрозумілість для клієнта.

<i>Складові контракту</i>	<i>Приклад висловлювання психолога</i>
Знайомство-привітання	
Просторова організація: розташування в кабінеті.	
Структурування часу: призначення часу зустрічі, її тривалості.	
Рішення фінансового аспекту: скільки, за що, коли. Особливості оплати, якщо клієнт не приходить або переносить зустріч.	

З'ясування цілей і очікувань клієнта.	
При необхідності прояснення функцій психолога-консультанта, інформація про суть процесу консультування і межі компетентностей психолога-консультанта.	
Інформація про те, що сприяє вирішенню проблем. Розподіл відповідальності.	
Інформування клієнта про його права та обов'язки	
Обговорення питання конфіденційності та його обмеження	

Завдання 4. 9. Вправа «Пастки консультування», або хто кого.

Виділіть у висловлюваннях клієнтів варіанти передачі відповідальності психолога за рішення їм ситуації. Що стоїть за словами клієнта? Як повинен реагувати на ці висловлювання психолог? Заповніть таблицю.

<i>Висловлення клієнта</i>	<i>Відповідна репліка психолога</i>
«Мені так багато хорошого про Вас говорили, що ви всім допомагаєте ...»	

«Я буду оплачувати стільки, скільки ви скажете, тільки допоможіть».	
«Ви остання моя надія. Якщо ви мені не допоможете, у мене залишається тільки один вихід »	
«Ми вже були у психологів, але щось вони нічим не допомогли ...»	
«Ви знаєте, я ж не перший раз звертаюся. Місяць тому я була у Ім'ярек. За його словами виходило, що для того, щоб допомогти моїй дитині, потрібно розбиратися в моїх відносинах з чоловіком. Я йому	

прямо сказала: «Я до вас звернулася не за цим!» Більше ми з цим «фахівцем» зустрічалися».	
---	--

Завдання 4. 10. Диспут за фрагментами консультативних бесід.

Фрагмент 1

Консультант: «Розкажіть про своє життя?».

Клієнт – мовчить.

Консультант: «Якщо Ви не хочете розповідати, того чого ж Ви прийшли на консультацію?».

Фрагмент 2

Клієнт: «Скажіть, то яких заходів мені вжити, щоб мій син краще вчився у школі?».

Консультант – розповідає про випадок з іншим клієнтом, що був учора, як приклад вирішення проблеми цього клієнта.

Запитання до диспуту

1. Чи правильною була поведінка консультанта у наведеному фрагменті?
2. Якою б була Ваша поведінка у наведених фрагментах? Обґрунтуйте свої дії, спираючись на вивчений матеріал.

Завдання 4. 11. Завершення діалогу з клієнтом.

Ознайомтеся з фрагментами консультативної бесіди на дайте відповіді на запитання: ***Що ви вважаєте правильним і неправильним у таких висловлюваннях? Як можна було б інакше завершити консультативну бесіду?***

Фрагменти консультативної бесіди

1. «На жаль, на сьогодні наш час вичерпано. Наша наступна зустріч, як ми домовлялися, може відбутися у вівторок о 14 годині. Якщо ви приймете остаточне рішення про нашу спільну роботу в тому обсязі, який ми визначили, будь ласка, зателефонуйте мені напередодні».

2. «Отже, сьогодні нам вдалося, якщо не повністю, то, в усякому разі частково побачити, що з вами відбувається. Сподіваюся, наша подальша робота дозволить поглибити процес. Тож до вівторка?»

3. «Сьогодні ми стільки обговорили... і знаєте, мені здається, неначе ще більше лишилося невисловленим. Якщо Ви справді вирішили розібратися в ситуації, із собою, я чекатиму на Ваш дзвінок до кінця тижня, щоб визначити точніше розклад нашої роботи».

Список рекомендованої літератури:

1. Айви А. Е. Психологическое консультирование и психотерапия: Пер с англ / А. Е. Айви, М. Б. Айви, Л. Саймек-Даунинг. - М., 1999. - 487 с.
2. Васьківська С. В. Основи психологічного консультування: Навчальний посібник / С. В. Васьківська. - К. : Четверта хвиля, 2004. - 256 с.

3. Галустова О. В. Психологическое консультирование: Конспект лекций. — М.: Приор-издат, 2005. — С. 14-30).
4. Горбунова В. В. Контракт у практичної психології / В. В. Горбунова // Практична психологія соціальна робота. — № 2. — 2005. — С. 1-5.
5. Грицай М. Контракт ответственности (между психологом и клиентом) // <https://www.b17.ru/article/17178/>
6. Корнелиссен Ц. Л. М. Терапевтические контракты / Ц. Л. М. Корнелиссен, М. М. Тунниссен (Перевод Г. Акимовой) // Технологии коммуникации в транзактном анализе. Сборник статей под ред. О. А. Голубковой, к. ф. н, — СПб . ; Издательств «ОМ-Пресс», 2006, С. 6-17.
7. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. — М.: Академический проект, 1999.
8. Пахальян В. Э. Психологическое консультирование: учебное пособие / В. Э. Пахальян. — СПб. : Питер, 2008. — 256 с.
9. Сара Ф. Файн, Пол Г. Глассер Первичная консультация: Установление контакта и завоевание доверия / Пер. С англ. — М., «Когито-Центр», 2003. — 238 с.

**ТЕМА 5. ОСНОВНІ КОНСУЛЬТАТИВНІ ТЕХНІКИ
ВЕДЕННЯ ДІАЛОГУ.**

План

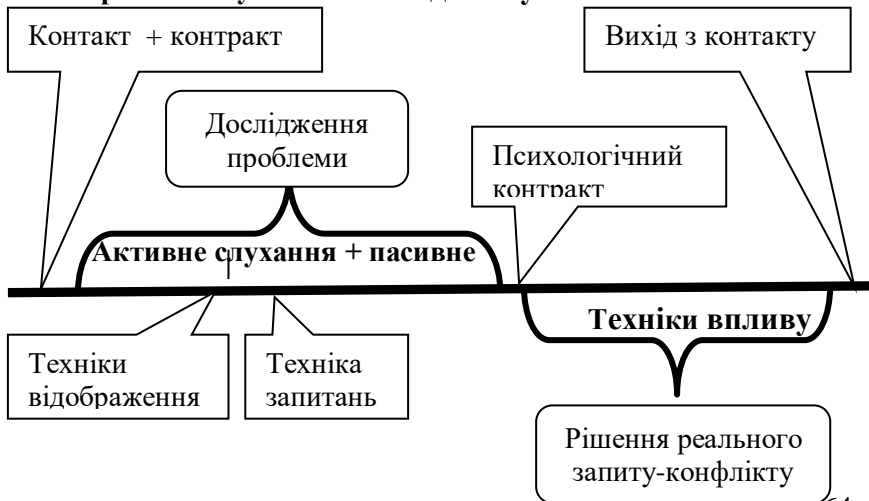
1. Активне і пасивне слухання. Мікротехніки.
2. Емпатійне слухання. Робота з почуттями.
3. Техніки впливу: конфронтація, інтерпретація і директива.

