



Консультування клієнтів під час надзвичайної ситуації: основні навички

(рекомендації для працівників на місцях)

КОНСУЛЬТУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПІД ЧАС НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ: ОСНОВНІ НАВИЧКИ

Рекомендації для працівників на місцях

Київ 2023



УДК 364.62
П22

Автори

Тетяна Пашко, кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології
ДЗ «Луганського національного університету імені Тараса Шевченка»

Олена Гліченко, асистент кафедри психології ДЗ «Луганського національ-
ного університету імені Тараса Шевченка»

Загальна редакція Віри Чернобровкіної

**П 22 Пашко Т., Гліченко О. Консультування клієнтів під час надзвичай-
ної ситуації** : Рекомендації для працівників на місцях / за ред. В. Черно-
бровкіної ; Нац. ун-т «Кієво-Могилянська академія». Київ : НаУКМА, 2023.
20 с.

У виданні представлено методичні матеріали з надання консультативної допомоги, які орієнтують психологів та соціальних працівників у способах ефективної взаємодії з людьми, що зазнали впливу надзвичайної ситуації. Методичні матеріали містять інформацію про алгоритм налагодження контакту з клієнтами, базові навички консультанта, опис етапів консультування і конкретних дій фахівця в цьому процесі.

Буклет видано за підтримки проекту «Розбудова структур надання послуг та освітнього потенціалу для психосоціального забезпечення в Україні», який впроваджується GIZ за дорученням уряду Німеччини. Відповідальність за зміст несуть автори, погляди яких можуть не збігатися з поглядами GIZ та уряду Німеччини.

© Пашко Т. А., Гліченко О. О., 2023
© НаУКМА, 2023



ЗМІСТ

ВСТУПНЕ СЛОВО	4
КОНСУЛЬТУВАННЯ ПІД ЧАС ВПЛИВУ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ	5
ЕТАПИ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ДОПОМОГИ	6
ЯК НАЛАГОДИТИ КОНТАКТ З ЛЮДЬМИ, ЩО ЗАЗНАЛИ ВПЛИВУ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ	7
ЯК ДОПОМОГТИ КЛІЄНТУ СТАБІЛІЗУВАТИСЯ І ВІДНОВИТИ ВІДЧУТТЯ БЕЗПЕРЕРВНОСТІ ЖИТТЯ	13
БАЗОВІ НАВИЧКИ КОНСУЛЬТАНТА	14
СПИСОК ДЖЕРЕЛ	19



ВСТУПНЕ СЛОВО

Соціальні працівники, психологи та фахівці, що надають сьогодні психо-соціальну підтримку людям у громадах різних регіонів України, відмічають різке збільшення потреби у кваліфікованій консультативній допомозі людям внаслідок впливу надзвичайної ситуації, пов'язаної з війною. Значна кількість громадян перебуває в умовах порушення звичного плину існування, постійної загрози власній фізичній цілісності та життю близьких, що виходить за межі звичайного людського досвіду. Через вимушене переселення, втрати різного характеру, невизначеність майбутнього перед людьми постають як реальні проблеми налагодження життєдіяльності, так і психологічні проблеми, що виявляються в інтенсивних відчуттях страху, жаху, безпорадності, втрати контролю над власним життям. Ці проблеми і стани потребують значних ресурсів для подолання, що стає змістом консультування клієнтів у громадах.

Варто зауважити, що деякий відсоток людей, які пережили надзвичайні ситуації, уникає контактів з іншими та залишаються на самоті. Це може бути пов'язано з тим, що після стресових і важких ситуацій багато людей прагнуть усамітнення. Такий спосіб опанування важкого досвіду ускладнює процес подолання і відновлення, оскільки людина не використовує цінний ресурс опанування – стосунки, зв'язки з людьми, а отже, втрачає можливість отримати емоційну та соціальну підтримку. Для соціальних працівників і психологів важливо знайти ресурси, які дають змогу поліпшити соціальне функціонування клієнта.

Під час консультування важливо спонукати клієнта до активності, енергійної та емоційно насиченої взаємодії, що створює передумови для змін. Пасивність клієнта унеможливорює ефективність консультування, створює передумови для директивного ведення консультації фахівцем.

