

**Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України  
Уманський державний педагогічний університет  
імені Павла Тичини**

**ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО  
КОНСУЛЬТУВАННЯ  
(лекційний курс)**

**Навчально-методичний посібник для студентів  
спеціальності «Практична психологія»**

**Умань  
ПП Жовтий О. О.  
2013**

УДК 159.88(075.8)  
ББК 88.492я73  
О-75

Рецензенти: доктор психологічних наук, професор А.Б. Коваленко  
(Київський національний університет імені Тараса Шевченка),  
кандидат психологічних наук, професор О.Л. Музика  
(Житомирський національний університет імені Івана Франка)

Основи психологічного консультування(лекційний курс):  
навчально-методичний посібник для студентів спеціальності  
«Практична психологія». Рекомендовано до друку Вченою радою  
факультету початкової освіти (Протокол №4 від 25 листопада 2011 року)/  
уклад. Борис Андрійович Якимчук, Ірина Павлівна Якимчук.-Умань:  
ПП Жовтий О. О., 2013.-204 с.

## **ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ (лекційний курс)**

Навчально-методичний посібник для студентів спеціальності  
«Практична психологія»

Укладачі Борис Андрійович Якимчук, Ірина Павлівна Якимчук

Рекомендовано до друку Вченою радою факультету початкової освіти  
(Протокол №4 від 25 листопада 2011 року)

## Зміст

Консультування як метод психологічного впливу.....	4
Професійні вимоги до консультанта.....	20
Комунікативні техніки консультативної допомоги та професійний етикет.....	47
Процес психологічного консультування.....	65
Методи психологічного консультування.....	77
Консультативний контакт.....	114
Консультування батьків із приводу складностей у взаєминах із дорослими дітьми.....	131
Спеціальні проблеми психологічного консультування.....	156
Особливості консультування клієнтів з вадами саморегуляції.....	174

## КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК МЕТОД ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ

Широке впровадження психології у практику закономірно сприяє розвитку тих її галузей, що традиційно визначаються як методи психологічного впливу. Серед них одне з найважливіших місць, безумовно, посідає психологічне консультування. Конкретно й чітко визначити цей вид діяльності або однозначно вказати сфери його застосування важко, оскільки слово "консультування" вже давно стало родовим поняттям для різних видів консультативної практики. Так, фактично в будь-якій сфері, де не можна обійтися без психологічних знань, тією чи іншою мірою застосовується консультування як одна з найбільш ефективних форм роботи. Психологічне консультування охоплює і профконсультування, і педагогічне, і промислове консультування, і консультування керівників, і багато-багато чого іншого.

Але, мабуть, найбільш відомою сферою застосування психологічного консультування нині є допомога тим, хто звертається з приводу своїх сімейних та особистих проблем. Консультування охоплює безліч окремих напрямів, серед яких можна виокремити такі, як робота з подружніми парами, спільне консультування дітей і батьків, дошлюбне консультування, психологічна допомога тим, хто збирається розлучатися тощо.

Безперечно, основна мета психологічного консультування — це надання психологічної допомоги, тобто розмова із психологом повинна допомогти людині у вирішенні її проблем і налагодженні міжособистісних стосунків з оточуючими. Але відповісти однозначно на питання, у чому саме і як ця психологічна допомога повинна надаватися, не так просто. Власне кажучи, людині, що побувала на прийомі у фахівця, повинно стати краще, ніж було "до того", і якщо вона дійсно почуватиме себе краще, — то це може бути критерієм того, що допомогу було надано.

Але насправді все зовсім не так просто. Трапляється, що після консультації клієнтові здається, що його не зрозуміли й не оцінили, але проходить час, і та ж сама людина починає усвідомлювати, що багато чого з того, що обговорювалося з консультантом, було сприйнято останнім аб-

солютно вірно й у результаті клієнт уже спроможний переоцінити щось у самому собі. Якщо зустрічі з клієнтом продовжуються, то й консультант може раптом зауважити: те, що в його інтерпретації пацієнт спочатку не почув і не сприйняв, пізніше він все одно взяв на озброєння, вибудовуючи стосунки з оточуючими людьми в різних життєвих ситуаціях.

З викладеного вище випливає, що, незважаючи на те, що задоволення запитів клієнта і вважається найважливішим показником ефективності психологічного консультування, особливості роботи психолога значною мірою залежать від характеру проблем клієнта. Так, людина, яка переживає втрату або горе, може й повинна розраховувати на те, що завдяки консультації її самопочуття поліпшиться. В іншій же ситуації полегшення емоційного стану може бути безпосередньою метою консультанта: адже часом, навіть відчуваючи, що бесіда із психологом була, безсумнівно, корисною, клієнт може почати переживати свої проблеми набагато болючіше й гостріше, оскільки відчуття власної провини й відповідальності, що прийшло разом з розумінням того, що відбувається, аж ніяк не є легким або приємним.

Окреслимо більш конкретно завдання психологічного консультування.

Загальновідомо, що успіх консультування значною мірою залежить від того, як психолог-консультант вислуховує клієнта, розширює його уявлення про себе й власну ситуацію, вирішує найважливіші завдання спілкування. Справжньою проблемою багатьох людей, які звертаються за допомогою до психолога, є те, що вони практично не мають з ким поговорити відверто, розповісти, не криючись, усе, що тривожить і хвилює їх у складних життєвих ситуаціях. Уже те, що консультант може їх уважно вислухати й зрозуміти, — надзвичайно важливий чинник, і це само по собі сприяє певним позитивним змінам. Крім того, спокійна й вдумлива розмова з фахівцем дає змогу довідатися й зрозуміти багато нового про себе та оточуючих людей, що також є важливим моментом, оскільки одержана інформація може слугувати "їжею" для роздумів про себе й людей, сприяє розширенню уявлень про людину та її оточення. Для клієнта, який звертається за допомогою до психолога, такий

результат може виявитися важливим не тільки з погляду підвищення його психологічної стабільності, але також стати підставою для звернення за подальшою допомогою до інших фахівців, якщо це необхідно.

Найзагальніший аналіз літератури дає змогу виокремити головні сфери застосування психологічного консультування:

**1. Психічний та духовний розвиток дитини.** Спеціальними проблемами тут є, зокрема, психологічна допомога дитині в подоланні комплексу Єдина, задоволення емоційних запитів у набутті особистісної ідентичності в процесах культурного, етнічного та етичного самовизначення; психологічна допомога в уникненні емоційних травм при усвідомленні невідворотності смерті або у випадку втрати батьків та близьких родичів, сприяння у виробленні стійких ціннісних та моральних норм, особливо в критичний період розвитку тощо.

**2. Екзистенційні та особистісні проблеми підлітка.** Головний напрямок роботи в цій галузі — допомога в подоланні кризи психологічного відокремлення від батьків та ідентифікація підлітка з іншими значущими для нього особами. Насправді психолог-консультант стикається тут з усім можливим спектром підліткового віку — почуттям неповноцінності, усвідомленням обмежених можливостей батьків, сексуальними проблемами, боротьбою за особистісний та соціальний статус, процесами трансформації інфантильної релігійної свідомості та ін.

**3. Шлюб та сім'я.** Інститут подружнього життя залишається однією з найнасиченіших сфер діяльності психологів-консультантів та сімейних психологів. Подружні та батьківські конфлікти, сімейні кризи, стосунки в родині — звичні проблеми в цій сфері. Традиційні вже 50 % розлучень у перших шлюбах на додачу до звичних проблем дошлюбного консультування, звичайної сімейної та подружньої психотерапії за останні десятиліття висувають на одне з найважливіших місць також проблематику психологічної допомоги розлученим, незаміжнім та неодруженим, так само як і консультування та психологічну підтримку під час укладання нових шлюбів. Причому в США та деяких інших країнах, наприклад, до цього додаються

психологічні проблеми під час укладання шлюбів між особами різних конфесій.

**4. Проблематика психічного та особистісного здоров'я.** Традиційна превентивна та поточна допомога у випадках психічних та соматичних захворювань, душевних та духовних страждань, пов'язаних з розладами настрою, алкоголізмом, наркоманією, життєвими стресами, конфліктами, граничними станами тощо.

**5.** Окремою глибоко розробленою галуззю психологічного консультування є така важлива й майже повністю відсутня у нас сфера діяльності, як **психологічна допомога помираючому та психотерапія непоправного лиха.** В американській психотерапії тільки за останні кілька років з'явилося більш як 700 праць, що висвітлюють цю одну з найскладніших проблем психологічного консультування.

**6. Проблеми похилого віку.** Вироблення адекватного віку світосприйняття, задоволення емоційних запитів літніх людей, відгук на актуальні релігійні проблеми, регулярний патронаж та консультування в організації відповідного стилю й способу життя — усе це звичайний перелік турбот психологічної опіки на Заході. Будемо сподіватися, що колись так буде й у нас.

**7. Місця ув'язнення, лікарні, казарми, студентські містечка** — давно вже освоєні галузі психоконсультативної роботи, де проблеми особистості, спілкування, психічного стану, а також духовності є настільки ж звичними, наскільки й такими, що вимагають постійних зусиль у цій галузі.

**8. Психологічна допомога та підтримка в кризових ситуаціях** — це консультування рідних та близьких у випадках несподіваної смерті, спроби суїциду, згвалтування, зради, втрати коханої людини, роботи та ін.

**9. Шкільне консультування,** що охоплює проблеми стосунків учителя та учня, учнів між собою, питання стосунків з батьками, шкільної успішності, розвиток здібностей, відхилення в поведінці та ін.

**10. Професійне консультування** передбачає як звичайне орієнтування при виборі тієї чи іншої професії, так і приватні питання: як скласти "резюме", як і

де отримати іншу професію, де знайти роботу відповідно до своїх можливостей та ін.

**11. Психологічна допомога**, що стосується крос-культурної проблематики: бар'єри в адаптації, подолання етнічних забобонів та стереотипів в емігрантів, нарешті, самостійна проблема підготовки консультантів для роботи з етнічними меншинами, що виключає небезпеку ставлення професіонала до клієнта не як до особи, а як до представника етносу або раси.

**12. Управлінське консультування** (консультування в організаціях) започатковано в 70-ті роки. І понині цей вид суспільно-психологічної допомоги має широкий спектр можливостей, що передбачають допомогу в прийнятті управлінських рішень, тренінг комунікативних умінь, відстежування та розв'язання конфліктів, робота з персоналом та ін.

При цьому не можна не відзначити цікаву обставину, що стосується розвитку змісту психологічної допомоги в цілому і особливо - психоконсультування. У зв'язку з винятковою складністю даної проблематики вона є переважно сферою діяльності релігійних (зокрема християнських) психологів та служителів культу в тих чи інших країнах залежно від рівня економічного розвитку та якості життя. Так, у розвинених країнах Європи та Америки, де після Другої світової війни матеріальні проблеми існування в цілому було розв'язано, значного розповсюдження набула так звана гуманістична парадигма, у рамках якої відстоювалися та слугували робочим матеріалом у практиці психологічної допомоги екзистенційні цінності й поняття: зустріч, вибір, справжність, самореалізація, буття. А головний акцент робився й робиться на унікальності, цінності та безумовній значущості особистості, особистісного буття, що, власне кажучи, і перебуває в центрі проблематики психологічної допомоги.

У країнах третього світу й колишнього "соціалістичного табору" наголошується не стільки на особистості, скільки на соціальних та соціально-психологічних проблемах буття, оскільки вчені добре усвідомлювали згубний вплив на людину патологічного суспільства, у якому звичний статус



особистості — жертва.

Показовим у цьому розумінні є напрям, який створив у 60-ті роки в Бразилії психоаналітик Норберто Кеппе, що працював спочатку у Відні разом із В. Франклом. Н. Кеппе назвав цей напрям "інтегральним психоаналізом". Його відмітна риса — інтерес до дослідження патології суспільства країн, що розвиваються. Це суспільство породжує специфічні особистісні проблеми. Звідси — такі назви праць, як "Соціопатологія", "Патологія влади", "Звільнення через усвідомлення" та їх просвітницький пафос. У цих працях як "у них", так і "у нас" поняття "психологічна допомога" посилюється до смислового навантаження поняття "психотерапія", і йдеться вже не про окрему особистість або родину, а про цілі соціальні групи, підприємства, общини, без психотерапії яких — тобто в перспективі, власне, усього суспільства — неможливо вести мову про психологічну допомогу особистості.

Психологічне консультування тісно пов'язане, а багато в чому безпосередньо переплітається із психологічною корекцією й психотерапією. Більше того, психологи-практики часто поєднують ці сфери.

Психологічне консультування як безпосередня робота з людьми спрямоване на вирішення різних психологічних проблем, пов'язаних із труднощами в міжособистісних стосунках, у яких основним засобом впливу є певним чином побудована бесіда.

Відповідна форма бесіди активно використовується як у психокорекційній роботі, так і в психотерапії. Але якщо консультування має на меті насамперед допомогти клієнтові в реорганізації його міжособистісних стосунків, то психокорекційній вплив орієнтований в основному на вирішення глибинних особистісних проблем людини, що є основою більшості життєвих труднощів і конфліктів.

У науковій літературі існують також розбіжності щодо вживання термінів "психокорекція" і "психотерапія". Напевно, такі обставини поділу цих понять у вітчизняній психології пов'язані насамперед не з особливостями роботи, а з укоріненим та узаконеним положенням про те, що психотерапія — це справа

лише тих людей, які мають спеціальну медичну освіту. Таке обмеження, на наш погляд, є штучним, оскільки психотерапія передбачає не медикаментозний, а психологічний вплив. До того ж термін "психотерапія" (psychotherapy) є міжнародним і в більшості країн світу однозначно використовується на позначення методів роботи, яку виконують професійні психологи. Однак традиція використання терміна "психокорекція" стосовно психологічної роботи в нашій країні вже склалася, і нам доведеться використовувати його поряд з терміном "психотерапія", що є загальноприйнятим у світовому співтоваристві.

Безперечно, межі між психотерапією й консультуванням досить умовні, що вже неодноразово відзначали різні автори (Sorey G., 1977; Поляков Ю. Ф., Спиваковская А. С, 1985).

Те, із якими проблемами прийшов клієнт — міжособистісними чи глибинними особистісними — часто проявляється вже у формах звернення до консультанта за допомогою, у специфіці скарг та очікувань від зустрічі із психологом. Клієнти психолога-консультанта, як правило, наголошують на негативній ролі інших людей у виникненні власних життєвих складностей. У клієнтів, орієнтованих на глибинну психокорекційну роботу, локус скарг зазвичай інший: їх частіше турбує власна нездатність контролювати й регулювати свої внутрішні стани, потреби й бажання. Так, для клієнта психолога-консультанта найбільш характерними будуть скарги на кшталт: "Ми з чоловіком постійно сваримося" або "Жінка ревнує мене без усякого приводу". Ті, хто звертаються до психолога, частіше говорять про свої проблеми інакше: "Я не можу стримати себе, дуже запальна, постійно кричу на чоловіка" або "Увесь час не впевнений у тому, як до мене ставиться дружина; мені здається, що вона мене обманює; ревную її і, напевно, без усякої на те причини". Таке розмежування в локусі скарг має досить вагоме значення і, зокрема, те, що сам клієнт уже здійснив певну роботу з аналізу власних проблем і невдач. Той факт, що відповідальність за те, що відбувається з ним, клієнт покладає на себе — крок, що вимагає неабиякої

мужності, гарантія того, що він готовий до глибокого й відвертого самопізнання.

Спрямованість локусу скарги й готовність людини визначають і форми роботи під час психологічного консультування. Основне завдання психолога-консультанта полягає в тому, щоб допомогти клієнтові подивитися на свої проблеми й життєві труднощі збоку, неупереджено; продемонструвати й обговорити ті аспекти взаємин, які є джерелом труднощів, що зазвичай не усвідомлюються й не контролюються.

Організаційною основою такої форми впливу є насамперед зміна настанов клієнта щодо інших людей, а також щодо різних форм взаємодії з ними. Під час консультативної бесіди клієнт може глибше проаналізувати конкретну ситуацію, інакше оцінити свою роль у ній і відповідно до цього нового бачення змінити своє ставлення як до того, що відбувається, так і до своєї поведінки.

Психологічний вплив вибудовується інакше. Скарги як такі відіграють незначну роль, оскільки вже на початкових етапах роботи вони поглиблюються й переформулюються. У бесіді з фахівцем-психотерапевтом обговорюються не тільки актуальні ситуації взаємин клієнта, а й минуле (події дитинства, юності), активно використовуються такі специфічні форми психічної продукції, як сни й асоціації. Важлива риса психотерапії — особлива увага до взаємин між людиною, що звернулася за допомогою, і професіоналом, аналіз яких є одним із найважливіших засобів поглиблення й розширення можливостей впливу, тоді як у консультуванні подібні питання практично ніколи не обговорюються. Аналіз глибинних засад психіки дає змогу осмислити причини патогенних переживань і поведінки й у такий спосіб сприяє вирішенню особистісних проблем (Урсано Р., Зонненберг С, Лазар С, 1992).

Різною буде і тривалість цих видів психологічного впливу. Так, якщо психологічне консультування частіше буває короткотерміновим і лише інколи перевищує 5-6 зустрічей із клієнтом, то процес психотерапії триває

незрівнянно довше й орієнтований на десятки, а то і сотні зустрічей упродовж декількох років.

Наведені вище розмежування пов'язані і з типами клієнтів. На прийомі в психолога-консультанта можна з однаковою ймовірністю зустріти людей, що відрізняються за психічним статусом, зайнятістю, матеріальною забезпеченістю, інтелектуальним потенціалом і т. п., тоді як коло людей, чиї проблеми можуть вирішуватися в межах глибинної психокорекційної роботи, дещо обмежене. Ідеальний клієнт — це нормальний невротик з високим рівнем розвитку рефлексії, здатний оплачувати часто дорогий і тривалий курс лікування, маючи для цього достатню кількість часу й мотивацію.

Природно припустити, що за наявності певного переліку істотних відмінностей у цих двох формах впливу має відрізнятися й підготовка відповідних фахівців. Як уже було зазначено вище, основні вимоги до психолога-консультанта, на наш погляд, — це психологічний диплом, а також спеціальна підготовка в галузі теорії й практики психологічного консультування (робота під керівництвом супервізора), що може і не бути особливо тривалою. Вимог до фахівців із психотерапії значно більше, і вони містять у собі поряд з теоретичною психологічною підготовкою і певними медичними знаннями також тривалий досвід власної психотерапевтичної практики й роботи під керівництвом досвідченого супервізора. Невипадково психотерапія історично тісно пов'язана із психіатрією, і серед психологів поряд із професіоналами-психологами не менш часто зустрічаються і психіатри, які, як правило, також одержали спеціальну підготовку. Зауважимо, що людина, яка звертається до психолога, за традицією називається не клієнтом, а пацієнтом. Повноцінну підготовку фахівця в цій ситуації неможливо уявити без власного досвіду в психотерапії. Маючи досвід, фахівець може краще зорієнтуватися в проблемах пацієнтів, повноцінно працювати, не боячись таких перешкод, як синдром згорання або комунікативного перевантаження, а також вільно використовувати такі засоби впливу, як перенесення й контрперенесення.

Відмінності між психотерапією і консультуванням — обширна й багатогранна тема. Зрозуміло, що ми можемо намітити лише загальні лінії їхнього порівняння. Тим же, хто особливо зацікавився цим питанням, можна поради звернутися до спеціальної літератури (Карвасарский Б. Д., 1985; Василюк Ф. Е., 1988).

У нашій країні, де поки що не кожен навіть уявляє собі, що таке, власне, психологія, "людина з вулиці", що звертається до психолога за допомогою, не завжди розуміє, яка саме допомога їй потрібна й у якій формі вона можна її отримати. Часто очікування клієнтів є неадекватними, не відповідають реальності життя й логіці взаємин (наприклад, як це нерідко буває, клієнт починає вимагати зробити так, щоб хтось когось полюбив або розлюбив у результаті впливу психолога й т. п.). У зв'язку із цим часто найперше, до чого доводиться вдаватися психологу, — це пояснювати, у чому, власне, полягає психологічна допомога і якою вона має бути. Із цього погляду психологічне консультування як таке, що орієнтується насамперед на досягнення конкретної мети і не надто зобов'язує за характером впливу, часто є своєрідною сходинкою, першим кроком до більш тривалої і глибокої психологічної роботи.

Буває, що, прийшовши до консультанта, людина вперше замислюється над власною роллю у своїх життєвих невдачах і починає розуміти, що для того, щоб їй справді допомогли, однієї або навіть декількох зустрічей із психологом недостатньо. Із цього аж ніяк не випливає, що людина негайно звернеться за серйознішою допомогою — це може статися не одразу або навіть ніколи не статися, але проста обізнаність, що можна справді одержати допомогу, буває дуже важливим чинником.

Такий взаємозв'язок консультування й психотерапії — основа широких і багатогранних можливостей практичної психології, гарантія того, що кожний, хто звернеться за допомогою, може знайти для себе те, що є найбільш прийнятним для нього в даний момент.

У багатьох професіях існують свої принципи й вимоги, реалізація яких є

обов'язковою для фахівців. Так, у ряді країн світу існують етичні кодекси психолога, що визначають діяльність професіонала. Для тих же, хто безпосередньо працює з людьми у сфері психологічного впливу, ці норми ще жорсткіші й суворіші; вони накладають на психолога-практика ще більше вимог та обмежень. Однак далеко не завжди існують однозначні й прості відповіді на етичні й моральні питання, що виникають у психологічній практиці. Про етичні принципи психологічного консультування й психотерапії написано цілі томи, у яких докладно розглядаються складні ситуації, у тому числі, як слід поводитися консультантові, якщо під час прийому він довідається, що його клієнт задумав здійснити якийсь асоціальний вчинок, якщо він бачить сліди побоїв і насильства на тілі дитини або якщо батьки хочуть довідатися щось про свою потайливу дитину-підлітка й т. п. Недотримання професійних принципів і вимог у деяких країнах може призвести до того, що психолога позбавляють диплома, права на практику й т. п.

У нашій країні, зрозуміло, очікувати, що за недотримання професійних принципів і вимог консультанта буде покарано, поки що не доводиться: для цього немає необхідних умов — йдеться, зокрема, про організоване професійне співтовариство, юридично узаконені ліцензії й дозволи на практику, уніфіковану систему підготовки тощо. Але варто пам'ятати, що існують певні принципи поведінки психолога-консультанта і що дотримання їх не лише забезпечує етичність професійної діяльності, а і є запорукою успішності психологічного впливу. Розглянемо докладніше деякі етичні вимоги, які, на наш погляд, є особливо важливими:

**Доброзичливе й неоцінне ставлення до клієнта.** За цим формулюванням криється цілий комплекс принципів професійної поведінки, спрямованих на те, щоб під час прийому клієнт почував себе спокійно й комфортно. Доброзичливе ставлення передбачає не просто відповідність загальноприйнятим нормам поведінки, а й уміння уважно слухати, надавати необхідну психологічну підтримку, не засуджувати, а намагатися зрозуміти й допомогти кожному, хто звертається за допомогою.

**Орієнтація на норми й цінності клієнта.** Цей принцип передбачає, що психолог у процесі своєї діяльності повинен орієнтуватися не на соціально прийняті норми й правила, а на ті життєві принципи й ідеали, носієм яких є клієнт. Ефективний вплив можливий лише тоді, коли психолог спирається на систему цінностей самого клієнта. Критичне ж ставлення консультанта може призвести до того, що, прийшовши на прийом, людина замкнеться, не зможе бути щирою й відкритою, а, отже, і можливості консультативного впливу виявляться практично не реалізованими. Приймаючи ж цінності клієнта, поважаючи їх і віддаючи їм належне, консультант зможе впливати на цих у тому випадку, якщо вони є перешкодою на шляху до нормального функціонування людини.

**Заборона давати поради.** Клієнтам не можна давати поради. Підстави для цього різні й досить суттєві. Насамперед, яким би не був життєвий і професійний досвід психолога, дати гарантовану пораду іншій людині неможливо: життя кожного унікальне й непередбачуване. До того ж, радячи, консультант повністю бере на себе відповідальність за те, що відбувається, а це не сприяє розвитку особистості клієнта, формуванню адекватного ставлення до дійсності. У такій ситуації психолог може опинитися в ролі "гуру", що реально шкодить консультуванню, призводить до того, що в клієнта замість активного прагнення розібратися у своєму житті й змінити його формується пасивне й поверхневе ставлення до того, що відбувається. При цьому будь-які невдачі в реалізації поради, звичайно, приписуються консультантові, який дав пораду, що, природно, заважає клієнту усвідомити свою роль у подіях, що відбуваються з ним.

**Анонімність.** Найважливішою умовою психологічного консультування є його анонімність. Це значить, що будь-яку інформацію, яку клієнт повідомив психологові, не можна передавати без його згоди ні в які суспільні або державні організації, приватним особам, у тому числі родичам або друзям. Із цього правила існують винятки (про які клієнта завжди попереджують заздалегідь), спеціально оговорені в законодавствах багатьох країн. У нашій

країні таким винятком, мабуть, можна вважати ситуацію, коли психолог довідується під час прийому про щось таке, що є серйозною загрозою для життя інших людей. Але, певна річ, навіть у цій ситуації його дії повинні бути максимально обережними й відповідати інтересам клієнта.

**Розмежування особистих і професійних стосунків.** Існує чимало дуже досвідчених і професійних консультантів, які потрапляли в пастку, переходячи з клієнтами на дружні стосунки або намагаючись надавати професійну допомогу своїм друзям і найближчим родичам. Цей шлях приховує у собі чимало небезпек. І не лише тому, що будь-які рекомендації й одкровення з близькими легко знецінюються, а й з багатьох інших причин. Про деякі з них буде сказано нижче.

У психотерапії існують два найважливіших поняття, що мають велике значення для роботи з пацієнтами:

- **"перенесення"**, тобто схильність клієнта переносити та проектувати на психолога й стосунки з ним свої стосунки із значущими людьми, основні проблеми й конфлікти;
- **"контрперенесення"**, тобто схильність психолога проектувати свої стосунки із значущими людьми й основні внутрішні проблеми й конфлікти на стосунки з пацієнтом.

Ці поняття ввів у психоаналіз ще З. Фрейд. Нині вони широко використовуються в різних галузях психотерапії. Вони означають, що будь-які людські стосунки — і навіть такі "спеціальні" стосунки, що виникають у рамках психотерапії, — зазнають впливу внутрішніх особистих потреб і бажань людини, чого вона найчастіше навіть не усвідомлює. Більше того, навіть професіонал-психолог часто виявляється "обеззброєним" через контрперенесення. Саме для того, щоб розуміти, керувати й уміти використовувати з метою аналізу своє контрперенесення, як, утім, і деяких інших особистих і міжособистісних феноменів, для психолога-початківця існує обов'язкова вимога поєднання свого власного аналізу з довготривалою роботою під наглядом супервізора.



Вищезгадані феномени діють і в процесі консультування. Але не варто сподіватися на те, що людина, яка не має спеціальної й поглибленої підготовки, зможе успішно працювати із цими надскладними явищами. Для консультанта достатньо розуміти, що збереження його авторитету для клієнта багато в чому пов'язане з тим, що останній мало знає про нього як про людину, у нього немає підстав як для замилювання психологом, так і для осуду його як особистості.

Налагодження тісних особистих стосунків між консультантом і клієнтом призводить до того, що вони як близькі люди починають задовольняти ті або інші потреби й бажання один одного і консультант уже не може зберігати об'єктивну й відсторонену позицію, необхідну для ефективного вирішення проблем клієнта.

Десятиліття тому в закордонній практичній психології активно дискутувалися й аналізувалися різні наслідки вступу клієнта й консультанта (психолога та пацієнта) в особисті, у тому числі сексуальні стосунки, а також можливі впливи цього чинника на процес терапії. Було висловлено багато різних точок зору. Але загальний висновок, до якого привели ці дискусії, один: якщо це можливо, особистих стосунків краще уникати, а якщо щось подібне все-таки трапляється, то слід бути максимально обережним, намагатися діяти насамперед в інтересах клієнта і якомога швидше перервати процес консультування або психотерапії.

**Залучення клієнта до процесу консультування.** Для того, щоб процес консультування був ефективним, клієнт під час прийому повинен почувати себе максимально залежним до бесіди, яскраво й емоційно переживати все, що обговорюється з консультантом. Щоб забезпечити таке залучення, психолог повинен стежити за тим, щоб розвиток бесіди мав для клієнта логічний, зрозумілий вигляд, щоб людина не просто "слухала" фахівця, а щоб їй було дійсно цікаво. Адже тільки в тому випадку, коли зрозуміло й цікаво все, що обговорюється, можна активно шукати шляхи вирішення своєї проблемної ситуації, переживати й аналізувати її.

Буває так, що під час прийому клієнт раптом втрачає інтерес до обговорюваної теми, стомлюється, внутрішньо не погоджується, але не хоче говорити про це. у цій ситуації не варто "нагнітати атмосферу", наполягати, намагатися з'ясувати все "до кінця". Краще, якщо психолог змінить тему, пожартує й у такий спосіб розрядить обстановку, зберігши за рахунок цього інтерес клієнта до процесу консультування, і тим самим забезпечить продуктивність психологічного впливу.

**Клієнт бере на себе відповідальність за те, що з ним відбувається.** Під час консультації локус скарги клієнта повинен бути переведений з інших на себе. Без вирішення цієї проблеми досягнення якихось реальних результатів стає неможливим. Тільки в тому випадку, коли людина відчуває свою провину й відповідальність за те, що відбувається, вона дійсно намагатиметься змінитися й змінити свою ситуацію, у протилежному випадку вона буде лише очікувати допомоги й змін з боку оточуючих.

Буває і так, що єдине, що за час прийому встигає зробити психолог, — це показати клієнтові, що той сам, хоча б частково, є причиною того, що його проблеми й стосунки з людьми мають такий складний і негативний характер. Але це зовсім не означає, що консультація була невдалою. Навпаки, у такій ситуації консультант домігся найважливішого результату; адже, усвідомлюючи свою відповідальність за ситуацію, людина може сама вирішити, як їй необхідно поводитися, щоб у її житті відбулися позитивні зміни. Хоча допомога психолога у визначенні того, що саме і як можна змінити в даній ситуації, безперечно, є надзвичайно суттєвою.

Скажімо, людина, яка прийшла на психоконсультативний прийом, із самого початку заявляє: "Я сама в усьому винна". Але, на жаль, найчастіше подібна заява не свідчить про щире розуміння міри своєї відповідальності, а є лише своєрідним кокетством, і зазвичай те, як клієнти розуміють свою провину за те, що відбувається, мало пов'язане з реальними особливостями ситуації.

Прийшовши на консультацію, клієнтка може почати голосити: "Звичайно,

це я винна, що в нас із чоловіком постійно виникають конфлікти. Давно пора мені зрозуміти, що він просто не та людина, що йому на всіх наплювати, а я все ще намагаюся пояснити йому щось по-людськи". Така заява свідчить про те, що клієнтка не дає собі звіту в тім, що вона не тільки не розуміє і не усвідомлює своєї відповідальності за проблеми в стосунках, а й ображає і принижує чоловіка, вважаючи його нездатним зрозуміти й розібратися в ситуації.

Але навіть якщо з того, як людина говорить, видно, що вона усвідомлює й бере на себе відповідальність за те, що відбувається, її уявлення про те, що і як відбувається в стосунках з оточуючими, зрозуміло, досить поверхневе, у такому випадку консультантові не слід боятися, що розмова про усвідомлення провини й відповідальності буде зайвою. Навпаки, тому, хто дійсно розуміє і сприймає факт свого впливу на події власного життя, обговорення цього із психологом може бути тим більше корисним, оскільки для такої людини уточнення деталей взаємин сприятиме тому, що в її поведінці й стосунках з людьми відбудуться значні зміни.

Існують, звичайно, і такі ситуації, коли обговорювати проблеми провини й відповідальності з клієнтом не варто. Такими, зокрема, є випадки, коли клієнт приходить на консультацію, переживаючи горе або серйозну особисту втрату, пов'язану, наприклад, зі смертю когось із близьких. У стані горя люди часто схильні брати на себе невинувато велику відповідальність і провину перед тими, кого з ними немає і ніколи не буде, вважаючи себе причетними до їхньої смерті. У такій ситуації консультант повинен намагатися спрямувати свої зусилля на те, щоб скоригувати неадекватні уявлення, зняти зайвий тягар провини й відповідальності з клієнта (Василюк Ф. Е., 1984, Kast V., 1989).

**Позиція консультанта стосовно клієнта.** Власне кажучи, можна уявити собі три можливі позиції консультанта стосовно клієнта: позиція рівності, позиція "зверху" і позиція "знизу" (Цзен І. В., Пахомов Ю. В., 1985). У різних теоретичних трактуваннях консультантові приписуються різні позиції орієнтації, але, мабуть, найбільш традиційною в консультуванні є позиція

рівності й партнерства в стосунках з клієнтом, хоча й у цьому випадку керівна й визначальна роль належить психологу. Розглянемо цю позицію більш докладно.

У випадку рівності позицій клієнт під час консультування відчуває себе повноправним партнером і тому активно й продуктивно працює нарівні із психологом. У нього немає підстав для приховування або спотворювання інформації про себе, оскільки консультант відкритий, не оцінює і не звинувачує співрозмовника. Власне кажучи, у позиції рівності і сам консультант стає не таким вразливим щодо критики з боку клієнта, оскільки чим авторитетніший фахівець, тим більше очікувань пов'язується з ним і тим більше вимог висувається до нього, і тим важче відповідати їм. Звичайно, обравши позицію рівності, консультант не тільки виграє, а й втрачає: адже до авторитета, який займає позицію "зверху", більше прислухаються. Саме в незаперечному авторитеті полягає секрет успіху багатьох гіпнотизерів — і справжніх професіоналів, і, на жаль, навіть шарлатанів.

Не слід сприймати позицію і поведінку психолога під час прийому як щось застигле, незмінне. Справжній професіонал — це найчастіше справжній актор, який уміє в разі потреби зайняти позицію "зверху", говорячи про щось авторитетно і з непохитною переконаністю, або "знизу", заграючи з клієнтом, прагнучи підвищити його самооцінку, наголосити на його знаннях та авторитеті.

## **ПРОФЕСІЙНІ ВИМОГИ ДО КОНСУЛЬТАНТА**

У повсякденній практиці психологічного консультування й психотерапії доводиться мати справу з найважливішими аспектами життя людини. Консультант разом із клієнтом обговорює незначні й істотні проблеми свого підопічного, прагнучи допомогти йому як фахівець:

- в аналізі мотивування повсякденних виборів рішень, їх наступних

наслідків;

- у вирішенні емоційних проблем, що часто супроводжують складні міжособистісні стосунки;
- у подоланні почуття внутрішнього хаосу: зробити незрозуміле й мінливе позитивним і доцільним.

Тому консультант повинен усвідомлювати, хто він є, ким може стати і яким його сподівається бачити клієнт. Ідеться, власне, про роль консультанта. Як сприймає його клієнт — як друга чи як професійного порадника, учителя, експерта?

Багатьох, особливо консультантів-початківців, дещо бентежить відсутність універсальної відповіді на запитання про роль консультанта в процесі надання психологічної допомоги. Ця роль, безперечно, залежить від теоретичної орієнтації консультанта, його кваліфікації, особистісних рис і, нарешті, від очікувань клієнта.

Ефективність діяльності фахівця значною мірою обумовлена тим, наскільки чітко він уявляє своє місце в консультуванні. Якщо немає такої ясності, консультант у своїй роботі буде керуватися не визначеними теоретичними принципами, а лише очікуваннями й потребами клієнта — іншими словами, буде робити лише те, на що сподівається й чого хоче клієнт. Клієнти ж найчастіше сподіваються, що консультант візьме на себе відповідальність за успіх їхнього подальшого життя й розв'яже певні проблеми: де навчатися, як залагодити конфлікти на роботі, чи розлучатися з чоловіком і т. п.

Самолубству консультанта-початківця може навіть лестити те, що люди, які шукають відповіді на складні питання свого життя, звертаються саме до нього, і існує небезпека, що консультант даватиме однозначні відповіді на всі запитання клієнта або ще гірше — буде нав'язувати йому свої рішення. У цій ситуації неправильне розуміння консультантом своєї ролі лише збільшуватиме залежність клієнта від нього і клієнт не одержить допомоги в самостійному прийнятті рішень.

Ніякий консультант не може вказувати іншій людині, як їй жити. У практиці психологічного консультування й психотерапії варто частіше згадувати слова знаменитого психолога J. Bugental (1987) про таємницю й знання: "Таємниця містить знання, у яких приховано інформацію. Таємниця нескінченна, знання ж має межі: коли зростають знання, таємниця стає ще більшою... Психологів підстерігає спокуса вступити в змову з клієнтами й відкинути таємницю. У цій огидній угоді нерідко розкривається ілюзія, що існують відповіді на всі життєві проблеми, що можна розкрити значення кожного сну або символу і що ідеальною метою здорового психічного життя є раціональний контроль. Психологи зобов'язані багато знати, але одночасно вони повинні відчувати благоговіння й покірність перед таємницею. Будьмо відвертими — ми ніколи не володіємо і не здатні досягти повноти знань. Прикидатися, що ми знаємо недоліки клієнта й можемо підказати йому правильний вибір, — означає зрадити клієнта. У будь-якій терапії варто допомогти клієнтові втримати таємницю в собі й у нашій спільній таємниці..."

Що ж до відповіді на запитання про роль консультанта, то вона полягає в розумінні сутності процесу консультування. Основне завдання консультанта — допомогти клієнтові виявити свої внутрішні проблеми й подолати їх. Клієнти під час консультування повинні щиро оцінювати свою поведінку, стиль життя й усвідомлювати, яким чином і в якому напрямі вони хотіли б його змінити.