***Мета:** розкрити терапевтичну сутність активного, пасивного і емпатійного слухання; ознайомити з характеристиками основних консультативних технік ведення діалогу; сформуванати навички доцільного використання базових консультативних технік.*

***Основні поняття:** консультативні техніки, активне слухання, пасивне слухання, емпатійне слухання, система питань, перефразування, узагальнення, відображення значень і почуттів, надання підтримки, конфронтація, інтерпретація, директива, зворотний зв'язок, логічна послідовність.*

I. БАЗОВИЙ ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Алгоритм консультативного діалогу



Досягти терапевтичного ефекту консультанту допомагає володіння технологією правильного ведення консультативного діалогу та налагодження оптимального рівня взаєморозуміння з клієнтом.

Початок консультативної взаємодії потребує від психолога вміння встановлювати і підтримувати консультативний контакт, доцільно використовувати техніки слухання і впливу.

Довірчий контакт консультанта і клієнта, заснований на повазі, емпатії, щирості – це необхідні і достатні умови, що сприяють позитивним змінам особистості (С.Regers, 1975). **Консультативний контакт** - унікальний динамічний процес, під час якого одна людина допомагає іншому використовувати свої внутрішні ресурси для розвитку в позитивному напрямку (George. Cristiani, 1990). Характер консультативного контакту залежить від теоретичної орієнтації консультанта (Р.Кочюнас).

Навички підтримки консультативного контакту забезпечує активне і пасивне слухання. Слухати і чути клієнта - один з найважливіших показників майстерності консультанта.

1. **Активне слухання** - слухання, в якому на перший план виступає відображення інформації. Відбувається непряме інформування клієнта, що він є повноправним членом альянсу, який несе відповідальність за свої слова і вчинки. В цілому, методи активного слухання допомагають зосередити увагу слухача на партнері, «розговорити», почути і зрозуміти його. Мікротехніки: формулювання питань, перефразування, узагальнення, надання підтримки, відображення почуттів.

2. **Пасивне слухання** полягає в умінні психолога мовчати, залишаючись уважним і не втручаючись в розповідь клієнта. Пасивним цей процес можна назвати умовно, тому що він вимагає від психолога активної уваги. У пасивному слуханні використовуються мікротехніки: мовчання, «угу-слухання», підтримки. Слід пам'ятати, що невербальна поведінка - ключ до розуміння почуттів і мотивів клієнта. Уміння контролювати власне невербальне поведінка консультанта для перетворення його в інструмент консультування.

3. **Емпатійне слухання** має характер психотерапевтичних бесід і використовується при спілкуванні з людиною з приводу особистісно-важливих, значущих для неї речей.

Емпатія - це глибоке проникнення психолога у внутрішній світ клієнта, прийняття того змісту, яке останній намагається осягнути і усвідомити. Емпатія - здатність переживати ті ж почуття, які переживає партнер по спілкуванню в даний момент.

Основне правило емпатичних слухання - не співчуття, а співпереживання, тобто створення емоціонального резонансу переживань клієнта. Мета емпатичних слухання полягає в якомога більш точному розумінні почуттів клієнта.

У емпатичних слуханні використовуються мікротехніки відображення почуттів, надання підтримки. Техніки слухання тісно пов'язані з технікою впливу.

Консультативний вплив - це активне залучення психолога в процес вирішення актуальних життєвих проблем клієнта. Техніки впливу дозволяють впливати на швидкість усвідомлення клієнтом своїх проблем і прийняття рішення.

Оволодіти техніками впливу набагато складніше, ніж техніками вислуховування. Техніки впливу більш ефективні при досить рідкісному використанні в розумному поєднанні з методами вислуховування.

Техніка впливу включає в себе мікротехніки: конфронтація, інтерпретація, директива.

Основні завдання консультанта в діалозі:

✓ Прояснення проблеми. Корисні реакції консультанта, що відображують значення сказаного і додають поглиблення і деталізацію змісту діалогу.

✓ Відображення почуттів. Сильні почуття, які допомагають досягненню цілей - страх, біль, тривога, жалість, надія, злість, відчай, образа і т.д.

✓ Підтримувати баланс фактів і почуттів. Ідентифікація, диференціювання почуттів. Робота з актуальними почуттями. Позитивні, негативні, амбівалентні емоційні реакції. Саморозкриття консультанта і відображення власних почуттів. Правила відображення почуттів.

✓ Вказівка на невідповідність почуттів і поведінки, вказівка на амбівалентність, на стиль мислення «або-або», вказівка на стереотипи поведінки, визначення приналежності проблеми, вказівку на роль клієнта, на почуття, що ховаються за іншими почуттями, підтвердження права на почуття, підкріплення позитивних імпульсів, ініціатив, вчинків (Глассер, Файн).

Стисла характеристика технік.

Постановка питань - основний елемент діалогу і головний засіб отримання інформації від клієнта. Система питань допомагає виявити нові факти, зрозуміти поведінку, думки і почуття клієнта, а також відтворити прогалини у мовленні. Відкриті та закриті питання; переламні, уточнюючі, пошукові, гіпотетичні, парадоксальні запитання.

Техніка повтору – це повтор окремих слів чи словосполучень клієнта задля підсилення концентрації його уваги та усвідомлення сказаного.

Перефразування – переказ іншими словами того, що було почуто психологом задля підкреслення важливих думок клієнта, відображення його почуттів. Перефразування як пошук схованого конфлікту клієнта.

Резюмування – підведення підсумків зустрічі або окремих її частин, що об'єднує основні думки і почуття клієнта.

Техніка надання підтримки – знак уваги, що здійснюється у формі прямого висловлення через підбадьорювання, заспокоєння, техніку «мінімальної підтримки» (К.Роджерса) – повторення останнього слова.