Це видання містить рекомендації для соціальних працівників, психологів і просто активних членів громад стосовно того, як налагодити контакт з людьми, що зазнали впливу надзвичайної ситуації, як побудувати розмову і допомогти стабілізуватися, відновити ресурсний стан. Також у посібнику читачі можуть знайти практичні поради щодо дій консультанта, базових навичок, які зроблять надання консультативної допомоги більш ефективним.



КОНСУЛЬТУВАННЯ ПІД ЧАС ВПЛИВУ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

Консультування як вид психосоціальної підтримки – комплекс заходів, що здійснюються протягом терміну, необхідного для виходу зі складної життєвої ситуації та адаптації особи / сім'ї до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення / пристосування до обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї¹.

Особливості консультування під час впливу надзвичайної ситуації :

- Загальна стратегія консультативної допомоги – сприяти продуктивній життєдіяльності клієнта у соціальному і/або у психологічному плані.
- Зміст консультативної допомоги полягає в аналізі життєвої ситуації клієнта (тобто пережитого нещодавно або того, що клієнт переживає зараз).
- Мета консультування – пошук більш конструктивного способу сприйняття клієнтом своєї життєвої ситуації, ресурсів для проживання або розв'язання питань.
- Завдання консультування можуть бути різними в кожному конкретному випадку і залежати від потреб та очікувань клієнта:
 - покращення розуміння, що відбувається у його житті;
 - відновлення доступу до суспільних та внутрішніх ресурсів;
 - зміна емоційного стану – стабілізація;
 - отримання інформації, підтримки;
 - пристосування до ситуації, яку неможливо змінити;
 - пошук і вивчення альтернатив тощо.
- Унаслідок консультування відновлюється здатність індивіда до ефективного повсякденного життя і до позитивних взаємин з людьми.

¹ Державний стандарт соціальної послуги консультування (затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678). URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15>



ЕТАПИ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ДОПОМОГИ



Важливо! Оцінка актуальних потреб клієнта дає можливість визначити ті потреби, які він / вона не може задовольнити самостійно і, відповідно, у задоволенні яких потребує допомоги. Як наслідок, через ті чи інші втрати (здоров'я, роботи, сім'ї тощо) у людини знижується здатність самостійно розв'язати проблеми життєдіяльності й реалізувати свої потреби, що позначається на зниженні якості життя. Труднощі й перешкоди у задоволенні базових (безпека, житло, робота тощо) і психологічних потреб (наприклад, надійні соціальні зв'язки, самоповага, самореалізація тощо) можуть призводити до психологічних проблем, ба навіть до певних розладів.

Фахівець може скористатися Картою визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг².

2 Державний стандарт соціальної послуги консультування (затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678). URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15>



ЯК НАЛАГОДИТИ КОНТАКТ З ЛЮДЬМИ, ЩО ЗАЗНАЛИ ВПЛИВУ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

Консультативний контакт – це унікальний динамічний процес, під час якого консультант допомагає клієнту використовувати свої внутрішні ресурси для розвитку в позитивному напрямку й актуалізувати потенціал осмисленого життя³.

Контакт передбачає досягнення такого рівня безпеки, прийняття і довіри у взаємодії з консультантом, який дозволяє клієнту висловити те, що його хвилює.

Алгоритм встановлення контакту⁴



- **Представтеся:** назвіть своє ім'я, організацію, посаду: «Я... ім'я... фахівець із надання допомоги у кризових ситуаціях... представляю організацію... Я надаю допомогу людям у складних ситуаціях». Не рекомендовано казати, що ми психологи, соціальні працівники, психіатри, психотерапевти. Ці слова мають стигматизацію і людина може почати переживати, що з нею щось не так. Використовуємо слово «спеціаліст» («фахівець»).

3 Опанасенко Л. А. Основи психологічного консультування: у схемах і таблицях
Миколаїв : Іліон, 2019. С. 51.

4 Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс : посібник з проведення тренінгу / [Н. Гусак, В. Чернобровкіна, В. Чернобровкін, А. Максименко, С. Богданов, О. Бойко ; за заг. ред. Н. Гусак] ; Нац. ун-т «Києво-Могилянська академія». Київ : НАУКМА, 2017. С. 80.