М. Сохнув (1988) називає це "структуруванням процесу терапії". Його поділяють на первинне й вторинне. Під первинним структуруванням розуміють особисту присутність консультанта (психолога) в психологічному просторі та значення цієї присутності для клієнта. Вторинне структурування — це діяльність консультанта, що забезпечує максимальний рівень розкриття клієнтів. У першому випадку ми відповідаємо на запитання, хто є консультант, а в другому — що він робить. Характеризуючи психологічний процес, консультант створює умови для того, щоб клієнт мав змогу виявити ініціативу саморозкриття. Якщо консультант відчуває, що в даний момент

клієнт занадто енергійний, він може в разі необхідності обмежувати ініціативу клієнта. Іншими словами, консультант активує і контролює "потенціал розкриття" клієнта.

Керуючись таким розумінням процесу консультування, було сформульовано **найважливіші рольові функції консультанта:**

- побудова стосунків із клієнтом на основі взаєморозуміння;
- пошук альтернатив самоусвідомлення та способів діяльності клієнта;
- безпосереднє "входження" в життєві обставини клієнта і його стосунки з людьми;
- створення навколо клієнта здорового психологічного клімату;
- постійне удосконалення самого процесу консультування. Якщо роль консультанта трактувати саме так, то стає

очевидним, що особистість консультанта — одна з найважливіших складових процесу консультування.

Особистість консультанта (психолога) розглядається в переважній більшості теоретичних систем як найважливіший цілющий засіб у процесі консультування. Відомий англійський психоаналітик угорського походження М. Balint у 1957 р. відкинув твердження про те, що психотерапія — це не теоретичне знання, а навички особистості. Видатний представник гуманістичної психології С. Rogers (1961) підкреслював, що теорія і методи консультанта так само важливі, як і виконання ним своєї ролі. А. Gombs і співробітники (1969; цит. за George, Cristiani, 1990) на підставі ряду досліджень встановили, що успішного консультанта від консультанта-невдахи відрізняють насамперед риси особистості.

S. Freud на запитання про критерії успішності психолога відповів, що психоаналітик не обов'язково повинен мати медичну освіту, однак йому необхідно бути спостережливим та вміти проникати в душу клієнта. Отже, основна техніка психологічного консультування — це "Я як прилад", тобто основним засобом, що стимулює удосконалення особистості клієнта, є особистість консультанта (А. Adber: "Техніку лікування закладено у Вас

самих").

A. Storr (1980) зауважує, що психотерапію і психологічне консультування прийнято зараховувати до незвичайних професій, оскільки багатьом людям важко уявити, як можна цілими днями вислуховувати чужі історії про нещасливе життя й труднощі. Тому представників цих професій вважають або ненормальними, або мирянами-святими, що перебороли людську обмеженість. Важко погодитися як з першим твердженням, так і з другим. Звідси питання: хто ж такий консультант, а точніше, що являє собою консультант як людина?, які вимоги висувуються до нього як до особистості? що дає підстави вважати його професійним помічником у невирішених проблемах інших людей?

Насамперед варто сказати, що ніхто не народжується психологом або консультантом. Психолог-фахівець зобов'язаний оволодіти певними якостями. Це, зокрема, такі:

- прояв глибокого інтересу до людей і терпимості в спілкуванні з ними (M. Vuber (1961) охарактеризував цей чинник як інтерес до людей з огляду на їхнє буття, а не як професійну цікавість з того погляду, що деякі з них є шизофреніками або психопатами);
- чутливість до настанов і поведінки інших людей;
- емоційна стабільність та об'єктивність;
- здатність викликати довіру в інших людей;
- повага до прав інших людей.

У 1964 р. Комітет з нагляду й підготовки консультантів США затвердив шість якостей особистості, необхідних для консультанта (цит. за George, Cristiani, 1990):

- довіра до людей;
- повага до цінностей іншої особистості;
- проникливість;
- відсутність упереджень;
- самоусвідомлення;
- свідомість професійного обов'язку.



L. Wolberg (1954) наголошує на таких рисах консультанта, як чуйність, об'єктивність (неототожнення себе з клієнтами), гнучкість і відсутність власних серйозних проблем. Особливо неприйнятними для психолога якостями він вважає авторитарність, пасивність, залежність, замкнутість, схильність використовувати клієнтів для задоволення своїх потреб, невміння бути терпимим у стосунках з клієнтами, невротичну жадобу до власного збагачення.

A. Gombs у своєму дослідженні стверджує, що успішний консультант переконаний у тому, що клієнти, власне, спроможні самі вирішувати свої проблеми й брати відповідальність на себе, тобто він ототожнює проблеми з людьми, а не з предметами.

H. Strupp (1969; цит. за Schneider, 1992), який досліджував якості "гарного консультанта" з погляду клієнтів, вказує на уважність, уміння вислухати, теплоту, доброзичливість, мудрість у дружніх порадах.

На думку A. Storr (1980), ідеальним психологом або консультантом може бути симпатична, відверта, відкрита почуттям інших людина, здатна ототожнювати себе з іншими людьми; тепла, але не сентиментальна; така, що не прагне до самоствердження, однак має свою думку й здатна її захистити; така, що дбає про благо своїх клієнтів.

Якщо продовжити огляд численних джерел літератури, де йдеться про якості особистості консультанта як каталізатора самопізнання, зміни й удосконалення іншої людини, то ми наблизимося до **моделі особистості ефективного** консультанта. Подібний перелік особистісних властивостей міг би послужити основою програми з підготовки консультантів. Мова йде, безперечно, про "динамічну" модель, оскільки кожен консультант має можливість її доповнити. Розглянемо чинники, здатні вплинути на формування такої моделі.

**Автентичність.** L. Bugental (1965) називає автентичність стрижневою якістю психолога й найважливішою екзистенційною цінністю. Він виділяє три основні ознаки автентичного існування:

- повне усвідомлення конкретної ситуації;
- вибір адекватних даному моменту дій;
- почуття відповідальності за свій вибір.

Автентичність певною мірою узагальнює багато властивостей особистості. Насамперед — це вираження щирості стосовно клієнта. Автентична людина прагне бути і є насправді сама собою як у своїх безпосередніх реакціях, так і в поведінці в цілому. Вона не демонструє свою закоханість, якщо відчуває в даний момент ворожість. Труднощі більшості людей полягають якраз у тому, що вони багато енергії витрачають на програвання ролей, на створення зовнішнього фасаду замість того, щоб використовувати цю енергію для вирішення реальних проблем. Якщо консультант більшу частину часу буде ховатися за професійною роллю, клієнт теж сховається від нього. Якщо консультант виконує роль лише технічного експерта, відмежовуючись від своїх особистих реакцій, цінностей, почуттів, консультування буде стерильним, а його ефективність — сумнівною. Зануритися в життя клієнта ми можемо, тільки залишаючись живими людьми. Автентичний консультант — найкраща модель для клієнтів як зразок гнучкої поведінки.

**Відкритість власному досвідові.** Тут відкритість слід розуміти не як відвертість перед іншими людьми, а як щирість у сприйнятті власних почуттів. Соціальний досвід змушує нас заперечувати, відкидати свої почуття, особливо негативні. Дитині говорять: "Замовчи, великі діти (або хлопчики) не плачуть!" Дорослим оточуючі говорять те ж саме: "Не плач!" або "Не нервуй!".

Зовнішній тиск витісняє сум, дратівливість, злість. Ефективний консультант не повинен відкидати жодне з почуттів клієнта, у тому числі й негативні. Тільки так можна успішно контролювати свої дії, оскільки витіснені почуття стають ірраціональним джерелом неконтрольованої поведінки. Коли ми усвідомлюємо свої емоційні реакції, то можемо самі обирати той або інший спосіб поведінки в конкретній ситуації, а не дозволяти неусвідомленим почуттям сліпо штовхати нас на необачні вчинки.

Консультант здатний позитивно впливати на клієнта лише тоді, коли виявляє терпимість до всієї розмаїтості чужих і власних емоційних реакцій.

**Розвиток самопізнання.** Обмежене самопізнання означає обмеження свободи, а глибоке самопізнання розширює обрії вибору в житті. Чим більше консультант знає про себе, тим краще він зрозуміє своїх клієнтів, і навпаки — чим більше консультант пізнає своїх клієнтів, тим глибше розуміє себе. Як стверджує Е. Kennedy (1977), невміння почути, що діється всередині нас, збільшує схильність до стресів й обмежує ефективність нашої діяльності. Крім того, зростає ймовірність у процесі консультування стати жертвою задоволення своїх неусвідомлених потреб. Дуже важливо ставитися до себе реалістично. Відповідь на питання, як можна допомогти іншій людині, криється в самооцінці консультанта, адекватності його ставлення до власних здібностей і в цілому до життя.

**Сила особистості й ідентичність.** Консультанту потрібно знати, хто він такий, ким може стати, чого хоче від життя, що для нього є найважливішим у цьому житті. Він звертається до життя із запитаннями, відповідає на запитання, поставлені життям, і постійно звіряє та аналізує свої цінності. Як у професійній роботі, так і в особистому житті консультантові не слід бути простим відображенням сподівань інших людей. Він повинен діяти, керуючись власною внутрішньою позицією. Це дозволить йому почувати себе сильним у міжособистісних стосунках.

**Толерантність до невизначеності.** Багато людей незатишно почувують себе в ситуаціях, коли бракує структури, ясності, визначеності. Але оскільки однією з передумов становлення особистості є "прощання" людини зі звичним, відомим із власного досвіду, й вступ на "незнайому територію", для консультанта вкрай необхідною є впевненість у собі в ситуаціях невизначеності. Власне кажучи, саме такі ситуації і створюють "тканину" консультування. Адже ми ніколи не знаємо, з яким клієнтом і з якою проблемою будемо мати справу, які доведеться приймати рішення. Упевненість у своїй інтуїції та адекватності почуттів, переконаність у правильності

прийнятих рішень і здатність ризикувати — усі ці якості допомагають подолати напругу, невизначеність при частій взаємодії з клієнтами.

Прийняття особистої відповідальності. Оскільки багато ситуацій під час консультування виникають під контролем консультанта, він повинен брати на себе відповідальність за свої дії у цих ситуаціях. Розуміння власної відповідальності дає змогу вільно й свідомо здійснювати вибір у будь-який момент консультування, погоджуватися з аргументами клієнта або відкидати їх. Особиста відповідальність допомагає більш конструктивно сприймати думку критиків. У таких випадках критика не вмикає механізми психологічного захисту, а служить корисним зворотнім зв'язком, що навіть підвищує ефективність діяльності та організацію життя.

Про глибину стосунків з іншими людьми. Консультант зобов'язаний оцінювати людей — їхні почуття, погляди, своєрідні риси особистості, але робити це без осуду й наклеювання ярликів. Такий характер стосунків із клієнтами досить важливий, проте не слід забувати про страхи, які переживає більшість людей, намагаючись зав'язати близькі, теплі стосунки з іншими. Дехто вважає, що вираження позитивних почуттів зобов'язує, обмежує свободу людини, робить її вразливою. Хтось відчуває страх через те, що партнер не сприйме й відкине позитивні почуття, тому побоюється поглиблення міжособистісних стосунків.

Ефективний консультант вільний від подібних страхів. Він здатний вільно виражати свої почуття перед іншими людьми, у тому числі і перед клієнтами.

**Постановка реалістичних цілей.** Як правило, успіх спонукає ставити перед собою велику мету, а невдача, навпаки, — опустити нижче планку домагань. Іноді цей механізм самозахисту порушується, і тоді занадто велика мета буде заздалегідь приречена на невдачу або прагнення до незначної мети не дасть ніякого задоволення. Отже, ефективний консультант повинен розуміти обмеженість своїх можливостей.

Насамперед не слід забувати, що будь-який консультант — незалежно від професійної підготовки — не є всемогутнім. Немає такого фахівця, який би

зміг побудувати правильні взаємини з усіма, без винятку, клієнтами й допомогти їм усім вирішити нагальні проблеми. Такий наївний оптимізм у повсякденному консультуванні може стати для фахівця причиною "холодного душу", спричинити до виникнення почуття провини.

у консультуванні ми завжди можемо виконувати свою роботу на "добре", але не ідеально. Той, хто неспроможний визнати обмеженість своїх можливостей у пізнанні й розумінні іншої людини, живе ілюзіями. Такий консультант постійно звинувачує себе за помилки замість того, щоб подякувати долі за корисні уроки. У результаті його діяльність не можна визнати ефективною. Якщо ми допускаємо власну обмеженість, то уникаємо непотрібної напруги й почуття провини. Тоді стосунки з клієнтами стають більш глибокими й реалістичними. Правильна оцінка власних можливостей дає змогу ставити перед собою реальні завдання.

Про емпатії, що є однією з найважливіших рис особистості ефективного консультанта, більш докладно поговоримо під час обговорення питання про стосунки з клієнтом у процесі консультування.

Узагальнивши зазначені вище вимоги до особистості консультанта, можна стверджувати, що ефективний консультант — це насамперед зріла людина. Чим різноманітніший стиль особистого й професійного життя консультанта, тим ефективнішою буде його діяльність.

Іноді просто слухати, що говорить клієнт, і виражати почуття — це найкращий спосіб спілкування, але небезпечно обмежуватися тільки такою тактикою консультування. Часом необхідно вступати з клієнтом у **конфронтацію**. Часом варто інтерпретувати його поведінку, а інколи й спонукати клієнта розтлумачити зміст своєї поведінки. Бажаними елементами в консультуванні є директивність і структурованість, однак іноді можна дозволити собі захопитися бесідою без визначеної структури. У консультуванні, як і в житті, варто керуватися не формулами, а своєю інтуїцією і потребами ситуації. Такою є одна з найважливіших настанов зрілого консультанта.

К. Schneider (1992) виділяє три важливі постулати кваліфікованого психологічного консультування й психотерапії:

1. **Особиста зрілість консультанта.** Мається на увазі, що консультант успішно вирішує свої життєві проблеми, відвертий, терпимий і щирий стосовно себе.
2. **Соціальна зрілість консультанта.** Консультант здатний допомогти іншим людям ефективно вирішувати їхні проблеми, відвертий, терпимий і щирий у стосунках з клієнтами.
3. **Зрілість консультанта** — це процес, а не стан. Ідеться про те, що неможливо бути зрілим завжди й скрізь.

Наведена в посібнику модель ефективного консультанта з першого погляду може здатися занадто величною і нездійсненною. При цьому напрошується думка, що риси ефективного консультанта збігаються з рисами успішної людини. До такої моделі і повинен прагнути консультант, якщо хоче бути не технічним ремісником, а творчим май стром психологічного консультування. Нарешті, властивості особистості ефективного консультанта можуть бути і метою психологічного консультування — поява цих якостей у клієнта в цьому випадку стає показником ефективності консультування.

Кожна людина має власну систему цінностей, що визначає її рішення й те, як вона сприймає навколишній світ та інших людей. Ідеться про найважливіші життєві критерії. Система цінностей консультанта визначає вихідні передумови консультування. Будь-яка проблема особистості, як стверджує R. May (1967), — це моральна проблема; інакше кажучи, кожна проблема особистості має свій моральний підтекст. Уже саме питання, що ставиться в консультуванні й психотерапії: "Як я повинен жити?" — є засадним для всіх моральних систем. Тут постає і наступне питання: у якій мірі процес консультування має або повинен мати характер ціннісної дискусії, а також якою мірою цінності консультанта повинні "брати участь" у процесі консультування. Якщо відповідь на перше питання більш-менш зрозуміла (проблеми клієнта варто сприймати як наслідок психічного й духовного

розладу, а не як предмет моральності), то стосовно другого питання є дві крайні позиції.

Одна з них — консультант повинен бути "об'єктивним", ціннісно нейтральним і не вносити в консультативні стосунки свою життєву філософію й систему цінностей. Він зобов'язаний повністю сконцентруватися на цінностях клієнта. Це не означає, що ідеальним вважається консультант, який не має власної системи цінностей, — просто він не повинен займати під час консультування певну позицію в моральних і ціннісних аспектах. Зміст даної настанови консультанта базується на тому, що в процесі консультування клієнт, часто завдяки заохоченню ззовні, намагається змінити вихідні передумови своєї поведінки, адже самооцінка формується на підставі інтеріоризації оцінок оточуючих. С. Patterson (1958; цит. за George, Cristiani, 1990) вказує також на цілий ряд причин, через які консультанту варто уникати впливу на цінності клієнта:

- життєва філософія кожного індивіда унікальна й не слід нав'язувати її іншим;
- жоден консультант не може стверджувати, що має гранично розвинену, адекватну філософію життя;
- найбільш доцільні місця для засвоєння цінностей — це родина, церква й школа, а не кабінет консультанта;
- індивід розвиває власну етичну систему, користуючись не одним джерелом і не за один день, а під впливом багатьох життєвих факторів й упродовж певного відтинку часу;
- ніхто не може перешкодити іншій людині у формуванні унікальної філософії життя, що була б для неї самоосмисленою;
- клієнт має право на неприйняття етичних принципів і філософії життя іншої особи.

На протилежному полюсі — думка Е. Williamson (1958; цит. за George, Cristiani, 1990), відповідно до якої консультант повинен відкрито й чітко демонструвати клієнтові свою ціннісну позицію, оскільки спроба бути

нейтральним у ціннісних ситуаціях спонукає клієнта припускати, що консультант вважає прийнятними й виправданими згубні прояви соціальної, моральної і правової поведінки. Це позиція консультанта-вихователя, який знає, що добре, а що погано.

Важко погодитися з обома крайніми думками. Якщо спробувати реально оцінити ситуацію консультування, то стане зрозуміло, що повністю виключити цінності, світоглядні аспекти психолога з консультативного контакту з клієнтом просто неможливо, якщо консультування розуміти як стосунки двох людей, а не як щось механічне або заздалегідь запрограмоване. Консультант повинен чітко усвідомлювати свої цінності, не приховувати їх від клієнта й не уникати на консультативних зустрічах дискусій про цінності, оскільки чимало проблем приховано саме в ціннісних конфліктах клієнтів або в нерозумінні ними власної ціннісної системи. Однак чітка ціннісна позиція консультанта в жодному разі не має на меті моралізування. У будь-якому випадку вплив цінностей фахівця на клієнта має свою етичну сторону, якщо визнати, що філософія життя консультанта відбивається на його позиції та на методах, які він застосовує у своїй роботі. Навіть не нав'язуючи клієнтові своїх цінностей прямо, однак дотримуючись у фаховій діяльності певної філософії, ми неминуче "вносимо" в консультування свої погляди на систему життєвих цінностей.

На думку G. Соггу (1986), консультант або психолог, бажаючи уникнути ціннісних колізій у процесі консультування, повинен мати чітку позицію з деяких питань. Найважливіші сфери, у яких позиція консультанта є важливою, — це родина, секс, аборти, релігія, наркотики.

Консультантові важливо передбачити, як впливатимуть його цінності на хід консультування, щоб він міг бути самим собою й уникнути нав'язування власних настанов клієнтам. З іншого боку, нейтральність консультанта означає або його амбівалентність у ставленні до цінностей, або те, що він піклується тільки про "захист" процесу консультування від своїх цінностей, і це заважає автентичності й



щирості, у процесі консультування ми повинні допомогти клієнтам найбільш повно виявити систему їхніх цінностей і прийняти на її підставі самостійне рішення, яким чином вони можуть змінити поведінку або навіть самі цінності клієнтів.

Отже, консультант формулює питання, а відповіді на них шукає і знаходить клієнт на основі власних цінностей. Консультант, орієнтуючись на свою систему цінностей, також допомагає клієнтові краще зрозуміти наслідки деяких рішень, вчинків для його власного життя й благополуччя близьких йому людей.

Професія психолога-консультанта або психолога цікава й дає чимало корисного самому консультантові. Яка ще інша професія дозволяє так глибоко й близько пізнати стільки різних людей? Нерідко вона породжує почуття задоволеності собою, особливо, коли тебе цінують клієнти, коли ти впевнений, що зміг допомогти.

Однак, незважаючи на корисність професії, найчастіше вона вартує для тих людей, які пов'язані з нею, досить дорого. Цей вплив не завжди помітний збоку, але його справжню ціну відчуває сам консультант. А. Storr (1980) вирізняє декілька важливих аспектів цієї "плати":

- загроза втратити ідентичність і "розчинитися" в клієнтах;
- негативні наслідки можуть позначитися на особистому житті (родина, друзі);
- загроза психічних порушень через постійні зіткнення з темними сторонами життя.

Консультанти нерідко забувають, що їхня перевага в пізнанні клієнтів досить відносна, оскільки вони бачать клієнтів у специфічних умовах і, як правило, нетривалий час. Консультанти не мають можливості спостерігати за діяльністю клієнтів у реальному житті й тільки з їхніх слів знають про їхні тривоги, страхи, невдачі й меншою мірою — про досягнення. Найчастіше консультант перебільшує особистісні відхилення клієнта, і найголовнішим наслідком помилкового уявлення стає орієнтація на лікування, а не на

розуміння й виявлення позитивних аспектів життя. Орієнтація на лікування понад міру пов'язує консультанта з клієнтом, потребує від нього великих зусиль і, нарешті, змушує дивитися на життя крізь "темні окуляри".

Надмірне захоплення професійною діяльністю нерідко змушує страждати родину консультанта. По-перше, вимоги етики не дозволяють консультантові поділитися з родиною своїми "психологічними" враженнями, тому члени родини лише приблизно знають, із чим має справу консультант. Така загальна проблема родин, члени яких із професійних міркувань повинні думати, що і як говорити близьким про свою роботу. По-друге, консультування вимагає великих емоційних витрат, і це іноді значно зменшує емоційну віддачу в родині. Коли на роботі весь день доводиться вислуховувати інших людей і заглиблюватися в їхні турботи, увечері буває важко перейнятися турботами дружини або чоловіка й дітей. І це не єдині проблеми, які породжує професія консультанта.

Психологічне консультування й психотерапія належать до професій, що вимагають великого емоційного вантаження й відповідальності, однак мають досить невизначені критерії успіху. Представникам цих професій загрожує небезпека "синдрому згорання" (Paine, 1981; Maslach, 1982; Corey, 1986).

**"Синдром згорання"** — складний психофізіологічний феномен, що визначається як емоційне, розумове й фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження. Синдром, на думку Corey (1986) і Naisberg-Fennig із співавт. (1991), виражається в депресивному стані, почутті втоми й спустошеності, нестачі енергії, ентузіазму та здатності бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці в ставленні до роботи й життя в цілому. Існує думка, що люди з певними рисами особистості (непокоїні, чуттєві, емпатичні, схильні до інтроверсії, які мають гуманістичну життєву настанову, схильні ототожнювати себе з іншими) більше піддаються впливу цього синдрому (Edelwick, Brodsky, 1980).

Які причини найчастіше сприяють проявам "синдрому згорання"? Не претендуючи на повний виклад, назвемо лише деякі, найважливіші з них:

- монотонність роботи, особливо якщо її зміст здається сумнівним;
- вкладання в роботу великих особистісних ресурсів за дефіциту визнання й позитивної оцінки;
- робота з "невмотивованими" клієнтами, які постійно чинять протидію зусиллям консультанта в наданні їм допомоги, і незначні, слабо відчутні результати роботи;
- напруженість і конфлікти в професійному житті;
- недостатня підтримка з боку колег і їх критицизм;
- умови, несприятливі для самовираження особистості на роботі, коли не заохочуються, а обмежуються експериментування й інновації;
- робота без можливості подальшого навчання й професійного удосконалення;
- невіршені особистісні конфлікти.

Одним з істотних факторів, що перешкоджають зростанню "синдрому згорання", є усвідомлення особистої відповідальності за свою роботу. Якщо консультант через невдачі або погане самопочуття займає пасивну позицію й звинувачує оточуючих, почуття безсилля й безнадійності лише збільшується. Відповідальність може перекладатися різними за зовнішнім проявом способами: "мені не щастить, тому що клієнти чинять протидію консультуванню й не хочуть нічого змінювати в житті"; "в усьому винна організація праці, а від мене це все не залежить"; "у мене занадто багато клієнтів і замало часу для кожного з них" і т. п. Така пасивна позиція консультанта змушує його капітулювати перед зовнішніми обставинами й почувати себе жертвою, що, зрештою, сприяє виникненню професійного цинізму. Тому важливо, щоб консультант усвідомлював почуття власної відповідальності й умів працювати навіть за наявності обмежень і перешкод. Замість перекладання провини за власне безсилля на зовнішні обставини, краще спрямувати свою енергію й увагу на реалізацію існуючих можливостей і подумати про зміну самих умов.

Існує також чимало конкретних способів попередити розвиток "синдрому

згорання":

- культивування інших інтересів, не пов'язаних з консультуванням; Szasz (1965) вказує, що спеціаліст, який приймає щодня близько восьми-десяти клієнтів, не має шансів працювати на високому рівні. Найкраще вирішення цієї дилеми полягає в тому, щоб поєднати роботу з навчанням, дослідженнями, написанням наукових статей;
- внесення розмаїтості у свою роботу, створення нових проектів і їх реалізація без очікування санкціонування з боку офіційних інстанцій;
- турбота про своє здоров'я, дотримання режиму сну й харчування, оволодіння технікою медитації;
- почуття задоволеності соціальним життям; збалансоване спілкування з друзями (бажано інших професій);
- прагнення до якоїсь мети, навіть якщо немає впевненості в перемозі, уміння програвати без зайвого самознищення й агресивності;
- не відкидаючи шанобливе ставлення оточуючих, бути здатним до об'єктивної самооцінки;
- відкритість новому досвіду;
- уміння не підганяти події й правильно визначати час, необхідний для досягнення позитивних результатів у роботі й житті;
- зважені зобов'язання (наприклад, не слід брати на себе велику відповідальність за клієнта — більшу від тієї, яку він має сам);
- читання не тільки професійної, а й іншої літератури насамперед для власного задоволення;
- участь у семінарах, конференціях, під час яких є можливість зустрітися з новими людьми й обмінятися досвідом;
- періодична спільна робота з колегами;
- участь у роботі професійної групи, що дає змогу обговорити особисті проблеми, пов'язані з консультативною роботою.

Отже, щоб уникнути "синдрому згорання", консультант повинен правильно оцінювати своє власне життя — чи живе він так, як йому хочеться.

Якщо нинішнє життя його не задовольняє, варто вирішити, що потрібно зробити для позитивних зрушень. Тільки належним чином піклуючись про якість свого життя, можна бути ефективним консультантом.

Одне з найголовніших питань, що виникає на початку впровадження в практику інституційної психологічної допомоги, — це питання про те, хто професійно може виконувати ці обов'язки.

За умов тоталітарного правління, коли функції спільного благодійника й гаранта покладалися на політичну систему, ядром якої була комуністична партія, а інститутом реалізації могутності — держава, ніякої потреби, ніякої необхідності в існуванні іншої психологічної допомоги, окрім тієї, що виходить від самої держави та її "політичного ядра", власне кажучи, не існувало. Політика державного патерналізму передбачала струнку ієрархічну систему ідеологічного та політичного патронажу громадян, що здійснювався зусиллями корпусу парторгів, комісарів, секретарів комсомолу та піонервожатих. Будь-який член суспільства з молодшого шкільного віку включався до безперервного конвеєра державного патронажу, який не лише культивував авторитет та само собою зрозумілу доцільність комітету комсомолу, політорганів в армії, партійного комітету (згадаймо хоча б численні звернення до цих інстанцій жінок з приводу подружньої невірності, пияцтва й т. п.), а й прямо забороняв недержавну психологічну допомогу (наприклад, з боку церкви, релігійної общини тощо.). Міф про людяного парторга, про душевного секретаря райкому, який всупереч черствому бюрократові з райвиконкому задовольняв прохання пенсіонера про виділення дров, міф про те, що "там завжди допоможуть", був не лише ідеологічною вигадкою. Це був реальний міф, який структурував та реалізовував у певному розумінні й психологічну допомогу. Реальність міфу забезпечувалася реальною системою влади, тобто розпорядженням ресурсами, проведенням певної політики й т. п.

Із середини 70-х років минулого століття, у Радянському Союзі було ініційовано довготривалу кампанію "наставництва". "Наставникові" (до речі,

один з варіантів перекладу терміну "counselor") — авторитетній, як правило, у даному навчальному або виробничому колективі людині — доручалося психологічне шефство над підлеглими, тобто опікування, підтримка під час несприятливих життєвих обставин, надання допомоги порадою та ділом. Зрештою, наставництво стосувалося в основному молоді або тих, хто не заслуговував на довіру з погляду достатньої соціалізації (особи після ув'язнення, ЛТП). А в тих випадках, коли американська, скажімо, громадянка зверталася до пастора, наставника в общині або ж до консультуючого психолога (counseling psychologist) — неприємності в родині, проблеми в стосунках з керівниками, раптове сімейне нещастя, — радянські жінки приходили з надією до парткому й отримували моральну та соціальну підтримку. Інша справа — якою врешті й наскільки психологічною була ця допомога. В основному вона полягала в наданні соціальної та емоційної підтримки, підтвердженні ідеологічних орієнтацій. Ні про яку індивідуальну психологічну практику не могло бути й мови.

Після краху комуністичної системи правління залишилися в минулому парткоми та парторги, наставники та замполіти, але нікуди не поділися людські проблеми. І тепер, як ніколи, наше суспільство потребує, по-перше, кваліфікованих спеціалістів, а, по-друге, —принципово іншої системи регулювання громадських зв'язків для надання повноцінної психологічної та соціальної допомоги кожній людині в ситуації, коли без такої допомоги з боку суспільства особистість може зазнати деградації, патологізуватися, а інколи й просто загинути.

Не торкаючись у цілому проблеми принципово іншої розбудови суспільного життя, в основі якого, без сумніву, повинні лежати принципи самоорганізації соціуму (ради, общини, асоціації — мікрорайону, підприємства, соціальної групи тощо), зосередимося на з'ясуванні головного й дуже важливого питання: хто і яким чином може забезпечити надання саме психологічної допомоги в нашому реальному сьогоденському суспільстві?

Природно, насамперед наш погляд звернеться до фігури вчителя,

психолога та психіатра. Навіть коли додати до них працівників служби зайнятості та профконсультацій і так званих "народних цілителів", до яких сміливо можна зарахувати "екстрасенсів", "магів", "астрологів" та інших, усе одно цей список не можна зіставити з принципово іншою професійною та культурною традицією країн Заходу — насамперед англomовного світу та США. І справа тут навіть не стільки у відмінностях у змісті освіти, хоча й це також важливо, скільки в диференційованості сфер діяльності та в соціокультурних традиціях.

Справді, виключимо фігуру лікаря-психіатра з переліку спеціалістів, що мають кваліфікацію та право надавати психологічну допомогу в англomовних, скажімо, країнах. Виключимо навіть одіозні фігури астрологів, магів та інших шарлатанів, що використовують легконавіюваність істероїдів, і так зване "пророцтво, що само зміцнюється". Навіть у такому випадку перелік спеціалістів залишається значним.

**Психолог** — спеціаліст насамперед з вищою освітою та вченим ступенем, той, хто регулярно й успішно складає авторитетний іспит на ліцензію в одній з таких галузей: соціальна психологія, психодіагностика, клінічна психологія та власне консультування. Загалом, ідеться про чотири типи спеціалістів з уточненням їх конкретної спеціалізації, кваліфікації та можливості об'єднання своїх зусиль як у приватній практиці, так і в корпоративній, академічній або державній психологічній службах.

При цьому **клінічний психолог** співвідноситься в загальних рисах роботи з нашим медичним психологом, але з одним уточненням: цей професіонал повинен пройти спеціальну підготовку в галузі надання допомоги людям у вирішенні їхніх психологічних проблем.

**Консультуючий психолог** спеціалізується, як правило, у галузі проблем, що стосуються соціальних ролей та позицій: проблеми шлюбу та сім'ї (кваліфікація "сімейний психолог"), проблеми, що стосуються роботи чи зайнятості ("консультант служби зайнятості"): шкільні проблеми ("шкільний психолог") тощо.

**Консультант**, як правило, — не психолог, однак спеціаліст, що пройшов необхідну підготовку в галузі психологічної допомоги. Працює в галузі проблем соціальної адаптації, його місце роботи здебільшого — середня школа, обштинні центри, центри громадського опікування.

**Релігійний наставник**, або **пастор**, — традиційна фігура протестантського світу. Місце його діяльності — община, навчальні та культурні центри. Особлива роль, як зазначалося раніше, у процесі надання психологічної допомоги належить фігурам психіатра, психоаналітика, медичного психолога та психіатричного соціального працівника, які мають право працювати як у лікувальних закладах (державних та приватних), так і провадити приватну практику. В основу професійних критеріїв покладено концептуальні положення й емпіричні дані таких авторів: В. С. Братуся, О. Ф. Бондаренко, Ф. Е. Василюка, Б. Д. Карвасарського, Г. Г. Белкіна, І. М. Ємельянова, Л. А. Петровської та ін.

Отже, психологічна допомога та психотерапія — це, власне кажучи, складний континуум взаємопов'язаних компонентів: проблематики, методів та самого змісту діяльності, де різні полюси психологічного втручання визначаються специфікою проблематики, інтенсивністю залучення та особливістю завдань, які вирішуються.

Слід особливо наголосити, що всі вищезазначені спеціалісти в обов'язковому порядку проходять регулярне ліцензування та є членами однієї з професійних асоціацій, приналежність до якої служить своєю гарантією якості роботи й водночас — гарантом захисту прав як консультанта, так і його клієнта.

Що стосується організації психологічної допомоги в країнах Співдружності, зокрема в Україні, слід відзначити, що протягом останніх років переважного розвитку набули чотири галузі психологічного консультування: у рамках шкільної психологічної служби та служб ВНЗ (психолог у закладах освіти), у рамках профконсультації (психолог центру профконсультації), у рамках психологічної служби підприємств (соціальний



психолог) та психолог сімейної консультації.

Традиційним місцем роботи вітчизняного психолога-консультанта є психологічна служба ніколи, ВНЗ та підприємства, сімейна консультація та посада медичного психолога в закладах Міністерства охорони здоров'я. Нині відкрито нові спеціальності у ВНЗ, де передбачено підготовку консультуючих психологів, створено річні факультети перепідготовки вчителів для роботи шкільними психологами, нагромаджено значний досвід роботи шкільних психологів у Москві, Мінську, Києві, Петербурзі, країнах Бгіїтіі.

Значною мірою на розвиток інституту психологічної допомоги впливає, зрозуміло, економічний стан суспільства. Адже суспільство, де переважна більшість населення не має можливості задовольняти свої первинні потреби, позбавляє людей можливості усвідомити свої психологічні потреби та проблеми. Причому, однаковою мірою це стосується особи самого психолога. Не здатна надати психологічну допомогу людина, яка сама обтяжена проблемами харчування і яка просто не може думати про благо клієнта, бо не забезпечила благополуччя для себе й своєї родини.

Отже, ми впритул підійшли до питання про професійну етику практичного психолога. Аналіз літератури, узагальнення власного досвіду консультативної роботи, досвіду колег, узагальнення підсумків дискусій у вітчизняній періодиці останніх років з питань етики, професійної поведінки практичного психолога дає змогу сформулювати низку етичних стандартів, дотримання яких є неодмінним обов'язком професіонала (Батусь В. С, Бондаренко О. Ф., Woody G. D., Этические стандарты: Правовое регулирование).

Насамперед відзначимо, що психологія як професія підпорядковується етичним нормам, які є загальними для будь-якої професії, що стосується безпосередньо людини. Це, зокрема, повага до особи, людських прав та свобод, гідності, належна професійна компетенція, сумління, доброзичливість та безумовна настанова на благо клієнта.

Крім загальних етичних вимог, у багатьох країнах розроблено етичні стандарти й нормативи спеціально для практикуючих психологів. Одне з

перших місць тут належить **принципу конфіденційності**, тобто збереженню особистої таємниці клієнта. Принцип полягає не лише в нерозголошенні відомостей з особистого життя клієнта, а й у роз'ясненні клієнтові вихідних позицій психолога для запобігання приховуванню інформації, що торкається, наприклад, кримінального права. Специфічним етичним нормативом є вимога уникати фізичного контакту з клієнтом (окрім передбачених технічних або процедурних маніпуляцій), обмежуючись прийнятим у суспільстві порядком вітання (рукостискання, уклін тощо). Експресивні прояви з боку клієнта, що виходять за рамки прийнятого етикету, вимагає окремого аналізу.

Особливими вимогами до психолога є також такі: уникнення, якщо це можливо, соціальних контактів зі своїм клієнтом, коли ці контакти не передбачені процедурою спільної роботи в процесі спільного ведення справи; недопущення маніпулювання клієнтом або собою з боку останнього (наприклад, через дорогий подарунок). Психологи-консультанти повинні бути особливо обережними, щоб не спричинити до необґрунтованих сподівань або не перевищити межі своєї компетенції.

Психолог має право відмовити клієнту в послугах, якщо поряд із психологічним втручанням водночас здійснюється незалежний та не обговорений із психологом інший вплив на психіку.

У випадку платної психологічної допомоги розмір гонорару має бути оговорений заздалегідь з урахуванням можливостей і взаємної прийнятності винагороди. Психолог повинен бути готовим до того, що клієнт не зможе сплатити визначену суму за надані послуги, і прийняти рішення, що не принижує гідності людини й не позбавляє її психологічної допомоги.

Клієнт має такі права:

- обрання психолога;
- обговорення та прийняття рішення про прийнятність для нього того чи іншого методу психологічної допомоги;
- оцінка результатів психологічної допомоги в процесі її надання;
- відмова від послуг психолога;

- орієнтування в концепціях та термінах психологічної допомоги;
- інформація про освіту та кваліфікацію психолога. Рішення про необхідність психологічної допомоги, як правило, приймає сам клієнт.

Одна з найважливіших вимог професійної етики — це компетентність консультанта. У зв'язку із цим виникають запитання: яка професійна підготовка може забезпечити компетентне консультування? і який досвід повинен мати претендент на роль консультанта?