Техніка мовчання – це паузи, що використовується задля обдумування і формулювання важливих питань, для акцентування значущості того, що було сказано, як прояв уважності тощо.

Техніка відображення почуттів – стисле викладення почуттів клієнта, звернення до емоцій, що пов'язані з конкретними фактами, задля стимулювання усвідомлення почуттів.

Інтерпретація - це психологічне пояснення проаналізованого матеріалу, нова точка зору на почуте. Через

інтерпретацію психолог виражає власне бачення ситуацій чи проблем клієнта. Формулюючи інтерпретацію, можна змінювати не тільки ступінь впливу, але й глибину проникнення в концептуальну структуру особистості. П'ять типів інтерпретації по Хіллу (1986):

- Встановлення зв'язків між нібито розділеними твердженнями, проблемами або подіями.
- Акцентування будь-яких особливостей поведінки або почуттів клієнта.
- Інтерпретація способів психологічного захисту, реакцій опору і перенесення.
- Пов'язування нинішніх подій, думок і переживань з минулим.
- Надання клієнту іншої можливості розуміння його почуттів, поведінки і проблем.

Техніка конфронтації - це вміння психолога піддати сумніву, не погодитися з тим, що говорить клієнт, але так, щоб не викликати захисної реакції або розриву комунікації. За допомогою конфронтації клієнт отримує вказівку на суперечності у взаєминах, власних думках чи вчинках. Техніка дозволяє вводити психотравмуючу інформацію в свідомість, переслідуючи інтереси клієнта і не руйнуючи стосунків. Три основних випадку конфронтації в консультуванні:

- з метою звернути увагу клієнта на суперечності в його поведінці, думках, почуттях;
- з метою побачити ситуацію такою, яка вона є в дійсності;
- з метою звернути увагу клієнта на його ухилення від обговорення деяких проблем. Види конфронтації.

Техніки роботи з опором. Опір, за З.Фрейдом, - це сила, що створює бар'єр несвідомому на шляху до свідомості. Він виникає як спроба уразливої людини уберегти себе від психологічного болю (того, що вона хотіла б приховати від себе), і долається за допомогою опрацювання та інтерпретацій.

Способи роботи з опором по Дж. Бьюдженталю:

- відстеження;
- роз'яснення ефектів опору;

- роз'яснення випадковості;
- демонстрація альтернатив;
- роз'яснення функцій опору;
- звільнення і переміщення;
- розуміння глибинної мети опору.

Методи впливу: інтерпретація, директива, інформування (порада), саморозкриття, зворотний зв'язок, логічна послідовність, резюме, узагальнення (Алан Е.Айві, Мері Б.Айві).

Директива – пряма вказівка клієнту, що необхідно робити в тій чи іншій ситуації. Директиви, які використовуються в різних теоретичних напрямках: конкретне побажання, парадоксальна інструкція, фантазії, рольова вказівка, гештальт-метод гарячого крісла, вільні асоціації, релаксація, десенсибілізація, мовні заміни, медитація, гіпнотичний транс, домашнє завдання.

Зворотний зв'язок – психолог дає конкретні дані, які допомагають клієнтові усвідомити, як інші сприймають його поведінку і стиль мислення, що створює можливість іншого самосприйняття.

Техніка саморозкриття полягає в тому, що на якийсь фрагмент розповіді клієнта про свою життєву ситуацію консультант реагує розповіддю про власний подібний досвід, який може пролити додаткове світло на те, що відбувається, або просунути вперед розуміння ситуації. З одного боку, саморозкриття вирівнює позиції клієнта і консультанта, робить взаємини більш людяними і емпатійними, піднімає емоційну температуру контакту, з іншого - може мати на меті передачу непрямої поради, інструкції чи вказівки.

Логічна послідовність – психолог пояснює клієнту логічні слідства його мислення і поведінки: "Якщо..., то...".

Впливове резюме - прояснює, чого психолог і клієнт домоглися за час бесіди. Підводиться підсумок того, що сказав психолог. Покликане допомогти клієнти перенести узагальнення з інтерв'ю в реальне життя.

II. ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ І КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Які функції в консультуванні виконують засоби заохочення мовлення?
2. Як будуються мовні форми переповідання та резюмування?
3. Яким чином уточнюється інформація в консультативній бесіді?
4. Яким чином відбувається дослідження значень у консультуванні?
5. В який спосіб можна визначити переживання клієнта?
6. Як розгортається процес відображення почуттів?
7. Чому в консультуванні перехід у площину емоцій вважається більш ефективним, ніж раціональне обговорення проблеми?
8. Які рівні у формуванні емпатійної відповіді можна виділити? Вкажіть їх ознаки та призначення.
9. Які види суперечностей ви знаєте? Наведіть приклади суперечностей та простежте механізми їх виникнення.
10. Чому робота з неконгруентністю є основним завданням консультанта?
11. Чому зворотний зв'язок вважається однією з обов'язкових реакцій консультанта? Які форми передачі зворотного зв'язку визнаєте?
12. Що таке інтерпретація? Яке значення для консультування має ця техніка? Коли застосовується?
13. Яку специфіку має застосування конфронтаційних технік у консультативному процесі?
14. Які ознаки можуть свідчити про опір консультативному процесу? Як потрібно працювати з опором?
15. Який алгоритм роботи має бути в консультанта щодо явищ перенесення та контрперенесення?
16. Яким чином психологічна інформація виконує психотерапевтичну функцію в консультативній практиці?
17. Чому в консультативному процесі так важливо допомогти клієнту визначити пріоритети? Як цього можна досягти?

III. ПРАКТИЧНЕ ЗАСВОЄННЯ ЗМІСТУ ТЕМИ

Завдання 5. 1. Комунікативні техніки консультування.

Надайте стислу характеристику за О. В. Сидоренко про відмінності активного та пасивного слухання. Визначте, які мікротехніки належать до кожного виду.

	<i>Активне слухання</i>	<i>Пасивне слухання</i>
Функції слухання (для чого використовується в консультуванні)		
Мікротехніки		

Довідник: закриті питання, мовчання, відкриті питання, альтернативні питання, парафраз, підтримка, відображення почуттів, узагальнення, перефразування, «угу-слухання».

Завдання 5. 2. Аналіз ситуації клієнта.