- **Запитайте, чи згодна людина** говорити з Вами; будьте готові до відмови.
- Встановіть **зоровий контакт** з людиною, коли говоритимете з нею (пам'ятайте про культурні і релігійні відмінності), будьте обережні в тактильних контактах (краще уникати тактильного контакту).
- Скажіть про дотримання **конфіденційності** (пам'ятайте, що конфіденційність не поширюється на ситуації ризику безпеки клієнта або інших людей).
- **Запропонуйте** те, що сприятиме розслабленню та комфорту клієнта (гарячий чай, вода, місце для речей та одягу тощо).
- Використовуйте відкриті запитання, фрази для запрошення до вільного діалогу:
 - «Про що Ви хотіли б поговорити зі мною?»
 - «З чого Ви хотіли б розпочати нашу бесіду?»
 - «Які питання Ви хотіли б обговорити зі мною?»
 - «Що саме Ви хотіли б сьогодні обговорити зі мною?»
 - «Я Вас уважно слухаю».

Правила ефективного спілкування

1. Дотримуватися меж особистого простору клієнта, де він почуває себе комфортно і в безпеці.
2. Говорити почергово, адже спілкування – рівноправний процес, у якому кожен повинен мати змогу висловитися.
3. Утримувати зоровий контакт, що сприяє не лише виявленню поваги до людини, а й надає змогу спостерігати за її мімікою і розуміти емоції.
4. Ввічлива, відкрита та відверта манера спілкування, яка є надзвичайно потрібною для підтримання контакту.
5. Залишатися в темі (не змінювати її), поки триває обговорення.

Невербальні засоби налагодження контакту (модель SOLER⁵)

- Сидіти під зручним кутом до клієнта, на вигідній відстані та у вільній позі.
- Використовувати відкриті жести, не схрещувати руки і ноги.
- Час від часу нахилитися трохи вперед, слухати уважно, дивитися зі щирим інтересом.
- Демонструвати активне слухання, підтримувати контакт очима.

5 Egan G. The Skilled Helper – A Problem management Approach to Helping. Belmont : Brooks/Cole, 1994.



Таблиця 1

**Налагодження контакту з клієнтом:
дії консультанта, що сприяють або перешкоджають контакту**

Сприяє контакту	Перешкоджає контакту
<ul style="list-style-type: none">✓ прояви привітності і зацікавленості✓ прийняття клієнта таким, яким він є✓ спостереження за клієнтом✓ прояв поваги до клієнта✓ збереження таємниці діалогу з клієнтом✓ спільні дії разом з клієнтом, дотримання рівності	<ul style="list-style-type: none">✓ прояв байдужості і відстороненості✓ критика, осуд, моралізація✓ перебивання, прискорення клієнта✓ примус розповідати, що відбулося і відбувається з людиною або є болісним для неї, невраховування культурних відмінностей✓ поширення інформації про клієнта без його згоди✓ ухвалення рішення замість клієнта



Під час налагодження контакту з клієнтом фахівцю слід орієнтуватися на глибинний рівень контакту (табл. 2).

Таблиця 2

Ознаки глибини контакту

Рівень глибини контакту в консультуванні	
Поверхневий контакт - низький ступінь концентрації, довіри і готовності працювати з інформацією від іншої людини	Глибинний контакт - високий ступінь концентрації на діалозі, готовності сприймати іншу людину та отриману від неї інформацію
Ознаки контакту	
<ul style="list-style-type: none"> • Стислі відповіді, багато пауз або відсутність комунікації • Загальні теми для обговорення • Страх торкнутися емоційно важливих тем • Використання стриманої, емоційно бідної лексики • «Перестрибування» з теми на тему 	<ul style="list-style-type: none"> • «Живий» інтерес до теми • Запитання і чесні розгорнуті відповіді • Самостійна розповідь клієнта про деталі • Проговорювання ставлення до ситуації, своїх переживань • Постійне збереження уваги • Заглиблення у тему і розкриття її аспектів

Правила встановлення і підтримки контакту з людьми, які зазнали впливу надзвичайних ситуацій⁶

1. *Право першого запитання належить консультантові.*

Запитання має бути відкритим, що дасть змогу клієнтові без усяких тематичних обмежень відповісти і говорити про важливе для нього. Наприклад: «Які питання (труднощі) привели Вас сюди?» Якщо консультант помітить, що клієнт напружений, хвилюється, то, щоб полегшити початок бесіди, насамперед повинен запитати про почуття, допомогти їх висловити.