У багатьох країнах статус консультанта визначає ліцензія, що дає формальне право провадити цю професійну діяльність. Щоб отримати її, потрібно навчатися за офіційною академічною програмою професійної підготовки, відпрацювати певну кількість годин під спостереженням кваліфікованого фахівця й мати встановлений мінімум професійного досвіду. Така система ліцензування обмежує можливість консультативної практики для осіб, які не мають відповідної кваліфікації. Однак ліцензія, на жаль, не гарантує, що консультант ефективно й компетентно виконуватиме свої обов'язки. Опановуючи психотерапію і психологічне консультування, поряд з необхідністю оволодіння відповідною теоретичною базою під кваліфікованим керівництвом часто мають на увазі важливість поглиблення самопізнання консультанта (психолога).

М. Сохнув (1988) зазначає: "Життєвий досвід консультанта інтегрується зі зростаючим багажем професійних знань на основі поглибленого самопізнання. Навіть відмінно підготовленому консультантові не однаково легко з усіма людьми, зате йому гарантовано душевний комфорт".

Розвиткові самопізнання сприяє великий та інтенсивний курс індивідуальної і групової терапії, особливо в групах, орієнтованих на удосконалення особистості.

Кожен консультант до початку професійної діяльності, а також у процесі роботи повинен опанувати особисту терапію, тобто навчитися вирішувати свої проблеми за сприяння досвідченого професіонала. Як відомо, у психоаналізі найважливішою ланкою професійної підготовки психоаналітика є самоаналіз,

який може тривати декілька років і більше. Досвід особистої терапії важливий з двох причин. По-перше, тому, що консультант, як і будь-яка інша людина, має у своїй особистості "білі плями": непізнані, неусвідомлювані аспекти, самотійні внутрішні конфлікти, більш глибоке пізнання, вирішення яких сприяє становленню його як ефективного фахівця. Для консультанта надзвичайно корисним є самоспостереження під контролем іншого професіонала за переживанням таких визначних подій у житті, як любов, секс, насильство, сімейні стосунки, влада, смерть і т. п. Це не означає, що особистість консультанта повинна бути "перемита по кісточках". Важливо розуміти суть конфліктів і як вони позначаються на стосунках з клієнтами. Адаже якщо консультант у своєму особистому житті стримує прояви злості або не розуміє, чому постійно відчуває почуття провини, то велика ймовірність аналогічних реакцій і в процесі консультування. Якщо консультанта гнітить вантаж минулих оман або насущних потреб, хіба зможе він допомогти клієнтові позбутися подібних проблем? Справді, ми не просунемося з клієнтом далі пройденого нами шляху.

Консультування в колеги-професіонала є надзвичайно корисним і перед початком діяльності, оскільки постійні зіткнення з різноманітними проблемами клієнтів нерідко виносять на поверхню наші старі конфлікти. Консультанта-початківця нерідко переслідує почуття професійного безсилля. Це також вимагає певної допомоги колег. Інша важлива перевага особистої терапії полягає в тому, що консультант опановує роль клієнта й набуває відповідного досвіду. Як стверджує А. Storr (1980), "лікар наближається до досконалості, якщо він теж був пацієнтом". А. П. Чехов, лікар за покликанням, зазначав, що якби він викладав студентам медицину, то половину часу відводив би на засвоєння психології хворої людини, її світовідчуття.

Особиста терапія являє собою унікальну можливість побачити процес консультування й психотерапії очима клієнта. Тільки в такий спосіб консультант може довідатися, що таке занепокоєння, пов'язане із самоаналізом, що таке контрперенесення і як воно діє й т. п. Побувавши в ролі

клієнта, консультант значно краще уявляє весь спектр душевних переживань, що виникають під час консультування.

Як в індивідуальній, так і в груповій терапії з майбутніми і вже працюючими консультантами важливо також виокремити питання, пов'язані з більш глибоким усвідомленням специфіки професії, звернути увагу на причини фахового вибору й обміркувати такі питання;

- Чому я обрав професію консультанта?
- Які потреби зумовили мій вибір?
- Яку користь я хочу мати зі своєї професії?
- Як я зможу поєднати свої потреби з потребами клієнтів?

Можливі й інші питання, що стосуються особистості консультанта і його проблем:

- Чи є в мене проблеми і як я їх вирішую?
- Який вплив можуть мати ці проблеми на мою роботу?
- Чи маю я сформовану систему цінностей і як вона позначається на стилі консультування?
- Як я використовую свої знання як фахівець?
- Яким людям я більше подобаюся? Хто подобається мені?
- Кому я не подобаюся і хто не подобається мені?
- Яке враження я справляю на інших людей?

Спроба відповісти на ці запитання в процесі індивідуальної або групової терапії допоможе краще пізнати й зрозуміти себе, а це значить — стати більш ефективним консультантом.

Консультант володіє надзвичайно широкими й різноманітними можливостями професійного впливу, але основним серед них, безперечно, є **вербальний контакт** із клієнтом, точніше — **консультативна бесіда**. Такий тип бесіди відрізняється від того, з чим ми зазвичай стикаємося в житті, і володіння подібними навичками на професійному рівні — справжнє мистецтво. Більш докладно про це піде мова в наступних розділах. Поки ж зазначимо, що професійна бесіда є складною конструкцією, що являє собою

сукупність різних прийомів і технік, які професіонал використовує з метою досягнення відповідного ефекту. Важливу роль серед них відіграють такі техніки ведення консультативної бесіди, як схвалення думок клієнта, стимулювання висловлювань, стислість і зрозумілість мови психолога й т. п. Правильне використання цих технік забезпечує ефективність психологічного впливу, можливість встановлення й розвитку контакту між клієнтом і консультантом.

Велику роль у процесі консультування відіграють **прийоми й техніки**, спрямовані на вирішення різних спеціальних завдань, що виникають під час прийому. Серед них — різноманітні питання, спрямовані на зміну й корекцію позиції клієнта, домашні завдання з чіткими вказівками стосовно того, що і як повинен робити клієнт, дискусії, орієнтовані на прийняття клієнтом того чи іншого рішення, і т. п. Здебільшого ці техніки тісно пов'язані з процесом бесіди, безпосередньо впливають з неї і не є для клієнта чимось особливим, специфічним. Оволодіння такими прийомами й техніками, збагачення палітри висловлювань та ідей консультанта значною мірою залежать від досвіду й знайомства професіонала з різними теоретичними працями в галузі психотерапії й консультування, а також від його професійного спілкування з колегами.

Особливу групу прийомів консультування складають методи й техніки, які є для клієнта **спеціальними завданнями й вправами**, що змінюють або поглиблюють процес бесіди. До числа таких технік належать, наприклад, "техніка порожнього стільця", розроблена в рамках гештальт-терапії, "висновки контрактів", що практикується в рамках подружньої і сімейної терапії. Використання цих прийомів значною мірою залежить від теоретичної орієнтації консультанта, а також від характеру проблем, з якими звертається клієнт. Професійне знайомство із широким переліком подібних технік у певному розумінні є критерієм майстерності консультанта, його професійної компетентності. Вони, без сумніву, збагачують консультативну бесіду, роблять її більш емоційною та динамічною.

Крім вербальних засобів впливу, консультант повинен володіти ще й широким спектром **невербальних засобів**, серед яких — контакт очей, характеристики голосу, поза. Найчастіше ці засоби використовуються не для досягнення якоїсь конкретної мети, а забезпечують процес консультування в цілому, знімаючи напругу клієнта, забезпечуючи його комфорт і контакт із консультантом.

Найважливішою умовою успішного психологічного впливу є правильна організація бесіди.

## **КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНІКИ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ДОПОМОГИ ТА ПРОФЕСІЙНИЙ ЕТИКЕТ**

Загальновідомо: чим менше консультант має достатнього досвіду, тим більшого значення він надає комунікативним технікам. Це й зрозуміло: прийоми та методики дозволяють уникнути почуття невпевненості, "відхилитися" від клієнта до санкціонованих авторитетом науки та практики технічних прийомів, прилучитися до них у ситуаціях, коли перебіг процесу консультування є не зовсім зрозумілим або коли схильність до обраної парадигми породжує уявлення про те, що "все йде як треба" і процес контролюється й т. п.

Разом із тим, у міру заглиблення в практику психологічної допомоги психолог, консультант або психолог, для яких благополуччя клієнта, зміст та оцінка результатів діяльності, власний досвід починають набувати більшого значення, ніж обраний на початку метод роботи або основна парадигма, можуть побачити: незважаючи, наприклад, на вимоги безумовно позитивного ставлення до клієнта в роджерівській традиції, якій вони самі були вірні, даний конкретний клієнт аж ніяк не викликає позитивних почуттів — навіть навпаки. Або за інших ситуацій психолог, що віддає перевагу трансперсональній психології, зокрема психосинтезові, відзначає, що в конкретному випадку концепція "субособи" не спрацьовує тому, що емоційна

травма охоплює всю людину, усю її цілісну особистість, а не окремі сторони. За таких випадків виникає когнітивний дисонанс, який призводить до того, що, врешті-решт, перемагають індивідуальний стиль та досвід професіонала. А найчастіше — певний узагальнюючий інваріант, який містить комунікативні техніки та прийоми універсального характеру. Досить поширеними, особливо в ситуації першої зустрічі, можна вважати такі комунікативні техніки:

1. **Мовчання.** Хоча мовчання у вигляді більших чи менших пауз, інколи обтяжливих для недосвідченого спеціаліста, здається на початку майже нездоланною перешкодою, насправді воно є однією з найважливіших технік у процесі надання психологічної допомоги, яку треба осмислити як таку й оволодіти нею. Зміст мовчання може бути різноманітним: це може бути ознака опору, самоаналізу, або вираження відчаю та безвиході, або, навпаки, — переддень інсайту. Розпізнати психологічний та символічний зміст мовчання, тим більше ефективно розпорядитися ним — велике мистецтво. Найзагальніші прийоми реагування в ситуації мовчання — кивання головою, повторення останніх слів (своїх або клієнта), перефразування останнього висловлювання (свого або клієнта); якщо клієнт продовжує мовчати — допомога йому у вираженні свого стану: "Вам зараз важко говорити", "Можливо, Ви не знаєте, як на це відреагувати" або "Можливо, Вас це засмутило". У крайньому випадку, якщо мовчанка триває, консультант зобов'язаний з повагою поставитися до поведінки клієнта й сприйняти її як належне.

2. **Емпатичне слухання.** Консультант уважно слухає клієнта, виголошуючи невербально й інколи словесно своє слідування за думками та почуттями клієнта, інколи майже непомітно поглядом, словом, вербалізацією, заохочуючи клієнта до більш глибокого вира-себе та саморозкриття. Основне правило емпатичного слухання (тобто такого, що сприймає, говорить про те, що слухач переживає в даний момент ті ж почуття, що і співрозмовник) — не співчувати, а співпереживати, створюючи емоційний резонанс переживанням клієнта.



**3. Прояснення.** Техніка спрямована на розкриття змісту (мотиваційного, цільового, операційного) як для консультанта, так і для клієнта його власних дій. Допомагає зрозуміти амбівалентність почуттів та стосунків. Підкреслюємо, що конкретне оволодіння техніками, як і особиста підготовка до надання психологічної допомоги, вимагає навчальної практики, однак наша мета в даний момент — окреслити й дати основу для цієї практики, пояснити особливості захисних механізмів мислення, які використовуються під час бесіди, тощо.

### **Приклад**

Клієнтка: "Мені погано. Просто погано — і все". Психолог: "Мабуть, це відчуття найбільше змушує Вас зосередитися саме на цьому формулюванні".

Клієнтка: "Не знаю".

Психолог: "Зараз, коли Ви кажете "Не знаю", Ви справді тільки "не знаєте", чи присутні й ще якісь відчуття?" Клієнтка: "Розумієте, так важко про це говорити... Коли болить душа, коли я розумію, що допомогти мені ніхто не в змозі..." (плаче).

**4. Рефлексивна вербалізація.** Стосується різновидів вербалізації, призначення яких — підсилення емоційно-змістового резонансу висловлювань клієнта. Має те, що відрізняє рефлексивний парафраз від інтерпретації. Зміст рефлексивної вербалізації відображає не мотиваційно-причинний, а емоційно-модальний пласт висловлювань. Є різні рівні рефлексивних вербалізацій — від "одиничних вербалізацій" до "вербалізацій-генералізацій".

**5. Інтерпретація** — техніка роз'яснення (пояснення) клієнтові прихованого змісту його висловлювань. Інтерпретація може виражатися у стверджувальній, пропозиційній або запитувальній формах. Одна серед найскладніших та найбільш неоднозначних технік в оцінюванні інтерпретація володіє надзвичайно потужним психологічним потенціалом, допомагаючи — за правильного використання — подолати тривогу, усвідомити або пом'якшити психологічні захисти. Найпродуктивніший спосіб використання інтерпретації

— надати клієнтові можливість самому проінвентаризувати свої висловлювання або поведінку. Іноді інтерпретація може виглядати як "читання поміж рядків".

### **Приклад**

На запитання про сімейне життя клієнт розповів, яка в нього чудова дружина.

Клієнт: "Вона надзвичайна жінка... Просто надзвичайна..."

Психолог: "У такому разі з нею, мабуть, нелегко жити?" Клієнт: "Так, чорт, забирай ! Не те слово..."

Інтерпретація сама вимагає особливої техніки подачі. Бажано пом'якшувати інтерпретацію словами "можливо", "мабуть", "складається враження", адже категоричність може перетворити інтерпретацію з психологічної комунікативної техніки на засіб посилення неадекватних засобів захистів та опору.

**6. Саморозкриття.** Функції цієї комунікативної техніки по-різному трактуються й використовуються в різних концепціях консультування та психотерапії. Скажімо, у гуманістичній парадигмі саморозкриття психолога трактується як один з основоположних прийомів у встановленні робочих стосунків та полегшенні саморозкриття клієнта. У поведінкових концепціях саморозкриття перш за все трактується як різновид моделювання поведінки психологом, сенс якого — у зміцненні бажаного способу дій з боку клієнта. Як би не було, важливим моментом у саморозкритті є такий: техніка повинна застосовуватися не за принципом "А от у мене також, пам'ятаю, було...", а в плінні переживань клієнта, відгукуючись на його почуття та підтверджуючи те, що його переживання розуміють та поділяють.

**7. Конфронтація** — техніка, призначена відповідно для виявлення суперечностей, гри, нереалістичних захистів, які ускладнюють саморозуміння клієнта й заводять консультативну бесіду в глухий кут. Складна й така, що вимагає належної майстерності в застосуванні (наприклад, у роджерівському напрямку взагалі не використовується), ця техніка створює певне напруження

в бесіді й тому передбачає особливе мистецтво в процесі реалізації. Оскільки вона здатна викликати відчуття тиску, їй не пасує зайва категоричність, звинувачувальний тон, категоричність суджень. Навпаки, м'якість, нейтральність, навіть деяка емоційна відстороненість роблять вплив цієї техніки більш ефективним.

**8. Підведення підсумків.** Ця техніка є однією з найважливіших при завершенні першої бесіди. Специфіка її застосування полягає в тому, що вона може використовуватися як реальне узагальнення й поєднання інколи нечітких, фрагментарних висловлювань клієнта, так і своєю зворотною стороною, тобто шляхом демонстрації відмови від використання завершальних узагальнень з метою наголосити на значущості, складності обговорюваних питань і небажанні психолога-консультанта спрощувати їх. Поточне підведення підсумків, на відміну від завершального, допомагає структурувати процес консультативної бесіди й розставити деякі смислові віхи.

Крім чисто професійних, технічних аспектів психологічної допомоги, під час налагодження стосунків (і насамперед під час першої зустрічі) виникає безліч, на перший погляд, незначних, озвучених та неозвучених проблем, які тим не менше слід передбачити та врахувати. Ці проблеми в сукупності характеризують професійний етикет поведінки психолога-консультанта й загальну атмосферу ситуації. Розглянемо найпростіші приклади.

**Куріння.** Інколи клієнти, нервуючи, запитують, чи можна закурити. Заборонити клієнтові курити — нетактовно. Це може бути сприйнято як тиск або небажане обмеження свободи. Заохочувати ж куріння не варто, адже це негігієнічно і шкодить здоров'ю. Один із прийнятних способів поведінки полягає в тому, щоб відокремити процес куріння від консультативної бесіди. Тактовність та доречність мотивувань, партнерський тон спілкування допоможуть зняти напругу, яка спонукає клієнта до куріння.

**Ведення записів.** Будь-який спосіб фіксування інформації (шляхом магнітофонного запису, нотаток і т. п.) повинен обов'язково обговорюватися з

клієнтом і при найменшій незгоді, безумовно, відкидатися. Однак після завершення зустрічі психолог має право зафіксувати у своєму робочому щоденнику істотні моменти спілкування, поведінки або переживань клієнта, щоб глибше зрозуміти їх і ґрунтовніше підготуватися до наступної зустрічі.

**Часті запізнення.** Якщо клієнт, найчастіше, звичайно, жінка, регулярно запізнюється до заздалегідь обумовленого часу, слід опрацювати можливі причини запізнень: опір, демонстрація, зниження мотивації тощо. Запізнення психолога на зустріч, якщо це не спричинено фатальним збігом обставин, також вимагає, крім вибачень, окремого самоаналізу.

**Питання оплати.** У тих випадках, коли психолог консультує на умовах приватної практики, слід спеціально й заздалегідь обумовити вартість послуг та порядок оплати (погодинно, за результатом) на взаємоприйнятних умовах. У зв'язку із специфікою психологічної допомоги стягнення плати за послуги психолога може не залежати від позитивного чи іншого результату дій психолога.

**Орієнтування клієнта в часі.** Практика засвідчує, що роз'яснення клієнтові часових меж роботи, включаючи загальне орієнтування в можливих термінах консультативної роботи в цілому і тривалість кожної окремої зустрічі — важливий і в процедурному, й у поведінковому відношенні момент. Психолог не повинен відчувати ніяких незручностей, коли йдеться про нагадування клієнтові, що час зустрічі вичерпано. За ставленням клієнта до часу, за його поведінкою можуть приховуватися дуже важливі для психологічного опрацювання факти.

Одяг та імідж консультанта. Одяг, зовнішній вигляд та манери поведінки психолога (чоловіка чи жінки) повинні відповідати загальноприйнятим у суспільстві стандартам. Зайвий макіяж, занадто демонстративний, дорогий або, навпаки, дуже демократизований одяг, підкреслено офіційний або навмисне недбалий стиль поведінки — усе це може сигналізувати про явні чи неявні особисті проблеми самого спеціаліста, підриваючи довіру до нього ще до початку спільної роботи. Вираз обличчя, очей, а також манери, одяг — усе

має свідчити про здоровий спосіб життя психолога-консультанта, його врівноваженість і переконувати клієнта, що йому зможуть допомогти.

У практиці психологічного консультування й психотерапії щодня доводиться мати справу з найважливішими аспектами життя людини. Консультант завжди разом із клієнтом обговорює незначні й істотні проблеми свого підопічного й прагне йому допомогти:

- розібратися в мотивуванні повсякденних виборів і наступних наслідків;
- розв'язати багато емоційних проблем, поліпшити складні міжособистісні стосунки;
- перебороти почуття внутрішнього хаосу — зробити незрозуміле й мінливе позитивним і доцільним.

Тому консультант повинен усвідомлювати, хто він, ким може стати і яким його хоче бачити клієнт. Інакше кажучи, виникає питання визначення ролі консультанта. Чи є консультант товаришем клієнта, професійним порадиником, учителем, експертом, супутником клієнта в пошуках істини життя, чи він "гуру" — випромінювач абсолютної істини. Багатьох, особливо консультантів-початківців, збиває з пантелику відсутність універсальної відповіді на запитання про роль консультанта в процесі надання психологічної допомоги. Ця роль, звичайно, залежить від теоретичної орієнтації консультанта, його кваліфікації, особистісних рис і, нарешті, від очікувань клієнта.

Ефективність діяльності фахівця значною мірою залежить від того, наскільки виразно він уявляє свою роль у консультуванні. Коли немає такої ясності, консультант у своїй роботі буде керуватися не чіткими теоретичними принципами, а лише очікуваннями й потребами клієнта — іншими словами, буде робити лише те, на що сподівається і чого хоче клієнт. Останній же найчастіше сподівається, що консультант візьме на себе відповідальність за успіх його подальшого життя й розв'яже нагальні проблеми: де вчитися, як залагодити конфлікти на роботі, чи розлучатися з чоловіком і т. п.

Самолюбству консультанта-початківця може лестити, що люди, які

шукають відповіді на складні питання свого життя, звертаються саме до нього. Тому існує небезпека, що консультант почне демонструвати зарозумілість, зверхність, знаючи відповіді на всі запитання клієнта або ще гірше — буде нав'язувати йому свої рішення. У цій ситуації консультант, який неправильно розуміє свою роль, тільки збільшить залежність клієнта від нього й стане перешкодою в наданні психологічної допомоги, коли йдеться про прийняття клієнтом самостійного рішення. Ніякий консультант не може вказувати іншій людині, як їй жити. У практиці психологічного консультування й психотерапії варто частіше згадувати слова знаменитого психолога J. Bugental (1987) про таємницю й знання: "Таємниця містить знання, у яких приховано інформацію. Таємниця нескінченна, знання ж має межі: коли зростають знання, таємниця стає ще більшою... Психологів підстерігає спокуса вступити в змову з клієнтами й відкинути таємницю. У цій огидній угоді нерідко розкривається ілюзія, що існують відповіді на всі життєві проблеми, що можна розкрити значення кожного сну або символу і що ідеальною метою здорового психічного життя є раціональний контроль. Психологи зобов'язані багато знати, але одночасно вони повинні відчувати благоговіння й покірність перед таємницею. Будьмо відвертими — ми ніколи не володіємо і не здатні досягти повноти знань. Прикидатися, що ми знаємо недоліки клієнта й можемо підказати йому правильний вибір, — означає зрадити клієнта. У будь-якій терапії варто допомогти клієнтові втримати таємницю в собі й у нашій спільній таємниці..."

Найзагальніша відповідь на питання про роль консультанта криється в розумінні сутності процесу консультування. Основне завдання консультанта полягає в тому, щоб допомогти клієнтові у виявленні своїх внутрішніх резервів, зрозуміти, яким він хоче стати. Клієнтам під час консультування слід щиро оцінити свою поведінку, стиль життя й вирішити, яким чином і в якому напрямку вони хотіли б змінити його.

М. Сохнув (1988) називає це "структуруванням процесу терапії", що може бути первинним і вторинним. Під первинним структуруванням мається на

увазі особиста присутність консультанта (психолога) в психологічному просторі й значення цієї присутності для клієнта. Вторинне структурування — це діяльність консультанта, що забезпечує максимальний рівень розкриття клієнта. У першому випадку ми відповідаємо на запитання, ким є консультант, а в другому — що він робить. Структуруючи психологічний процес, консультант надає клієнтові ініціативу саморозкриття. Іноді ініціативу доводиться обмежувати, якщо консультант почуває, що в даний момент клієнт занадто енергійний. Іншими словами, консультант активує й контролює "потенціал розкриття" клієнтів.

Керуючись таким розумінням процесу консультування, С. Wrenn (1965) сформулював **найважливіші рольові функції консультанта:**

- побудова стосунків із клієнтом на взаємодовірі;
- виявлення альтернатив самого розуміння й способів діяльності клієнтів;
- безпосереднє "входження" в життєві обставини клієнтів і їхні стосунки із значущими людьми;
- створення навколо клієнтів здорового психологічного клімату;
- постійне удосконалення процесу консультування.

Якщо в такий спосіб узагальнити зміст ролі консультанта, стає очевидно, що дуже істотними складовими процесу консультування є тон голосу, вираз обличчя, поза тіла — вони можуть приховувати зовсім інший зміст, заперечуючи сказане. Консультант повинен звертати увагу на невідповідність між вербальною і невербальною поведінкою клієнтів і тим самим допомагати їм виразити реальні, справжні почуття. Орієнтація консультанта в невербальних реакціях збільшує довіру клієнтів. Клієнти приписують консультанту глибоку спостережливість або "шосте почуття" найчастіше через його вміння "читати" невербальну поведінку.

**Невербальну поведінку** слід розглядати як особливий "ключ" до розуміння почуттів і мотивів клієнта. Однак неприйнятними є і занадто прямолінійні інтерпретації, тому що невербальні дії є частиною більш широкого контексту поведінки, і цей контекст надає їм схожості або іншого

змісту. Навіть однакові невербальні прояви можуть означати різні речі залежно від контексту. Наприклад, контакт очей припускає доброзичливість, інтимність, коли люди близькі одне до одного; однак довгий погляд на співрозмовника свідчить про агресію, якщо стосунки формальні. Подібним чином дотик може означати як турботу, так і прагнення до інтимності або домінування. Крім того, в уявленнях про невербальну поведінку існують виразні міжкультурні розбіжності, які необхідно враховувати, працюючи в мультикультурному середовищі.

Дуже важливою є невербальна поведінка самого консультанта, тому що він теж виражає невисловлені почуття й думки, а це нерідко розуміє і клієнт. Деякі невербальні реакції ми всі сприймаємо однаково, тому що вони набули характеру соціальної конвенції. Отже, консультант повинен контролювати свою невербальну поведінку, щоб перетворити її на інструмент консультування. Своєю невербальною поведінкою консультант також розвиває консультативний контакт, що передбачає таку послідовність дій:

- 1. Бути з клієнтом віч-на-віч.** Фізична обстановка повинна давати змогу консультантові й клієнтові бачити один одного повністю.
- 2. Бути у відкритій позі.** Схрещені руки й ноги зазвичай інтерпретуються як оборонна, байдужа й відступальна поза. І навпаки, відкрита поза означає, що консультант готовий прийняти все, що повідомить клієнт. Однак схрещені руки консультанта не обов'язково означають те, що він "вийшов" із контакту.
- 3. Час від часу нахилитися до клієнта.** Такою позою консультант виражає свою зацікавленість контактом. З іншого боку, не перестарайтеся, тобто не наближайтеся до клієнта впритул й занадто швидко, тому що це може викликати тривогу, здатися вимогою швидкого й тісного контакту.
- 4. Підтримувати контакт очей із клієнтом,** щоб підкреслити увагу й зацікавленість, але контакт не повинен бути безперервним. У такому випадку він стає схожим на докучливе "вирячування" очей на клієнта. З іншого боку, якщо погляд консультанта занадто часто "блукає" в просторі,



не зупиняючись на клієнті, то створюється враження ухиляння від контакту.

**5. Бути розслабленим.** Більшість клієнтів хвилюється під час консультування. Важливо, щоб консультант сам не був напруженим і не посилював хвилювання клієнта. Консультант повинен природно користуватися своїм тілом (невербальна поведінка), намагаючись показати клієнтові свою емпатичну участь у консультативному контакті.

**Вербальне спілкування.** Незважаючи на значення невербального спілкування в консультуванні, найважливіші події відбуваються на вербальному рівні. Суть вербальної поведінки консультанта виявляється в його реагуванні під час консультування, тобто через основні техніки.

**Слухання клієнта.** Зазвичай бесіда двох людей буває схожа на вербальний пінг-понг — співрозмовники говорять по черзі. Однак у консультуванні й психотерапії все відбувається інакше, особливо на початку бесіди. Тут вербальна активність консультанта повинна бути мінімальною, щоб клієнт зміг зосередити увагу на розкритті своїх проблем і труднощів. Консультант повинен не стільки говорити, скільки слухати. Уміння вислухати означає вираження щирої зацікавленості іншою людиною.

Існують два важливих аспекти, пов'язаних із цим умінням. По-перше, кожна людина відчуває потребу в спілкуванні з іншою людиною, щоб мати можливість обговорити важливі для себе справи. По-друге, наша схильність підтримувати інших, погоджувачись з ними, залежить від того, наскільки вони вислуховують нас. Можна сміливо стверджувати, що якість стосунків між людьми значною мірою залежить від уміння вислухати й почути.

Однак існують деякі обставини, що заважають уважно вислухати клієнта. Часто те, що говорить клієнт, не відповідає настановам консультанта, і той слухає не уважно. У консультуванні поширений стиль сприймання, коли ми не стільки слухаємо співрозмовника, скільки реагуємо на його повідомлення в думках, заздалегідь сформулювавши репліки, відповіді, запитання й т. п. Це тільки видимість слухання. Одним із наслідків соціального досвіду є не-

сприйняття зайвої інформації про іншу людину, що іноді спонукає консультанта не сприймати розповідь клієнта про глибоко особисті справи, а результат такого опору — знову ж таки неуважне слухання. Інколи події або порушені теми, про які повідомляє клієнт, викликають неприємні почуття: тривогу, напругу. Консультант, прагнучи уникнути такого неприємного стану, може не почути в оповіданні деяких важливих подробиць. Труднощі вислуховування провокують і клієнти, які безупинно скаржаться на свої проблеми, особливо на соматичні симптоми.

Вислуховування являє собою передусім зворотний зв'язок із думками й почуттями клієнта. Консультант спонукає клієнта продовжувати розповідь про своє життя, про його труднощі й проблеми.

У будь-якому випадку правильне вислуховування — це активний процес. Він, як стверджує Bugental (1987), охоплює "всі види відчуттів плюс інтуїцію, відображення й емпатію". Слухач має виявляти зацікавленість і розуміння, однак не заважати оповідачеві залишатися в потоці переживань. Консультант, що слухає клієнта, повинен бути розкутим і спостережливим, щоб почуті зізнання породжували рясний асоціативний потік. Асоціації, які виникають при цьому, служать певними "ключами" до розуміння проблем клієнта. Але не слід безапеляційно спиратися на них, оскільки частина асоціацій та ідей пізніше не підтверджується й відкидається. Не потрібно ділитися з клієнтом своїми асоціаціями, тому що вони можуть бути абсолютно помилковими. Асоціації — це насамперед керівництво до подальшого вислуховування, формулювання запитань, заохочення клієнта до "дослідження" нових галузей суб'єктивного світу. Таке активне слухання допомагає узгоджувати окремі фрагменти оповідання клієнта, унаслідок чого і реалізується головне завдання консультування — розуміння клієнта.

William Osier (цит. за М. Сохнув, 1988) любив говорити студентам: "Вислуховуйте пацієнта, він розкаже вам свій діагноз". Кращої поради не буває.

Про головний психологічний зміст правильного вислуховування для

клієнта дуже влучно зауважив С. Rogers (1969): "У житті я багато разів зненацька зіштовхувався з нерозв'язними проблемами, почувався так, нібито весь час іду по колу; перейнятий неповноцінністю й безнадійністю, навіть вважав, що перебуваю в стані психозу. У такі моменти я думав, що був би щасливий, якби вдалося знайти людей, які вислухали б мене й виявили глибину розуміння. Щоб вони вислухали без оцінок та осуду, не ставлячи діагноз. Я зміг переконатися, що якщо при психологічному дискомфорті хтось вислуховує тебе подібним чином, не перебираючи на себе відповідальності й не прагнучи сформулювати ставлення, то відчуваєшся набагато краще. Напруга відразу спадає. Раніше переслідували почуття провини, безнадійність і сум'яття стали суттєвою частиною внутрішнього світу. Коли мене вислухали й почули, я вже по-новому сприймав свої переживання й міг просуватися далі. Викликає подив, що почуття, які здавалися жахливими, стають цілком терпимими, коли хто-небудь вислухає, а нерозв'язні проблеми стають посильними. Я глибоко ціную чуйне, емпатичне, уважне вислуховування".

У ситуації консультування адекватна емоційна взаємодія неможлива без прийняття до уваги перенесення й контрперенесення. Як правило, вони співіснують: іноді їх порівнюють із двома сторонами магнітофонної стрічки. Мається на увазі перенесення почуттів, потягів, настанов із "там і тоді" у "тут і тепер" і навпаки. Таку транспозицію здійснює клієнт стосовно консультанта (перенесення) і консультант стосовно клієнта (контрперенесення).

**Перенесення.** "Перенесення", яке відкрив у свій час S. Freud, — одне з фундаментальних досягнень психоаналізу. Це вчення нерідко називають також систематичним аналізом перенесення. Спочатку Freud вважав перенесення перешкодою на шляху розвитку психотерапії, однак у 1907 р. після першої зустрічі із С. Jung у Відні позиція засновника психоаналізу змінилася. На думку Freud вплинула категоричність твердження Jung, що "перенесення — це альфа й омега терапії".

Можливість перенесення в консультуванні й психотерапії в даний час більшою або меншою мірою визнають представники майже всіх теоретичних

орієнтацій. Перенесення є складовою частиною консультативного (психологічного) контакту. Даний психологічний феномен спостерігається в будь-яких міжособистісних стосунках, однак у консультативному контакті він набагато інтенсивніший через природу самого контакту. Консультант свідомо підтримує власний авторитет, мало говорить про себе й залишається анонімним, оскільки до нього звертаються за допомогою. Цим полегшується процес перенесення.

Існують два основних визначення перенесення. Відповідно до класичного психоаналітичного визначення, перенесення — це поживлення комплексу Едіна в психологічній ситуації. Реакція на психолога така, немов він є учасником ранніх едіпових стосунків клієнта, тобто клієнт сприймає його в ролі батька або матері. В едіповому контексті визначення є занадто обмеженим; його важко прийняти, не дотримуючись психоаналітичної орієнтації. Вважаючи перенесення універсальним феноменом консультативного контакту, його можна визначити як повторення в стосунках із консультантом почуттів і настанов, звичних у минулому для стосунків із значущими людьми (насамперед). Greenson (1965; цит. за Сохнув, 1988) пропонує більш узагальнене визначення: "Перенесення — це неадекватне й персеверативне переживання почуттів, потягів, фантазій, настанов і залучення захисних механізмів, що виникли в минулому в стосунках із значущими людьми, під час актуальної міжособистісної взаємодії. Підкреслимо, реакція перенесення являє собою повторення минулого й неприйнятна в сьогоденні".

Перенесення в консультуванні й психотерапії характеризують такі риси (Gelso, Fretz, 1992):

1. Перенесення завжди є помилковим у тому розумінні, що клієнт уявляє консультанта у фальшивому світлі, тобто приписує йому риси, властиві іншим людям з іншого часу. Звичайно, помилковими є не всі уявлення клієнта; консультантові важливо відрізнити реалістичні реакції від реакцій перенесення.
2. Перенесення буває позитивним і негативним. Позитивне перенесення

ґрунтується на залежності клієнта від ідеалізованого образу батька, що любить та опікує, на почутті захищеності й потребі у творчому самовираженні. Позитивна настанова клієнта в ставленні до консультанта, що виникла завдяки перенесенню, виражає стосунки минулого. Наприклад, клієнт, якому в дитинстві бракувало любові, схильний бачити в консультанті людину більш сильну й люблячу, ніж той є насправді. Негативне перенесення ґрунтується на пережитих у дитинстві почуттях відчуженості й ворожості. Якщо в консультуванні ці настанови не змінюються, терапія стає неможливою.

3. Виникненню перенесення сприяють нейтральність і невизначеність консультанта.

Поняття "**нейтральність**" у психотерапії не має визначення. Нейтральність не ідентична байдужості або дефіцитові турботливості. Йдеться про те, що консультант повинен бути безстороннім і не нав'язувати клієнтові своїх цінностей. Невизначеність означає приховування від клієнта своїх почуттів, настанов, життєвих цінностей. Нейтральність і невизначеність консультанта створюють специфічну атмосферу стосунків, що дозволяє виникнути й проявитися перенесенню. Воно виявляється і за відсутності цих умов, однак останні полегшують виникнення перенесення й посилюють його.

4. Перенесення — несвідомий процес.

Хоча почуття клієнта стосовно консультанта можуть бути і цілком свідомими, але сам факт, що вони привнесені з інших, більш ранніх стосунків, не усвідомлюється.

5. Перенесення найчастіше виникає у сферах, де існують нерозв'язані дитячі конфлікти зі значущими особистостями.

Коли люди загрузли в епізодах минулого, вони схильні спотворено сприймати сьогодення, У психотерапії і консультуванні цінність перенесення досить висока. Воно дозволяє проникнути в минуле клієнта й побачити, яким чином останній пов'язаний зі значущими особистостями (батьками,

близькими), модифікує реакції сьогодення. Це дуже важливо у випадках, коли розлад поведінки, особисті проблеми постійно "підкріплюються" підступними реакціями перенесення. Консультант як об'єкт перенесення інтерпретує проєкції і надає клієнтові можливість оцінити свою поведінку в ракурсі причинності, щоб позбутися травм і фантазій минулого. Така робота надає консультуванню характеру "корекції емоційного досвіду".

Рішення про те, чи варто робити перенесення об'єктом обговорення, є рівносильним вибору між операцією і консервативним лікуванням. Перший варіант призводить до значних внутрішніх змін, а другий зберігає status quo. Звичайно, вибір завжди залежить від конкретної ситуації.

У деяких випадках не рекомендується занадто заглиблюватися в реакції перенесення клієнта і їх інтерпретацію:

- при спотвореному сприйнятті реальності;
- при недостатці часу для роботи з перенесенням (короткотермінове консультування);
- за відсутності нормального робочого альянсу з клієнтом;
- коли клієнт через ослаблення механізмів психологічного захисту не може бути толерантним, страждаючи від проявів тривоги й фрустрації;
- коли метою консультування є не вирішення глибинних конфліктів, а наприклад, пристосування до поточних життєвих ситуацій.

Однак не слід забувати про проблеми, що виникають через неконтрольоване перенесення у випадку припинення консультативного контакту, коли залишилася без обговорення інтенсивна прихильність клієнта до ідеалізованого консультанта (позитивне перенесення) або ненависть до нього (негативне перенесення). Тому консультантові не личить ігнорувати почуття клієнта. Їх слід обов'язково обговорити, вибравши, звичайно, доцільну глибину обговорення.