Проаналізуйте розповідь клієнта, використовуючи наведену нижче класифікацію змісту висловлювань. Клієнти розповідають:

- А. про свій життєвий досвід, подію;*
- Б. про свою поведінку, дії;*
- В. про свої переживання, почуття.*

Ситуація:

Вже ближче до завершення робочого дня мій начальник в присутності деяких співробітників нашого відділу став кричати на мене, кричав, що я не впорався із завданням (1). Я вийшов з себе (2) і тут же став кричати на нього (3). Він накинувся на мене і сказав, що звільнив мене (4). Тепер я відчуваю себе абсолютно жахливо (5) і намагаюся з'ясувати, чи дійсно я звільнений, і якщо це так, то чи зможу я повернути собі роботу (6).

(1) <i>А подія</i>	(4)
(2)	(5)
(3)	(6)

**Завдання 5. 3. Техніка постановки питань.
Розподіліть питання за їх спрямованістю.**

<i>Уточнюючі питання</i>	
<i>Питання, що передають відповідальність клієнта</i>	
<i>Питання на завершення контакту</i>	
<i>Питання на позитивну ре інтерпретацію</i>	

1. Що ви робили, щоб змінити ситуацію?
2. Як Вам було зі мною?
3. Які можливості відкриває перед Вами ця ситуація?
4. Що саме Вам не подобається? Що конкретно турбує?
5. Що берете для себе з нашої сьогоднішньої роботи?
6. Що ви готові змінити в собі, щоб міняти цю ситуацію?
7. Коли це відбувається? Як часто?
8. Чого тебе вчить ця ситуація?
9. Які висновки Ви можете зробити?
10. Як тепер ви себе відчуваєте?
11. Що тобі дає ця ситуація?
12. Чи могли б ми на цьому зупинитися?
13. Від чого тебе звільняє ця ситуація?
14. Ви б могли привести конкретний приклад?
15. Що ви можете зробити ще в цій ситуації?
16. Що в Ваших силах змінити?
17. Що конкретно Ви хочете змінити?
18. А що готові робити для цього?
19. Як ви самі можете з цим впоратися?
20. До яких рішень тебе підштовхує ця ситуація?

Завдання 5. 4. Міра емпатійної підтримки

Визначте міру емпатійної підтримки у відповіді кожного співробітника і проранжуйте від 0 до 8 балів рівень прояву емпатійності (впишіть в таблицю нижче).

Ситуація:

Клієнт розповідає консультанту про те, що у нього складаються напружені відносини з начальником: *Мені дуже подобається працювати в цьому відділі. Але я ніяк не можу догодити начальнику. Чим більше я працюю, тим більше він від мене вимагає.*

А. Я не можу давати вам пораду про те, як вести себе з начальником.

Б. Даремно ви турбуєтеся; начальник зауважив вас як гарного фахівця.

В. Я не думаю, що вам подобається тут працювати, якщо від вас занадто багато чого хочуть.

Г. Я відчуваю, що Ви не тільки засмучені, але і сердиті. Вас турбує те, що не можете виправдати надій начальника.

Д. Я Вас розумію: сам уже кілька років перебуваю в такій ситуації.

Е. Треба боротися. Якщо Ви і далі дозволите так поводитися з Вами, нічого доброго не чекайте.

Ж. У ам подобається тут працювати, але ситуація складається не на вашу користь.

З. Начальник любить показати свою владу, принижує підлеглих дріб'язковим контролем і недовірою. Потрібно або змиритися, або піти.

--	--	--	--	--	--	--	--

ВИСНОВОК про необхідність емпатійної підтримки клієнта та в яких випадках вона особливо доречна.

Завдання 5. 5. Зв'язок почуттів та дій.

Заповніть прогалини в осередках відповідно до даних на тому ж рядку.

Мета: Допомогти зрозуміти вплив думок на почуття і наступні дії людини в різних ситуаціях.

Життєва ситуація :

У клієнта має бути термінова поїздка до Києва, але в касі немає квитків на сьогоднішній день.

Що він думає?	Що він відчуває?	Можливі дії
У цій країні ніколи не буде порядку - ціни підвищилися, а квитків все одно немає		Влаштовує скандал адміністрації вокзалу
	Відчай, безпорадність	Засмутиться, зняття стресу через різні способи (сльози, куріння, алкоголь)
Ну, тепер мене точно звільнять ...		
	Почуття провини	Самовиправдання, почне шукати слова виправдання
Нічого страшного, почекають: приїду завтра		

Завдання 5. 6. Техніки впливу.

Дайте характеристику технікам впливу, наведіть приклади до них.

	Конфронтація	Інтерпретація	Директива
Сутність техніки			

Приклад			
---------	--	--	--

Завдання 5.7. Продумайте перші фрази консультанта на Телефоні Довіри після запиту абонента. Проаналізуйте, на чому ви фокусувалися, звертаючись до клієнта:

Хлопчаки дразнять мене товстим. Через це я не хочу ходити в школу.

Чоловік б'є сина, Я з ним сперечаюся: або з чоловіком розлучатися, або він буде бити хлопчика.

Мені самотньо. Поговоріть зі мною.

Я наркоман, але колотися перестану. Шкода, що моєї дівчині це не подобається.

Сьогодні мою собаку задавила вантажівка. Я його поховав. Хочеться плакати, а сліз немає.

Я люблю свого хлопця. Нещодавно виявила, що вагітна. Мені всього лише 17 років. Народжувати чи ні?

Завдання 5. 8. Техніка саморозкриття.

Проаналізуйте діалог психолога і клієнта. Уривок з сесії і три варіанти саморозкриття консультанта наводяться нижче. Виберіть, будь ласка, найбільш прийнятний варіант саморозкриття і прокоментуйте інші варіанти. Що консультанту слід зробити по-іншому?

Ситуація:

Клієнтка скаржилася консультанту на труднощі у взаємовідносинах з її сином.

Клієнт. *Мій син ніколи не витирає ноги, коли приходить додому з вулиці. До того ж він, як правило, або біжить в брудних черевиках на другий поверх ... ви розумієте куди ... в туалет, звичайно ж, або терміново вмикає телевізор у великій кімнаті. Сліди по всьому будинку ... Це дратує мене. І коли я виходжу з себе, я починаю кричати. На цьому наші добрі стосунки закінчуються ...*

Консультант.

А. О, мій син теж не любить витирати ноги, але я привчила його до порядку. Не витираєш ноги, то знімай черевики, перш ніж йти в спальню, і всі сліди на килимі чисть сам.

Б. Мене теж дратує, коли хтось не витирає ноги, перед тим як увійти в квартиру. Щоб я мала повне уявлення про те, як все відбувається, не могли б ви навести приклад однієї з ваших сварок?