6 Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс : посібник з проведення тренінгу / [Н. Гусак, В. Чернобровкіна, В. Чернобровкін, А. Максименко, С. Богданов, О. Бойко ; за заг. ред. Н. Гусак] ; Нац. ун-т «Києво-Могилянська академія». Київ : НАУКМА, 2017. С. 81–82.



2. *Опора на мотивацію клієнта, ненав'язлива допомога.*

Якщо людина не бажає отримати допомогу, то виявляйте терпіння і спокій; ставтеся приязно; дайте свої контактні дані та поінформуйте, як зв'язатися з Вами за потреби; скажіть, що Ви готові надати допомогу (вказіть яку), і попрощайтеся.

3. *Підтримка бажання говорити слуханням.*

Слухайте активно, уважно і лояльно: вислухати розповідь – це вже велика підтримка.

Дайте можливість поділитися з Вами тим, чим людина готова в цей момент поділитися, не тисніть на неї.

Будьте нейтральним щодо політичних тем (якщо політичні погляди клієнта не збігаються з Вашими, не дискутуйте, не звинувачуйте, не вступайте в суперечку).

Підбадьорюйте короткими фразами, використовуйте техніки активного і пасивного слухання, щоб показати, що Ви слухаєте, але не переривайте надто часто.

Підтримуйте, але не створюйте підстав для хибних сподівань.

4. *Валідація почуттів клієнта, яка полягає у визнанні легітимності його / її думок та почуттів (всі почуття і думки прийнятні).*

Це дає клієнту відчуття упевненості – «Мене чують, мене розуміють, про мене піклуються» – і створює безпечне емоційне середовище, в якому поважають переживання клієнта, розуміють їх значення, він / вона не почувається самотнім.

Приклади підтримки та валідації почуттів

- *Люди справді відчувають безпомічність, коли опиняються в такій ситуації...*
- *У такій ситуації злість – це поширена реакція, багато хто так почуває себе...*
- *Те, що сталося з Вами та Вашою родиною, справді страшно...*
- *Так, у таких обставинах люди можуть почуватися саме так, як Ви зараз*

Не варто

- Казати, що є люди, які зазнали ще більшого впливу надзвичайної ситуації
- Докоряти, вказувати на помилковість дій чи думок
- Звинувачувати
- Знецінювати (наприклад: «Зараз усім важко!»)



5. *Надання внутрішньої сили та впевненості особам, які зазнали впливу НС.*

Це дає людині необхідне відчуття сили і контролю над своїм життям, а також можливість практикуватися, набувати досвіду застосування власних ресурсів.

Варто	Не варто
<ul style="list-style-type: none"> - показувати можливість і вселяти бажання ухвалювати власні рішення, робити це в зручному темпі; - попри можливі очікування клієнтів, що соціальний працівник візьме над ними шефство, заохочувати до самостійного розмірковування, аналізу і визначення власних варіантів дій 	<ul style="list-style-type: none"> - нав'язувати свої рішення або думки; - давати поради, вказувати, що треба робити; - приймати рішення за клієнта, підштовхувати до певного рішення



ЯК ДОПОМОГТИ КЛІЄНТУ СТАБІЛІЗУВАТИСЯ І ВІДНОВИТИ ВІДЧУТТЯ БЕЗПЕРЕРВНОСТІ ЖИТТЯ

Як допомогти клієнту стабілізуватися?

При гострому стресі людина може бути занадто збуджена або загальмована.

При надмірному збудженні клієнта фахівець може на 30 секунд за допомогою голосу (темп, гучність) і дихання, наблизитися до його темпу та ритму, але не копіювати цілковито. Після чого можна почати уповільнювати темп мовлення. Ми повинні сповільнитись самі, щоб уповільнити реакції людини, якій надаємо допомогу.

Якщо клієнт, навпаки, надто уповільнений і неактивний, не рекомендується одразу намагатися активізувати його. Спілкування можна почати з простих буденних запитань і пропозицій якихось базових речей, наприклад, випити води. Людина може сама поступово активізуватися.