Трансформація перенесення в процесі консультування схожа на емоційний розвиток дитини. Дитина поступово переходить від думки про батьків як усемогутніх і всезнаючих до більш реалістичного підходу, оцінюючи їх як

простих людей, які, проте, посідають особливе, важливе місце в його емоційному світі. Подібним чином і клієнт у процесі консультування починає реалістичніше оцінювати консультанта; досвід контакту стає складовою частиною психіки самого клієнта.

Перенесення, власне кажучи, створює умови для інтеріоризації консультанта й сприяє формуванню специфічної, але надійної інстанції, до якої можна звернутися в разі виникнення життєвих ускладнень. Позитивному перенесенню завжди властива певна (найчастіше тимчасова) ідеалізація консультанта з еротичним відтінком, якщо він і клієнт належать до різної статі. Еротична настанова в ставленні до консультанта нерідко виражається побічно: паузами, мовчанням, скаргами на щось; маніпулятивними рухами; хвилюванням, якщо консультант не прийшов або спізнюється; забуванням сплатити за консультацію; інтересом до особистого життя консультанта; конкуренцією з іншими клієнтами; постійним цитуванням його висловлювань і т. п.

Подарунки також є формою вираження почуттів до консультанта. Дарування може означати багато чого й значно ускладнює консультування: іноді це просто хабар; часом — демонстрація бажання мати з консультантом особливі, довірчі стосунки; інколи, підносячи подарунок, клієнт хоче довести, що знає смаки й потреби консультанта. За такої мотивації поведінки клієнта консультант повинен відмовитися від подарунка, якщо не бажає бути втягненим в ігри маніпулятивного характеру. Однак у деяких випадках подарунок відбиває щире вдячність, повагу до консультанта і відмова від нього може образити клієнта. Бажано однак у процесі консультування уникати подарунків і почекати завершення терапії. Тоді подарунок стає приводом до останнього обговорення з клієнтом досягнутих успіхів і відповідності (або невідповідності) подарунка реальній ціні консультування в екзистенційному розумінні.

Консультант повинен ставитися з розумінням до того, що клієнти тим чи іншим чином виражають свої почуття. Ці почуття є справжніми, але водночас

і нереалістичними. Якщо консультант розуміє почуття клієнта, однак не відповідає на них, не ображаючи при цьому клієнта своєю відчуженістю, консультування стає глибшим та інтенсивнішим. З іншого боку, клієнти повинні розуміти, що консультант не може бути їхнім сексуальним партнером. Таке табу допомагає усвідомити миттєві обмеження на задоволення бажань.

**Контрперенесення.** Оскільки консультативний контакт подібний до вулиці з двостороннім рухом, мабуть, і консультант вносить у стосунки з клієнтом свої життєві ускладнення. Контрперенесення є настільки ж універсальним явищем у психологічному консультуванні й психотерапії, як і перенесення. Незалежно від зрілості особистості консультанта, він — людина і неодмінно має нерозв'язані внутрішні конфлікти. Хворобливі теми якраз і породжують контрперенесення, коли клієнт мимоволі їх торкається.

Gelso і Fretz (1992) розрізняють тотальне (занадто широке) й класичне визначення контрперенесення. Тотальне визначення охоплює всі емоційні реакції консультанта на клієнта. До контрперенесення тоді можна зарахувати і цілком природні реакції консультанта, не пов'язані з його внутрішніми конфліктами. Класичне визначення характеризує контрперенесення як відповідну реакцію на перенесення клієнта. Проміжне визначення характеризує контрперенесення як проектування консультантом своїх проблем на матеріал, наданий клієнтом, який як пов'язаний з перенесенням, так і не пов'язаний з ним.

Найчастіше причини контрперенесення такі:

- прагнення консультанта сподобатися клієнтам, бути прийнятим і гідно оціненим;
- побоювання консультанта, що клієнти можуть про нього подумати зле, не прийти на зустріч і т. п.;
- еротичні й сексуальні почуття консультанта до клієнтів, сексуальні фантазії, пов'язані з клієнтами;
- надмірна реакція на клієнтів, що провокує в консультанта почуття, загострені його внутрішніми конфліктами;



- прагнення грати роль пророка і давати клієнтам нав'язливі поради, як їм варто жити.

Яким є контрперенесення — психологічним чи антипсихологічним? Допомагає чи заважає воно консультуванню? Відповіді на ці запитання залежать від того, чи виявляється контрперенесення у формі зовнішніх проявів у поведінці, чи являє собою тільки переживання консультанта. У першому випадку йдеться про дії на основі внутрішніх конфліктів, і, звичайно, таке контрперенесення необхідно обговорити з колегою або в спеціальних групах професіоналів, тому що неконтрольоване й погано усвідомлюване контрперенесення заважає об'єктивності консультанта. Як внутрішні переживання, контрперенесення може виявитися досить цінним (Gelso, Fretz, 1992), оскільки допомагає консультантові краще зрозуміти, як впливає поведінка клієнта на нього та на інших людей. У будь-якому випадку, вплив контрперенесення на процес консультування залежить від бажання й готовності консультанта з'ясувати причини своїх справжніх почуттів до клієнтів.

## ПРОЦЕС ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

Процес консультування являє собою сумісну роботу консультанта й клієнта з метою вирішення певної проблеми, здійснення бажаних змін у житті клієнта. Цей процес складається з таких фаз: підготовки, діагнозу, планування дій, впровадження та завершення.

Перша фаза — **підготовка** — передбачає такі моменти: перший контакт; обговорення того, що клієнт бажав би змінити і як консультант може допомогти йому в цьому; пояснення ролей консультанта й клієнта; розробка плану завдання й т. п.

Друга фаза — **діагноз** — являє собою поглиблений діагноз проблем, що вирішуються, і ґрунтується на детальному вивченні та аналізі фактів, пов'язаних із зазначеною проблемою.

Третя фаза — **планування дій** — передбачає з'ясування й вирішення проблем, включаючи розробку стратегії й тактики реалізації змін.

**Впровадження** як четверта фаза консультування передбачає перевірку правильності та виконання пропозицій, підготовлених консультантом у співпраці з клієнтом.

На завершальному етапі процесу консультування проводиться **оцінка результативності**, обговорюються й приймаються, якщо це необхідно, завершальні звіти, планується можливе продовження співпраці.

Важливу роль у процесі консультування відіграють **стосунки між** клієнтом та консультантом, які можуть по-різному ставитися до очікуваного результату й шляхів реалізації завдань. Тому необхідно, по-перше, спільними зусиллями правильно з'ясувати суть проблеми; по-друге, клієнт і консультант повинні визначити, чого вони хочуть досягнути, як можна оцінити майбутні результати. Крім того, важливо знати, у яких ролях клієнт і консультант будуть брати участь у вирішенні проблеми.

У процесі консультування можна вирізнити **типові моделі поведінки** та відповідні ролі, які слід розташувати вздовж осі: недирективна — директивна поведінка.

У першому випадку консультант надає клієнту інформацію, яку той зможе використати, у другому — займає позицію керівника або є ініціатором дій.

Під час консультування консультант впливає на клієнта. Зазначимо, що важливо активізувати клієнта, його ініціативу, але не маніпулювати ним.

Найчастіше використовуються такі **методи дії (впливу)**:

- демонстрація теоретичних знань і досвіду консультанта;
- прояв професійної чесності в роботі;
- утвердження загального погляду;
- використання заохочення, зняття відчуття напруженості й тривоги.

Консультування не є самоціллю. Його зміст — у зміні особистісних особливостей і поведінки клієнта. Прагматичну модель змін особистості розробив у свій час К. Левін. Згідно із цією моделлю в процесі змін можна

виокремити три послідовні стадії:

1. **"Розморозжування"**. Спостерігається підвищений рівень напруженості, який спричинює відчуття потреби в змінах; ускладнюються звичні контакти чи порушується усталений порядок; знижується рівень самоповаги.
2. **"Зміни"**, або **рух до змін**. Людина починає практикувати нові стосунки або нові форми поведінки.
3. **"Повторне заморожування"**. Відбувається тоді, коли особа, яка змінює свою поведінку, починає реалізовувати зміни на практиці. При цьому велику роль відіграє сприятливе та підтримуюче середовище. Ситуація, за якої спостерігається значне протистояння змінам, вимагає від психолога враховувати вплив таких чинників:

- характеру допустимих змін (необхідно уникати пропозицій, які клієнт буде вважати культурно неприйнятими й нездійсненними);
- темп змін (необхідно вирішити, якими повинні бути заплановані зміни: фундаментальними, разовими чи поступовими, тобто проводитися в декілька етапів);
- "час прийняття" (час, необхідний для того, щоб клієнт переконався в необхідності та банальності запропонованих змін);
- готовність клієнта до змін;
- рівень вольової саморегуляції.

Перед консультуванням необхідно визначити **попередній діагноз**. Накопичення даних про клієнта й виявлення його основних проблем відбувається під час бесіди консультанта з клієнтом. Часто на цьому етапі клієнт відчуває труднощі у їх формулюванні, приймаючи симптом за проблему, маючи упереджену думку про причини її виникнення, демонструючи односторонність погляду й т. п.

Процес психологічного консультування починається із **зустрічі**. Зустріч, власне кажучи, — одне із ціннісних понять у сучасній гуманістичній та консультативній допомозі, залучене в психологію з екзистенціалізму.

Завдяки тривалим та детальним дослідженням початкових моментів контакту виявилось, що вирішальними для початкового орієнтування партнерів, уособлення себе в ситуації спілкування, формування власного самовідчуття, що впливає на вибір тієї чи іншої стратегії поведінки із співбесідником, є **перші 4 хвилини контакту**. Саме перші 4 хвилини для партнерів — найважчі. За цей час найчастіше виробляються неусвідомлені, але стратегічно важливі рішення, які стосуються сприйняття партнера (див. теми 1,4), оцінки його особи та прогнозування можливих стосунків. Перші хвилини зустрічі надзвичайно важливі як вільний, поза установкою простір для формування першого враження про людину і, у нашому випадку, оцінки особистісного (психологічного) потенціалу клієнта (детальніше про це йдеться нижче).

Із трьох фаз будь-якого людського спілкування — початку стосунків, їх розвитку, динаміки та припинення — перша фаза, безперечно, є ключовою. Особливо в ситуаціях надання психологічної допомоги.

Під час першої зустрічі з клієнтом немає жодної, буквально жодної деталі, яка б не мала значення для успіху першого контакту: від виразу обличчя, погляду, інтонації та відстані до клієнта (оптимальна — 1,5 м) до введення клієнта в семантику консультативної та психологічної роботи. Звичайно, уся наступна психологічна робота не може визначатися першою зустріччю, і прожиття психологічної допомоги як перенавчання, просвіти або психотерапії проходить кілька етапів, але в консультативній роботі, зокрема, справа може обмежитися єдиною бесідою. Ось чому початковому контактові надається таке велике значення.

Що необхідно й бажано для успішного здійснення першої консультативної бесіди?

**Інформація.** Без сумніву, бажано (як свідчить практика консультативної роботи в багатьох країнах), аби до першої зустрічі, скажімо, під час запису на консультацію, клієнт повідомив про себе орієнтовні формальні відомості приблизно в такому обсязі: ім'я та прізвище, вік, професія та освіта, сімейний

статус, хто його направив, чи має досвід спілкування із психіатром або психологом. Наявність такої формальної інформації вивільняє робочий час психолога для змістовної роботи.

**Психодіагностичне обстеження.** У багатьох випадках (профконсультації, інші ситуації, що вимагають позамедичної психотерапії) корисною видається попередня особистісна діагностика, що полегшує орієнтування в особистих особливостях клієнта і його стану. Якщо обстеження проводиться до консультативної бесіди, то краще, аби проводив його не сам психолог-консультант, а його співробітники або колеги.

Що перешкоджає успішному проведенню першої зустрічі? Не слід навантажувати себе інформацією про особу та життя клієнта, що виходить не від нього персонально. Не слід сперечатися з клієнтом, спростовувати його твердження (це не означає, звичайно, що психолог зобов'язаний з усім погоджуватися, у тому числі, наприклад, поділяти хиби або явні забобони, але й активно протидіяти їм з місця — непрофесійно); хвалити клієнта або обнадіювати без очевидних підстав; давати нереальні обіцянки; інтерпретувати його поведінку або давати оцінку діям і вчинкам; ставити клієнтові додаткові запитання про сторони життя чи проблеми, до яких він надто чутливий; переконувати клієнта в необхідності роботи з вами або іншим психологом; підтримувати клієнта в його нападках на інших осіб (батьків, дітей, чоловіка чи дружину, інших спеціалістів і т. п.)

Крім того, слід враховувати тенденції в сприйнятті психологів-консультантів. Із психологічних досліджень відомо, зокрема, про такі особливості сприйняття клієнтами психологів-консультантів: фізично привабливі психологи сприймаються більш позитивно, ніж фізично непривабливі: одні й ті ж психологи сприймаються по-різному — залежно від того, із якою проблемою приходить клієнт, — з особистою чи соціальною (втрата роботи, профконсультація); люди більше схильні покладатися на тих професіоналів, чії соціокультурні цінності (релігійні, світоглядні) збігаються з їхніми власними; люди різняться у своїх оцінках стосовно того, наскільки психолог

відповідає прийнятим у суспільстві соціальним нормам благополуччя та статусу (сімейний стан, відповідність "лику професії"; ступінь видимого благополуччя та ін.).

Ці та багато інших обставин, не кажучи вже про репутацію та авторитетність, відіграють свою роль під час першої зустрічі.

Консультативна бесіда — один із найголовніших методів надання психологічної допомоги. Наближена до соціологічної техніки опитування, що дістала назву "глибинного інтерв'ю", консультативна бесіда — це особистісно зорієнтоване спілкування, у процесі якого здійснюється загальне орієнтування у власних особливостях та проблемах клієнта, вибудовується та підтримується партнерський стиль стосунків (на рівних), надається психологічна допомога відповідно до потреб, проблематики та характеру консультативної роботи. Консультативна бесіда залежно від етапу роботи буває початковою, процесуальною, завершальною та підтримуючою.

Метою початкової консультативної бесіди є здобуття прихильності клієнта до особи консультанта та зняття напруженості; встановлення контакту; заохочення до обговорення проблематики та визначення за необхідності часових та інших можливостей клієнта для спільної роботи: надання інформації, встановлення робочих (партнерських; таких, що базуються на співпраці) стосунків із клієнтом; погодження так званого "робочого контракту" (заохочення саморозуміння, власної активності та відповідальності, формування реалістичних очікувань стосовно спільної роботи). Одне з найважчих завдань — заохочення клієнта до розповіді про свої проблеми й про себе. Навіть коли клієнт довіряє консультантові та не відчуває ніяких міжособистісних бар'єрів, до дії може залучитися психологічний захист, активуючи опір, тим більше, коли людину хвилюють дуже особисті, часом навіть інтимні проблеми. Якщо до того ж людина звернулася за допомогою не сама, а була направлена іншим спеціалістом, учителем або частіше знайомими чи родичами, опір може дуже ускладнити роботу консультанта. Адже зрозуміло, крім усього іншого, що жодна людина, в якому б віці вона не була,

не прийде до іншої, чужої людини, щоб просто й щиро погомоніти про те, що не завжди можна відкрити не лише найближчому другові, а й собі.

Умовляння, визнання суб'єктивних бар'єрів, які довелося подолати клієнтові, висловлення у зв'язку із цим поваги та ставлення з відтінком позитивного розуміння — один із можливих ключів до зменшення опору. Питання, що стосуються стану клієнта, його самовідчуття в обстановці консультування також допомагають зняти напруження. Основна місія психолога-консультанта на початку — бути каталізатором, "полегшувачем" процесу комунікації.

Надзвичайно важливо, так би мовити, відчутти людину, вловити її потреби, переживання, прагнення. Як правило, за час зустрічі клієнт неодноразово ненавмисне продемонструє свої потреби й проблеми. Недарма Фрейд говорив про те, що "таємниця людини просочується крізь пори її шкіри". Хоча клієнт може прямо й не сказати про те, що його найбільше хвилює, або ж навіть і не усвідомлювати своїх справжніх проблем, уже перша зустріч дає багатий матеріал для орієнтування в якостях особи, вірогідній проблематиці та реальних, хоча й прихованих, потребах клієнта.

Завершення першої консультативної бесіди — не менш важлива справа, ніж її початок. Критерії позитивного завершення саме першої зустрічі настільки важливі, що в сучасній літературі їх виділяють як підґрунтя для надання переваги у виборі психолога або консультанта.

Практика показує, що саме останні хвилини першої зустрічі можуть викликати почуття дискомфорту як у консультанта, так і в того, кого консультують. Відчуття розчарування, почуття нерозуміння або звернення не за адресою, почасти — при всіх рівнях і з професійного погляду бездоганних параметрах — виникають через відчуття незавершеності ситуації. Справді, у лікаря пацієнт отримує направлення на аналіз або рецепт, у юриста — консультацію та керівництво до дії, а в психолога часто — сподівання, які не збулися, адже йому не лише не виписали рецепта, а й навіть не дали поради. Тому дуже суттєвим моментом є саме словесне, означене завершення бесіди

при потенційній незавершеності самої ситуації звернення за психологічною допомогою.

Перша зустріч, перша консультативна бесіда, вводячи клієнта до контексту психологічної допомоги як специфічної за змістом і метою психосоціальної практики зазвичай зовсім не вичерпує — та навіть частково не може охопити весь багатоскладовий репертуар психотехнік, якими користується психолог залежно від проблематики клієнта, інтенсивності й характеру психологічної допомоги та власних переваг.

Незалежно від форми проведення — індивідуальної чи групової — психологічна допомога в усіх своїх різновидах (від консультування до позамедичної психотерапії), якщо не обмежується одноразовою ситуативною консультацією, як правило, проходить кілька стадій.

Синтезований, з описами, що є в літературі, наш власний досвід практичної роботи дає нам змогу досить обґрунтовано виокремити наступні — з функціонального та змістового поглядів — етапи.

1. Початковий етап — етап входження до **ситуації психологічної** допомоги. Орієнтування в проблемі, встановлення контакту й виробничих стосунків, прийняття рішення про тривалість курсу консультативного або психологічного процесу з часом може зайняти одну зустріч або розгортатися протягом кількох консультативних бесід. Справа в тому, що інколи формальна згода налаштуватися на ситуацію психологічної допомоги не означає фактичного сприйняття ситуації клієнтом. І лише, скажімо, після завершення процесу сприйняття особи психолога-консультанта клієнт зможе сприйняти саму ситуацію психологічної допомоги.

Відповідно, основні завдання психолога на першому етапі (визначальному для встановлення робочих стосунків) такі:

- підтримка мотивації клієнта до спільної роботи;
- роз'яснення справжніх (реалістичних) можливостей психологічної допомоги й корекція нереалістичних очікувань (наприклад, "повернути чоловіка");



- висловлення готовності зрозуміти, сприйняти клієнта й надати йому необхідну психологічну допомогу;
- пробна постановка мети психологічної допомоги та визначення орієнтовних періодів та результатів роботи;
- за необхідності самоаналіз власних ускладнень.

З боку клієнта, відповідно, перший етап роботи може супроводжуватися сумнівами, ваганнями, опором, що проявляється в небажанні сприйняти визначення ситуації, яке дав психолог, в агресивному, ворожому чи, навпаки, надто залежному ставленні, у виникненні сексуального інтересу, тобто всієї тієї гами почуттів і переживань, які свідчать про прояви реакції захисту, що перешкоджає встановленню виробничих стосунків довіри та поваги.

**2. Етап дії та прожиття ситуації психологічної допомоги.** Передбачає роботу з особистісним матеріалом клієнта, його переживаннями, стосунками, почуттями, сновидіннями. Це простір для виникнення та виявлення специфічних психологічних феноменів, властивих консультативній та психологічній роботі. Останні формуються під впливом тієї чи іншої психологічної або консультативної парадигми та техніки.

Власне, завдання психолога на цьому етапі впливають з логіки його дій та феноменології переживань клієнта. Серед них назвемо такі:

- забезпечення емоційного реагування;
- опрацювання й символічне задоволення тих або інших неусвідомлених потреб;
- створення умов для інсайту й катарсису;
- підкріплення бажаного напрямку дій (перенавчання);
- забезпечення умов для глибокої особистісної рефлексії та прожиття ситуації вільного й відповідального вибору й т. п.

З боку клієнта ця стадія характеризується надзвичайно напруженими й насиченими переживаннями, значним впливом особистісного матеріалу, що актуалізується в усьому своєму розмаїтті під час та в проміжках між консультативними бесідами та психологічними сеансами. Критеріями успішного

проходження даного етапу можуть слугувати почуття полегшення та вдячності, які виникають спонтанно. Далі починається наступний етап.

**3. Етап входження до нового досвіду.** Це стадія особистісних трансформацій та спроб залучення до нового способу життя, вільного від колишніх хиб та проблем. На цьому етапі психологічної допомоги клієнт переводить своє нове самодосягнення та осмислення світу до простору дій, формує та формулює нові мотиви й цілі, нові життєві цінності й стратегії, відчуває подив, сумніви, захоплення, впевненість у подоланні суттєвих у минулому перешкод, успішний пошук виходу і разом з тим — нові сумніви, потреба в підтримці, бажання зрозуміти, "що ж було зі мною до цього часу". Це етап прощання із собою колишнім і повернення до "себе справжнього".

Перед психологом постають на цьому етапі такі потенційні завдання:

- емоційна та екзистенційна підтримка клієнта;
- підкріплення тенденцій до особистісних переорієнтацій та традицій;
- допомога в подоланні особистісної та ситуативної тривоги, зумовленої змінами в життєвому просторі;
- самоаналіз ціннісно-смислових або поведінкових перешкод, що блокують реалізацію необхідних дій;
- санкціонування можливості іншого способу дій, стосунків, визначення мети буття.

З боку клієнта типовими проявами можуть бути відчуття невпевненості у своїх силах, зміни настрою від сумного до радісного, страх перед майбутньою розлукою із психологом ("Як же я тепер буду без Вас") й інші подібні почуття, пов'язані з входженням до іншого семантичного простору, до інших способів буття.

**4. Останній етап — входження збагаченого новим досвідом клієнта до повсякденності.** Це заключна стадія головного масиву психологічної консультативної та психологічної роботи. Як і завершення будь-якої справи, де, як відомо, "кінець — ділу вінець", даний етап надзвичайно важливий з різних поглядів.

Його значимість відображають специфічні завдання, що постають перед психологом:

- підбадьорювання клієнта, наголошування на часовій обмеженості як проблематики, що травмувала, так і консультативного (психологічного) процесу;
- аналіз елементів залежності в поведінці клієнта й допомога в досягненні максимально можливої самостійності й самодостатності;
- перевизначення й переосмислення ситуації психологічної допомоги як наданої людині можливості краще зрозуміти власні мотиви, цінності, мету та вибір;
- знаходження "золотої середини" між тенденціями надмірного опікування, заступництва та емоційного відсторонення від клієнта.

Для клієнта завершальна стадія спільної роботи є досить важким етапом. Ці труднощі пов'язані з припиненням емоційно насичених стосунків, у яких людина почувалася захищеною, із певним страхом входження до "справжнього" життя, де неможливо буває переграти ще раз ситуацію і де інколи в людини немає взагалі ніякого перестрашування. Адже цінність стосунків із психологом у тому й полягає, між іншим, що вони — самостійна цінність, що вони є "розкішшю людського спілкування", чого не завжди можна досягти в житті і що в чистому, цілющому, нічим не засміченому вигляді можливе лише в ситуації психологічної допомоги. Зрозуміти побоювання клієнта, вселити в нього впевненість, наголосити на тому, що у випадку необхідності він може розраховувати на кілька підтримуючих зустрічей — така, власне кажучи, схема завершального етапу. Вчасно звільнити життєвий простір клієнта від себе — одне з професійно важливих, якщо не найважливіших, завдань психолога на останньому етапі.

Природно, що кожен із названих етапів має свою тривалість, як і підтримуюча фаза. Залежно від специфіки проблеми, підходів і можливостей клієнта та психолога тривалість спільної роботи, як уже відзначалося, може коливатися від однієї зустрічі до кількох місяців та років. При цьому робота

може обмежуватись або перерватися на будь-якому з етапів. За винятком класичного психоаналізу, де весь курс займає від 5 до 20 років, звичайна тривалість роботи сучасних психологів та психологів становить від однієї години до двох років (за матеріалами вітчизняної та американської наукової періодици). Практика вітчизняних спеціалістів засвідчує, що психологічна допомога за наших умов обмежується, як правило, кількома зустрічами, у середньому від 1 до 40 годин. Причому з часом можливе повторне проходження тієї чи іншої процедури психологічної допомоги, що конкретно визначається вже під впливом цілої низки параметрів (проблематика, вид роботи, особистісні властивості та ін.).

Однак уже на початку процесу виникає найважливіше питання — у певному розумінні навіть професійно суттєва проблема (причому взаємозначуща і для клієнта, і для спеціаліста) — орієнтування в особистісному потенціалі клієнта та прогнозування перспектив спільної роботи.

Узагальнення досвіду колег та власного досвіду, спеціальні дослідження, спрямовані на виявлення можливостей прогнозування та оцінки перспектив роботи з даним клієнтом, дають змогу виокремити деякі параметри, суттєві для орієнтування в потенціалі клієнта, можливі строки роботи та її успішність. Ці параметри враховуються, природно, на початковому етапі роботи і навіть під час першої зустрічі, тому вони не містять у собі такої специфічної ознаки, як взаємини клієнта із психологом. Зрозуміло, однак, що саме можливість повноцінних виробничих взаємин є значною мірою функція від оцінки двох середніх визначальних конститuentів: особи клієнта та особи психолога.

Нагадуванням про те, що прогноз успішності спільної роботи завжди обопільний, оскільки містить, крім зазначених моментів, і такий важливий чинник, як обґрунтована віра в успіх, ми й завершуємо цей розділ.

## МЕТОДИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

Для ефективного психологічного впливу істотне значення має просторова й часова організація бесіди, хоча, безперечно, багато того, що можна сказати із цього приводу, стало вже прописними істинами.

Типові помилки консультативної бесіди:

- не встановлено необхідний психологічний контакт, що заважає створенню сприятливого для бесіди клімату;
- передчасний перехід до вирішення проблеми без достатнього вивчення її суті;
- авторитарність стосовно співрозмовника, нав'язування йому власного розуміння проблеми;
- думка співрозмовника не вислуховується або дискредитується;
- тим чи іншим способом створюються перешкоди для роз'яснення співрозмовником своєї точки зору;
- постановка співрозмовнику прямих запитань за умови, що такої необхідності немає.

**Простір бесіди.** Ідеальною для консультування є ситуація, коли психолог має можливість приймати клієнта в спеціально обладнаному для цього кабінеті, де максимально забезпечено конфіденційність, зручність і комфорт, де ніщо не привертає увагу клієнта, не відволікає його від бесіди. Але навіть у тому випадку, коли цей варіант недоступний (немає зручних меблів і спеціального приміщення), консультацію можна успішно гіровести, спеціально впорядкувавши якусь частину простору, найкраще в кутку, де можна було б посадити клієнта спиною до дверей, обмеживши його поле зору і таким чином максимально зосередивши його на консультанті.

Ідеальний варіант розміщення психолога й клієнта — один навпроти одного й трохи навскіс, щоб кожен з них добре бачив особу співрозмовника, а при бажанні міг би без особливих зусиль відвести очі вбік. Найкраще, якщо вони сидять не занадто близько один до одного й у них є простір для ніг, достатній для того, щоб вільно встати або сісти на своє місце. Непогано, коли

між ними є щось схоже на журнальний столик, куди можна що-небудь покласти або за необхідності зробити на ньому якісь записи. Великий стіл може стати перешкодою й сприйматися як бар'єр між клієнтом і консультантом.

**Час бесіди.** Час є дуже важливою характеристикою консультативної бесіди. Ідеться насамперед про правильний вибір часу бесіди, коли і у клієнта, і в консультанта є можливість поговорити спокійно, не поспішаючи, на свіжу голову. Це багато в чому визначає, наскільки ефективним та успішним буде консультативний вплив.

Крім того, час має величезне значення і для самого процесу бесіди, яка повинна мати чітко визначені початок і кінець. Годинник на столі або на стіні — це важливий атрибут психологічного кабінету, що нагадує клієнтові й консультантові, що час іде і їм обом необхідно працювати активно й динамічно.

Багато чого в консультативній бесіді не підпорядковується плину часу. Для того, щоб клієнт належним чином зрозумів і прийняв будь-яку репліку або інтерпретацію консультанта, вона повинна з'явитися не занадто пізно й не занадто рано. Бесіда розгортається поступово, але кожна її частина, кожен етап має відбутися у відведений для цього часовий відтинок. У протилежному випадку консультант може не встигнути, не вкластися в час прийому, а отже, не лише не допомогти клієнтові цього разу, але, можливо, і підірвати його віру в ефективність психологічного впливу.

Консультативну бесіду можна порівняти з літературним твором, де є свій пролог, розвиток сюжету, зав'язка, розв'язка, кульмінація й епілог. Інакше кажучи, бесіда консультанта з клієнтом — процес аж ніяк не випадковий: вона організовується відповідно до визначених правил проведення, які роблять її ефективною й цілеспрямованою.

У чому ж полягають основні правила проведення бесіди в психологічному консультуванні?

Досить умовно бесіду консультанта з клієнтом можна поділити на **чотири**

**етапи:**

- 1) знайомство з клієнтом і початок бесіди;
- 2) розпитування клієнта, формулювання й перевірка консультативних гіпотез;
- 3) корекційний вплив;
- 4) завершення бесіди.

Тривалість прийому, під час якого, власне, і відбувається бесіда, значно варіює залежно від мети й завдань консультування, організаційних форм, у рамках яких вона проводиться, а також теоретичних настанов консультанта. Але все-таки в більшості випадків прийом триває близько однієї години (як у нашій країні, так і за кордоном).

Орієнтовно цю годину можна розподілити за визначеними вище етапами бесіди в такий спосіб:

- 1) початок бесіди — 5-10 хв.;
- 2) розпитування клієнта — 25-35 хв.;
- 3) корекційний вплив — 10-15 хв.;
- 4) завершення бесіди — 5-10 хв.

Зупинимося докладніше на тому, що являє собою кожний із цих етапів, яка мета кожного з них і які завдання повинен встигнути вирішити консультант у відведений для цього час, які найпростіші прийоми організації процесу бесіди.

**Початок бесіди.** Перше, що необхідно зробити консультантові під час прийому — це зустріти й посадити клієнта. Успіх бесіди багато в чому залежить від того, наскільки психолог зуміє проявити себе як доброзичливий і зацікавлений співрозмовник уже з перших хвилин. Консультант може продемонструвати свою зацікавленість і доброзичливість із найперших хвилин зустрічі, піднявшись назустріч клієнтові, а то і зустрівши його у дверях кабінету; при необхідності можна допомогти зняти верхній одяг, показати, куди зручніше поставити сумки, а потім запропонувати сісти. Краще, якщо консультант із самого початку підбадьорює клієнта репліками на зразок:

"Проходьте, будь ласка", "Сідайте зручніше" й т. п. Що тут є важливим, у чому консультант-початківець може припуститися помилки?

Не слід занадто метушитися, загравати з клієнтом, із перших хвилин намагатися вступити з ним в активний контакт, пропонувати й обіцяти свою допомогу. Ситуація початку бесіди для людини, що прийшла до психолога вперше, сповнена дискомфорту; йому необхідно дати час оговтатися, прийти до тями. Добре, коли консультант не занадто багатослівний; безпосередньо перед початком бесіди краще зробити паузу (не дуже тривалу — 45-60 секунд, інакше в клієнта може виникнути стан напруженості й розгубленості; цієї паузи буде достатню для того, щоб клієнт встиг зібратися з думками й оговтатися).

Дуже важливий момент початку бесіди — знайомство з клієнтом по імені (про можливість використання імені клієнта для організації бесіди докладно йтиме мова в наступному розділі). Власне кажучи, клієнт може відмовитися назвати себе, але забувати або не запропонувати йому представитися — це значить багато в чому приректи консультацію на невдачу. В українській мові існує безліч можливостей використання імені людини, наприклад: Олена, Оленка, Оленонька, Оленочка, Олененька, Оленуня, Олену-ся, Оленця, Оленцуня, Олеся, Лена, Ленонька, Леночка, - Ленуня, Ленуся, Єля, Ляля, Льоля, Олена Миколаївна — це все варіанти одного й того самого імені. Оптимальна позиція консультанта стосовно клієнта — це позиція рівності, одним із проявів якої є рівність імен. Це означає, що краще, якщо психолог представляється так само, як клієнт — на ім'я й по батькові, просто по імені й т. п. (із цієї рекомендації можуть бути винятки, пов'язані з віком співрозмовника, а також із специфікою умов, у яких проходить консультація). Важко передбачити, як саме представиться клієнт, тому краще, якщо консультант дасть йому можливість назвати себе першим, використовуючи репліку на зразок: "Давайте познайомимось, як мені Вас називати?". Після того, як клієнт назве себе, психолог, орієнтуючись на його форму представлення, зможе назвати себе відповідним чином — Дмитриком,



Дмитром або Дмитром Борисовичем.

Трапляється, що на початку бесіди консультант стикається із ситуацією, коли клієнтові необхідно пояснити, що таке психологічне консультування, на що він може розраховувати, звертаючись за допомогою. Таке запитання може поставити навіть людина, яка прийшла на консультацію за власною ініціативою, але частіше необхідність у поясненні мети консультування виникає в ситуації, коли психологові доводиться приймати клієнтів поза стінами консультаційного центру — на підприємстві, у школі, у лікарні. У подібних випадках за психологічною допомогою найчастіше звертаються люди, недостатньо інформовані про можливості й обмеження психологічного впливу. Важко запропонувати якусь універсальну формулу на всі випадки життя, оскільки для різних людей по-різному звучить те, що є найбільш важливим у їхній професійній діяльності. Для цього підійде таке формулювання: "Ми, психологи, порад не даємо, ніяких ліків не призначаємо. Наша допомога людям полягає в тому, що ми розмовляємо з ними й намагаємося допомогти побачити їхню ситуацію збоку, з іншого погляду, інакше поставитися до неї і, якщо потрібно, на підставі цього прийняти рішення або змінити свою поведінку". До подібних формулювань ніколи не буває зайвим додати гарантію анонімності всього того, що відбувається за дверима психологічного кабінету.

Звичайно, така коротка характеристика професійної діяльності може викликати в клієнта безліч запитань на кшталт: "А Ви впевнені, що зможете мені допомогти?". У такому випадку краще не вступати в тривалу дискусію, не обіцяти клієнтові гарантованої допомоги, а запропонувати: "Давайте спробуємо".

Наступний крок, з якого необхідно почати, — це перейти безпосередньо до процесу консультування. Природно припустити, що спочатку необхідно, щоб клієнт розповів про себе й свої проблеми. Цей хід настільки логічний, що часто клієнти самі починають розповідь про себе без спеціального запрошення, іноді настільки кваплячись, що забувають представитися. У такій

ситуації краще перервати співрозмовника й запропонувати спочатку познайомитися, хоча б для того, щоб він трохи відійшов від заготовленої заздалегідь розповіді, оглянувся, більше налаштувався на спільну роботу з консультантом, а не на монолог.

Якщо клієнт мовчить, чекаючи, що скаже консультант, йому можна допомогти почати розповідь про себе репліками на зразок: "Слухаю Вас уважно" або "Розповідайте, що Вас сюди привело". Коли клієнт виражає непевність, про що і як варто говорити, з чого почати, можна додати: "Розповідайте те, що вважаєте важливим самі, а якщо про щось потрібно довідатися мені, я Вас сам запитаю, коли раптом у цьому виникне необхідність". Іноді клієнта можна спеціально заспокоїти: "Не кваптеся, часу у Вас досить".

Із самого початку бесіди не варто забувати про те, що консультативний вплив — це насамперед вплив через слово: одне неточне формулювання або репліка — і клієнт надовго може бути вибитий з колії, образитися на консультанта, замкнутися, відчувати себе непевно й самотньо. І тоді психологові доведеться витратити багато часу на виправлення ситуації й відновлення контакту.

До таких невдалих слів, що, на жаль, часто зустрічаються в мові консультанта, належить, наприклад, слово "проблема". Вживання цього слова на початку бесіди до того, як його стосовно себе застосував сам клієнт, може викликати негативну реакцію. "Проблема" може пролуhati для людини як вирок або діагноз, у той час як він може зовсім інакше оцінювати свою ситуацію.

Інша помилка, що часто зустрічається в консультантів-початківців, — зайва фіксація уваги клієнта на особливостях ситуації консультування репліками на кшталт "Не бійтеся", "Не напружуйтеся", "Навіть якщо Вам буде соромно говорити про щось, Ви...". У якій би формі подібні репліки не пролунали, з них випливає, що тут можна чогось боятися, у зв'язку з чимось напружуватися й т. п.

Іноді здається, що всі застереження, пов'язані з початком бесіди, зайві: раз клієнт прийшов до психолога, нікуди він від нього вже не подінеться. Але це зовсім не так. Можна з ввічливості "відсидіти" свій час, але чи буде від цього користь? Успішно встановити контакт із клієнтом, правильно організувати бесіду із самого початку — це означає значною мірою забезпечити гарантію ефективності консультування. Несформований контакт із людиною або питання, не вирішені на початку бесіди, можуть стати перешкодою в розвитку бесіди саме тоді, коли це буде особливо недоречно. Найчастіше саме вони є благодатним ґрунтом для формування опору клієнта психологічному впливові, що може проявитися як небажання продовжувати бесіду, у претензіях до консультанта, у відчутті безглуздості того, що відбувається й т. п.