В. Я прекрасно вас розумію. Вчора мій чоловік ремонтував машину перед будинком, а потім помив її і в брудних черевиках пройшов в кухню, щоб зробити собі чай. По дорозі на кухню він включив телевізор у великій кімнаті ... перевірів час. Після цього я відтирала килим і мила підлогу на кухні. Він же зайнятий з машиною. Прямо як у вас. Так на чому ми з вами зупинилися?

Завдання 5. 9. Аналіз технік консультування

Прочитайте уривок з сесії консультанта-початківця, проаналізуйте його репліки з позиції їх ефективності. Заповніть бланк з супервізії. Виділіть найбільш вдалі моменти в роботі консультанта. Що можна було б зробити по-іншому? Чого навчився супервізор від консультанта.

Фрагмент діалогу:

1. Консультант. Про що б ти хотіла поговорити зі мною, Розо?
2. Клієнт. Чесно кажучи, багато про що. Останнім часом зі мною таке відбувається... очікування суцільних змін у житті... Я не можу сказати, що поганих... різних. Я постійно думаю про це, і я чекаю, чекаю на гарні зміни... Я хочу вірити, що вони будуть... Пробач, будь ласка, думки постійно плутаються в моїй голові... Чесно кажучи, я не знаю, як мені краще почати. Може, ти хочеш поставити мені запитання? Мені так було б легше.
3. Консультант. Так, так, звичайно. Я б хотіла тебе запитати, про що ти думаєш зараз?
4. Клієнт. Я думаю, що життя в Англії надто важке для мене.
5. Консультант. А ти маєш тут друзів, хлопця, родичів?

6. Клієнт (*здивовано*). Ну так, мій бойфренд... мій найдорожчий друг... ще є подруги... знайомі, приятелі... Мама приїжджає іноді... Вони всі мене підтримують...
7. Консультант. Усі підтримують?
8. Клієнт. Ну так... Ні, звичайно, не всі однаково. Але мій бойфренд – так. Він просто чудовий, і ти знаєш, ми дуже любимо один одного... Ну це я так, до слова... Так, я прийшла... я хотіла поскаржитися тобі... Можна?
9. Консультант. Ну звичайно.
10. Клієнт. Я помітила, що в мене часто болить голова і горло ... Горло теж... Це дуже вимотує...
11. Консультант. Ти стала помічати, що не дуже добре відчуваєшся...
12. Клієнт. Саме так...
13. Консультант. Чи не могла б ти розповісти про це докладніше?
14. Клієнт. Я спробую. Англійська погода дуже мінлива... коли я прокидаюся, світить сонце... Я вдягаю свою легку африканську сукню, я відчуваюся королевою в ній... Але несподівано погода змінюється... дощ... я, як правило, забуваю парасольку вдома... Коли я приходжу з роботи, я не можу зігрітися... і все починається спочатку.
15. Консультант. Ти не могла б пояснити, що саме починається з початку?
16. Клієнт. Я простигаю... знову болить голова... Мені потрібно сонце ... Я не можу це передати словами...
17. Консультант. Що ти відчуваєш зараз?
18. Клієнт. Я відчуваю, що життя в Англії робить мене божевільною ... я відчуваю, що божеволію. Розумієш, я люблю свою роботу, я люблю мою квартиру, моїх друзів, але погода... погода ... Це не для мене... Розумієш?
19. Консультант. Мені здається, що я розумію, наскільки тобі важко. А ти не пробувала звернутися до лікаря?
20. Клієнт. До лікаря? Навіщо?
21. Консультант. Ну, можливо, він тобі порадить, як лікувати твоє горло або як позбутися головного болю...

22. Клієнт. Ні. Розумієш, головний біль — це дуже погано, але це не найголовніше, напевно ... Я перш за все хочу порадитися з тобою...
23. Консультант. Порадись саме зі мною?
24. Клієнт. Так... я хочу, щоб ти допомогла мені, щоб ти підказала, що мені робити в моїй ситуації...
25. Консультант. Ну, можливо, у тебе є якісь ідеї, як змінити ситуацію?
26. Клієнт. Так... так... у мене є дуже хороша ідея, але вона неможлива ... на жаль...
27. Консультант. Є гарна ідея?
28. Клієнт. Так, мій бойфренд їде до Франції... я хочу теж поїхати з ним, але я знаю, що мої батьки будуть проти цього... Вони все життя хотіли, щоб я жила в Англії... чи мої родите... розумієш , якщо я поїду, я відчуватиму провину перед ними...
29. Консультант. Роза, можна перевірю, наскільки правильно я зрозуміла тебе?
30. Клієнт. Так, так, будь ласка...
31. Консультант. Якщо я скажу щось не так, поправь мене, добре? (*Клієнт киває головою*). Розо, ти розповіла мені про те, що життя в Англії тобі здається важким. Погода дуже мінлива, і ти часто простигаєш і неважливо почувашся. Твій друг їде до Франції, і ти хотіла б поїхати з ним, але ти боїшся, що твої батьки не схвалять твій вибір. Так?
32. Клієнт. Так. Все правильно. Я не можу прийняти рішення, тому що воно залежить не тільки від мене... Я навіть боюся говорити з батьками про мої плани на майбутнє... Ну про те, що мені хотілося б поїхати з Френком... Підкажи, будь ласка, що мені робити?
33. Консультант. А як ти думаєш, що може статися, якщо ти розповіси їм про свої плани?

Заповніть бланк для проведення практикума з супервізії

Бланк для проведення практикума з супервізії

<i>Техніки, що використані</i>	<i>Приклади (окремі слова, вислови тощо)</i>
Техніка повтору	
Перефразування	
Резюмування	
Переламні питання	
Пошукові питання	
Питання про почуття	
Уточнюючі питання	
Гіпотетичні питання	
Емпатійне слухання і розуміння	

Найбільш вдалі моменти в роботі консультанта.

Що можна було б зробити по-іншому?

Чого навчився супервізор від консультанта.

Завдання 5. 10. Види директив

З наданих варіантів прикладів технік вірну відповідність до виду директиви.