Якщо консультант сам перебуває у кризовій ситуації, рекомендується заземлятися, впираючись ногами в підлогу і нагадувати собі про необхідність постійного відтворення відчуття заземлення.

Травматична подія, яка потребувала дуже сильної, а найчастіше і поза межної мобілізації ресурсів для подолання, сприяє появі у людини відчуття розірваності життя на «до» та «після» травматичної події. **Відновлення відчуття безперервності життя дуже важливе для інтеграції досвіду подолання.** Для цього фахівцю потрібно задіяти:

Цілі	Втручання
Відновити почуття контролю над станом речей за допомогою інформації	Надати достовірну інформацію, дати стимул до самостійного пошуку інформації (фактів)
Стимулювати можливість відновити звичну діяльність. Протидіяти почуттю безпорадності	Спонукаати людину повернутися до її колишньої ролі. Або допомогти вибрати роль, що відповідає її здібностям і теперішнім можливостям
Відновити соціальну підтримку. Повернути почуття соціальної безпеки, належності до соціальної групи	Спонукаати людину до розмови з іншими людьми про пережите, до контактів з близькими людьми, які можуть надати підтримку
Нормалізувати почуття	«Нормальна реакція на ненормальну ситуацію»



БАЗОВІ НАВИЧКИ КОНСУЛЬТАНТА

Фахівець-консультант під час роботи має:

- ✓ Почути та зрозуміти те, що мав на увазі клієнт.
- ✓ Сприйняти і зрозуміти те, що клієнт не зміг сказати або з певних причин замовчав.
- ✓ Передати клієнту, що його почули та зрозуміли.
- ✓ Стимулювати клієнта до прояснення його позиції.
- ✓ Вирівнювати емоційну напругу в діалозі.

Види слухання:

- **Активне слухання** – слухання, в якому на першому плані відображення змісту розповіді клієнта.
- **Пасивне (нерефлексивне) слухання** – це слухання, що полягає в умінні психолога мовчати, залишаючись уважним і не втручаючись у розповідь клієнта.
- **Емпатійне слухання** – це допомога клієнту у вираженні його почуттів і бажань, демонстрація розуміння та перевірка правильності цього розуміння.

Як слухати, щоб підтримати?

- **Слухайте активно:** подавайте клієнту сигнали, що ви слухаєте його уважно і намагаєтесь зрозуміти. Для цього час від часу повторюйте своїми словами найбільш важливі висловлювання клієнта, заохочуйте короткими фразами: «Так», «Розумію», «Продовжуйте».

- **Утримуйте зоровий контакт.**
- **Не перебивайте** клієнта, дайте можливість висловити думку.
- **Не готуйте свою відповідь** під час слухання, бо можна втратити важливе.
- **Будьте спостережливими**, стежте за емоціями клієнта:
 - 1) Що розповідає? (Інформація).
 - 2) Як висловлює? (Інтонації та спосіб мовлення, емоції).
 - 3) Навіщо повідомляє? (Цілі особи).

Як говорити, щоб почули?

- *Промовляйте достатньо голосно і чітко* (це додає вашому мовленню впевненості).
- *Висловлюйтеся конкретніше*, не використовуйте узагальнень або занадто довгих фраз.
Обдумуйте те, про що вам розповідає людина, ставте запитання для прояснення.



- *Парфразуйте і повторюйте сказане клієнтом* – так ви демонструєте свою уважність і розуміння.
- *Коротко підсумуйте почуте* в середині та наприкінці розмови.
- *Замисліться про свої почуття та емоції*, поки слухаєте розповідь, скажіть про них.
- *Вчасно переключайтеся з ролі мовця на роль слухача*.

Важливі навички:

Навичка формулювання запитань є головним інструментом отримання інформації від клієнта та спонукання його до самоаналізу.

Для спонукання до діалогу, міркувань, розвитку теми, ставимо відкриті запитання, які передбачають розгорнуту відповідь («*Що Вас турбує?*», «*Що Вам заважає змінюватись?*», «*Яку допомогу Ви хочете отримати?*»).

Для підтвердження чи спростування правильності розуміння того, що сказав клієнт, ставимо закриті запитання, що допускають коротку відповідь «так» / «ні» («*Вас щось турбує?*», «*Ви засмучений?*», «*Вам щось заважає говорити?*»).