Опір консультуванню — явище, розповсюджене на початку бесіди, коли клієнт, уже зайшовши в кабінет психолога, усе ще вагається, чи варто було йому сюди приходити, чи ні. Так, наприклад, виявившись віч-на-віч із консультантом, він може почати виражати сумніви з приводу того, влаштовує консультант його чи ні за віком, статтю, професійним досвідом і т. п. Що можна зробити в такій ситуації? Насамперед, не варто занадто сильно наполягати на тому, що раз клієнт потрапив саме до Вас, то і працювати він має саме з Вами. Найкраще запропонувати продовжувати бесіду, пообіцявши, що якщо в людини дійсно виникне в цьому необхідність, він зможе звернутися до іншого фахівця. Обговорюючи це з клієнтом, можна залучити і деякі аргументи: "Практична психологія — це наука, тому мої особисті особливості не мають великого значення. Набагато важливішою є професійна кваліфікація, яку Ви зможете оцінити, лише почавши працювати зі мною".

Буває, що людина, яка звернулася за допомогою, починає розмову із загальних тем і питань, що особисто до неї не мають ніякого стосунку: скажімо, чому зараз так багато розлучень; як впливають особливості сучасної ситуації в країні на взаємини між людьми й т. ц. Звичайно, цілком ігнорувати запитання клієнта не варто, але інтерес до "долі буття" практично ніколи не буває підставою для звернення до консультанта за консультацією. До того ж

час консультанта обмежений, а розмова на загальні теми може "з'їсти" коштовні хвилини, яких, коли людина почне говорити про себе, не вистачить (звинувачувати ж у цьому можна лише консультанта, а не клієнта).

Необхідно пам'ятати, що подібна дискусія найчастіше являє собою один із проявів опору, страху перед початком бесіди і її можливих наслідків, тому краще скористатися зручним випадком і допомогти клієнтові перебороти цю ситуацію, поставивши запитання; "А чому Вас хвилюють ці питання, що привело сюди особисто Вас?". Від прямої відповіді клієнт може ухилитися, але психологові варто зробити таку спробу, і чим раніше це відбудеться, тим легше буде для обох змінити тему обговорення.

Трапляється, що людина, яка прийшла в консультацію, просить консультанта допомогти не лише їй самій, а й комусь іще. Її запит може бути, наприклад, таким: "Запросіть сюди мою дружину (чоловіка), дочку (сина), він (вона) не хоче йти сам (-а), а йому (їй) потрібна допомога". Ситуація може дійти до курйозу, коли клієнт починає просити довідку на підтвердження діагнозу для когось із родичів, лист до суду й т. п. у таких ситуаціях психологові слід виявити твердість: він працює лише з тими, хто безпосередньо звертається за допомогою і хто готовий обговорювати й аналізувати свою життєву ситуацію з погляду власної відповідальності за неї. Телефонувати, запрошувати в консультацію, писати листи й т. п. — це значить втручатися в приватне життя людей, знаючи про них досить мало й не уявляючи, що думає про це інша сторона. При цьому варто намагатися зорієнтувати на роботу того, хто вже прийшов у консультацію, нагадавши, що в будь-якому конфлікті є дві сторони, і навіть якщо вплив однієї з них на те, як розгортаються події, на перший погляд, незначний, він, без сумніву, існує. Вступаючи в таку дискусію, не слід забувати, що спроба приписати власні проблеми іншому є класичною формою опору.

Про форми й типи опору можна говорити ще дуже багато, але реально навчитися працювати з ними непросто, і краще, якщо поруч є хтось, хто може дати гарну пораду або показати ефективні способи роботи на практиці.

Одна з найважливіших умов ефективної роботи психолога — успішний контакт із клієнтом. Гарантія такого контакту — професійне володіння не лише вербальними технічними засобами, а й такими найважливішими невербальними параметрами, як тон, контакт очей, паузи й т. п.

Вербальний контакт. Засоби підтримки вербального контакту досить умовно можна поділити на прямі й непрямі. До першої групи зарахуємо всі ті форми звернення консультанта до людини, яка прийшла на прийом, спрямовані на встановлення з нею довірливих і відвертих стосунків — підбадьорювання, похвалу, вираження підтримки й т. п. Необхідність використання таких форм звернення з боку консультанта виникає в різних випадках: на початку бесіди, щоб налагодити контакт і зняти напругу; у ситуації, коли обговорюються занадто важливі або педантичні питання; коли клієнт розчарований або плаче.

Буває, що людині необхідно почути, що вона не гірша за інших; відчувати підтримку й розуміння з боку консультанта; їй потрібна настанова сприймати свої проблеми не як щось ганебне й виняткове, а як тимчасову невдачу, що трапляється і в житті інших людей. У таких ситуаціях психологові варто використати репліки на зразок: "Подібні проблеми нерідко виникають у батьків підлітків" або "Немає нічого дивного в тому, що Вам із чоловіком так важко знайти спільну мову, подружнє життя — це дійсно мистецтво", або "Не варто переживати, я думаю, що справу ще можна залагодити". Допомогти консультантові під час бесіди може і відкрито виражена похвала, наприклад: "Не всякий би витримав таке" або "Ви дійсно добре розбираєтеся в людях, якщо так тонко розумієте, чому вона так вчинила". Подібні висловлювання часто дають самостійний психологічний ефект, сприяючи формуванню в клієнта позитивної Я-концепції.

Одним із найважливіших напрямів вербальних засобів, спрямованих на підтримку контакту, є використання імені клієнта. Саме згадування імені людини зазвичай працює на контакт із нею: репліки на зразок "Ну що, Вікторе Павловичу", "Звичайно, Олено" сприяють виникненню в клієнта відчуття, що

консультант орієнтований на нього, слухає його з повагою і розумінням. У найбільш складні моменти прийому, коли клієнта необхідно зупинити або перебити, допомогти сформулювати важливу думку й т. п., звернення консультанта до клієнта по імені забезпечує уважне ставлення до його слів, більш довірливий і відвертий рівень бесіди.

Найбільш традиційна форма підтримки вербального контакту в бесіді — це вираження згоди й схвалення, які консультант висловлює, уважно слухаючи клієнта. Не так важливо, у якій формі й у який момент пролунає схвалення, але сам факт, що психолог не мовчить, а киває, підбадьорює, погоджується — "так", "звичайно" — сприяють виникненню в співрозмовника відчуття, що його уважно слухають і розуміють. Консультантові не слід нехтувати цими засобами, навіть якщо йому хочеться по можливості зберегти нейтральність власної позиції і не формулювати передчасних суджень. Згода, висловлена під час монологу клієнта, аж ніяк не виключає того, що в консультанта може бути власна думка або ставлення до розповіді.

**Невербальний контакт.** Про невербальний контакт і його значення як у процесі психотерапії, так і для забезпечення ефективності міжособистісного спілкування, написано дуже багато (Петровская Л. А., 1982; Атватер Н., 1988, Мищич П., 1984). Пов'язано це не лише з тим, що те саме слово, сказане по-різному, дає різний ефект. Невербальні реакції меншою мірою, ніж вербальні, перебувають під свідомим контролем людини. Тут консультант-початківець може легко припуститися помилки, не "прослідкувати" за собою, і тоді мимовільна гримаса роздратування або втома, сприйнята клієнтом на свій рахунок, може негативно позначитися на подальшому ході бесіди. Не випадково існують спеціальні форми навчання психологів за допомогою відеозапису, спрямовані на оволодіння мімікою, контроль за власним виразом обличчя.

Можна виділити кілька сфер невербального контакту, яким консультант має приділяти спеціальну увагу під час бесіди:

**1. Контакт очей.** У повсякденному житті люди рідко дивляться в очі один

одному, скоріше навіть уникають цього як небажаного втручання в приватне життя. Консультантові також не слід нав'язувати клієнтові погляд в очі, хоча для клієнта іноді буває важливо заглянути в психолога для того, щоб перевірити, наскільки уважно його слухають, чи не сміються, чи не засуджують.

Проте консультантові під час бесіди варто дивитися на клієнта, а не вбік, оскільки інакше в співрозмовника може виникнути відчуття, що його погано й неуважно слухають. Оптимальне просторове розташування під час бесіди — консультант і клієнт сидять під кутом один до одного, трохи навскоси — якнайкраще сприяє тому, що вони знаходяться в полі зору один одного, але клієнт має можливість дивитися вбік, не відводячи спеціально очей і не нав'язуючи себе співрозмовникові.

**2. Вираз обличчя.** Професіоналові слід стежити за виразом свого обличчя. Найкраще, якщо на обличчі можна прочитати доброзичливу увагу. Але тим, хто лише починає працювати, варто спеціально поспостерігати за собою перед дзеркалом, обрати той вираз, що найбільшою мірою підходить до ситуації консультування, відчути його на своєму обличчі.

Буває, що в процесі бесіди психолог відчуває розгубленість, не знає, що робити далі, що сказати. Особливо часто це виникає в ситуаціях, коли клієнт плаче, охоплений якимись сильними емоціями або агресивно сперечається з консультантом. Незалежно від ситуації вираз обличчя й голос не повинні видавати розгубленості й сум'яття. Вираз спокою й впевненості на обличчі професіонала само собою має психологічний ефект, створюючи відчуття, що все нормально, нічого страшного або надзвичайного не відбувається, із усім цим можна впоратися.

**3. Поза тіла.** Природно, що поза консультанта не повинна бути напруженою або закритою. Відчуття напруженості може виникнути, якщо консультант буде сидіти на краєчку стільця або якщо його руки будуть із напругою стискати поручні крісла, або просто в тому, як він сидить, буде щось незвичне або неприродне. Закритість пози традиційно пов'язується зі

схрещеними руками або ногами. Відчуття відстороненості психолога може виникнути, якщо він занадто далеко відкидається в кріслі або відсовується від клієнта. Але не слід і занадто близько наближатися до співрозмовника або сидіти в кріслі, нахилившись прямо вперед, — така поза може викликати відчуття тиску й порушення особистісного простору.

Консультант і клієнт перебувають під час бесіди в своєрідному тілесному контакті, використання якого може також підвищити ефективність консультативного процесу. Зазвичай це виражається в тому, що під час активної участі в розмові клієнт, не усвідомлюючи цього, починає дзеркально відбивати позу й поведінку консультанта. Так, якщо психолог напружений, відчуття напруги й непевності передається і співрозмовникові, що неусвідомлено приймає позу, аналогічну позі консультанта. У такому контакті немає нічого протиприродного: усі ми не раз спостерігали подібні ефекти зараження, коли, наприклад, хтось починає кашляти або чхати, а оточуючі негайно починають робити те ж саме. Наявність такого контакту створює величезні можливості для консультанта, який може спробувати побічно вплинути на клієнта, розслабившись і зайнявши підкреслено більш зручну позу у випадку, якщо клієнт занадто закритий або напружений. Мимоволі співрозмовник швидше за все тією чи іншою мірою намагатиметься повторити її. Зміна позиції тіла, як правило, спричинює і зміну психологічного стану (корекція психологічних станів через вплив на тіло є змістом одного із сучасних напрямів психотерапії, що дістав назву "тілесно орієнтована терапія" (Lowen A., 1967).

**4. Тон і гучність голосу.** Реакція клієнта на те, що говорить психолог, значною мірою залежить від того, яким тоном з ним розмовляють. Тон консультанта має бути не просто доброзичливим — він має відповідати змісту того про що говориться. Для того, хто не впевнений у тому, наскільки добре він чуває й контролює свій тон, має сенс спеціально потренуватися з партнером, який може дати точний зворотний зв'язок. Подібні вправи широко застосовуються в рамках тренінгу сенситивності (Рудестам К., 1990,



Петровская Л. А., 1982).

Не варто говорити з клієнтом і занадто голосно. Скоріше, навпаки, приглушений голос більшою мірою сприяє виникненню в співрозмовника відчуття довіри, інтимності. Цікаво, що варіювання сили голосу й темпу мови консультанта точно так само, як і у випадку зі змінами пози тіла, можуть призвести до зміни стану клієнта. Як правило, гучність голосу й темп мови в консультанта й клієнта збігаються; якщо ж останній занадто збуджений, це відразу відбивається на тому, як він говорить. У більш збудженому стані люди говорять голосніше й швидше. Консультант може трохи остудити клієнта, почавши говорити повільніше й тихіше, що швидше за все призведе до того, що клієнт намагатиметься пристосуватися, нормалізувавши в такий спосіб свій психологічний стан.

**5. Використання паузи.** Використання паузи як засобу психотерапії важко переоцінити. Про значення паузи для роботи з клієнтами багато писав К. Роджерс, підкреслюючи, що вміння витримувати паузу є однією з найважливіших професійних навичок практика (Rogers C, 1971).

Витримуючи паузи, психолог дає можливість говорити клієнтові, стимулює монолог. Наявність пауз у бесіді створює відчуття неквапливості, продуманості того, що відбувається, тому не слід занадто поспішати задавати питання або коментувати те, що говорить клієнт. Пауза підкреслює значущість сказаного, необхідність осмислити й зрозуміти його. Консультантові варто витримувати паузу практично після будь-якого висловлювання клієнта, крім тих, котрі безпосередньо містять запитання. Пауза дає можливість доповнити вже сказане, виправити, уточнити його. Крім того, завдяки паузі можна уникнути ситуації, що, на жаль, нерідко виникає в процесі консультування, коли клієнт і консультант починають конкурувати один з одним, боротися за право вставити слово, щось сказати. Можливість говорити повинна надаватися насамперед клієнтові, і тоді в той момент, коли настане черга говорити психологові, його будуть слухати особливо уважно.

Говорячи про психологічному паузу, не можна не згадати про спеціальні

випадки її застосування, коли психолог практично весь час мовчить, провокуючи пацієнта на монолог. Так, як це є, наприклад, у психоаналізі, де важливо, щоб усе, що говорилося, було б більшою мірою пов'язано з глибинними почуттями й переживаннями пацієнта, а не було реакцією на запитання й коментарі професіонала. Як правило, подібне використання паузи дає змогу заглибитися в несвідоме, але таке завдання не відповідає меті консультування, у якому часові рамки й запити клієнта жорстко обмежені. Це значить, що пауза консультанта не повинна бути надто тривалою. Адже, як відомо, із досвіду групової психотерапії, надмірна пауза провокує агресію, спрямовану на ведучого.

Час паузи сприймається в бесіді по-особливому, і хвилинна пауза буде здаватися "вічністю". Для нормальної паузи цілком достатньо 30-40 секунд.

**Гіпотези в психологічному консультуванні.** Кожна гіпотеза — це спроба консультанта зрозуміти ситуацію клієнта. При цьому опитування, що ж насправді відбувається, у чому проявляються справжні складності в стосунках між клієнтами та оточуючими, є абсолютно безглуздими. Об'єктивність у людських стосунках — річ досить відносна. Кожен учасник сприймає те, що відбувається, під своїм кутом зору, спирається на свій життєвий досвід, власні потреби, інтереси й т. п. І горезвісна третя сторона, якій зазвичай відводиться роль судді, також не є безсторонньою: у кожного є свої погляди на життя й принципи, і навіть у тих, хто заради істини намагається на якийсь час звільнитися від них, не вдається втекти від самого себе.

Але якщо консультант — не суддя — і не займається об'єктивним аналізом ситуації, на чому ж ґрунтується психологічний вплив?

Вище вже йшлося про те, що одне з найважливіших завдань психологічного консультування полягає в тому, щоб, показавши клієнтові, що його позиція неконструктивна й у чому саме вона неконструктивна, допомогти йому обміркувати конструктивнішу позицію у своїй життєвій ситуації, а потому реалізувати її в житті. Гіпотези в психологічному консультуванні — це, власне кажучи, варіанти конструктивних позицій у

ситуації, імовірні способи переорієнтації клієнта в його ставленні до своїх проблем.

Гіпотези консультанта ґрунтуються на тому, що розповідає клієнт про себе й свої проблеми. Але це лише база для їхньої побудови. Недосвідчений або непрофесійний консультант на кожному прийомі будує свої гіпотези заново, не маючи нічого про запас. Але для професіонала, добре знайомого з різними теоретичними й практичними розробками в галузі консультування й психотерапії, розповідь клієнта являє собою набір поведінкових патернів, що підлягають інтерпретації з погляду тієї або іншої концепції.

Концептуальне бачення того, про що говорить клієнт, значно полегшує роботу, дає змогу краще інтерпретувати матеріал, швидше знаходити те, що може допомогти у сформованій ситуації, оперувати великою кількістю ідей у розумінні ситуації, що склалася. А чим більше ідей виникає в консультанта в гіпотезі з приводу тих або інших висловлювань клієнта, тим більше він професійно оснащений, тим легше йому працювати. Але професіонал повинен уміти не лише осмислювати те, що говорить клієнт, а й передавати, формулювати своє бачення ситуації таким чином, щоб людина, яка звернулася за допомогою, зуміла й прийняла його. Гіпотеза, яку вербально виразив консультант, є інтерпретацією. Інтерпретація — наріжний камінь психотерапії, поворотний момент процесу консультування.

Уперше почавши писати із цього питання, З. Фрейд навряд чи міг уявити собі, скільки книг і журналів надалі буде присвячено впливові інтерпретації на клієнта. У підручниках і публікаціях з консультування й психотерапії гіпотезам і можливостям їхнього вербального вира-тобто інтерпретаціям, надається особлива увага, широко практикуються різні спеціальні тренінги й обговорення, що дають змогу психологам навчитися висувати гіпотези й вербально формулювати їх, наводяться численні дослідження, спрямовані на прояснення того, коли, що і як найкраще говорити клієнтові.

Одна з важливих відмінностей між психологічним і лікарським прийомами полягає в тому, що в медицині діагноз ставить одна людина —

лікар — і повідомляє його іншому — пацієнтові. Консультант же здійснює вибір більш конструктивної позиції разом із клієнтом. Описуваний процес можна пояснити такою метафорою: гіпотези й інтерпретації консультанта й погляд на проблему, що в підсумку приймається клієнтом, відрізняються як сукні-напівфабрикати стандартного розміру й сукні з тієї ж тканини і того ж фасону, але спеціально пошиті для даної людини. Прийнята клієнтом гіпотеза обростає безліччю значимих і характерних лише для неї фактів і переживань, тобто вона максимально індивідуалізується.

Перш ніж давати інтерпретацію й намагатися змінити уявлення клієнта про те, що відбувається, консультант має спочатку сам для себе досить однозначно сформулювати, що ж відбувається в житті клієнта, тобто, перевіряючи свої гіпотези, він має зупинитися на одній, найбільш прийнятній для людини в конкретній ситуації. Перевірка гіпотез є основним змістом роботи консультанта на наступному етапі бесіди.

Друга фаза — **розпитування клієнта**. Якщо в першій фазі розпитування консультант ставив широкі питання, що провокують клієнта на монолог, то в другій фазі характер запитань принципово змінюється. Формулювання стають більш тонкими, спрямованими на уточнення ідей, що виникли в консультанта. Це вже запитання, власне кажучи, на кшталт: "Скільки разів на тиждень він повертається після дванадцяти?", "Коли саме у Вас уперше виникло відчуття, що вона нездорова?". Консультантові слід намагатися, щоб відповіді клієнта відповідали характерові запитань, що ставляться, тобто щоб вони були точними й конкретними. Формулювання на зразок "часто" або "давно" тут неприйнятні. Для когось часто — це раз у тиждень, для когось — щодня. Чим точніша відповідь клієнта, тим легше розглянути ситуацію об'єктивно, а не лише з погляду того, як звик сприймати свою ситуацію клієнт, а й під кутом зору гіпотез та інтерпретацій, що виникли в консультанта.

Основний і, мабуть, найбільш надійний для консультанта підхід до роботи на другому етапі розпитування — це аналіз конкретних ситуацій із життя клієнта, що наочно демонструє його стосунки з людьми, поведінку в

проблемних ситуаціях, особливості обраних патернів взаємодії. Робота з конкретними ситуаціями для консультанта — один із найбільш надійних способів перевірити свої гіпотези. Добре відомо, що чим докладніше людина говорить про що-небудь, чим більше конкретних деталей у розповіді, тим менший відбиток суб'єктивності й однобічності і більше можливостей для розуміння консультантом тих аспектів реальності, які оповідач не сприймає або не помічає. Дрібні деталі ситуації важче придумати або спотворити, і вони стають своєрідними фільтрами, через які проходить неусвідомлювана або недооцінювана клієнтом інформація. Але що ж це таке — повна, докладна розповідь про конкретну ситуацію, які основні вимоги до неї?

У докладній розповіді повинно бути відбито, коли саме й у зв'язку з чим виникла описувана ситуація, де саме це ' відбувалося, хто брав у ній участь, що конкретно говорили й зробили клієнт та інші дійові особи, що він думав і почував у той час, коли розгорталися події, що, з погляду клієнта, у цей час думали й почували інші учасники ситуації, чим ця ситуація закінчилася, які вона мала наслідки й на що вплинула.

Уявімо собі, що мова на прийомі в психолога зайшла про сімейний конфлікт, і розповідає про нього дружина. Для того, щоб її розповідь могла розглядатися як конкретна ситуація, клієнтка повинна повідомити про те, що кожний — чоловік, жінка — робив перед початком суперечки; як вона проходила; коли саме клієнтка відчула, що завелася й у зв'язку з чим; через що, з її точки зору, це почуття виникло; що говорила вона сама й що відповідав їй чоловік; чим була викликана суперечка з його точки зору (за припущенням клієнтки); як і у зв'язку з чим суперечку було припинено, як розгорталися події далі; чи довго стосунки були напруженими; які наслідки мала ця суперечка для їхніх стосунків.

Тільки, почувши таку повну розповідь, консультант може підтвердити або спростувати гіпотезу, наприклад, про те, що дружина сама перша провокує конфлікти, для того щоб використовувати їх потім як засіб тиску на чоловіка, видаючи себе за жертву. Самостійна розповідь клієнтів ніколи не буває

настільки повною, щоб відразу ж задовольнити психолога, і, як правило, слідом за описом ситуації необхідне докладне розпитування.

Як свідчить практика, клієнту не завжди легко відповісти на запитання, які ставить психолог. Часто доводиться витратити досить багато зусиль на те, щоб відповіді були докладними й описували реальні почуття й переживання, а не були б міркуваннями на задану тему. Якщо на першому етапі розпитування позицію психолога можна охарактеризувати як пасивну, то тут вона стає максимально активною; консультант пропонує альтернативи, ставить запитання, що деталізують розповідь про події, стимулюючи, по можливості, пам'ять клієнта. Буває, що клієнт вважає, що зовсім забув якісь моменти. У такій ситуації психологові варто підбадьорити його: "Згадайте хоч що-небудь", "Не біда, якщо це трохи не відповідає тому, що було насправді, але Ви ж можете, знаючи своє життя, максимально повно уявити, як це могло бути".

Найскладніше для клієнта в такій розповіді — опис власних переживань і почуттів інших людей. Саме почуття й переживання повинні насамперед цікавити консультанта, оскільки вони зазвичай глибше відбивають дійсність, більше говорять про погано усвідомлювані, часто приховані від самого клієнта бажання й конфлікти, що лежать в основі його проблем. Більшість людей мало прислухаються до себе, не вміють аналізувати свої переживання. Консультант повинен, наприклад, пропонувати різні альтернативи, підбадьорювати: "Так Ви розлютилися чи злякалися, почувши це?", "Спробуйте описати свої почуття. Адже навіть якщо Ви не звернули на це особливої уваги, усе-таки нічого не почувати в той момент Ви просто не могли. У житті людини завжди є не лише думки, а й почуття".

Особливо часто доводиться чути від клієнтів: "Важко відповісти", коли йдеться про переживання й стан інших. У цій ситуації клієнта можна запевнити, що консультантові досить припущень. І це дійсно так, оскільки особливості переживань і поведінка інших людей психологові необхідні насамперед для того, щоб зрозуміти, як їх сприймає й оцінює клієнт.

Для того, щоб гіпотеза консультанта підтвердилася або була спростована,

обговорення однієї конкретної ситуації недостатньо; необхідно розглянути хоча б два-три таких приклади. І лише в тому випадку, коли у всіх обговорюваних ситуаціях простежується той самий патерн поведінки, переживання, можна вважати, що гіпотеза консультанта підтвердилася або її було спростовано.

Чи існують певні принципи для добору ситуацій, про які варто розпитувати клієнта? Адже кожна розповідь вимагає часу й напруженої роботи, отже, вибір консультанта усвідомлено не може бути випадковим:

1. Обрані ситуації повинні бути тісно пов'язані зі змістом основних скарг клієнта, із тими моментами міжособистісних стосунків, що є складними, проблемними.
2. Обговорювані ситуації повинні бути типовими — такими, що часто трапляються в житті клієнта, щоб за ними можна було зробити висновок про особливості взаємин у цілому.
3. Бажано, щоб ці ситуації були досить розгорнутими, описували цілісні патерни взаємодії, тобто негативні, позитивні й нейтральні характеристики стосунків. Так, скарги матері на те, що її дочка не піклується про порядок у квартирі і зазвичай розкидає всюди свої речі, не може бути прикладом конкретної ситуації. Для розгляду можна взяти розмову матері й дочки, що починається з того моменту, коли мати, прийшовши додому, бачить, що книги й одяг розкидано; вона починає сердитися на дочку, почуває образу і, підійшовши до неї, говорить: "Знову все по-старому". Умілий професіонал легко може розгорнути цю ситуацію далі, з'ясовуючи, за що конкретно вона образилася на дочку, що та їй відповіла й подумала й т. п.

Найчастіше буває, що після того, як дві-три такі конкретні ситуації обговорено, консультант може з упевненістю сказати, яка з гіпотез виявилася найбільш прийнятною; яка саме поведінка клієнта призводить до того, що в його житті виникають проблеми; як можна йому допомогти ставитися до того, що відбувається, по-іншому й відповідно поводитися. Це означає, що можна

переходити до наступної фази консультативної бесіди — здійснення психокорекційного впливу, інтерпретації того, що відбувається.

Психокорекційний вплив. Багато труднощів консультантів-початківців пов'язано саме із цим етапом бесіди. Часом молодий фахівець уже досить добре уявляє собі, що і як чинить клієнт, створюючи власні проблеми, але як показати йому це — не знає. Цей етап дійсно можна вважати найбільш важким, оскільки вплив, що здійснюється, не повинен і не може мати форму просто поради або рекомендації.

У чому саме полягає психокорекційний вплив, із чим пов'язана його ефективність, можна говорити дуже довго. Різні школи психотерапії і їхні автори підкреслюють значення різних факторів у процесі здійснення психокорекційного впливу. Важлива роль визнається і за катарсисом, і за зміною особистісних структур, і за придбанням змісту й т. п. Але в кінцевому підсумку ефект психокорекційного впливу — це таємниця, зрозуміти яку до кінця неможливо (а, може, і не варто).

Які все-таки можливості для здійснення психокорекційного впливу, чи існують які-небудь технічні прийоми, використання яких у діалозі може сприяти вирішенню цього завдання? Мабуть, найпростіший спосіб впливу, ефективний тоді, коли бесіду добре організовано й логічно вибудовано, коли консультант повністю використав можливості для аналізу конкретних ситуацій, — це акцентування суперечностей у розповіді клієнта, переформулювання й переструктурування оточуючої його реальності за допомогою коментарів на зразок: "На початку нашої бесіди Ви скаржилися на те, що чоловік часто конфліктує з Вами, але тільки що розповіли про декілька ситуацій, у яких Ви самі були ініціатором конфліктів, а чоловік не лише не намагався звинуватити Вас у чомусь, а, навпаки, шукав шляхи до примирення. Що Ви думаєте із цього приводу?" Оскільки під час прийому активно працює не лише консультант, а й клієнт, по-новому осмислюючи своє життя, то навіть такого незначного поштовху може бути досить для того, щоб клієнт по-іншому побачив те, що відбувається. Формулюючи таке висловлювання, не



намагаючись відкрити якісь нові "глибини істини", консультант проте пропонує інше, незвичне для клієнта бачення його життєвої ситуації. Дружина з жертви перетворюється на переслідувача, а чоловік уже не є підступним і безжалісним, яким його на початку прийому змальовувала клієнтка. Завдяки цьому прикладу добре видно, як гіпотеза консультанта про реальне співвідношення сил у родині перетворюється на запропоновану клієнтові інтерпретацію.

Навіть якщо відповідь клієнта дійсно свідчить про нове бачення ситуації, це зовсім не означає, що робота психолога закінчена. Звичайно, це всього лише начерк, перший крок, і для того, щоб зміни набули стійких обрисів, необхідна подальша робота фахівця. Завдання консультанта на цьому етапі полягає в тому, щоб ще раз уважно проаналізувати особливості поведінки клієнта, що є основою проблем, не упустивши при цьому основного питання: чого саме прагне домогтися клієнт своєю поведінкою, які його потреби задовольняються завдяки конфлікту. Будь-яка неадекватна невротична поведінка завжди на якомусь етапі є вигідною для клієнта, оскільки тим або іншим способом він задовольняє ті неусвідомлювані потреби, які з якихось причин неможливо задовольнити інакше. Вигідність симптому є одним з основних принципів сучасної психотерапії. Про це написано багато книг і посібників, це положення докладно обговорюється з погляду різних теоретичних напрямків та орієнтацій. Ми не будемо тут спеціально зупинятися на цьому, оскільки в даній роботі для нас більш важливими є не теоретичні, а технічні аспекти консультування. Тим же, хто недостатньо добре розуміє цю аксіому психотерапії, порекомендуємо ознайомитися з наявною літературою.

Завдання психокорекційного впливу можна вважати реалізованими тільки в тому випадку, коли не лише у свідомості консультанта, а й у свідомості клієнта вибудовано своєрідний ланцюжок подій. Почуття або переживання клієнта, що існують тривалий період або періодично виникають у зв'язку з логікою розвитку стосунків, які стимулюють його до того, щоб домагатися досягнення своєї мети й потреб (любові, влади, розуміння й т. п.), —

неадекватні засоби, що обираються для реалізації цієї мети, так як призводять до складності у взаєминах — негативної реакції партнера, що часто посилює проблеми клієнта.

Як правило, на етапі психокорекційного впливу клієнт досить добре уявляє собі, як його поведінка й способи реагування спричинюють до дестабілізації взаємин. Але чи існують позитивні варіанти поведінки в подібних ситуаціях і які вони, вирішити йому самотійно буває важко. Велику допомогу в цьому може надати консультант, але, природно, не пропонуючи конкретні поради й рекомендації. Лише сама людина може зрозуміти й оцінити, що насправді може спрацювати. Роль психолога у вирішенні цього завдання полягає насамперед у тому, щоб допомогти клієнтові сформулювати можливі альтернативи поведінки, а потому, критично оцінюючи них, вибрати найбільш прийнятний варіант.

У різних психологічних школах і підходах істотно розмежовуються уявлення про те, що і як має робити професіонал для того, щоб обставини клієнта дійсно змінилися. Так, наприклад, у системній сімейній терапії клієнтам будуть даватися розгорнуті розпорядження стосовно того, що і як їм необхідно робити; у психоаналізі ж, навпаки, психолог ніколи не наполягатиме на тому, що поведінка пацієнта повинна змінитися, поки пацієнт сам не почне розповідати про зміни, які вже відбуваються в його житті. Однак подібна варіативність — особливість психотерапії; короткострокове ж консультування в цьому плані більш однозначне: клієнтові потрібно допомогти якось змінити свою ситуацію, але при цьому не варто прагнути до якихось значних результатів; насамперед слід виходити насамперед з того, наскільки готовий до змін сам клієнт.

Обговорення можливостей інших варіантів поведінки й реагування можна почати із запитань на зразок: "Як Вам здається, а чи можна було б поводитися в цій ситуації якось по-іншому?" або "Але якщо Ви просто будете висловлювати свої претензії, це буде виглядати майже так само, як Ви поведетеся зараз?". Мета консультанта при цьому — допомогти клієнтові сформулювати

якомога більше можливих варіантів поведінки, а потому, уважно аналізуючи їх, вибрати те, що є найбільш прийнятним для даної людини в її ситуації. Чим конкретнішим буде варіант позитивного реагування клієнта, тим більше шансів, що він дійсно змінить свою поведінку й ставлення до ситуації.

На жаль, таке ретельне опрацювання позитивних варіантів поведінки відбувається не так часто. Для цього або бракує часу на прийомі, або сама по собі можливість іншого ставлення до сформованої ситуації для клієнта настільки нова й незвична, що вимагає тривалого осмислення й звикання до неї. У цьому випадку не варто наполягати на негайному опрацюванні позитивних поведінкових патернів. Дану тему можна запропонувати як матеріал для наступної зустрічі, про бажаність якої у цьому випадку варто спеціально сказати. Звичайно, часто через різні причини людині доводиться самій обмірковувати й вирішувати, як їй бути далі. Але навіть відпускаючи клієнта для такого самостійного осмислення, консультантові варто наголосити, що реальні зміни необхідні, розуміння себе й ситуації без прояву цього зовні може не дати бажаних змін у стосунках.

Процес впливу не завжди відбувається без ускладнень. Іноді для того, щоб після консультування людина хоча б у чомусь змінила своє ставлення до власної життєвої ситуації, необхідні додаткові засоби, більш активна й наполеглива позиція психолога. Один із таких прийомів — спроба розширити сприйняття ситуації клієнтом, якому пропонують глянути на те, що відбувається з позиції інших учасників ситуації й оцінити події очима власної поведінки: "Ви щодня намагаєтеся прискіпатися від чоловіка, нагадуючи йому про його сімейні обов'язки. Як Ви вважаєте, а як він ставиться до цих Ваших спроб, як сприймає й оцінює Вашу поведінку?".

Буває, що клієнтові важко уявити собі позицію іншої людини, власна поведінка здається йому настільки однозначною, що реакції і вчинки іншого сприймаються як дивні й незрозумілі, а необхідність зміни власної поведінки здається неочевидною. Тоді, реалізуючи психокорекційний вплив, психолог може зайняти активнішу позицію. Так, консультант може запитати: "Як Ви

вважаєте, якби Вам нагадували про щось так часто й робили це в абсолютно неприйнятних для Вас ситуаціях, як би Ви до цього поставилися, якою була б Ваша реакція?". Або ще більш жорстко (але тоді те, що говорить консультант, повинно бути очевидним): "Ви, напевно, знаєте про те, що підлітки дуже вразливі, для них дуже важливо почуватися самотійними. Те, що робите Ви стосовно свого сина, очевидно обмежує його, зайвий раз нагадує йому, що він залежить від Вас, і тому навряд чи може сприяти налагодженню Ваших стосунків з ним". Звичайно, такого роду заяви консультанта не викликають різкої відсічі, а скоріше натикаються на захисну реакцію на зразок: "Ну, а як інакше можна з ним поводитися?". Така реакція — уже крок до дискусії, свідчення готовності до певних змін. Відповідь психолога на це питання значною мірою залежить від проблем клієнта і його життєвої ситуації, але головне, щоб консультант не боявся сумнівів й заперечень з боку співрозмовника.

Отже, психокорекційний вплив — це насамперед спроба змінити ставлення клієнта до себе, до власної поведінки, і лише як наслідок цієї зміни відбувається оптимізація життєвої ситуації, вирішення існуючих проблем.

**Завершення бесіди.** Здавалося б, що після, того, як психокорекційний вплив здійснено, бесіду можна завершити. Формально це, безперечно, так, але як у романі буває епілог, так і в бесіді необхідний ще один етап, упродовж якого психолог має здійснити цілий ряд заходів, без реалізації яких ефективність навіть найуспішнішого впливу може бути значно знижена. До переліку цих заходів можна віднести такі:

- 1) підведення підсумків бесіди (коротке узагальнення всіх прийомів, використаних протягом консультування);
- 2) обговорення питань, що стосуються подальших відносин клієнта з консультантом або іншими необхідними фахівцями;
- 3) прощання консультанта з клієнтом.

Зупинимось послідовно на кожному із цих пунктів:

1. У консультуванні важливо, щоб психолог і клієнт не просто прийшли до

якогось спільного висновку або рішення, а й те, як цього висновку або точки зору було досягнуто під час бесіди, тобто на яких конкретних фактах із життя клієнта вони базуються. Забування, нерозуміння клієнтом цього найважливішого моменту є одним з основних механізмів опору психологічному впливові, коли начебто чудову ідею або шлях зміни взаємин клієнт раптом починає сприймати як необґрунтоване рішення, яке виникло незрозуміло звідки. Буває також, що в самого клієнта після відвідування психолога виникає бажання обговорити з кимось те, що відбувається, поділитися новими ідеями й переживаннями, й отут виявляється, що замість докладної й логічної розповіді людина, що активно працювала під час прийому, з великими труднощами може згадати, про що взагалі йшлося на прийомі.

Таких проблем можна легко уникнути, якщо наприкінці бесіди консультант підведе її підсумки, узагальнить, про що і навіщо говорилося під час прийому, вибудує основну логіку сеансу. Переказ змісту бесіди має бути дійсно дуже коротким: клієнт не запам'ятає його й лише заплутається, якщо він буде довшим за три-чотири пропозиції. Важливо, щоб усе, що назвав консультант, справді обговорювалося під час прийому і саме в тих формулюваннях, що використовуються для підведення підсумку, інакше наприкінці прийому може раптом виникнути несподівана суперечка з клієнтом стосовно термінології.

Такий короткий переказ змісту бесіди може звучати, наприклад, у такий спосіб: "Наша з Вами сьогоднішня розмова була присвячена Вашим стосункам із донькою. Ми говорили про те, що Ваші конфлікти з нею в основному пов'язані з тим, що їй здається, начебто Ви постійно повчаєте її, хоча насправді Ви хочете показати їй, що турбуєтеся про неї, хочете допомогти порадою. У ході нашої розмови ми з Вами дійшли висновку, що якби Ви могли по-іншому виразити свої почуття, розповісти їй про свої тривоги й переживання. Ваші стосунки з нею, імовірно, змінилися б на краще. Ну, що ж, справа за Вами!".