1. Конкретне побажання	<i>А. Скажіть їй все, що думаєте і відчуваєте. Тепер сядьте на це крісло і дайте відповідь собі від її імені.</i>
2. Фантазування	<i>Б. Закрийте очі... відчуйте своє тіло... Розслабте м'язи обличчя...</i>
3. Вільні асоціації	<i>В. Я хотів би, щоб ви зробили наступне...</i>
4. Гештальт-метод роботи з полярностями	<i>Г. Згадайте і розкажіть, з яким моментами з вашого дитинства ви асоціюєте це почуття...</i>
5. Релаксація	<i>Д. Протягом тижня ви маєте кожен вечір письмово відповідати на наступні запитання...</i>
6. Домашнє завдання	<i>Є. Уявіть, що ви повернулися в минуле, в своє дитинство... Перед вами – дівчина 5-6 років. Ця дівчинка – Ви... Підійдіть до неї ближче. Ви можете спитати у неї про щось важливе...</i>

Відповідь:

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Завдання 5.11. Професійно-важливі вміння консультанта

У консультативній практиці найбільш важливими вміннями є:

- а) вміння приєднатися до клієнта через емпатійну взаємодію;*
- б) вміння збирати психологічну інформацію;*
- в) вміння передавати психологічну інформацію;*
- г) вміння прояснювати проблему і цінності клієнта.*

Нижче наводиться ряд висловлювань і дій консультанта. Визначте, яке вміння характеризує кожне з них. Висловіть думку про їх ефективність при наданні психологічної допомоги. У

випадках незгоди з висловленням консультанта, запропонуйте свій варіант.

1. Консультант своїми словами формулює найважливіші думки і почуття клієнта.	
2. Консультант задає питання клієнту: "Чому Ви саме так будете відносити з близькою Вам людиною?"	
3. Консультант стежить за тоном свого голосу, контактом очей, виразом обличчя, жестами.	
4. Консультант реагує на тільки що почуту історію клієнта: "Не хвилюйтеся, з усіма це буває".	
5. Консультант подумки ставить себе на місце свого клієнта.	
6. Консультант коментує щойно почуте висловлювання клієнта: "Зрозуміло, ситуація пов'язана з Вашим непомірним темпераментом".	
7. Консультант не перебиває клієнта, дає час для того, щоб він висловив повністю свої думки і почуття.	
8. Консультант реагує на висловлювання клієнта кивком, посмішкою, підбадьоренням.	
9. Після того як клієнт закінчив говорити, консультант задає йому питання: "Чи можете Ви ще розповісти щонебудь про те, що трапилося?"	
10. Консультант говорить клієнту після його слів: "Здається, Ви гнівайтесь на те, що вони Вам сказали ..."	
11. Консультант звертається до клієнта: "Судячи з Ваших слів, Ви боїтеся того, що вони можуть зробити. Це так?"	
12. Консультант звертається до клієнта: "Ви завжди уникаєте відповідальності?"	
13. Висловлення консультанта при підведенні підсумків: "Здається, Ви відчуваєте себе роздвоєним в цій ситуації. Ви хочете жити зі своєю мамою, але при цьому не хочете образити батька".	
14. Консультант реагує на висловлювання клієнта: "Здається, Ви відчуваєте великі страждання через несподіваний розрив зі своїм другом".	

Список рекомендованої літератури

1. Васьківська С. В. Основи психологічного консультування: Навчальний посібник / С. В. Васьківська. - К. : Четверта хвиля, 2004. - 256 с.
2. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. - М. : Академический проект, 2000. - 371 с.
3. Красило А. И. Психологическое консультирование: проблемы, технологии: Учебное пособие / А. И. Красило. - М. : МПСИ МОДЭК, 2007. - 504 с.
4. Меновщиков В. Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями / В. Ю. Меновщиков. - М. : Академия, 2002. - 528 с.
5. Минигалиева М. Р. Психологическое консультирование: Теория и практика / М. Р. Минигалиева. - М. : Феникс, 2008. - 603 с.
6. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования / Р. Нельсон-Джоунс. - СПб. : „Питер”, 2000. - 464 с.
7. Цимбалюк І. М. Психологічне консультування та корекція : навч. посіб. / І. М. Цимбалюк. – 2-ге вид., випр. і доп. – К. : Професіонал, 2007. – 544 с.

**Орієнтовні питання до КМР з навчальної дисципліни
«Основи психологічного консультування».
Модуль 1. Сутність психологічного консультування**

1. Поняття про психологічне консультування.
2. Мета та завдання психологічного консультування.
3. Принципи психологічного консультування.
4. Сфери застосування психологічного консультування.
5. Види психологічного консультування.
6. Зв'язок консультування, психотерапії і психокорекції.
7. Галузі психологічного консультування.
8. Особистість консультанта як модель психологічно здорової особистості для клієнта.
9. Характеристика кваліфікованого консультанта. Вимоги до консультанта.
10. Співвідношення професійних знань, умінь психолога і його особистісних характеристик як засіб психологічного впливу на клієнта.
11. Професійна підготовка консультантів в Україні.
12. Професійна компетентність консультанта: теоретична, інструментальна, особистісна.
13. Етичні принципи консультативної роботи психолога.
14. Ціннісні орієнтації консультанта.
15. Поняття «синдрому згорання» його причини.
16. Стратегії подолання синдрому професійного вигорання.
17. Вплив перенесення і контрперенесення у консультуванні.
18. Професійна позиція та рольові функції консультанта.
19. Типові помилки консультанта-початківця.
20. Клієнт психологічної консультації. Типи клієнтів.
21. Орієнтація клієнта за В. В. Століним.
22. Очікування клієнта від консультування.
23. Методологічні засади консультування.
24. Основні функції, що виконує теорія в практиці консультування.
25. Моделі консультування: директивна і недирективна.
26. Механізми, що забезпечують досягнення цілей консультативних цілей: усвідомлення, спонтанність,

- переживання, комунікація.
27. Особливості консультативної взаємодії в різних концептуальних напрямках.
 28. Вимоги до організації і проведення консультативної бесіди.
 29. Моделі структури консультативного процесу.
 30. Етапи проблемного аналізу (за С. В. Васьківською).
 31. Налагодження психологічного контакту.
 32. Щирість консультативного контакту (конгруентність).
 33. Емоційні компоненти психологічного клімату у консультативному контакті.
 34. Укладення організаційного контракту відповідальності.
 35. Компоненти структурного аналізу проблеми клієнта.
 36. Конструктивний і неконструктивний запит.
 37. Етапи уточнення реального запиту клієнта.
 38. Особливості первинної консультації.
 39. Типи завдань консультативного процесу: діагностичні та психотерапевтичні.
 40. Алгоритм консультативного діалогу. Технологія ведення бесіди.
 41. Активне, пасивне і емпатійне слухання, їх взаємозв'язок.
 42. Комунікативні техніки активного слухання: формулювання питань, перефразування, узагальнення (резюмування).
 43. Види питань та їх спрямованість в діалозі.
 44. Схема перефразування.
 45. Узагальнення: сутність, правила використання техніки.
 46. Техніки пасивного слухання: мовчання, угу-слухання, техніки невербального контакту з клієнтом.
 47. Техніки емпатійного слухання: віддзеркалення почуттів, надання підтримки.
 48. Основні техніки впливу: конфронтація, інтерпретація, директива.
 49. Техніки роботи з опором.
 50. Особливості зворотнього зв'язку.
 51. Техніка саморозкриття: сутність, правила використання.
 52. Техніка логічної послідовності: сутність, правила використання.