Правила постановки запитань:

1. *Усвідомлюйте*, для чого Ви ставите те чи інше питання.
2. *Не поспішайте*. Коли людина формулює відповіді, це допомагає їй усвідомити і переробити пережиті стресові події.
3. *Виявляйте прийняття*. Немає неправильних відповідей, немає неправильних почуттів.
4. *Не наполягайте*. Якщо людина не готова відповідати на якесь запитання, дайте час, щоб повернутися до розмови.
5. *Не доцільно* ставити одночасно декілька запитань (клієнт губиться і часто надає відповідь на те запитання, яке викликає у нього найменший опір).
6. *Не бажано* запитанням випереджати відповідь клієнта. Уникайте надмірного опитування, щоб консультація не перетворилася на «допит».

Навичка повторення окремих слів чи словосполучень клієнта без змін.

Ця навичка відображає як зміст сказаного, так і почуття. Цілеспрямовано звертає увагу клієнта на важливі моменти в його розповіді. Спонукає клієнта до прояснення того, що було ним сказано.

Повторюйте ті слова клієнта, що

- o несуть найбільше емоційне навантаження, на яких слід акцентувати увагу клієнта;
- o він / вона намагається виділити під час розповіді.



Техніка перефразування – переформулювання основної думки клієнта, залишаючи без змін зміст його висловлювання. Демонструє уважність консультанта до мови клієнта; виокремлює основну думку клієнта; надає можливість перевірити, чи правильно фахівець зрозумів його слова. Допомогає клієнту краще зрозуміти самого себе, свої думки, переживання, ідеї, переконання, установки тощо.

Перефразування може починатися так: *«Наскільки я зрозумів/ла...», «Я почув/ла це так...», «Ви хочете сказати, що...», «Іншими словами...», «Мені вдалося, що...», «Схоже на те, що...»* тощо.

Правила використання перефразування:

1. Фахівець перефразовує тільки основну думку клієнта. Не слід вдаватися до перефразовування майже кожного висловлювання.
2. Перефразування має бути коротким і обмежуватися тим, що є найбільш суттєвим у висловлюванні клієнта.
3. При кризовому консультуванні перефразування концентрується на тому змісті, який актуальний для клієнта саме у цей час.
4. Не можна під час перефразування змінювати зміст твердження клієнта, спотворювати його чи додавати щось нове від себе.

Емоційна підтримка – щира допомога клієнтові, що розвиває та зміцнює його самостійність і впевненість у власних силах, допомагає мобілізувати свої внутрішні ресурси для того, щоб перейти до дій та досягти змін.

Підтримка полягає у визнанні проблем клієнта і тих труднощів, з якими він зіткнувся (*«Я розумію», «Я слухаю»*), наголошенні і визнанні досвіду клієнта. Приклади підтримки: *«Я розумію, наскільки складно Вам було зважитися прийти сюди. Ви зробили значний крок», «Мабуть, це було дуже важко для Вас, але Ви впорались», «Ви, дійсно, дуже сильна людина, якщо змогли так довго жити з цією проблемою і не здатися»*.

Під час емоційної підтримки варто також заохочувати:

- спонукати (*«Ви можете спробувати»*);
- наголошувати позитивні якості й риси клієнта (*«Мені здається, що у Вас це має добре вдатися з огляду на притаманну Вам наполегливість»*);
- вказувати на успішні дії клієнта (*«У Вас, справді, вдається», «Це гарна ідея»*).

Техніка відображення почуттів клієнта – це позначення переживань клієнта, про які він / вона відверто не каже, але які проявляються у невербальних формах поведінки (поза, жести, міміка, тон голосу), а також в особливостях його ситуації.

Техніка відображення почуттів допомагає клієнтові ідентифікувати свої почуття, стимулювати більше говорити про свої переживання, пов'язані з проблемою; висловити свої емоції і таким чином знизити рівень внутріш-



ньої напруги. Фахівець має продемонструвати, що розуміє і приймає почуття клієнта, що значно покращує якість консультативного контакту. Приклади техніки відображення почуттів: *«Бачу, що Вам важко говорити, що Ви відчуваєте зараз?»*, *«Зараз, коли Ви згадуєте події, Ви відчуваєте злість?»*, *«Ви почуваете себе спустошеним, і це нормально, оскільки Вам довелося багато пережити»*, *«Вам непросто. Мушу визнати: мені теж було би дуже складно в такій ситуації»*.