Якщо в клієнта є запитання, якісь не висловлені вголос ідеї й міркування, то коротке підведення підсумків бесіди допоможе йому сформулювати їх, тому доцільно надати клієнтові можливість відреагувати на закінчення бесіди, витримавши хоча б деяку паузу після того, як підсумок буде підведено.

2. Переважна більшість клієнтів, що вперше звертаються за психологічною допомогою, орієнтовані на разове консультування (цей феномен характерний не лише для нашої країни, а розповсюджений практично всюди (Gaunt S. T., 1985). Безперечно, реально за одну консультативну годину можна зробити дуже мало, але, у всякому разі, можна спробувати прищепити людині смак до міркувань про себе й оточуючих людей, віру в те, що робота з професіоналом може дійсно допомогти у вирішенні особистих проблем. Якщо немає яких-небудь особливих підстав, консультантові не слід наполягати на наступних зустрічах — досить, щоб клієнт і знав про те, що можливість звернення до консультанта? існує; і навіть у тому випадку, коли серйозних проблем не має, завжди знайдеться щось, про що можна буде поговорити із психологом. Запрошення звертатися в разі потреби виглядає більш вагомим, якщо консультант назве клієнтові свої регулярні дні й години прийому (або якісь інші необхідні координати) і дасть зрозуміти, що певний крок у розвитку стосунків уже зроблено. Добре, якщо це твердження можна підтвердити чимось практично. Наприклад, пообіцявши, що тих, хто повторно звертається, записують позачергово (за іншу плату, в іншому місці й т. п.).

Таким чином, підсумкова репліка психолога може мати такий вигляд: "Я вважаю, що ми з Вами сьогодні непогано попрацювали. Якщо у Вас виникне бажання обговорити зі мною ще раз цю або будь-яку іншу ситуацію, я буду радий (-а) зустрітися з Вами знову. Я приймаю тут, як правило, по вівторках і четвергах у другій половині дня. Вас запишуть позачергово, якщо Ви скажете, що вже були в мене на прийомі".

Іноколи під час прийому з'ясовується, що сам клієнт або хтось із його близьких потребують інформації стосовно одержання допомоги фахівців

іншого профілю. Після прийому в психологічній консультації найчастіше виникає потреба в допомозі спеціалістів конкретного профілю — в основному психіатрів та юристів. Оскільки консультанту регулярно доводиться рекомендувати звертатися до них, краще, якщо він не просто порадить клієнтові, до кого саме краще піти, а й назве адресу й години прийому. Ідеальний варіант — це співпраця психолога з такими фахівцями, можливість регулярно звертатися за допомогою і порадою, своє коло постійних клієнтів. Але навіть якщо це не так, інформація про те, де, хто, коли з фахівців приймає не лише прикрасить бесіду, а й підвищить імовірність того, що клієнт дійсно звернеться за зазначеною адресою (досить багато людей відчувають труднощі саме на етапі з'ясування того, де і що знаходиться, особливо в нашій країні, де одержання дріб'язкової довідки часто стає непростою справою).

Один із вдалих варіантів завершення першої бесіди — ухвалення рішення про те, що контакти клієнта з консультантом продовжаться й вони зустрінуться ще один або кілька разів. Як засвідчують дослідження, для того, щоб підвищити ймовірність повторного приходу клієнта й успішної роботи з ним, консультант повинен наприкінці першої зустрічі досить чітко сформулювати, які саме завдання будуть вирішуватися під час наступних зустрічей і скільки конкретно зустрічей для цього буде потрібно (Gaunt S. T., 1985). Надалі ця домовленість може змінюватися, але буде краще, якщо клієнт добре уявлятиме, що саме на нього чекає. Це допоможе йому працювати ефективно й цілеспрямовано, конструктивно будувати взаємини із психологом, не боячись потрапити в залежність від нього. Не варто відкладати в довгу шухляду й вирішення питання про те, коли саме відбудеться наступна зустріч. Про це не слід домовлятися додатково, оскільки після перерви або в очікуванні додаткової домовленості бажання прийти може згаснути. Краще, якщо відразу буде названо день і годину наступної зустрічі, зручні як для консультанта, так і для клієнта. Ефективність зустрічей може значно підвищитися, якщо постійно дотримуватися часу й місця їх проведення.

У випадку домовленості про повторну зустріч буде корисно обмінятися з

клієнтом телефонами. Життя сповнене випадків — хтось занедужав, хтось відправився в термінове відрядження й т. п. Можливість попередити партнера про це заздалегідь і не ставити його перед фактом відсутності на прийомі буде не зайвою для обох.

Необхідно окремо сказати про випадки, коли клієнт готовий і хоче працювати далі, але консультант із якихось причин не може його "взяти" — надовго їде кудись, занадто зайнятий і т. п. Не варто в цьому випадку відкладати роботу з людиною — тим більше, що потреба в допомозі може бути терміною. Психологові слід завжди тісно співпрацювати з колегами, почувавши лікоть сусіда. Можливість передати клієнта, порекомендувати йому когось іншого — свідчення співпраці фахівця в професійному співтоваристві, і, безперечно, це сприймається цілком нормально. Необхідно лише пояснити, чим саме зумовлений такий крок, і простежити за тим, щоб клієнт дістався до призначеного для нього фахівця. Природно, колегу слід попередити про прихід клієнта й надати йому хоча б мінімальну інформацію про те, що вже відбулося на прийомі для того, щоб у того хто звертається за психологічною допомогою, не виникло відчуття, що на першій зустрічі час було витрачено даремно.

Планова зустріч — часто добрий привід для клієнта, щоб почати більш активно працювати над собою, самостійно обмірковувати свої дії та поведінку інших. Допомогти клієнту в цьому можуть домашні завдання, які консультант може запропонувати йому наприкінці зустрічі. Найчастіше як домашнє завдання вибирається щось із того, що вже обговорювалося під час бесіди і що, на думку обох співрозмовників, було б корисно скоригувати, змінити або глибше зрозуміти в результаті спостереження або тренування. Домашні завдання можуть виконуватися письмово: або як одноразові записи, або у вигляді вступу до щоденника, але часто буває досить просто попросити клієнта обдумати щось або щось зробити. Сам факт, що після одержання домашнього завдання клієнт відчуває себе залученим до процесу консультування, активним і повноправним його учасником, значно підвищує



ефективність роботи консультанта, сприяє поглибленню й зміцненню міжособистісного контакту. Якщо домашнє завдання вже було сформульовано в процесі бесіди, варто ще раз повторити його наприкінці прийому не лише для того, щоб клієнт не забув про нього, а й для того, щоб він мав можливість ще раз обговорити із психологом, у якій формі і як його слід виконувати, висловив можливі заперечення або ідеї.

3. Прощання з клієнтом — значною мірою ритуальний акт, але воно не повинно бути формальним, і в людини не повинно виникнути відчуття, що як тільки вона вийде за двері, її образ цілком зникне з пам'яті консультанта. Клієнта слід провести хоча б до дверей; якщо можна, то сказати кілька щирих слів на прощання. Про використання імені клієнта докладніше йтиметься далі, тут же наголосимо, що звернення до консультанта по імені при прощанні зміцнює відчуття того, що робота із психологом пройшла успішно, що стосунки, які склалися на прийомі, не були простою формальністю. Варто уникати ситуації, коли у двері, відкриті для клієнта, що йде, вривається інший. Такий потік може відштовхнути тих, для кого особисті довірчі стосунки з професіоналом є важливими.

Може статися, що консультативний прийом пройде не зовсім вдало: клієнт незадоволений, висловлює претензії. Не слід боятися обговорити це з ним, сформулювати ще раз, із чим, з погляду психолога, пов'язане відчуття невдоволення, порекомендувати йому щось — нехай навіть на даному етапі для клієнта це звучить нереально або нездійсненно. Але особливо важливо, щоб і в цьому випадку психолог залишався професіоналом до кінця — був готовий визнати можливі обмеження своєї компетенції, не вступав у зайві суперечки й чемно та гідно зумів завершити бесіду. Буває, що незадоволена прийомом людина якийсь час потому дійде іншого висновку, починає з вдячністю згадувати свій візит у консультацію.

У процесі консультування неминуче виникають несподівані, непередбачені ситуації, вирішувати які можна, лише спираючись, на поради більш досвідчених колег.

Відмінність інтерв'ю від інших методів роботи психолога полягає в тому, що інтерв'ю є індивідуалізованим методом; воно допускає побудову предмета взаємодії психолога з іншою людиною. Таким предметом є психічна реальність іншої людини, наприклад, темою можуть стати переживання клієнта чи його думки.

Але суттєво важливим для проведення інтерв'ю є те, щоб у процесі обговорення різноманітних тем зробити динамічнішим ставлення людини до різних властивостей її психічної реальності.

Теми інтерв'ю формулюються чітко в життєвому контексті. Одну й ту ж тему, наприклад, переживання своєї батьківської некомпетентності, можна задати в контексті неповної сім'ї чи другого шлюбу.

Конкретизація контексту постановки теми є необхідною умовою проведення інтерв'ю.

Психолог, який працює з темою і її контекстом, під час інтерв'ю повинен постійно контролювати особисті проєкції на зміст теми, підтекст, що може суттєво вплинути на дану ситуацію.

Запитання — основний спосіб діяльності психолога під час інтерв'ю. Як правило, поширена **п'ятиступенева модель інтерв'ю**. **Перший ступінь** — це структурування, досягнення взаєморозуміння, або, як часто його маркують, - "Привіт!".

Яку мету ставить психолог на цій стадії? Психолог структурує ситуації, визначаючи, що буде метою його взаємодії з клієнтом, надає клієнту інформацію про свої можливості. При цьому він вирішує проблеми встановлення контакту з іншою людиною. Конкретні варіанти вирішення цих проблем залежать від індивідуальних та культурних особливостей співрозмовника клієнта. Інтерв'ю може розпочатися зі вступу, запропонованого психологом: "Слухаю Вас...", "Розкажіть про себе!" чи "Що Вас привело до мене?".

Є можливість розповісти про себе, тобто задається предмет взаємодії — **клієнт і події його життя**.

Клієнт на цій стадії інтерв'ю вирішує завдання досягнення психологічного комфорту, тобто завдання емоційного та когнітивного сприйняття ситуації й особистого психолога. Ця стадія інтерв'ю завершується, коли досягнуто відповідність між психологом та клієнтом, що формулюється приблизно так: "Я його відчуваю, розумію" (психолог), "Мене слухають, я довіряю цій людині" (клієнт).

**Другий ступінь** інтерв'ю починається зі збору інформації про контекст теми, відбувається означення проблеми. Маркування цієї стадії інтерв'ю — "У чому проблема?".

Психолог вирішує такі питання: "Чому клієнт прийшов? Як він бачить свою проблему? Якими є його можливості у вирішенні цієї проблеми?". На цій стадії психолог повинен намагатися якомога більше дізнатися про людину, ставлячи при цьому конкретні запитання про події, їх учасників та конкретні вчинки, заохочувати розлогу розповідь клієнта про себе. Упродовж цього часу психолог створює власне уявлення про внутрішній світ клієнта.

Шляхом аналізу контексту психологу необхідно з'ясувати, що знає клієнт про свої можливості дій, почуття, думки, як він сприймає власне "Я".

Своїми професійними діями психолог показує клієнту місце й роль власної участі в подіях життя клієнта. При цьому психолог спеціально звертається до клієнта з оптимальними судженнями: "Змінюючись самі. Ви будете

змінювати інших", "Потрібен час і терпіння, щоб змінився той, хто поруч" та інші. Форма звернення консультанта-психолога повинна відповідати таким вимогам:

- не нав'язувати свою точку зору;
- орієнтуватися на ключове слово, тему клієнта;
- говорити коротко.

Після цього починається **третій етап** інтерв'ю, який можна охарактеризувати так: бажаний результат. Маркування цього ступеня — "Чого Ви хочете досягти?". Психолог разом із клієнтом визначає бажаний результат,

обговорюючи те, яким клієнт хоче стати, що зміниться у його житті, коли бажане буде досягнуто. У цій стадії — основний зміст консультування. Для клієнта вона має особливий вигляд: клієнт переживає зміни, що відбуваються з ним, як результат власних зусиль — він сам усе зрозумів).

Важливим моментом дії є те, що зазвичай інтерв'ю відбувається на фоні негативної інформації про себе самого. Психологу дуже важливо обговорити з клієнтом позитивні варіанти поведінки. Якщо це необхідно, то можна навіть настояти на цьому моменті. Тестування в цій ситуації дає змогу клієнту виявити невідомі йому ресурси особистості; зосередити увагу на можливостях, про які він перед тим не знав.

**Четвертий ступінь** інтерв'ю — напрацювання альтернативних рішень. Маркування цієї стадії — "Що можна зробити?". Психолог і клієнт працюють із різними варіантами вирішення проблеми. Психолог повинен враховувати, що вірне для нього рішення може бути не вирішеним для клієнта, але в той же час деяким людям потрібні чіткі рекомендації.

**П'ятий ступінь** — узагальнення попередніх стадій, перехід від навчання до дій. Маркування цього етапу — "Ви будете це робити?". На цій стадії завдання психолога полягає в тому, щоб сприяти зміні думок, дії, почуттів клієнтів у повсякденному житті, з практики консультування відомо, що багато людей нічого не роблять для зміни власної поведінки. Психологу потрібно ставитися до цього спокійно, так як ефект консультування визначається тими переживаннями, які були в клієнта під час інтерв'ю.

Зміна стану клієнта у процесі інтерв'ю — головна ознака його ефективності. Для психолога вміння побачити ці зміни та зробити їх доступними для клієнта є основним професійним правилом роботи. Йому немає сенсу боятися (хоча цим не потрібно зловживати) негативної оцінки ефекту консультування з боку клієнта.

Найкраще завершувати інтерв'ю домашнім завданням або ж порекомендувати звернутися до певної книги чи до спеціаліста із суміжної галузі.

Консультація складається лише з вербальних реакцій психолога та клієнта. Важливе значення мають час і місце бесіди, оформлення кабінету.

Основні навички зосередження уваги психолога виявляються в його візуальному контакті з клієнтом (розумінні, коли й чому індивід перестає дивитися в очі), у фіксації інтонації та темпу мови.

Робота психолога-консультанта постійно вимагає від нього нервово-психічної рівноваги.

Ситуація спілкування клієнта із психологом-консультантом містить такі складові:

- 1) особистість клієнта та його переживання;
- 2) особистість психолога-консультанта (наставника) в поєднанні з його суміжною та функціональною освітою;
- 3) стосунки між клієнтом та психологом.

Зрозуміло, саме цю ситуацію створюють цілком конкретні зовнішні життєві й навіть житейські обставини.

Тому те, що спричинює ситуацію звернення за психологічною допомогою, й те, як ця ситуація структурується професіоналом, психологом-консультантом — речі зовсім різні. Зіставимо, наприклад, ситуацію звернення клієнта до представника будь-якої іншої професії системи "людина-людина": юриста, учителя, священника, керівника, навіть офіціанта. Звертаючись до всіх без винятку представників інших комунікативних професій, користувач:

- а) знає, чого він хоче;
- б) ознайомлений тією чи іншою мірою з нормами взаємо стосунків із представниками даної професії;
- в) досить добре розуміє як власну міру відповідальності й обмежень, так і професіонала, до якого звертається. Скажімо, пацієнт розуміє і знає наперед, що результат лікування не залежить лише від кваліфікації лікаря та його рекомендацій — навіть за наявності найнеобхідніших медикаментів.

У галузі психологічної допомоги цілком зрозумілими є труднощі, пов'язані

як із специфікою професії, так і з невизначеністю статусу та прерогатив психолога-консультанта в пострадянському суспільстві.

Перша складність полягає в тому, що психолог-консультант працює не із ситуацією, не з її трансформуванням, а з переживаннями, із системою цінностей, стосунків та станів людини. По-друге, з'ясування справжніх мотивів або життєвих сенсів людини в процесі отримання відповідної психологічної допомоги може взагалі зробити зайвою саму життєву ситуацію, якщо вона виникає через психологічні проблеми клієнта. По-третє, коли в інших професіях міжособистісні стосунки відіграють інколи важливу, часом навіть визначальну роль, а інколи не відіграють ніякої ролі, не кажучи вже про особистісні достоїнства спеціаліста (наприклад, офіціанта), то в ситуації, яку ми розглядаємо, саме характер, динаміка, своєрідність міжособистісних стосунків, особисті якості психолога-консультанта, які пред'являються чи не пред'являються клієнтові, відіграють визначальну, головну роль у динаміці процесу і, у кінцевому підсумку, у дієвості психологічної допомоги. Уже перша зустріч, перша бесіда психолога з людиною, що звернулася до нього за допомогою, може виявитися вирішальною як в одному, так і в іншому розумінні. Невипадково одним із найважливіших орієнтувальних критеріїв для вибору психолога є такий: "Чи відчували ви полегшення після першої бесіди?" (Quinett P., p. 191). І тому не випадково в одному з найвідоміших американських підручників із психологічного консультування наголошується: "Якби психологічна допомога зводилася лише до прийомів, необхідність у самих консультаціях була б жалюгідною" (Веікіп G., p. 133) А такий всесвітньовідомий авторитет, як Карл Роджерс у своїй книзі "Про те, як стають особистістю" помістив цілу низку запитань, що висвітлюють людський, особистісний "вимір" у практиці психологічної допомоги.

Серед них такі: "Чи вважають інші, що я заслуговую на довіру?", "Чи вмю я виражати свої почуття?", "Чи можу я виявляти позитивне ставлення до інших?", "Чи вважає себе сильною особистістю, аби не бути схожим на інших?", "Чи відчуваю я себе внутрішньо захищеним, аби дозволити собі таку

несхожість?", "Чи можу я повністю увійти у світ почуттів та смислів іншого й зрозуміти цей світ так, як він?", "Чи здатний я сприйняти іншого таким, яким він є?"

Якими ж у загальному вигляді є завдання психологічної допомоги?

Щоб одержати відповіді на подібні запитання, слід звернутися до тлумачного словника та виписати всі значення слова, яке досліджується. Справді, тлумачний словник Грінченка, Даля або Ожогова, не кажучи вже про словник давньогрецької мови, у якому серед значень слова "терапе́йя" визначення "лікування" стоїть лише на шостому місці після таких понять, як "служіння", "турбота", "опікування" — чудовий засіб для уточнення етимології та значення слова. Але, як відомо, поняттєве значення відрізняється від словесного. Тому в нашій орієнтовній відповіді на поставлене запитання ми будемо виходити не зі словникових, а з практичних значень, що складають обсяг та зміст поняття "психологічна допомога".

Почнемо з того, що ці завдання, власне кажучи, не зводяться до якогось одного поняттєвого ряду з багатьох причин. Насамперед, з причині різного трактування психологічної допомоги в тій чи іншій психотехнічній концепції (парадигмі). Далі — з причин різних, залежно від концепцій, трактувань самих понять "людина" та "особистість" у їх філософських, загальнонаукових та власне психологічних аспектах. Нарешті — тому, що різноманітність проблематики, з якою доводиться мати справу психологові-консультанту, просто не дозволяє узагальнити, скажімо, завдання психологічної допомоги підліткові (у його конкретній життєвій ситуації), подружній парі в передрозлучному стані або керівникові підприємства під час вирішення соціально-психологічного конфлікту.

Тому ми вважаємо за доцільне в попередньому, орієнтовному визначенні завдань психологічної допомоги виокремити кілька предметних перспектив, домінант, які створюють ефект панорамного бачення такого складного психосоціального простору, яким є консультативна практика.

Першою з таких предметних перспектив, на наш погляд, безсумнівно, є

особистість, у конкретній соціальній, подієвій, міжособистісній або онтогенетичній ситуації людина, що звернулася за допомогою, заздалегідь не лише припускає, а й певною мірою приписує психологові-консультанту або іншому спеціалістові в даній професійній позиції врахування всього спектру особистісної проблематики, одне чи декілька завдань якої доведеться допомогти йому вирішувати. Це можуть бути завдання самовизначення (ідентичності), вибору (прийняття рішення), самоусвідомлення (особистісної рефлексії); подолання критичної (кризової) ситуації та ін.; завдання, що стосуються розвитку суб'єктності, розвитку функціональних та екзистенційних (інструментальних та "самісних") початків особистісного "Я". Чи не найсуттєвішим моментом тут є те, що мету й завдання може визначати сам клієнт.

Наступна безсумнівна домінанта — безпосередньо сам процес надання психологічної допомоги, де самостійними завданнями, що забезпечують допомогивий потенціал процесу, є встановлення стосунків довіри та сприйняття; забезпечення належної динаміки робочих стосунків, що веде до усвідомлення та можливого розв'язання психологічних проблем клієнта; опрацювання або, навпаки, — зняття психологічних захистів; визначення й використання міри впливу на клієнта (від мінімального, що обмежується простою емпатією, до максимального, як у конфронтації або в техніці НЛП). Самостійними завданнями тут є визначення форм і технік ведення початкового інтерв'ю, термінів спільної роботи та методів завершення психологічної допомоги. Третя група завдань стосується психологічної допомоги суспільству: колективу підприємства, школи, общини та ін. Основні й можливі завдання тут — адекватне орієнтування в ситуації, ідентифікація та локалізація (при необхідності) конфлікту; зняття соціально-психологічного напруження, допомога в ціннісно-смісловій переорієнтації групи — підвищення (при необхідності) згуртованості та допомога у визначенні лідера.

Найважливіші завдання, що постають перед професіоналом, — це завдання, що стосуються вже не безпосередньо процесу психологічної



допомоги, а, власне, кажучи, такі, що стосуються його (професіонала) власного особистого розвитку та благополуччя, професійної майстерності. Немає, мабуть, необхідності наголошувати, що недостатнє опрацювання особистісних проблем (фрустрованих, або нереалістичних, потреб, фантазій, страхів, конфліктів, захистів, ціннісних смислів, самооцінок, мотивів та ін.) і недостатня професійна (технічна й теоретична) підготовка легко можуть замість психологічної допомоги травмувати як клієнта, так і консультанта, додавши до нерозв'язаних проблем психогенні розлади.

Залежно від специфіки конкретної ситуації психологічної допомоги, застосовуються дві основні форми роботи: індивідуальна та групова. Індивідуальна робота застосовується в тих випадках, коли з особистісних, соціальних або суспільних причин (специфіка проблеми, наприклад, зрада, лихо, статус клієнта, надмірна сором'язливість та ін.) групова форма психологічної допомоги не видається можливою. Можна сказати, що індивідуальна форма роботи має перевагу в усіх тих випадках, коли характер проблематики вимагає не стільки розвиткової та навчальної спрямованості, скільки втіхи та зживання, наближаючи психологічну допомогу до психологічного впливу, у вітчизняній традиції подібну практику все частіше називають "позамедичною психотерапією".

Коли ж наголос робиться на розвитковий, навчальний аспект або ж на момент групової, соціальної підтримки, як, наприклад, у течії "анонімні алкоголіки" або в "рухові за актуалізацію людського потенціалу" (Human Potential Movement) у 70-ті роки в США, безсумнівна перевага на боці групової роботи. Можливість різнопланового зворотного зв'язку, групова динаміка, сам факт спільного переживання емоційно насичених подій у групі — найважливіше джерело й фактор психологічної підтримки та особистісного розвитку.

## КОНСУЛЬТАТИВНИЙ КОНТАКТ

Довірливий контакт між консультантом і клієнтом, заснований на безумовній повазі, емпатії, теплоті й щирості консультанта стосовно клієнта, є невід'ємною, а на думку багатьох професіоналів — істотною складовою психологічного консультування й психотерапії.

Незважаючи на те, що консультативний контакт ззовні здається дещо формальним і досить нетривалим у часових межах усього життя клієнта, однак він є більш тісним, інтенсивним і глибоким порівняно з будь-яким іншим між особистісним спілкуванням, у консультуванні клієнт звертається до незнайомої людини і посвячує їй в найбуденніші подробиці свого особистого життя, про які, може, ніхто більше не знає. Розказане клієнтом часто виставляє його не в кращому світлі. Іноді в процесі консультування "спливають" нові сторони особистості, що дивують, засмучують і навіть шокують самого клієнта. Усе це робить консультативний контакт інтимною справою двох людей, причому специфічно інтимною, несхожою на звичні дружні або любовні стосунки.

Унікальність природи психоконсультативного контакту пояснюється здатністю психолога розрізняти інтимно-особистісні й інтимно-психологічні стосунки. На відміну від близьких особистих зв'язків психоконсультативний контакт хоч і наповнений почуттями, однак є асиметричним, тобто тільки пацієнт розкриває інтимні подробиці свого життя. Психолог має право вирішувати, наскільки розкриватися йому, обирати відповідний спосіб реагування на події, викладені клієнтом, а може не реагувати взагалі. Контакт асиметричний ще й тому, що тільки психолог витлумачує зміст розказаного й здатний оцінити досягнення психологічних завдань. У підсумку психоконсультативний контакт установлюється за правилами, які визначає психолог. Ці правила передбачають стосунки, коли психолог має можливість довідатися про клієнта майже все, а клієнт одержує відомості про психолога лише як про фахівця.

Тепер перейдемо до визначень консультативного контакту. Вони

різноманітні, але ми розглянемо тільки два найбільш узагальнені визначення, що відповідають нашій точці зору на психологічне консультування.

Консультативний контакт — це унікальний динамічний процес, під час якого одна людина допомагає іншій використовувати свої внутрішні ресурси для розвитку в позитивному напрямі й актуалізувати потенціал осмисленого життя.

Консультативний контакт — це почуття й настанови, які учасники консультування випробовують один стосовно іншого, і спосіб їхнього вираження.

Практично всі визначення вказують на кілька унікальних рис консультативного контакту:

- емоційність (консультативний контакт швидше емоційний, ніж когнітивний; він має на меті дослідження переживань клієнтів);
- інтенсивність (оскільки контакт представляє ставлення й взаємний обмін переживаннями, він не може не бути інтенсивним);
- динамічність (при зміні клієнта змінюється і специфіка контакту);
- конфіденційність (зобов'язання консультанта не поширювати відомості про клієнта сприяє довірливим стосункам);
- надання підтримки (постійна підтримка консультанта забезпечує стабільність контакту, що дозволяє клієнтові ризикувати, не боячися поводитися по-новому);
- сумлінність.

Що робить консультативний контакт психологічним, ефективним для вирішення психологічних проблем клієнтів? Насамперед те, що сам характер контакту між консультантом і клієнтом відбиває особливості стосунків клієнта з іншими людьми, стиль і стереотипи його спілкування — проблеми клієнтів можна побачити, немов у дзеркалі.

Характер консультативного контакту в самому процесі консультування залежить від теоретичної орієнтації консультанта. 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, який надає клієнт, і прагне навчити його погоджувати свою сьогодишню поведінку з подіями минулого.

Наголошується на поділі відповідальності між консультантом і клієнтом, обопільній довірі й повазі, рівноцінності позицій, визначенні загальної мети консультування.

Консультант є активною й директивною стороною: він виконує роль учителя, тренера, прагнучи навчити клієнта поводитися більш ефективно. Клієнт повинен активно апробувати нові способи поведінки. Замість особистих стосунків між консультантом і клієнтом встановлюються робочі стосунки, що мають на меті виконання процедур навчання.

Консультант виконує роль учителя, а клієнт — учня. Особистим стосункам консультанта з клієнтом не надається особливого значення. Клієнт рухається до розуміння своїх проблем, а на основі цього розуміння — до зміни своєї поведінки, спираючись на раціональні передумови.

Консультативний контакт є сутністю процесу консультування. Особливо важливими при цьому є щирість, теплота, емпатія, повага, підтримка з боку консультанта й "передача" цих настанов клієнтам. Засвоєні під час консультативного контакту навички клієнт переносить на стосунки з іншими людьми.

Основна задача консультанта — вжитися в екзистенцію клієнта й встановити з ним автентичний зв'язок. Контактуючи з консультантом, клієнт розкриває свою унікальність. Стосунки між консультантом і клієнтом слід сприймати як контакт "людина — людина", ідентичний зустрічі двох рівноцінних людей "тут і тепер". Під час консультативного контакту змінюється як консультант, так і клієнт.

Якість консультативного контакту залежить від двох важливих чинників — **психологічного клімату** та навичок консультанта (вербальних і невербальних) — у підтриманні спілкування.

Психологічний клімат складається не лише з емоційно значущих

компонентів. Із фізичних складових згадаємо облаштування місця консультування, розташування консультанта й клієнта в просторі (дистанція, манера сидіти й т. п.), структурування виділеного для консультування часу. До власне емоційних компонентів психологічного клімату відносять створення атмосфери обопільної довіри, щирість консультанта, його здатність до емпатії й безумовна повага клієнта.

Обговоримо фізичні компоненти психологічного клімату.

**Обстановка консультування.** Під час психологічного консультування клієнт із меншим страхом розкриває і досліджує свої проблеми, якщо консультування відбувається в добре обладнаному кабінеті. Зрозуміло, що не завжди є можливість забезпечити ідеальні умови, однак до місця консультування висуваються певні вимоги. Насамперед, консультування має відбуватися в спокійній обстановці, у звуконепроникному кабінеті. Ми знаємо, що сам процес консультування підвищує тривожність, тому клієнт повинен бути впевнений, що його не почують сторонні. Якщо клієнт чує те, що відбувається в сусідній кімнаті або коридорі, він засумнівається в конфіденційності спілкування з консультантом. Це може перешкодити виникненню психологічно ефективного контакту.

Кабінет повинен бути не дуже великим, затишно обставленим і не занадто вигадливим, із спокійною кольоровою гамою. Світло не повинно падати на клієнта. У кабінеті повинні бути стіл, зручні стільці (три-чотири на випадок прийому кількох людей, наприклад: батьки клієнта, подружня пара й т. п.). Для проведення занять із релаксації бажано мати кушетку. На стінах можна повісити кілька картин, на полицях розташувати книги, але інтер'єр не повинен бути перевантажений, щоб не відволікати увагу клієнта. На робочому місці не варто тримати дуже особисті речі (наприклад, сімейні фотографії) або предмети, що відображають переконання консультанта (наприклад, хрест на стіні).

Бажано щоразу приймати клієнта в тому самому кабінеті. Тоді він не відволікається, не витрачає час на освоєння нової обстановки; крім того,

знайома обстановка дозволяє почувати себе безпечніше.

Іноді між консультантом і клієнтом є посередник (наприклад, реєстратор), який виконує допоміжні функції. Однак роль такої людини аж ніяк не другорядна: він налаштовує клієнта на зустріч із консультантом. Тому асистент повинен уміти тепло й по-дружньому спілкуватися, бути гостинним, але ні в якому разі не підміняти консультанта й не втручатися в життя клієнта. Він, як і консультант, зобов'язаний строго дотримуватися вимог конфіденційності.

**Структурування консультативного простору.** Клієнт входить у кімнату й потрапляє на "територію консультанта". Одним із головних аспектів взаємодії між консультантом і клієнтом є так зване "структурування простору". Усе, що відбувається під час першої зустрічі, впливає на психологічне самопочуття клієнта. Зустріч починається зі знайомства. При цьому необхідно дотримуватися певного етикету: встати й зустріти клієнта, представитися, попросити клієнта назвати ім'я і прізвище, запропонувати йому вибрати місце й присісти, перш ніж зробити це самому. Щоб клієнт почував себе невимушено, консультант із перших хвилин знайомства повинен бути ввічливим, гостинним господарем і поводитися природно без зайвої напруги.

Ще одне питання, пов'язане зі структуруванням консультативного простору, — це розташування консультанта й клієнта. К. Мау (1968) вживає поняття "геометрія любові". Якщо консультант і клієнт сидять з протилежних боків столу, то між ними зберігається соціальна дистанція і атмосфера консультування буде офіційною. Для неврівноважених клієнтів більше підходить саме така позиція — стіл служить бар'єром у спілкуванні. Для консультування, навпаки, більше сприятлива позиція, коли консультант і клієнт розташовуються за столом з одного боку. У цьому випадку вся невербальна інформація, що виходить від клієнта, доступна для консультанта; крім того, він може змінювати (і дозволяє це робити клієнтові) відстань між ними залежно від ситуації консультування або при зміні характеру консультативного контакту. Розташування одного навпроти одного сприяє

виникненню атмосфери співробітництва.

Дистанція між консультантом і клієнтом відображає відомий у соціальній психології феномен "особистого простору". Особистий простір змінюється залежно від стосунків між учасниками бесіди, обговорюваної теми, культурних відмінностей. Через неправильно обрану дистанцію в консультуванні (наприклад, неспіврозмірність соціального або вікового аспекту особистого простору) деякі теми взагалі не можуть бути порушені.

З проблемою дистанції тісно пов'язане питання про психологічний зміст і можливість фізичного дотику до клієнта. Дотик означає дуже близький, інтимний контакт. Дослідження Вгойкку (1977, цит. за Corey, 1986) показали, що близько половини опитаних психологів думають, що фізичний невротичний контакт є цінним у процесі консультування. Найбільш доречним він є за таких обставин:

- консультування соціально й емоційно незрілих клієнтів;
- консультування людей, що перебувають у кризі після психічної травми, особливо якщо вона пов'язана з втратою близької людини;
- прагнення продемонструвати емоційну підтримку.

Однак дуже важко встановити межу, за якою фізичний невротичний контакт набуває еротичного характеру. У І будь-якому випадку дотик не повинен використовуватися як специфічна техніка консультування, коли відсутні щирі почуття до клієнта. Щоб дотик допоміг створити безпечний для клієнта психологічний клімат, він повинен бути спонтанним і щирим.

**Структурування часу консультування.** Психологічний клімат передбачає і належне структурування часу. Перша зустріч із клієнтом повинна продовжуватися стільки часу, скільки і всі наступні зустрічі. Іноді перша зустріч затягується через необхідність ближче познайомитися з клієнтом і наповнює його сподіваннями на нереальну тривалість консультування. Тому краще не провокувати помилкових очікувань.

Як правило, консультативна бесіда з дорослою людиною триває від 50 хвилин до однієї години. Така тривалість не є випадковою. Менш тривала

бесіда змушує нервувати і консультанта, і клієнта, створюючи враження, що вони не встигнуть досить глибоко обговорити ті питання, що виникли під час зустрічі. Більш тривала бесіда, хоча цього іноді бажає як клієнт, так і консультант, надмірно стомить обох учасників консультування.

Психотерапія й консультування вимагають концентрації уваги та пильності, а, як відомо, концентрацію уваги важко зберігати більш як 45-50 хвилин. Традиційні 50 хвилин, що регламентують консультативну зустріч, дозволяють продуктивно обговорити кілька питань, а потім 10 хвилин приділити запису основних аспектів минулої бесіди або просто відпочинку за чашкою кави. Це також важливо під час прийому декількох клієнтів одночасно. Тривалість бесіди може змінюватися залежно від віку клієнта. Бесіда з 5-7-літньою дитиною не повинна тривати більш як 20 хвилин, із 8-12-літнім — близько 30 хвилин, а з дітьми старше 12 років консультативна бесіда може тривати до 1 години.

Тривалість бесіди консультант визначає на початку зустрічі. Клієнт повинен знати, скільки він має часу для обговорення наболілих проблем. Коли консультант не встановлює тривалості бесіди, він змушує клієнта постійно нервувати, що прийом може припинитися в будь-який момент. Така маціпулятивна поведінка є небажаною. Часові межі можна встановлювати різноманітними способами:

"У нашому розпорядженні 50 хвилин, і я готовий вислухати Вас".

"Думаю, що Ви могли б почати з того, що чекаєте від консультування. У нас є 50 хвилин часу".

"Як би Ви хотіли використовувати сьогоднішній наш час? У нас є 50 хвилин".

Консультативна зустріч підходить до кінця майже за 40 хвилин. Щоб допомогти клієнтові краще зорієнтуватися в часі, ми повинні йому нагадати, що час закінчується: "Сьогодні в нас залишається близько 10 хвилин, що б Ви ще хотіли обговорити за цей час?" Заклопотаний клієнт часто погано орієнтується в часі, тому таке нагадування може виявитися важливим.



На початку консультування необхідно також визначити загальну тривалість консультування. Звичайно, на початку бесіди важко встановити, скільки часу займе вирішення тих або інших проблем. Тому можна укласти з клієнтом певний контракт на 3-4 зустрічі, а потім остаточно вирішити, чи є консультативний контакт продуктивним і скільки часу може продовжуватися консультування.

На початку консультування варто також визначити й частоту зустрічей. Фахівці вважають, що для встановлення продуктивного контакту достатньо однієї-двох зустрічей у тиждень. Якщо зустрічатися рідше, стає значно складніше одержати від клієнта неспотворену інформацію; згадати, що відбувалося на минулій зустрічі, а також зберегти безперервність процесу консультування.

Люди, які потребують допомоги консультанта, перебувають у стані тривоги й страху. Спочатку вони не знають, чого очікувати від консультування й консультанта, проте приходять на консультацію зі своїми проблемами й надією на розуміння. Якщо із самого початку клієнт відчує довіру до консультанта, то в процесі консультування він стане сміливіше ділитися своїми почуттями, думками, страхами, які не так легко обговорювати з чужою людиною. Якщо клієнт не довірятиме, робота консультанта буде не ефективною і безглуздою.

Створювати обопільну довіру — значить створювати психологічний клімат, що сприяє обговоренню значущих проблем. Це обов'язок консультанта. Успішність створення психологічного клімату залежить від особистісних якостей консультанта і його ставлення до консультування: необхідний щирий інтерес до людей і справжнє бажання допомагати їм. Важливо любити не тільки людство, але й окрему людину.