КОРОТКИЙ СЛОВНИК ТЕРМІНІВ З КОНСУЛЬТУВАННЯ

Актуальна мета консультування - подолання конкретного психологічного утруднення, що пов'язане з актуальною ситуацією.

Базова мотивація діяльності (поведінки) клієнта – власні інтереси та потреби клієнта, спираючись на які, можна мотивувати, стимулювати його до досягнення поставленої мети, до практичного виконання психотерапевтичних рекомендацій, отриманих у ході проведення психологічного консультування.

Безоцінкове ставлення психолога-консультанта до клієнта – відмова психолога-консультанта від оцінювання особистості чи поведінки клієнта в термінах «добре» чи «погано»; налаштованість психолога-консультанта на краще розуміння клієнта як особистості, прийняття його такою людиною, якою він є.

Вербальна підтримка клієнта – спосіб мовного стимулювання клієнта до активного співробітництва з психологом - консультантом під час проведення психологічної консультації; використання психологом-консультантом різних слів та виразів для того, щоб зняти психологічну напругу клієнта, особливо на стадії проведення сповіді.

Вивчення особистості клієнта – психодіагностичне обстеження психологом-консультантом клієнта як особистості для вияву тих індивідуальних його особливостей, які бажано знати для більш глибокого розуміння проблеми, з якою клієнт звернувся в психологічну консультацію. Вивчення особистості клієнта потрібне також для того, щоб довести до свідомості клієнта суть його проблеми і знайти найбільш ефективні способи її вирішення за активної участі самого клієнта.

Види психологічного консультування – різновиди психологічного консультування, виділені за характером проблем, що вирішуються в них, наприклад: інтимно-особистісне, сімейне, психолого-педагогічне, ділове.

Випадки психологічного консультування – ситуації, що виникають у практиці роботи психологічної консультації або психолога-консультанта; проблеми в житті клієнта, з приводу яких він звертається в психологічну консультацію за допомогою.

Віддзеркалення – один із прийомів проведення психологічного консультування, який найчастіше використовується на стадії сповіді. Прийом віддзеркалювання полягає у свідомому повторюванні психологом-консультантом рухів клієнта, його висловів разом із тією інтонацією, з якою вони вимовляються самим клієнтом, а також його пози, жестів та міміки.

Відкритість психолога-консультанта клієнтові – готовність і здатність психолога-консультанта бути відкритою і відвертою для клієнта людиною, яка щиро і відверто обговорює з ним усі питання, які виникають у процесі проведення психологічного консультування.

Внутрішні ознаки результативності психологічної консультації – помітні позитивні зміни в психіці та поведінці клієнта, які відбулися в результаті проведення психологічного консультування.

Глобальна мета психологічного консультування - культурно-продуктивна особистість, що володіє почуттям перспективи, діє усвідомлено, здібна розробляти різноманітні стратегії поведінки і здібна аналізувати ситуацію з різних точок зору (Абрамова Г.С.).

Діагностичний етап психологічного консультування – етап психологічного консультування, під час якого клієнт розповідає психологові-консультантові про свою проблему, а психолог-

консультант уважно слухає його, обговорює, уточнює з ним проблему, ставить психологічний діагноз, а також, за потреби, проводить психодіагностичне обстеження самого клієнта.

Добррозичливість психолога-консультанта до клієнта – безумовно добре, доброзичливе, позитивне ставлення психолога-консультанта до клієнта.

Довіра психолога-консультанта до клієнта – готовність і здатність психолога-консультанта довіряти клієнтові в усьому; віра психолога-консультанта у можливість клієнта самостійно справлятися зі своєю проблемою.

Емоційна підтримка клієнта – емоційно забарвлені слова і практичні дії психолога-консультанта, у яких проявляється відкрита, зацікавлена емоційна підтримка психологом-консультантом того, що говорить, робить або збирається зробити клієнт.

Емпатія (психолога-консультанта до клієнта) – особливе почуття, завдяки якому психолог-консультант може ніби зсередини розуміти психологію клієнта, проникати в його внутрішній, психологічний світ, краще і глибше пізнавати особистість клієнта і його стан.

Етапи психологічного консультування – послідовні кроки у проведенні психологічного консультування, розраховані на досягнення окремо взятих цілей консультування, які ставляться в його процесі. До етапів психологічного консультування належать, зокрема настрої клієнта на сповідь, вислуховування психологом-консультантом сповіді клієнта, прояснення суті проблеми клієнта, пошук і формулювання рекомендацій з її практичного вирішення.

Завдання психологічного консультування – питання, які можна вирішити в процесі проведення психологічного консультування, його цілі і кінцеві результати.

Зовнішні ознаки результативності психологічного консультування – помітні позитивні зміни в поведінці клієнта, які відбуваються в результаті проведення психологічного консультування.

Індивідуальне психологічне консультування - це вид спеціально організованого спілкування, у процесі якого психолог-консультант допомагає клієнтові дослідити і прояснити свою життєву ситуацію, актуалізувати додаткові сили і здібності, щоб знайти вихід із складних для нього обставин.

Інтерперсональні якості особистості психолога-консультанта – сукупність психологічних рис характеру консультанта, що проявляються в його особистому спілкуванні з клієнтом.

Інтимно-особистісне психологічне консультування – психологічне консультування, яке проводиться у зв'язку з інтимно-особистісними проблемами клієнта, таких, про які він переважно говорить тільки з досить близькими людьми за довірливих взаємин із ними.

Клієнт — це нормальна, фізично і психічно здорова людина, у житті якої виникли проблеми психологічного чи поведінкового характеру, яка нездатна вирішити їх самостійно і тому потребує сторонньої допомоги.