Правила використання техніки відображення почуттів клієнта:

1. Зосереджуйтеся на актуальних почуттях клієнта.
2. Доберіть для відображення почуттів клієнта ті слова, які відповідають інтенсивності його переживання; використання м'яких визначень для називання сильних почуттів не сприятиме досягненню мети цієї техніки («лють» не слід називати «невдоволенням»).
3. Позитивні формулювання більш ефективні, ніж негативні (наприклад: *«Ви почуваете себе пригніченим»* замість *«Ви не почуваете себе щасливим»*).
4. Надмірний пошук точного слова може призвести до зміщення фокусу розповіді.

Паузи мовчання – це специфічне уміння фахівця мовчати та використовувати тишу для консультативних цілей за умови, що це не означає порушення консультативного контакту.

Варто пам'ятати, що для усвідомлення потрібен час – дайте клієнту таку можливість. Це час, щоб клієнт міг «зануритися» в себе (свої почуття, думки). Те, що консультант говорить після паузи, стає більш цінним і більш чутним.

Як реагувати на паузу клієнта: *«Мені здається, що Ви глибоко замислились. Поділіться тим, що зараз відчуваєте»*, *«Що важливе для себе Ви переживаете у цьому мовчанні?»*, *«Що Ви зараз обмірковуєте?»* тощо.

Основне правило мовчання – консультант має переривати порожнє мовчання клієнта і не поспішати переривати продуктивне (змістовне) мовчання.

Змістовне мовчання виражає тривогу клієнта на початку бесіди через сам факт консультування. Свідчить про пошук необхідних слів, обдумування почутого чи сказаного. Також вказує на опір клієнта процесові консультування.

Беззмістовні паузи мовчання лише збільшують тривогу клієнта і не спонукають його до активного обмірковування та аналізу.

Підсумування та узагальнення – передбачає формулювання результатів розмови, узагальнення сказаного та почутого, озвучення певних висновків.

Навичка дає фахівцю змогу узагальнити те, що сказав клієнт, зрозуміти, що було правильно сформульовано чи втрачено у ході розмови, пов'язати різні теми чи моменти розмови, отримати додаткові коментарі від клієнта.



Зручно починати підсумування та узагальнення зі вступних слів, наприклад: «*Чи правильно я зрозумів/ла, що ...*», «*Якщо підсумувати те, що Ви сказали, то ...*» тощо.

Результати використання консультантом базових навичок:

- ✓ Консультант стає більш чутливим до потреб людини, легше приймає її «негативні» почуття.
- ✓ Зникає або принаймні слабшає негативне переживання клієнта. Тут позначається закономірність: розділена радість подвоюється, розділене горе зменшується вдвічі.

Людина, переконавшись, що консультант готовий її слухати, починає розповідати про себе більше: тема розповіді змінюється, розвивається. Іноді в одній розмові розмотується клубок проблем.



СПИСОК ДЖЕРЕЛ

1. Васьківська С. В. Основи психологічного консультування : Навчальний посібник. Київ : Четверта хвиля, 2004. 256 с.
2. Державний стандарт соціальної послуги консультування (затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678). URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15>.
3. Керівництво МПК з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайної ситуації : [пер. з англ.] / Міжвідомчий постійний комітет. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 216 с.
4. Класифікатор надзвичайних ситуацій ДК 019:2010. Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики. Київ, 2011.
5. Опанасенко Л. А. Основи психологічного консультування: у схемах і таблицях. Миколаїв : Іліон, 2019. 134 с.
6. Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс : посібник з проведення тренінгу / [Н. Гусак, В. Чернобровкіна, В. Чернобровкін, А. Максименко, С. Богданов, О. Бойко ; за заг. ред. Н. Гусак] ; Нац. ун-т «Кієво-Могилянська академія». Київ : НаУК-МА, 2017. 174 с.
7. Egan G. The Skilled Helper. A Problem-Management Approach to Helping. Belmont : Brooks/Cole, 1994.



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, intended for taking notes.