Не можна забувати, що клієнти добре відчують, чи цікавиться консультант ними власне як людьми, або тільки як об'єктами дослідження. Тривогу клієнтів відображають такі цитати: "Він дивився на мене не як на людську істоту, а так, немов хотів переконатися, чи в ту шухлядку вклав мою

картку"; "Я мимоволі почув, як він говорив про випадок, і з жахом зрозумів, що йшлося про мене". Ніхто з нас не бажає бути "випадком", "учасником двобою" або "досліджуваним". Тому психолог не має права забувати про елементарні істини:

- під час консультування всю увагу слід приділяти клієнтові; не можна займатися сторонніми справами (наприклад, розмовляти по телефону, дозволяти входити в кабінет колегам й обговорювати з ними якісь — нехай навіть важливі — питання, літати думками за стінами кабінету й т. п.);
- треба надати клієнтові максимальну можливість висловитися. Він приходить до консультанта не вислуховувати повчання й мудрі поради, а розповісти про гнітючі й скрутні аспекти свого життя;
- не слід виявляти зайву цікавість. Консультант не повинен уподібнюватися до детектива. Важлива лише та інформація про клієнта, яка є необхідною для розуміння його проблем. Якщо консультант змушує клієнта надмірно розкриватися, клієнт після візиту відчуває певний душевний дискомфорт, переживає почуття провини й нерідко припиняє консультування;
- необхідно зберігати професійну таємницю. Якщо консультант із якихось причин зобов'язаний поділитися інформацією про клієнта з іншими, то повинен взяти на це в нього дозвіл;
- необхідно допомогти клієнтові відчувати себе невимушено, під час консультативних зустрічей. Для цього консультант повинен виявляти дружелюбність, щирість, вміння зрозуміти стан клієнта;
- до проблем клієнта потрібно ставитися без осуду. Консультант повинен не оцінювати, а слухати, чути й розуміти. Коли консультант щиро й природно демонструє настанову "сприйняття", клієнт відчуває себе зрозумілим і гідним поваги.

С. Утечі (1961) сформулював також перелік питань, які консультант зобов'язаний поставити в першу чергу собі. Ці питання є підставою для виникнення взаємної довіри й одночасно критерієм, що надає консультанту впевненості в собі:

- Чи зможу я бути таким, щоб інші люди сприймали мене як надійну людину?
- Чи Можу я чітко виражати свої думки так, щоб у спілкуванні мене розуміли недвозначно?
- Чи можу я сприймати у ставленні іншої людини до мене настанови, що базуються на теплоті, турботі, повазі, зацікавленості?
- Чи можу я бути достатньо сильною особистістю, щоб відрізнятись від інших?
- Чи можу я почувати себе настільки самовпевненим, щоб дозволити іншій людині бути іншою, відмінною від мене?
- Чи можу я дозволити собі повністю зануритися у світ почуттів та особистісних смислів іншої людини й зазнати подібних переживань?
- Чи можу я сприймати іншу людину такою, якою вона є? Чи вдасться мені переконати її в цьому?
- Чи можу я бути досить чуйним у стосунках з іншими, щоб мою поведінку не сприймали як погрозу?
- Чи можу я звільнити іншу людину від небезпеки зовнішніх оцінок?
- Чи можу я зрозуміти іншу людину, яка перебуває в процесі становлення, а чи буду скований своїм і її досвідом?

Щоб встановилася обопільна довіра, консультант повинен виявити особливо необхідні для фахівця якості: щирість, здатність до емпатії і безумовну повагу до людей.

**Щирість консультативного контакту (конгруентність).** Щирість — один із найважливіших елементів створення психологічного клімату. Щирості не можна навчитися, однак консультант повинен уміти поводитися з клієнтами так, щоб вони сприйняли входження у свій внутрішній світ як підтримку, а не як погрозу. На думку С. Утечі (1957), конгруентність означає, що "в міжособистісних стосунках консультант невимушено й самобутньо виражає свої переживання... Конгруентність являє собою усвідомлену або неусвідомлювану протилежність демонстрації фасаду... Відомо, що прояв

самостійності не вважається в психотерапії ідеальним стилем. Психологові й не слід демонструвати інтегрованість вищого ступеня на кожному кроці. Досить залишатися самим собою під час психологічного контакту".

Отже, щирість консультанта — це його здатність залишатися самим собою і відсутність потреби демонструвати професійний фасад. Щирий консультант не приховується за маскою і не намагається виконувати роль. Він природний у контакті, тому що уважний до своїх реакцій і почуттів, сумлінний і правдивий у передачі їх клієнтам. Щирість передбачає відповідність висловлювань почуттям і невербальній поведінці, спонтанність. Конгруентна взаємодія дає змогу клієнтові теж не приховуватися за фасадом у спілкуванні з консультантом. Відкритий своїм почуттям, думкам, настановам й одночасно вільний від почуття тривоги консультант забезпечує комфортний стан клієнта.

Слід зазначити, що вищеописана точка зору на прояв щирості з боку консультанта в ситуації консультування не єдина. Хоча ніхто й не стверджує, що консультант повинен бути нещирий або може обманювати.

**Емпатія в консультуванні.** Позитивне значення емпатичного розуміння для результатів консультування найкраще підтверджується емпірично. Цього значення не заперечує ніхто з представників усіх наявних орієнтацій.

Емпатія є неодмінною умовою консультування й психотерапії. Вона передбачає ідентифікацію іншої особи, що робить можливим взаєморозуміння різних людей. Це досить таємничий процес. А. Aslleg (цит. за Мау, 1967) наголошує: "Емпатія з'являється, коли одна людина розмовляє з іншою. Неможливо зрозуміти іншого індивіда, якщо не ідентифікувати себе з ним... Якщо ми намагаємося встановити, звідки виникає здатність діяти й почувати на зразок іншої людини, то відкриваємо існування вродженого соціального почуття. Воно має космічний характер і являє собою неодмінну характеристику буття людини".

При цьому, на думку С. Типі (цит. за Мау, 1967), відбувається процес злиття, у якому змінюються як консультант, так і клієнт: "Зустріч двох особистостей подібна до з'єднання хімічних субстанцій: якщо виникає реакція,

вони обидві змінюються. Вважається, що лікар впливає на пацієнта в кожному випадку ефективного лікування психіки, але цей вплив можливий, якщо і на нього впливає пацієнт".

Таким чином, прояв емпатії в спілкуванні означає, що консультант чуйно й точно реагує на переживання клієнта, немов це його власні переживання. Ідеться про здатність "ужитися" в суб'єктивний світ клієнта й зрозуміти зміст різних подій у цьому світі. Таке "входження" повинно бути неоцінювальним, що унеможливорює поділ змісту іншого світу на правильну й неправильну, гарну й погану частини. Настанова без оцінних суджень консультанта дає клієнтам змогу більшою мірою сприймати себе. Коли консультант точно й старанно ідентифікує різноманітні почуття — злість, страх, ворожість, тривогу, радість, — клієнт має можливість краще почути й зрозуміти себе.

Емпатія також допомагає консультантові розібратися в причинах недостатньої відвертості клієнта: про щось клієнт не говорить, оскільки цьому перешкоджає несвідомий опір, щось просто приховує і про щось не розповідає через побоювання не бути почутим (Сохнув, 1988).

Увійшовши у світ іншої людини, консультантові важливо залишатися незалежним від клієнта, тобто зберегти самість. При цьому, на думку С. Корегза (1961), "існує деяка небезпека: якщо я дійсно відкритий тому, як розуміє життя інша людина, і приймаю її світ у свій, то ризикую почати дивитися на життя її очима й унаслідок втрати самотності протівитися зміні разом із ним. Інша крайність полягає в повному збереженні власного погляду на світ, скрупульозному аналізі й зайвій оцінці, і тоді розуміння іншої людини стає неможливим".

Тому співпереживання консультанта клієнтові ніколи не повинно бути тотальним, а тільки частковим і тимчасовим. Емпатія означає здатність консультанта не тільки слухати, а й розуміти клієнта. У цьому сенсі вона являє собою афективну й когнітивну навичку: афективна, оскільки дозволяє консультантові ідентифікувати почуття клієнта, а когнітивна — оскільки зобов'язує консультанта виявляти події, що викликають відповідні почуття.

Таким є погляд більшості представників психологічного консультування на емпатію як на багатоступінчастий процес. По-перше, емпатичне пізнання здійснюється насамперед емоційно, через співпереживання клієнтові.

Співпереживання не буває повним — це процес, у якому консультант частково зазнає почуттів клієнта, одночасно зберігаючи необхідну відстороненість. По-друге, емпатія є когнітивним процесом, у якому консультант уважно аналізує те, з чим зустрічається в суб'єктивному світі клієнт.

Емпатичне розуміння можна засвідчити клієнтові різними способами: мовчанням, відображенням почуттів, вдалою і своєчасною інтерпретацією, розповідаючи якусь історію, точною метафорою й т. п.

В останні роки спостерігається тенденція зводити суб'єктивний досвід емпатії, що консультант може виражати різними способами, до вмілого спілкування. Ця тенденція виявляється також у прирівнюванні емпатії до однієї з технік психологічного консультування — відображення почуттів (консультант перефразовує і відбиває почуття клієнта, щоб допомогти йому в їхньому вираженні). Хоча відображення полегшує передачу емпатичного розуміння, але складний і багатоступінчастий процес емпатії аж ніяк не вичерпується приватною технікою.

Оскільки емпатія не є простою навичкою, недослідженим залишається питання оволодіння нею. Унікальна здатність консультанта до емпатії виявляється у своєрідному баченні клієнта — умінні вникнути в його невербальну поведінку й почуття, сказане про ці почуття й на підставі інтуїції зрозуміти, що клієнт говорить відверто і про що умовчує й т. п.

**Безумовна повага клієнта.** Під поняттям "безумовна повага" розуміють безумовне й неоцінене сприйняття клієнта як цілісної особистості.

Позитивне ставлення до клієнтів пов'язане зі щирістю консультанта під час консультативного контакту. Тільки поважаючи клієнтів можна бути з ними чесним і вступати в конфронтацію.

Позитивне ставлення до клієнтів формується на основі самоповаги

консультанта. Якщо психолог не дорожить своїми почуттями й думками, зневажає своє минуле, йому важко поважати думки й почуття інших людей.

Позитивне ставлення — дуже важлива складова процесу консультування. Помічено, що студенти під час вивчення основ консультування часто дивуються, як може психологу подобатися кожна людина, що звертається за допомогою. Більшість фахівців здатна підтримувати позитивні стосунки з різними людьми — консультативний контакт дозволяє "переступити" через перешкоди, що зазвичай вважаються нездоланими. Якщо в якомусь окремому випадку консультант не в змозі перебороти себе, йому доводиться говорити одне, однак тон голосу, вираз обличчя, поза тіла розкривають зовсім інший зміст сказаного.

Консультант повинен також звертати увагу на невідповідність між вербальною і невербальною поведінкою клієнтів і тим самим допомагати їм висловити реальні, справжні почуття.

Якщо консультант добре орієнтується в невербальних реакціях, то це збільшує довіру клієнтів до нього. Клієнти приписують консультантові глибоку спостережливість, або "шосте почуття", найчастіше через його вміння "читати" невербальну поведінку.

Невербальну поведінку фахівець повинен сприймати як особливий "ключ" до розуміння почуттів і мотивів клієнта. Однак неприйнятними є і занадто прямолінійні інтерпретації, тому що невербальні дії є частиною більш широкого контексту поведінки, і цей контекст надає їм схожості або іншого змісту. Навіть однакові невербальні прояви можуть означати різні речі залежно від контексту. Наприклад, контакт очей припускає доброзичливість, інтимність, коли люди близькі між собою; однак довгий погляд на співрозмовника свідчить про агресію, якщо стосунки формальні. Подібним чином дотик може означати як турботу, так і прагнення до інтимності або домінування. Крім того, в уявленнях про невербальну поведінку існують виразні міжкультурні відмінності, які необхідно враховувати, працюючи в мультикультурному середовищі.

Дуже важливою є невербальна поведінка самого консультанта, тому що він таким чином також виражає невисловлені почуття й думки, а це нерідко розуміє і клієнт. Деякі невербальні реакції ми всі сприймаємо однаково, так як вони набули характеру соціальної конвенції. Тому консультант повинен контролювати свою невербальну поведінку, щоб перетворити її на інструмент консультування.

У повсякденному житті можна спостерігати безліч прикладів уявного перебування з іншою людиною, що відбиває розповсюджена репліка: "Ти не слухаєш, що я говорю!". Психологи виділяють **п'ять справжніх умов фізичного перебування разом:**

- 1. Бути з клієнтом віч-на-віч.** Фізична обстановка повинна бути такою, щоб консультант і клієнт повністю бачили один одного; вона повинна "говорити" клієнтові: "Я доступний для Вас; я зробив свій вибір — бути з Вами".
- 2. Бути у відкритій позі.** Схрещені руки й ноги, як правило, інтерпретуються як оборонна, байдужа й відступальна поза. І навпаки, відкрита поза означає, що консультант готовий прийняти все, що розкриє клієнт. Звичайно, схрещені руки консультанта не обов'язково означають те, що він "вийшов" із контакту. Тут головне, щоб консультант постійно запитував себе: "Наскільки моя поза відображає відкритість і доступність для клієнта?".
- 3. Час від часу нахилитися до клієнта.** Коли консультант нахилиється до клієнта, він немов говорить: "Я з Вами, і мені цікаво все, що Ви зараз розповісте". Такою позою консультант виражає свою залученість й участь у контакті. З іншого боку, не перестарайтеся, тобто не наближайтеся до клієнта надмірно й занадто швидко, тому що це може спричинити відчуття тривоги, здатися вимогою швидкого й тісного контакту.
- 4. Підтримувати контакт очей із клієнтом,** щоб наголосити на увазі й зацікавленості, але контакт не повинен бути безперервним. У такому випадку він стає схожим на докучливе "вирячування" очей на клієнта. З іншого боку, якщо погляд консультанта занадто часто "блукає" в просторі,



не зупиняючись на клієнті, то створюється враження ухиляння від контакту.

**5. Бути розслабленим.** Так як більшість клієнтів хвилюється в ситуації консультування, важливо, щоб консультант не був напружений і не збільшував занепокоєння клієнта. Консультант повинен природно користуватися своїм тілом (невербальна поведінка), намагаючись показати клієнтові свою емпатичну залученість до консультативного контакту.

**Вербальне спілкування.** Незважаючи на значення невербального спілкування в консультуванні, найважливіші події відбуваються на вербальному рівні. Суть вербальної поведінки консультанта відображають способи його реагування в період консультування, які можна визначити як основні техніки.

**Слухання клієнта.** Зазвичай бесіда двох людей буває схожа на вербальний пінг-понг — співрозмовники говорять по чергово. Однак у консультуванні й психотерапії все відбувається інакше, особливо на початку бесіди. Тут вербальна активність консультанта повинна бути мінімальною, щоб клієнт зміг зосередити увагу на розкритті своїх проблем і труднощів. Консультант повинен не стільки говорити, скільки вислуховувати. Уміння вислухати означає вираження щирої зацікавленості іншою людиною.

Існують два важливих аспекти, пов'язані із цим умінням. По-перше, кожна людина відчуває потребу спілкуватися з іншою людиною стосовно важливих для неї справ. По-друге, наша схильність підтримувати інших або погоджуватися з ними залежить від того, наскільки вони вислуховують нас. Можна сміливо стверджувати, що якість стосунків між людьми значною мірою залежить від уміння вислухати й почути.

Однак існують деякі обставини, що заважають уважно вислухати клієнта. Часто те, що він говорить, не відповідає настановам консультанта, і він слухає не уважно.

Нині поширене припущення, у тому числі й у консультуванні, що ми не стільки слухаємо співрозмовника, скільки реагуємо на його повідомлення в

думках, заздалегідь сформулювавши репліки, відповіді, питання й т. п. Це тільки видимість слухання. Одним із наслідків соціального навчання є запобігання одержанню зайвої інформації про іншу людину, що іноді спонукає консультанта пручатися розповіді клієнта про глибоко особисті справи, а результат такого опору — знову ж таки неуважне слухання.

Часом порушені під час консультування теми, події викликають у клієнта неприємні відчуття — тривогу, напругу. Консультант, прагнучи уникнути неприємних для клієнта переживань, може не почути в оповіданні деякі важливі подробиці. Труднощі викликають і клієнти, що безперестанку скаржаться на свої проблеми, особливо на симптоми.

Вислуховування являє собою насамперед зворотний зв'язок із думками й почуттями клієнта, спонукає клієнта далі розповідати про своє життя, про його труднощі й проблеми. Якщо консультант уважний, клієнт, за словами Сохнув (1988), "заміняє крапку наприкінці пропозиції комою, і те, що здавалося кінцем розкриття, стає прелюдією до більш глибокого одкровення".

У будь-якому випадку правильне вислуховування — це активний процес. Він охоплює всі види відчуттів плюс інтуїцію, відображення й емпатію. Ідеться про величезну увагу до деталей, якими б незначними вони не були. Слухачеві необхідно виявляти зацікавленість й розуміння, однак не заважати оповідачеві залишатися в потоці переживань. Консультант, що слухає клієнта, повинен бути розкріпаченим і спостережливим, щоб почуті визнання породжували рясний асоціативний потік. Асоціації, що виникають при цьому, слугують певними "ключами" до розуміння проблем клієнта. Але не слід чіплятися за них, оскільки частина цих асоціацій та ідей пізніше не підтверджується й відкидається. Не потрібно ділитися з клієнтом своїми асоціаціями, тому що вони можуть бути абсолютно помилковими.

Асоціації скоріше — це керівництво до подальшого вислуховування, постановки запитань, заохочення клієнта до "дослідження" нових реальностей суб'єктивного світу. Таке активне слухання допомагає погоджувати окремі фрагменти оповідання клієнта, завдяки чому й реалізується головна мета

консультування — розуміння клієнта.

Про головний психологічний зміст правильного вислуховування й значення вислуховування для клієнта чудово написав С. Rogers (1969): "У житті я багато разів зненацька зустрічався з нерозв'язними проблемами, дуже погано себе почував; думав, що в мене психоз. У такі моменти я думав, що був би щасливий, якби вдалося знайти людей, які вислухали б мене й виявили глибину розуміння. Щоб вони вислуховували без оцінок та осуду, не ставлячи діагноз. Я зміг переконатися, що якщо в стані психологічного дискомфорту хтось вислуховує тебе подібним чином, не покладаючи на себе відповідальність і не прагнучи сформувавши ставлення, то почуваєш себе страшенно добре. Напруга одразу спадає. Безнадійність, сум'яття, що раніше лякали, стають прийнятною частиною внутрішнього світу. Коли мене вислуховували й чули, я по-новому сприймав свої переживання й міг просуватися далі. Викликає подив, що почуття, які здавалися жахливими, стають цілком терпимими, коли хто-небудь вислухає; нерозв'язні проблеми здаються посильними. Я глибоко ціную чуйне, уважне вислуховування".

## **КОНСУЛЬТУВАННЯ БАТЬКІВ ІЗ ПРИВОДУ СКЛАДНОСТЕЙ У ВЗАЄМИНАХ ІЗ ДОРΟΣЛИМИ ДІТЬМИ**

Демократизація освіти в Україні гостро поставила проблему розвитку активності, моральності та здібностей її громадян. Успішність вирішення цього завдання значною мірою залежить від того, як відобразяться на державному рівні зміни, що відбуваються в освітньому просторі.

Однією з найгостріших проблем є психолого-педагогічний дуалізм стосовно особистості, яка розвивається: навчання та виховання належним чином не спираються на психологічні знання про розвиток дитини та формування її особистості.

Скажімо, кожному учневі властиві свої особливості пізнавальної діяльності, емоційного життя, волі, характеру, що зумовлюють необхідність

індивідуального підходу, який учитель через різні причини, не завжди може забезпечити. Навіть у тому випадку, коли педагог має спеціально розроблені психологічні рекомендації, його дії неефективні через існуючі професійні бар'єри та низьку якість професійної психологічної підготовки.

У зв'язку з вищенаведеними зауваженнями традицією стало проведення атестації шкіл та педагогів без врахування психологічних характеристик учнів, рівня їх розвитку (психодіагностика).

З іншого боку, практична психологія в освітній галузі продовжує інтенсивно розвиватися і, незважаючи ні на що, останнім часом спостерігається бум її розвитку. У багатьох закладах сформувалися психологічні служби, які з оптимізмом беруться за вирішення найскладніших питань: виявлення проблеми; її аналіз; надання рекомендацій стосовно вирішення цієї проблеми; допомога в разі необхідності у виконанні певних дій (психоконсультація).

Одна з найбільш поширених проблем консультативної роботи — скарги батьків на труднощі у взаєминах зі своїми дорослими дітьми. Як правило, із такими скаргами найчастіше приходять матері, але буває, що звертаються обоє батьків або навіть один батько. При цьому, зрозуміло, факт свого звернення до консультанта за допомогою вони хочуть зберегти в таємниці від дітей. Це означає, що із самого початку бесіди психолог повинен спрямовувати зусилля на вирішення конфлікту "силами присутніх" без залучення додаткової інформації, не маючи можливості глянути на дану ситуацію очима "звинувачуваних" — дітей. Оскільки в нашому посібнику йдеться лише про проблеми консультування дорослих і не передбачається розгляд особливостей дитячої психології, ми будемо аналізуватися труднощі у взаєминах батьків із дітьми, що старші 15-16 років, тобто йдеться основному про труднощі підліткового віку.

Дуже умовно **скарги батьків на дітей** можна поділити на такі чотири групи:

1. **Відсутність контакту з дітьми:** нерозуміння того, як вони живуть, чим

цікавляться, неможливість відверто поговорити з ними, відчуття своєї батьківської неспроможності й т. п. Для клієнтів із такими проблемами характерні висловлення на зразок: "Я його (її) зовсім не розумію", або "Я нічого про її не знаю, де вона буває, хто її друзі", або "Він мені нічого про себе не розповідає, не довіряє" й т. п.

2. **Неповажне, різке ставлення дітей до батьків**, постійні суперечки й конфлікти з ними через дрібниці. Для таких скарг характерні висловлювання на зразок: "Він постійно мене ображає", або "Він абсолютно нічого зі мною не погоджує".
3. **Тривога за дітей**, викликана тим, що вони живуть не так, як це повинно було б бути, з погляду батьків. Часто при цьому батьки сприймають своїх дітей як нещасливих, безталанних, самотніх і т. п., що і є причиною для звернення в консультацію. Скарги зазвичай формулюються так: "У моєї доньки дуже погані стосунки з чоловіком, я б хотіла допомогти їй налагодити сімейні стосунки, але не знаю, як це зробити", або "Мій син залишив інститут, у якому навчався чотири роки", або "Дочці дев'ятнадцять років, а вона вже зробила два аборти".
4. **Проблеми**, пов'язані з такими обставинами, як "Моя донька вживає наркотики, як можна їй допомогти кинути?", "Мій син — член банди, що займається спекуляцією й злочинством. Що мені робити?".

Природно, якою б не була скарга клієнта, перше завдання консультанта — розібратися в суті проблеми, зрозуміти, наскільки претензії й оцінки батьків відповідають дійсності, поставити свій діагноз проблеми. Найбільш очевидний шлях для цього — збір конкретних фактів. Найчастіше, прийшовши на прийом, батько (або мати) як балакучий клієнт охоче, без навідних запитань розповідає свою історію. І все-таки для того, щоб одержати інформацію про конкретні ситуації, консультантові доводиться спеціально ставити питання про те, як саме розгортається взаємодія дитини з батьком (матір'ю), що вони говорять один одному, чому і як спалахують суперечки, що саме є підставою для занепокоєння й підозр.

Важливими моментами в постановці точного психологічного діагнозу, що дозволяє висувати й формулювати подальші гіпотези, є:

- а) з'ясування того, наскільки серйозна причина занепокоєння батьків з приводу дитини; інакше кажучи, чи є дитина "нормальною", тобто чи є в неї труднощі, вади або особливості поведінки з проявами незалежності, самостійності, уявленнями про життя, відмінними від батьківських, або в її поведінці, висловлюваннях і реакціях дійсно є деякі особливості, що свідчать про будь-які психічні й соціальні відхилення;
- б) з'ясування справжньої позиції батьків стосовно дитини, що примусило його звернутися за допомогою в консультацію: щире хвилювання за сина (доньку), прагнення допомогти йому (їй) чи власні проблеми — бажання знайти допомогу й підтримку для себе й позбутися власних страхів, переживань провини, непотрібності й т. п.

Нерідко трапляються ситуації, коли вірно і те, й інше, тим більше, що негаразди, невпевненість у собі, неадекватність позиції самих батьків — це завжди підстави для того, щоб у дитини в житті також були труднощі й проблеми. Але оскільки реальним клієнтом, що звернувся за консультацією, усе-таки є батько або мати, основну увагу консультант повинен спрямувати на те, щоб допомогти їм розібратися у власних страхах і проблемах, зрозуміти, наскільки доречні й додільні переживання за дитину.

За страхами й переживаннями батьків, за скаргами на відсутність контакту, тобто насамперед за випадками звернення до консультанта (1) і (2), найчастіше криється гіпердомінантна позиція батьків стосовно дитини, прагнення керувати, радити, рекомендувати без розуміння справжніх потреб дитини. У цьому випадку особливості поведінки дитини, що лежать в основі скарг — неуважність, різкість, скритність, є способами боротьби за власну незалежність, спробою уникнути гіперопіки. Таким батькам, що гіперопікують, властиво або не зауважувати домінантності власної поведінки, або сприймати її як щось нормальне й природне: "Я ж хочу йому тільки добра!", "Я ж краще знаю, як слід поводитися в таких ситуаціях".

Неадекватність клієнта, його некритичне ставлення до власної поведінки вимагає від психолога особливої обережності під час бесіди. Встановити зворотний зв'язок, дати оцінку поведінки людини можна тільки після того, як буде накопичено достатню кількість фактів, що підтверджують таку інтерпретацію. Працюючи з батьками, що гіперопікують дитину, психолог повинен з'ясувати ті вимоги, які вони (вона/він) висувають до дитини взагалі (тобто яким вони б хотіли бачити свого сина (доньку), а також те, коли і як ці вимоги висуваються, що і з якого приводу батьки найчастіше говорять дитині).

Як правило, у ситуації гіперопіки в батьків є вимоги, що звучать практично щодня, і саме вони зазвичай лежать в основі конфліктів і сварок, що спалахують постійно, варто тільки пролунати цим "магічним" словам. Подібні вимоги можуть бути пов'язані як із якимись соціальними настановами, що адресуються дорослим дітям ("Коли ти почнеш готуватися до інституту?", "Усі твої однокурсники давно вже захистили дисертації"), так і з повсякденними домашніми ситуаціями ("Перестань балувати дитину!", "Не розмовляй довго по телефону!", "Чому ти постійно всюди спізнюєшся", "Негайно помий за собою посуд!").

Нерідко під час докладної бесіди з батьками про ті вимоги, які вони висувають своїм дітям, виникає почуття здивування: до кого ж вони звернені, інакше кажучи, скільки ж років дитині? Звучать вони часто так, начебто розмова йде про 10-11-літню дитину (хоч і стосовно дитини такого віку зловживати подібними формулюваннями не варто). Але ж ідеться про дітей, що найчастіше давно вийшли із цього віку! Уже це, власне кажучи, свідчить про неадекватність позиції батьків. Ще більша невідповідність батьківської позиції нинішній реальності може проявитися, якщо клієнта запитати: "А яка мета того, що ви все це йому говорите?". Найчастіше в подібних випадках консультант може почути у відповідь: "Я намагаюся навчити або змусити його (неї) робити те, що необхідно" або "Я нагадую йому, інакше він забуде це зробити".

За такими відповідями приховується:

- а) уявлення про свою роль учителя, єдиного знаючого й розуміючого, що, коли і як треба робити, і, відповідно, що не допускає яких-небудь інших варіантів або оцінок;
- б) упевненість у необхідності й реальності завдань, покладених на батьків: виховати, змусити, пояснити, переконати й т. п.;
- в) занижена оцінка можливостей і здібностей самої дитини, недовіра до неї, оскільки така поведінка батьків означає його переконаність у тому, що дитина сама ніколи й нічого путнього зробити не зможе. Завдання консультанта в такій ситуації — зруйнувати або поставити під сумнів доцільність позиції гіперопікування стосовно сина (доньки), а також, якщо це можливо, замінити її на інше ставлення й бачення того, що відбувається.

Але колись необхідно зробити ще один дуже важливий крок: пов'язати особливості поведінки батьків (гіперопіки) й поведінку дитини (скритність, холодність, різкість, нешанобливе ставлення).

Часто вже під час бесіди консультант може чітко вказати клієнтові на зв'язок між висловлюваннями батьків й реакцією дитини. Це можна зробити в ситуаціях, коли з розповіді клієнта випливає, що слідом за висуванням у тій або іншій формі батьківських вимог явно випливає агресивна реакція з боку сина (доньки), що знецінює авторитет батьків.

Ще одне не менш важливе джерело інформації — оцінка батьків з боку дитини, як її сприймають самі батьки. Для того, щоб одержати таку інформацію, досить поставити запитання: "А як Ваш син (донька) сприймають Вашу поведінку, що вони про Вас говорять?". Не варто задовольнятися відповідями на зразок "Нічого" або "Не знаю". Виявивши деяку наполегливість ("Ну, що він (вона) Вам говорить, коли Ви сваритеся?"), можна одержати досить цінну для подальшої роботи таку інформацію: "Він (вона) мені починає кричати: чого ти до мене весь час пристаєш?", "Набридло Г", "Зануда!", "Ти нічого не розумієш!". Тобто дитині не просто не подобається,



що і коли говорять батьки, але батьківські висловлювання просто відкидаються або оцінюються й сприймаються досить негативно.

Ще одне джерело інформації, використання якого може значною мірою допомогти з'ясувати основи механізму гіперопіки, — аналіз того, чому батьки звернулися за психологічною допомогою саме зараз, чому нині стосунки стали особливо гострими, що змінилося у стосунках із дитиною, у ситуації або в самих батьках останнім часом. Буває, що за загостренням стосунків стоїть просто природний процес дорослішання дитини й відхід його з-під батьківського контролю, але найчастіше цьому сприяє різка зміна ситуації або в житті дитини (син повернувся з армії, одружився, вступив до інституту й в результаті можливості контролю зменшилися), або в житті батька (матері) (клієнт вийшов на пенсію, розлучився, тому потреба в гіперопіці, а часом і можливості її збільшилися). Можливо також, що змінилася сама дитина: стала гірше вчитися, ніж раніше; почала цікавитися чимось таким, що не подобається батькам; у неї з'явилися таємниці і, отже, вона намагається вислизнути з-під батьківської опіки й контролю. Пошуки моменту загострення в стосунках та аналіз того, чому і як це, з погляду клієнта, відбувається, може стати прекрасним матеріалом для усвідомлення батьками своєї позиції гіперопіки.

Іноді різкі висловлювання дитини прямо вказують на те, що саме позиція й поведінка батьків є підставою для сварок і конфліктів: "Більше ні слова не скажу тобі про свої проблеми, ти перебріхуєш усі факти й усіх використовуєш проти мене!" або навіть таке, сказане в запалі сварки: "Ще раз мені це скажеш — я повішуся! Мені набридло чути від тебе те саме". На підставі цих висловлювань, що характеризують поведінку клієнта, можна запитати його: "А що, ви дійсно говорите їй це щодня?" або "А що він має на увазі, коли говорить, що ви використовуєте це проти нього?". Найчастіше такого зауваження буває досить для того, щоб батьки усвідомили той факт, що їх власна поведінка не витримує критики. Звичайно, при цьому можуть виникнути різні виправдання: "А що мені ще залишається робити?", але факт

залишається фактом.

Оцінка власної позиції як прояву гіперопіки — один із поворотних моментів у консультуванні таких випадків. Але для того, щоб щось змінилося і проблему вдалося вирішити, цього недостатньо — необхідно переглянути разом із клієнтом принаймні три вже згадуваних вище моменти: його позицію стосовно дитини, тактику повсякденної поведінки, а також його уявлення про власну дитину.

Насамперед варто поставити під сумнів правочинність і доцільність позиції всезнаючого вчителя, яку обрав батько (мати), а також те, що нав'язуючи щось щодня двадцяти-, тридцяти-, а то й сорокалітній "дитині", можна домогтися якого-небудь позитивного результату. Іноді досить задати клієнтові питання: "А Ви впевнені в тому, що Вашій дитині саме це необхідно?" або "Як ви вважаєте, якщо все, що Ви говорите, абсолютно правильно, чому він Вас не слухає?". Подібні проблеми часто бувають пов'язані з відмінностями в уявленнях про життя, його норми й цінності в очах батьків і дітей, з упевненістю у своїй правоті й невмінням або небажанням цю "правоту" відкинути. Працюючи з батьками, схильними до гіперопіки, не потрібно обговорювати особливості їхніх поглядів, та це й неможливо — занадто далекі бувають ці клієнти від усвідомлення відносності власних життєвих принципів. Тому більш ефективною буде поведінка, коли консультант, висловивши сумнів у правочинності таких повчальних прагнень, перейде до аналізу поведінки клієнта — впертості, жорсткого контролю, критичних коментарів, тобто до того, що безпосередньо лежить в основі його розбіжностей і труднощів у стосунках із дітьми.

Обговорення тактики повсякденної поведінки батьків стосовно дитини далі може відбуватися в різних напрямках. Зокрема, доцільно говорити про такі моменти:

- 1) прямий вплив є неефективним, особливо коли він базується на негативних прикладах і висловлюваннях;
- 2) поведінка батьків, яка сприймається й відчувається як тиск, найчастіше

тягне за собою не підпорядкування, а опір, негативізм, тобто результат, протилежний бажаному;

- 3) тиск і контроль призводять лише до одного — стосунки з дитиною псуються, набувають небажаного характеру, що, власне кажучи, і є причиною звернення за психологічною допомогою в консультацію. Імовірність же того, що в ситуації поганих стосунків з дитиною можна буде щось їй пояснити, змусити робити, виховувати практично зводиться до нуля.

Обговорення цього питання, звичайно, не викликає труднощів, оскільки за час бесіди набирається досить багато висловлювань типу "Без мене він нічого не зробить" або "Вона цього не розуміє". Ці і подібні їм репліки — наочне свідчення недовіри батьків до дитини, низької оцінки її здібностей, заперечення самостійності й незалежності дитини, її бажання бути дорослою. Безумовно, завжди знайдуться клієнти, які безапеляційно стверджуватимуть, що для батьків дитина будь-якого віку — усе одно дитина. Але тут головне в тому, щоб зрозуміти, що ж насправді значить бути дитиною: бути улюбленим, рідним, значимим або — безпомічним, недотепним, слабким? Одна справа — турбуватися про долю ближнього й зовсім інше — на кожному кроці виявляти це занепокоєння, контролюючи й фактично не даючи йому жити самому. Один із варіантів обговорення цієї важкої і складної теми — бесіда з погляду уявлень, сформульованих у гуманістичній психології, зокрема у К. Роджерса (Rogers C, 1959). Дорослою і самостійною людиною по-справжньому може стати тільки тоді, коли їй довіряють, і лише в цьому випадку вона здатна повірити у власні сили. Сумнів же інших у можливостях людини, що виявляється, зокрема, у гіперопіці (адже опіки потребують слабкі!), підриває її віру у свої сили, робить пасивною і безпомічною.

Як це не сумно, більшість батьків у нашій культурі не замислюються над такими речами, як довіра до дітей, і часто розмова про це звучить для них як справжнє одкровення. Більше того, у ставленні до власної дитини часто спостерігається частка деякого скептицизму: "він занадто вразливий", "вона в

мене несаможітна". Зрозуміло, людині, яка гіперопікує, приємно, коли інші мають потребу в ній, і тому таким клієнтам буває важко визнати, що вони дійсно "погано" чинять, недооцінюючи свою дитину. І якщо вони мають рацію щодо своєї оцінки, то в цьому винувата не стільки дитина, скільки батьки, що такою її виховали. Усе це означає, що на клієнті лежить і певна відповідальність, що зобов'язує його почати з перевиховання в першу чергу себе.

Батькові (матері) з постійним відчуттям тривоги буває дуже важливо зрозуміти, як у його стосунках із дитиною виявляється гіперопіка, чому ті або інші його "добрі" наміри пригнічують, а не допомагають, як можна обійтися від контролю, постійних нагадувань, вказівок, заборон на самостійні дії. На цьому етапі бесіди консультантові доводиться не тільки працювати з первісним запитом клієнта, а й вирішувати нові проблеми, пов'язані з необхідністю заміни старих стереотипів поведінки на інші, більш гнучкі й адекватні з погляду спілкування батьків з дорослою людиною — власною дитиною. Усе це не так просто зробити, оскільки батьки, контролюючи й опікуючи, як правило, свято вірять, що якби не їхні нагадування й зауваження, то дитина б "заросла брудом", "завжди спізнювалася", "не змогла б учитися" й т. п. Тому побажання й вимоги батьків, часто цілком розумні й актуальні самі по собі, слід також обговорити. Працюючи з батьками, консультант повинен зрозуміти, що хоча батьківський контроль найчастіше не дуже сильно впливає на життя дитини поза батьківською родиною, усе-таки буває і так, що за роки спільного життя контроль стає для нього необхідним елементом життя. Потрібно підготувати батьків до того, що зміна його поведінки навряд чи приведе до негайного й швидкого зростання самостійності й свідомості дитини. Скоріше навпаки, людина, якій довгі роки не давали бути самостійною, може відчути не полегшення у зв'язку з відсутністю контролю й нагадувань, а глибоку розгубленість, стане більш залежною, пасивною. Але цей етап необхідно пережити, якщо батьки хочуть, щоб їхня дитина стала по-справжньому дорослою людиною. Допомога ж батьків у тому, щоб їхня дитина стала по-справжньому самостійною, повинна полягати не у вказівках і

порадах, а у вираженні підтримки й схвалення на цьому важкому шляху.