Кодекс професійної етики практичного психолога – пакет основних законів, положень, правил, які практичний психолог, у тому числі психолог-консультант, повинен неухильно дотримуватися, працюючи з людьми. Кодекс професійної етики практичного психолога приймає професійне товариство психологів і діє в рамках цього товариства.

Конструктивний підхід до вирішення проблеми клієнта – прагнення психолога-консультанта не так позбавити клієнта від переживань з приводу проблеми, з якою той стикнувся, як,

зберігши і примноживши енергію клієнта, спрямувати її на вирішення проблеми (у конструктивне русло).

Консультування – безпосередня робота з людьми, яка спрямована на вирішення соціально-психологічної проблеми клієнта, де основним засобом впливу є певним чином побудована бесіда. (Альошина Ю. Є).

Консультант-психолог – професійно підготовлений практичний психолог, який займається психологічним консультуванням.

Конфіденційність – принцип консультанта про нерозголошення тієї інформації, що надав клієнт.

Критерії оцінки результатів психологічного консультування – основи, показники, ознаки, за якими можна робити висновок про успішність проведення психологічного консультування і вирішення психологічних проблем клієнта.

Межі можливостей психолога-консультанта – перелік того, що реально здатний чи не здатний зробити психолог-консультант у практичному вирішенні проблем, з якими до нього звертаються клієнти.

Морально-етичні вимоги до роботи психолога-консультанта – вимоги, що висувуються до роботи психолога-консультанта відповідно до морально-етичного кодексу практичного психолога. За розбіжностей його дій із положеннями цього кодексу психолог несе моральну, а іноді й юридичну відповідальність перед суспільством і колегами по роботі.

Об'єктивні ознаки результативності психологічного консультування – реальні ознаки, підтвержені результатами спостереження і оточенням (окрім самого психолога-консультанта і клієнта), завдяки яким можна робити цілком об'єктивний висновок про результативність психологічного консультування.

Образ я-клієнта – уявлення клієнта про самого себе, про свої психологічні особливості.

Особистісні якості психолога-консультанта – сукупність загальних і спеціальних якостей особистості, якими володіє або повинен володіти психолог-консультант як професіонал для успішного виконання своїх обов'язків.

Перманентна проблема клієнта – постійна, типова проблема, яка в цього клієнта існує досить давно або періодично з'являється в його житті.

Перспективна мета консультування - особистісне зростання клієнта.

Позиція «на рівних» – рольова стратегія учасників консультативного процесу, яка передбачає зняття дистанції між консультантом і клієнтом, їх взаємну відвертість, обмін особистісними проблемами і надає консультації характеру терапевтичної розмови.

Принцип «тут і тепер» – правило проведення психологічного консультування, згідно з яким свідомість (увага, пам'ять, уява і мислення) клієнта під час проведення консультування повинна бути зосереджена на тому, що відбувається тепер, а не на тому, що було в минулому чи може відбутися в майбутньому.

Проблемне інформування клієнта (про суть його проблеми) – пояснення клієнтові суті його проблеми у всій її складності, під час якого розуміння проблеми психологом-консультантом і самим клієнтом може і збігатися, і не збігатися.

Професійна компетентність психолога-консультанта – знання і практичні вміння психолога-консультанта, завдяки яким він може дієво допомагати клієнтам у вирішенні їхніх життєвих, психологічних проблем.

Професійна позиція психолога – це рольова стратегія, яку обирає психолог, коли будує стосунки з клієнтом. Виділення позицій засноване на змісті дій консультанта, а також емоційного тону цих дій.

Професійна підготовка психолога-консультанта – знання, уміння, навички, які потрібні професійно підготовленому психологові-консультантові для успішного виконання своєї роботи.

Професійні якості психолога-консультанта – перелік індивідуальних психологічних якостей, якими повинен володіти професійно підготовлений психолог-консультант.

Психокорекція - спрямована на корекцію тих чи інших розладів, але лікування розраховане не на повне усунення патологічних порушень, а лише на компенсацію (Кабанов, Личко, Смирнов, 1983).

Психотерапія - комплексний лікувальний, вербальний і невербальний вплив на емоції, судження, самосвідомість людини при багатьох психічних, нервових і психосоматичних захворюваннях (словник «Психологія», 1990).

Реальність проблеми клієнта – відповідність тієї проблеми, про яку клієнт розповідає психологові-консультантові, справжньому стану речей. Проблема, позначену клієнтом, вважають реальною, якщо вона насправді існує і не є надуманою.

Результативність психологічного консультування – кінцевий підсумок психологічного консультування, його практичний результат у вирішенні проблеми, з якою клієнт звернувся у психологічну консультацію.

Рефлексія (у ході спілкування з людьми) – усвідомлення людиною своїх дій, думок і почуттів, а також того, як її сприймають ті, з ким вона спілкується.

Стратегія психологічного консультування – спосіб досягнення мети, яку ставить перед собою психолог-консультант, його типові дії щодо клієнта на завершальній стадії проведення психологічного консультування, під час формулювання практичних рекомендацій до вирішення його проблеми.

Суб'єктивні ознаки результативності психологічного консультування – уявлення, переконання, відчуття клієнта і психолога-консультанта, які свідчать про те, що проведене психологічне консультування виявилось успішним.

Супервізор – спеціаліст, який професійно контролює і безпосередньо керує діяльністю практичного психолога-початківця, а саме психолога-консультанта.

Теоретична орієнтація психолога-консультанта – теоретичні знання, які поділяє та використовує психолог-консультант у практичній роботі з клієнтами, особливо на стадії інтерпретації сповіді та вироблення практичних рекомендацій для вирішення проблеми клієнта.

Техніка проведення психологічного консультування – прийоми і засоби, які на кожному з основних етапів психологічного консультування в рамках відповідних процедур консультування застосовує психолог-консультант для визначення і правильного вирішення проблеми клієнта.

Тимчасове вирішення проблеми клієнта – таке вирішення проблеми, яке хвилює клієнта, яке лише на деякий час знімає її гостроту, але не вирішує проблему повністю і не гарантує повторення чи загострення відповідної проблеми в майбутньому.

Умови результативності психологічного консультування – сукупність умов, які позитивно чи негативно впливають на результати психологічного консультування, включаючи ступінь складності вирішуваних проблем, настрої клієнта, досвід і професіоналізм психолога-консультанта.

Ціль психологічного консультування - очікуваний кінцевий результат психологічного консультування, на фактичне досягнення якого воно спрямоване.