Навіть якщо консультація була надзвичайно успішною, зовнішня зміна поведінки батьків навряд чи відбудеться миттєво. Але якби така зміна й відбулася, її, насамперед, не змогла б помітити та оцінити сама дитина — занадто велике значення в стосунках близьких людей відіграють звички й стереотипи, що не дає змоги відразу ж вловлювати у взаєминах нові відтінки. Але ж за даних обставин, звертаючись до консультанта, батьки прагнуть насамперед налагодити нормальні стосунки з дитиною! Перспектива ж відкласти це рішення на далеке майбутнє, коли син (донька) помітить й оцінить, що з батьками відбулися зміни, навряд чи може бути достатнім стимулом на цьому благому шляху. Підкріплення, хоча б у вигляді мінімальних позитивних зрушень, повинно відбутися досить швидко, і це можна організувати навіть під час бесіди. Що ж може стати початком стратегічних змін у стосунках між дитиною і батьками, як можуть виглядати при цьому тактичні кроки? Наведемо кілька ймовірних тактик.

**Акції довіри.** Це захід особливо доречний тоді, коли в стосунках між дитиною і батьками спостерігаються певні труднощі (бар'єри), що часто служать приводом для численних сварок і конфліктів і при цьому досить чітко й однозначно окреслені. Наприклад, мати вимагає від сина, щоб він не кидав інститут, або забороняє доньці дружити з людьми, які їй подобаються, але батькам здаються ненадійними й підозрілими. Тоді акція довіри з боку батьків може виявлятися в "публічному" знятті (капітуляції) вимоги або заборони, що висувалася тривалий час, наприклад: "Я подумала й вирішила, що кидати або не кидати навчання — це, зрештою, твоя особиста справа, ти ж доросла людина, цілком можеш сам за себе вирішити. Більше ні слова тобі про це не скажу" або "Зрештою, це твої друзі, ти їх краще знаєш, зустрічайся з ними, коли хочеш". Якщо однією з проблем була заборона кудись їхати, приходити занадто пізно й т. п., то її зняття теж буде такою акцією довіри. Важливо, щоб це виглядало не як подачка з боку батьків або демонстрація за принципом "Роби як знаєш!", а саме як прояв довіри, як свідчення іншого, більш зрілого й

поважного ставлення до особистості дитини. Звичайно, акція довіри буде успішною тільки в тому випадку, коли, заявивши Про щось, батьки ніколи більше не відступлять від свого рішення, але це повинен зрозуміти й сам клієнт.

**Розмова про власні почуття й переживання.** Це завдання є дещо складнішим хоча б тому, що перш ніж батько (мати) почне виражати свої почуття дитині, він повинен розібратися в них сам. Для цього консультант повинен провести спеціальну роботу, спрямовану на з'ясування того, що ховається за батьківською гіперопікою. Тут немає сенсу вдаватися в "психоаналіз" батьківських почуттів, і тому досить, задавши питання "А чому Ви ним (нею) так опікуєтеся, так керуєте ним (нею)?", задовольнитися першою відповіддю, яка для більшості клієнтів є однозначною: "Я за нього боюся", "Я тривожуся за неї". З погляду глибинної психології, безумовно, ця відповідь неповна. Тут можна було б говорити і про потреби батька (матері) як усякої людини контролювати й керувати іншими, і про реалізацію проблем власної значимості, і про страх самотності, і багато про що інше, що у випадку клієнта, що рефлексує, і достатньої кількості часу для обговорення цілком може бути порушено, і що очевидно гарантувало б набагато більший успіх бажаним змінам.

Але найчастіше через різні обмеження в рамках консультування ці питання залишаються неопрацьованими. Тому, на наш погляд, краще орієнтувати батьків на поведінкові зміни, пов'язані з компенсацією батьківської тривоги й потреби в контролі, ніж починати глибинний аналіз без можливості його успішно завершити. Такою важливою поведінковою зміною є переорієнтація батьків з постійного контролю за дитиною на прояв пов'язаних з нею почуттів і переживань, неадекватним вираженням яких у певному розумінні є гіперопіка. Така мета, на перший погляд, здається зовсім простою. Це значить, що клієнт повинен замість "Не смій і думати про те, щоб кинути інститут!" сказати: "Я так боюся, що ти зламаєш собі життя, якщо кинеш учитися. Мені у свій час усі радили закінчити дисертацію, а я саме

заміж вийшла, часу зовсім не було, а в результаті я залишилася ні з чим і страшенно боюся, що в тебе теж так буде".

Здавалося б, відмінність невелика, але дивно, наскільки клієнтам буває важко просто завершити фразу: "Я відчуваю, що..." Вираження власних почуттів буває дуже ефективним засобом для виходу із ситуації, адже часом саме тому, що власні почуття ці люди рідко аналізують або проговорюють перед ким-небудь, емоції й переживання інших залишаються для них також незрозумілими або тлумачаться досить примітивно: "Він робить мені на зло", "Вона нічого не розуміє". Але як тільки клієнт зуміє розкрити іншому — у даному випадку власній дорослій дитині — свої почуття, йому, можливо, відкриються й переживання дитини; і, розібравшись у них, батько (мати), можливо, перестане відчувати потребу контролювати або тривожитися з будь-якого приводу (усе, можливо, виявиться не таким страшним: дитина не занадто пасивною, друзі не такими розпущеними й т. п.).

Під час бесіди з клієнтом доречно не просто обговорити проблему почуттів, а й розповісти про те, чому так потрібно ділитися ними з оточуючими, дати зрозуміти, яке велике значення має їх вираження. Так, клієнтові можна запропонувати програти ситуацію, використовуючи техніку "порожнього стільця". Батько (мати) повинен уявити, що на ньому сидять його син або донька, тобто ті, кому необхідно розповісти, які почуття й переживання охоплюють його з приводу труднощів і сварок, що виникають у стосунках щодня. Використання із цією метою прийомів гештальт-терапії повинно обов'язково поєднуватися з обговоренням того, про що було говорити особливо важко й чому, як ці труднощі можна перебороти, як точніше сформулювати те, що клієнт хоче сказати, й т. п.

**Організація довірливої розмови.** Зміна стосунків — надзвичайно складний процес, тому часто буває доречним дещо форсувати таку переорієнтацію, організувавши довірчу розмову батька (матері) з дитиною. Мета такої розмови — показати синові або доньці клієнта, що ставлення до нього (до неї) змінилося, спробувати вийти на рівень більш глибокого, ніж

раніше, контакту та взаємодії, розповівши про себе, про свої почуття й переживання, в основі яких лежить батьківське хвилювання, тривога й любов до дитини. Така розмова, у якій обоє — і батько (мати), і дитина — мають можливість покаятися у своїх "гріхах", відкрити душу, позбутися тих образ і претензій, що накопичувалися роками, може стати справжньою віхою в їхніх взаєминах.

У зв'язку із цим хотілося б звернути увагу на один із найважливіших принципів консультування. Якщо необхідно, щоб якась подія в житті клієнта відбулася, її варто максимально конкретно обговорити, а за можливості навіть призначити час її реалізації під час бесіди. Конкретне обговорення — це вибір прийняттого місця, часу, перелік можливих варіантів початку й т. п. Така конкретизація необхідна для того, щоб виявити можливі перешкоди на шляху реалізації завдання, які можна не помітити під час поверхневого обговорення, але які досить швидко розкриваються, коли починається конкретне планування. Наприклад, клієнтка вирішила поговорити з донькою, але виявилось, що та дуже пізно повернулася додому, коли батьки вже спали, а на вихідні батьки поїхали на дачу. Таким чином, для того щоб відбулася тривала, спокійна розмова, потрібно спеціально знайти й спланувати зручний для обох сторін час. Консультант, виступаючи в цій ситуації як "генератор ідей", може значною мірою сприяти прийнятному вирішенню цієї проблеми. Коли ж якесь рішення, прийняте не "в принципі", а цілком конкретно

(призначено час, обрано відповідну форму), то, по-перше, не виконати його набагато складніше, і, по-друге, аналіз причин невиконання може стати серйозною базою для більш глибокого усвідомлення причин розбіжностей. Так, наприклад, у нашому випадку клієнтці, можливо, доведеться один раз лягти спати пізніше для того, щоб дочекатися доньку й поговорити з нею. І навіть якщо до цієї години вона буде настільки роздратована, що нормально поговорити з донькою їй не вдасться, ця розмова, що не відбулася, може стати прекрасним матеріалом для більш глибокого обговорення її взаємин із своєю дитиною, оскільки роздратування, яке виникло під час очікування, є досить



показовим і може стати основою для аналізу стосунків між клієнткою та донькою.

Позиція гіперопіки небезпечна ще й тим, що часто призводить до неправильної оцінки власної дитини: батьки починають сприймати її поведінку як ненормальну, зухвалу, таку, що викликає серйозне побоювання, й т. п.

До будь-яких висловлювань клієнта консультантові слід ставитися уважно й стримано, оскільки, з одного боку, за ними може приховуватися щось більш серйозне, ніж перебільшення матері, а, з іншого боку, вплинути на думку людини, заспокоїти її тривогу можна лише тоді, коли налагоджено по-справжньому довірливий контакт, неможливий без прийняття всього того, що говорилося на початку бесіди.

Подальша робота з клієнтом залежить від того, наскільки реальними є його страхи й переживання. Якщо підстав для них насправді немає, причина звернення до психолога-консультанта найчастіше пов'язана з проблемами самого батька (матері). Скарги ж на дітей у такій ситуації є своєрідним соціально прийнятним приводом для звернення за психологічною консультацією. Такий варіант звернення до консультанта з приводу проблем іншого є класичним. Але перш ніж намагатися вийти на проблеми самого батька (матері), необхідно завершити тему дитини, проаналізувавши ситуації, коли звернення до консультанта за допомогою пов'язане з реальними проблемами й складностями в житті сина (доньки), що дійсно тією чи іншою мірою вимагають втручання й допомоги з боку батьків.

Зрозуміло, перш ніж поставити такий "діагноз", консультант повинен зібрати достатню кількість конкретних фактів, що підтверджують побоювання. На жаль, бувають випадки, коли сумніватися в серйозності проблем не доводиться. Наприклад, клієнт розповідає: "Моя донька наркоманка — сама в цьому зізналася. Вона намагалася кинути, але нічого не вийшло. Що нам тепер робити?". Дуже часто проблеми, пов'язані з різними соціальними й психічними відхиленнями від норми, переплітаються зі

страхом звернутися в які-небудь офіційні (медичні, юридичні й т. п.) інстанції. Подібні страхи, на жаль, є досить виправданими. Негативних прикладів — більше, ніж треба. Зрозуміло, психолог ні в якому разі не повинен підмінювати собою медичні або які-небудь інші установи, але при такому зверненні існує цілий ряд психологічних завдань, вирішення яких може значною мірою сприяти поліпшенню життєвої ситуації клієнта і які можна професійно вирішити тільки за допомогою консультанта. Серед цих завдань виокремимо такі:

- 1) вислухати клієнта, дозволити йому виговоритися, підтримати його;
- 2) дати кваліфіковану рекомендацію: куди, навіщо і як слід звертатися;
- 3) допомогти вишукати способи показати фахівцеві навіть найбільш незговірливу людину, якою в даній ситуації є дитина клієнта;
- 4) допомогти клієнтові налагодити нормальні стосунки з власною дитиною.

Перше із цих завдань вирішується досить просто: кваліфіковано вислухати клієнта може, напевно, навіть консультант-початківець. Зауважимо, що в подібній ситуації є один особливо важливий момент: людині за таких обставин часто здається, що з нею відбувається щось жахливе — таке, що ніде, ніколи і ні з ким не траплялося, і розв'язати цю проблему неможливо.

Досить часто клієнт не знає, куди і як йому звернутися, де лікують наркоманів, де і як можуть надати психіатричну допомогу, не ставлячи при цьому на облік й т. п. Якщо психолог володіє інформацією, необхідною для клієнта, він у даному випадку може стати порадником — куди і як піти, кому і що говорити, про що просити й т. п. Часто у випадку подібного звернення консультант зобов'язаний виконати ще одне неявне, але часто дуже важливе завдання. Адже клієнт перевіряє на ньому можливу реакцію соціального оточення. Можливо, він (вона) уперше розповів (-ла) про те, що явно компрометує і його (її) самого (-у) як батька, і його (її) дитину. І що ж при цьому відбулося? Що сказали? У цьому розумінні консультант повинен стати гарантією того, що оточуючі можуть і готові всіляко допомагати клієнтові, а звернення до консультанта й до інших фахівців принесе не тільки

переживання горя й сорому через озвучену проблему, а й бажану допомогу.

Направлення людини до фахівця з якихось причин за відповідною консультацією — завдання досить складне. У такій ситуації батьки, які направляють свою дитину до фахівця, часто не можуть знайти правильного тону й способів мотивації. У більшості випадків вони погрожують, обіцяють, що "там тобі все пояснять, хто ти є насправді", тобто підкреслюють насамперед негативні моменти, пов'язані з майбутнім візитом, що, природно, аж ніяк не мотивує, а лише підриває довіру дитини до батьків. Обговоривши з батьками, що і як вони говоритимуть своєму синові або доньці у сформованій ситуації, консультант намагатиметься, якщо це можливо, зняти негативні й внести позитивні моменти в "процес мотивації". До позитивних в даному випадку можна віднести:

- а) вчасно надану допомогу, завдяки якій дитину буде захищено від зайвих психічних або фізичних страждань;
- б) адекватну організацію допомоги (це можуть забезпечити батьки): анонімність (якщо це важливо), звернення до компетентного консультанта — кваліфікованого, відомого фахівця, а не будь до кого; в) розповідь про почуття й переживання батька (матері) з приводу дитини (зрозуміло, вони повинні бути представлені у відповідній формі, без звинувачення когонебудь), які можуть бути ще одним свідченням необхідності звернення до консультанта ("Ти в мене такий гарний! Те, що сталося з тобою, — це випадковість, давай швидше її виправимо й повернемося до нормального життя").

У більшості випадків, крім тих, коли йдеться про ендогенні захворювання, на батьків покладається лєвова частка провини й відповідальності за стан дитини. Аналіз ситуації, що сама по собі є досить складною і вимагає негайного вирішення, із цього погляду часто є неможливим, хоча існує категорія клієнтів, які прагнуть розібратися, "чому і як це сталося". Найважливіше, що повинен зробити консультант незалежно від того, чи будуть у процесі бесіди аналізуватися причини нинішньої ситуації, чи ні, — це переорієнтувати

клієнта з позиції звинувачення й невдоволення, яку він найчастіше усвідомлено (або й неусвідомлено) займає, на позицію сприйняття й підтримки.

На жаль, багато батьків, незважаючи на психічні або соціальні труднощі, пережиті їхніми дітьми, схильні повчати й критикувати їх, указувати на якусь свою колишню правоту. А діти, яким і так не солодко, можуть надзвичайно болісно сприйняти навіть такі необразливі, на перший погляд, зауваження, як "Я тебе попереджав, щоб ти з ними не зв'язувалася" або "Тепер тобі краще мовчати, а не міркувати" — і вважати їх за свідчення менторського тону й небажання допомогти. У таких випадках, як і в ситуаціях, пов'язаних із проявом гіперопіки, учити чому-не-будь пізно й безглуздо. Дітям потрібна підтримка. І врятувати їх від подальшого "падіння" може не порада або тим більше покарання, а відчуття сприйняття й співчуття з боку батьків.

Консультант нерідко бере на себе роль своєрідного перекладача й тлумача змісту того, що говорить і робить дитина. Клієнт повинен зрозуміти, як важко довести дитині, що запальність і негативізм у поведінці батьків свідчать не про неповагу й нахабність, а про те, як тяжко вони переживають, не маючи можливості кому-небудь розповісти про це. "Уявіть себе на місці дитини. Адже Вам насамперед хотілося б, щоб хтось прийшов на допомогу, чи не так?"

Тільки маючи теплі, довірчі стосунки з дитиною, батьки можуть впливати на неї і, власне, не порадами, а співпереживанням утримати її від необачного кроку, приймання наркотиків, контактів із соціально небезпечними людьми й т. п. Коли стосунки в сім'ї довірливі, дружні, то, з одного боку, дитина схильна більше прислухатися до них, а, з іншого боку, спрацьовує найсильніший стримуючий засіб — страх заподіяти біль улюбленим людям: відчуваючи переживання батька, матері, набагато важче заподіяти їм біль, ніж тоді, коли вони холодні й осудливі. Отже, ситуація довіри надає більше можливостей для контролю, але не для прямого, а для непрямого. Якщо стосунки батьків з дитиною до моменту приходу в консультацію вже значною

мірою порушені, можна обговорити спеціальні заходи, спрямовані на їх нормалізацію — акції довіри, відверті бесіди й т. п., про що вже йшлося вище.

Із значними труднощами через вищеописані обставини стикаються недосвідчені консультанти, коли після успішної розмови з батьком або матір'ю вони готові погодитися (дотримуючись домовленостей з клієнтом) працювати з дитиною, чий стан найчастіше вимагає зовсім іншого втручання. Звичайно, бесіда із психологом може бути корисною і для такого клієнта, але вона ні в якому разі не повинна підмінити інші форми впливу на нього.

До психолога нерідко звертаються батьки з приводу спілкування зі своїми дітьми, розповідаючи не лише про них, а і про власні проблеми, пов'язані з ними таким чином, що мимоволі виникає питання: навіщо і з якими насправді проблемами прийшли на консультацію ці клієнти. Багато хто з них відразу ж повідомляє про те, що вони прийшли потай від своїх дітей, упевнені, що ті їхній вчинок, безперечно, не схвалять, а розповідаючи про свої стосунки із сином (донькою), повідомляють, що вони люди цілком самостійні, часто живуть окремо і, у цілому, мало прислухаються до думки батьків.

Вислухавши розповідь такого клієнта, психолог може констатувати, принаймні, три моменти, що утруднюють надання психологічної допомоги:

- 1) не можна бути впевненим у тому, що проблема існує також і з погляду дитини, а не тільки з погляду батьків;
- 2) клієнт не має настільки великого авторитету, щоб його порада або допомога дійсно допомогли змінити ситуацію;
- 3) у консультанта немає навіть можливості вступити в контакт із людиною, на чие життя йому пропонують вплинути.

Заклопотаність клієнта справами іншої людини (нехай навіть цією іншою людиною є його власна дитина) підозріла: чи відповідає справжня причина приходу клієнта тій декларованій причині, про котру він повідомив? Завдання консультанта за таких обставин звернення — перевести розмову на більш глибокий рівень, з'ясувати інші, часто не усвідомлювані або не озвучені

клієнтом причини приходу.

Вийти на цей більш глибокий рівень можна, спираючись на:

- а) факти розповіді клієнта;
- б) спеціальні прийоми ведення бесіди;
- в) думки дітей або інших людей про клієнта.

Конкретизація проблемних ситуацій, описаних клієнтом, часто призводить до того, що клієнт починає відчувати власну непоінформованість і незадіяність в описуваних подіях. В його розповіді інтерес до своїх особистих переживань, що виникають з приводу проблем, які йому вбачаються в житті його дитини, швидко починає переважати над заклопотаністю проблемами доньки або сина. Так, наприклад, проблему доньки мати може виразити так: "Даремно вона так із чоловіком лається, залишиться, як я, одна з двома дітьми на руках". Але нерідко тему власних проблем і невдач, яка для консультанта звучить дуже очевидно, сам батько (мати) усвідомлює погано. Щоб з'ясувати справжню причину звернення в консультацію та отримати ефективну допомогу, клієнт повинен сам відчутти характер своїх первісних проблем. Для цього психолог може зайняти більш активну позицію, використовуючи спеціальні прийоми ведення бесіди, наприклад, задаючи парадоксальні питання на зразок: "А чому Вас так хвилюють труднощі Вашої дитини?" або "Вам ніколи не здавалося таке втручання у його справи надмірним?". Працюючи з клієнтом, несхильним до рефлексії, для якого занепокоєння батьків із приводу дітей, навіть надмірне, сприймається просто як частина батьківського обов'язку, можливий і інший варіант:

Консультант: А Вам Ваша дитина або інші близькі люди ніколи не говорили, що Ви занадто сильно турбуєтеся про неї?

Клієнт: А про що мені ще турбуватися, як не про свою дитину? (або: Може, Ви мені що-небудь корисне для неї порадите, а я — їй, і вона мене буде більше поважати, слухатиметься).

Консультант: А Вам справді у своєму житті більше немає через що

хвилюватися? (або: А навіщо Вам потрібний авторитет і повага в очах Вашої дитини?).

У рамках подібного діалогу можна спробувати сформулювати справжню причину звернення до консультанта. У кінцевому підсумку виявиться, що в основі звернення до консультанта завжди лежать проблеми того, хто звертається. Які ж особисті проблеми й переживання батьків із приводу своїх дорослих дітей можуть лежати в основі звернення до консультанта? Це насамперед такі:

- 1) відчуття порожнечі, непотрібності, невміння розпоряджатися своїм власним життям, почуття образи на оточуючих і дітей ("От, став старим і більше нікому не потрібний");
- 2) відчуття власної життєвої нереалізованості, безталанності й проєкція цих страхів на дітей ("Нехай вони не повторять моїх помилок");
- 3) відчуття своєї батьківської некомпетентності, провини перед дитиною за прорахунки у вихованні, за дефіцит уваги до неї в дитинстві, спроба це компенсувати тепер;
- 4) більш глибокі особистісні проблеми, страхи й т. п.

Переформулювання проблем клієнтів таким чином, що локусом їхнього занепокоєння стають не їхні діти, а вони самі, — важливий крок у процесі роботи. При цьому в людини ні в якому разі не повинно з'явитися відчуття, що її змусили зізнатися, навіщо вона прийшла. Переходячи до обговорення проблем самого клієнта, психолог може запропонувати йому яку-небудь раціоналізацію на зразок: "Навряд чи варто так турбуватися про дорослих дітей, вони все одно цього не оцінять, краще подумати про себе" або: "Досить Ви їх оберігали, пора Вам і собою зайнятися". Не варто наполягати на тому, щоб клієнт барвисто живописав своє життя як порожнє або нереалізоване. Досить того, щоб він переконався в тому, що головне, у чому йому потрібна допомога — це він сам, і що в зверненні за подібною допомогою або порадою немає нічого принизливого або ганебного. Після цього можна переходити до більш докладного обговорення проблем.

Зупинимося коротко на виборі стратегії роботи залежно від причини приходу клієнтів:

1. У ситуації, коли клієнт відчуває порожнечу, незаповненість власного життя, завдання консультативної роботи — допомогти заповнити його життя, знайти справи, які його цікавлять і приємні для нього. Для цього клієнта можна розпитати про те, що він любить або любив робити, що було або є для нього цікавим, чим хотілося б зайнятися, але що довго відкладалося, а взятися за це сьогодні клієнт не наважується. У результаті такого докладного розпитування в людини, безперечно, виникне безліч ідей стосовно цікавих справ, до яких варто було б звернутися. Своєрідну допомогу психологові в цій роботі надає соціальна заангажованість, оскільки з погляду загальноприйнятих уявлень той, хто нічим не цікавиться (крім родини й дітей) — нецікава й порожня людина. А виглядати таким в очах іншої, значимої людини — консультанта — природно, нікому не хочеться. Але психологові не достатньо просто почути про те, що в клієнта є інтереси; необхідно зробити так, щоб він дійсно посів більш активну позицію стосовно власного життя, почав сам заповнювати й організовувати свій час, займатися своїми справами. Гарантією такої активності клієнта найчастіше є наявність партнера — того, з ким можна було б робити щось разом і, отже, не просто цікаво жити, але ще й бути для когось потрібним і цікавим. Власне кажучи, можна уявити три можливих варіанти появи такого партнера — хтось із членів родини, старі друзі й знайомі, якісь нові знайомства.

Як це не парадоксально, у такій ситуації клієнти часто недооцінюють власну родину, своїх родичів, дітей та онуків. Намагаючись довести свою потрібність, втрачаючись у їхні справи, вони забувають про те, що можна знайти в родині тих, для кого вони самі будуть потрібними й цікавими. Так, партнерами по культурних заходах і розвагах можуть стати онуки клієнтів, яких останні часто сприймають як маленьких, які нічого не розуміють, нічим не цікавляться, але які можуть завдяки допомозі консультанта постати для них в іншій ролі — у ролі тих, хто хоче довідатися нове про світ, кому дійсно



потрібні опіка й наставляння в розумінні світу мистецтва, життя, інших людей. Часто в родині є й інші люди, кому необхідні увага, турбота, допомога й на кого клієнт із якихось причин не звертає уваги або не сприймає свою роль стосовно цієї людини як необхідну й важливу. Розмова про це із психологом може допомогти по-іншому побачити своє місце в системі сімейних взаємин.

У клієнтів, які страждають від власної непотрібності й почуття самотності, виникає багато проблем, пов'язаних із труднощами спілкування. Так, дуже часто в них є друзі, але із цими друзями вони зустрічаються досить рідко, бояться бути нав'язливими, не наважуються запропонувати власні варіанти проведення вільного часу. Отже, для того, щоб обставини їхнього життя дійсно змінилися, консультант повинен якомога ретельніше спланувати ці зміни: обговорити, як і до кого зі знайомих можна звернутися, що запропонувати; для кого дзвінок або зустріч із клієнтом можуть справді принести радість; хто може скласти компанію в проведенні вільного часу. Підтримка й увага консультанта для такої самотньої людини під час обговорення вже самі по собі можуть здійснити цілющий вплив — примусити замислитися над своїми переживаннями й бажаннями, почати діяти, відчувати себе активним і потрібним. На жаль, трапляється й так, що власних ідей у клієнта замало або вони досить аморфні, а серед його друзів і родичів важко знайти людину, яка могла б стати партнером за інтересами. Тому для успішної роботи психолог повинен уміти запропонувати для обговорення якісь свої ідеї: куди і як може клієнт піти, чим зайнятися, обов'язково зважаючи на те, що хочеться або про що мріє клієнт — стати потрібним, поінформованим, культурним й т. п. Як матеріал для обговорення консультант може запропонувати інформацію про різні клуби, об'єднання, вечори; при цьому важливо не те, наскільки для даного клієнта є прийнятним запропонований варіант — важливіше "розгойдати" його, заохотити до пошуку нових ідей і варіантів життя, зорієнтувати на придбання нових знайомих і друзів. Відчувши можливість такого пошуку, людина вже без допомоги консультанта зможе знайти щось на власний смак, хоча часто буває

доречним спеціально обговорити з ним, як можна заводити нові знайомства, розширювати й поглиблювати коло спілкування.

2. Почуття власної нереалізованості, невдало прожитого життя, а також бажання, щоб у своєму житті дитина досягла й зробила все, чого у свій час не вдалося зробити батькам, і страх, що їй це не вдасться, — досить розповсюджена проблема. Як правило, такі переживання батьків серйозно ускладнюють їхні взаємини з дітьми, мимоволі перетворюючи їх на тиранів, що обмежують волю своєї дитини. Змінити ставлення літньої людини, що прожила вже більшу частину свого життя, до життєвих обставин — завдання непросте; тим більше, що часто в таких людей життя дійсно пройшло не зовсім просто й вдало. Тим більше, що зараз з'явився ще один зовнішній аспект цієї проблеми, пов'язаний з різкою зміною соціальних обставин, коли тисячі людей раптом зрозуміли, що те, чому вони роками служили, у що вірили, власне, було неправдою; часу ж прожити життя по-іншому майже не залишилося.

Таких клієнтів насамперед необхідно заспокоїти, підвищити в їхніх очах власну цінність. Робота з подібними проблемами вимагає від психолога великої майстерності. Що ж конкретно можна зробити? По-перше, висловити впевненість у тому, що клієнт зробив у своєму житті все, що міг, і ті труднощі, які йому доводилося переборювати, були дійсно надзвичайно серйозними; і немає нічого дивного, що на них було витрачено стільки зусиль. По-друге, слід наголосити на важливості життєвих досягнень клієнта, причому як реальні досягнення можна розглядати і наукові результати, і духовні цінності, і допомогу людям, і власних дітей. І, по-третє, слід обговорити з клієнтом тезу, що в житті важливим є не те, чого досягла людина, а як вона цього досягла, які життєві цінності сповідувала. У цьому розумінні, наприклад, чесність, доброта, щирість клієнта можуть розглядатися як найважливіші цінності, які вдалося реалізувати в житті, незважаючи ні на що. Великою підмогою в роботі з такими проблемами для психолога може стати спеціальна література (Франкл В., 1989; Фромм Е., 1989, 1990).

3. Відчуття провини батьків перед дитиною — досить розповсюджений феномен, але ця провинна є особливо недоречною в обговорюваних ситуаціях, оскільки пов'язано з вчинками й подіями давнього минулого. Найбільш проста тактика роботи в даному випадку — демонстрація безглуздості пережитого клієнтом почуття. Зробити це можна по-різному, наприклад, показавши клієнтові недоцільність, недоречність тих вчинків, з'ясувань і пояснень, до яких він вдавався, щоб загладити цю провинну. Таке загладження провинни, що часто набуває форми втручання, лише ускладнює стосунки з дитиною. Корисно також обговорити з клієнтом минуле й показати йому, що його вчинки, які нині є об'єктом занепокоєння й переживань, були єдино реальними й можливими, що їх негативні наслідки не можна було передбачити, що звинувачувати себе минулого з позиції себе нинішнього, власне кажучи, — безглузде заняття, що неспроможне змінити обставини.

Як приклад наведемо випадок із клієнткою, яка-занадто рано, з її точки зору, віддала доньку в дитячий садок. Так як потрібні були гроші, довелося вийти на роботу, а сидіти з дівчинкою не було кому, у садочку дівчинка захворіла на ангіну з наступним ускладненням на вуха — у результаті вона на одне вухо практично не чує. Ця дівчинка давно вже стала дорослою жінкою, а клієнтка дотепер звинувачує себе за те, що трапилося, вважаючи, що проблеми доньки з чоловіком — результат її глухоти.

Переживання батьками провини перед дитиною найчастіше обростає страхами й переживаннями власної непотрібності, про які йшлося вище, і які також варто обговорити з клієнтом. Тим більше, що загострення відчуття провини зазвичай пов'язане з якимись реальними ситуаціями, що посилюють особисті проблеми й самотність клієнта. У наведеному вище прикладі клієнтка сподівалася, що, вийшовши на пенсію, вона, нарешті, зможе весь свій час приділяти доньці, щоб спокутувати свою провинну, але тій, звичайно, ж, давно це не потрібно; подібна перспектива може лише лякати її.

Оскільки мета даної роботи — аналіз ситуацій короткострокового консультування. Ми не будемо зупинятися на четвертій групі причин,

пов'язаних з глибокими особистісними проблемами, тривогами, страхами. Для роботи в таких випадках потрібні інші методи, що базуються на глибинній психотерапії, а також досвід і тривалий період взаємодії з пацієнтом. Тому консультантові в подібній ситуації варто порекомендувати клієнтові, попередньо налаштувавши його на відповідну роботу, звернутися до іншого фахівця.

## **СПЕЦІАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ**

Тривожність попереджує про небезпеку, загрозу і в цьому випадку має не меншу цінність, ніж біль. Фрейдисти означають тривожність як сигнал з боку Ego, що попереджає індивідуум про наявність внутрішнього конфлікту.

Конфлікт, як правило, відбувається між неприйнятими підсвідомими імпульсами й психічними силами, спрямованими на стримування цих імпульсів.

Тривожність — це сигнал не лише попереджувальний, а й такий, що захищає від конфліктів, тому що включає механізми психологічного захисту.

Тривожність певною мірою подібна до страху; так в обох випадках виявляється реакція на небезпеку. Про страх ми ще поговоримо в наступному розділі, тому що кожна з емоцій є все-таки специфічною. Тривожність інтропсихічна, тобто зумовлена внутрішньо й пов'язується із зовнішніми об'єктами лише в тій мірі, у якій вони стимулюють внутрішні конфлікти.

На відміну від страху, тривожність, як правило, — це реакція на уявну, невідому загрозу. Основою тривожності завжди є внутрішні конфлікти особистості. Тривожності також властива пролонгованість, тобто вона може розтягуватися в часі, постійно повторюватися або ставати неперервною.

Під фізіологічним кутом зору тривожність є реактивним станом. Вона запускає фізіологічні зміни, готуючи організм до боротьби — відступу або опору. Завдяки тривожності збуджується серцево-судинна система

(збільшується частота пульсу, підвищується тиск), а діяльність травного тракту пригнічується (послаблюється активність секреції і перистальтики). Кров із травного тракту "переходить" до м'язової системи, тобто організм готується до активної діяльності. Тривожність виявляється на трьох рівнях:

- 1) нейроендокринологічному (продукція адреналіну — епінефрін);
- 2) психічному (невизначені побоювання);
- 3) соматичному, або моторно-висцеральному (фізіологічні реакції різних систем організму на збільшення викиду епінефрину):
  - а) дерматологічні реакції (шкірні прояви);
  - б) реакція серцево-судинної системи (тахікардія, зростання систолічного тиску);
  - в) реакція травного тракту (пригнічення діяльності слинних залоз — сухість у роті, неприємний присмак, анорексія, понос, закріп і т. п.);
  - г) реакція дихальної системи (гіпервентиляція);
  - д) генітально-уринальні реакції (посилене сечевипускання, порушення в менструальному циклі, біль в області таза, фригідність, імпотенція);
  - є) вазомоторні реакції (потовиділення, почервоніння);
  - ж) реакції скелетно-м'язової системи (головні болі, болі в потилиці, артальгії).

Широкий спектр фізіологічних реакцій, пов'язаних із тривожністю, пояснює, чому її тривалий перебіг викликає психосоматичні розлади, зокрема, стан тривожності нерідко "маскується" за скаргами соматичного характеру. Такі клієнти, як правило, спочатку потрапляють не до психолога, а до лікаря-терапевта.

Кожний з нас, особливо в стресових ситуаціях, переживає тривожність. Але для більшості людей це тимчасовий стан, який вони переборюють. У консультуванні ми маємо справу з клієнтами, для яких тривожність свідчить про їх важкий стан, що часто супроводжується неприємними фізичними відчуттями. Психологічно такий клієнт відчуває, що з ним "діється щось не те", але не може конкретизувати свої скарги на погане самопочуття і не знає,

коли і де з ним знову трапиться якась трагедія. Людина постійно відчуває тривожність, живе ніби під темним небом і не може перебороти напругу ні зусиллями своєї волі, ні з допомогою рідних, у такому стані клієнти, як правило, потрапляють до психолога-консультанта. Іноді цей стан полегшується сам по собі, однак іноді загострюється й ускладнюється. Невизначену тривожність часто спричинюють несприятливі життєві обставини, наприклад, коли існує постійна загроза соціальному становищу або фінансовому благополуччю й т. п. Соціальна сфера, життєві обставини не стільки безпосередньо породжують внутрішні конфлікти, скільки постійно сприяють їх проявам у повній силі.

Клієнт, постійно відчуваючи тривожність і втомлюваність, звертається до консультанта, тому що йому самому важко пояснити, які проблеми приховані за такими виснажливими переживаннями. Консультант повинен уміти побачити різні "сторони" тривожності, оскільки цей стан часто проявляється не безпосередньо, а в "перетвореному" вигляді.

Один із найпоширеніших способів "маскування" тривожності — перейменування. "Я збуджений; я в напрузі; я відчуваю слабкість; я боюся; мені сумно; я постійно прокидаюся серед ночі; я не відчуваю себе самим собою", — клієнти говорять десятки слів і виразів для визначення стану тривожності.

Дуже часто тривожність виражається у вигляді соматичних симптомів. Більшість клієнтів пов'язують їх із специфічними ситуаціями, що спричинюють тривожність. Проте неправильно називати такі симптоми "функціонуючими", такими, що виникають "на нервовому ґрунті" й т. п., оскільки клієнт відчуває себе ніби винуватим у ситуації. Нібито він скаржиться на щось фіктивне, заперечуючи або відкидаючи інші явища психологічного захисту. Іноді соматичні скарги є простим способом заявити про свою тривожність. Наприклад, коли клієнт скаржиться на головний біль у присутності дружини, консультант повинен з'ясувати цю проблему: "Здається, Ви хочете мені сказати, що в присутності дружини через якісь обставини

нервуєте-ся і Ваша тривожність проявляється у вигляді головного болю. Якщо нам вдасться з'ясувати причину Вашої тривожності, ми зможемо побороти цей головний біль". Подібна тактика значно дієвіша, ніж однозначна констатація: "У Вас головний біль на нервовому ґрунті". Соматичні симптоми не обов'язково виникають внаслідок тривожності — часто вони просто заміщають тривожність.

Інколи тривожність маскується під відповідними діями. Увесь спектр нав'язливих дій — від стукання пальцями по столу, крутіння гудзиків, надокучливого моргання очима, чухання й переїдання до надмірного пияцтва або куріння, нав'язливої потреби купувати речі — може означати тривожність, пов'язану з конфліктними життєвими обставинами.

Тривожність також нерідко приховується за іншими емоціями. Дратівливість, агресивність можуть проявлятися як реакція на тривожну ситуацію. Деякі клієнти самі пояснюють, що коли вони починають відчувати напругу, то стають саркастичними, в'їдливими, важкими в спілкуванні. Інші клієнти стверджують, що в подібних ситуаціях, навпаки, стають холодними, стриманими, неговіркими. Інший тип реакцій часто виявляє внутрішній конфлікт між безсиллям та агресивністю, і цей конфлікт паралізує активність. Якщо ми стикаємося з такими клієнтами, їх поведінка викликає дратівливість і злість, але одночасно дає змогу отримати ключ до розуміння проблем, які доводиться вирішувати. Адже, спілкуючись із клієнтами під час бесіди, фахівці також відчувають певні емоції.

Багатослівність — ще один спосіб маскування тривожності. Таким чином клієнт намагається приховати власну тривожність й "обеззброїти" консультанта. Словниковий потік не потрібно зупиняти, варто лише звернути увагу на приховувану за ним тривожність. Неперервне говоріння — це своєрідна спроба самозахисту, яку не варто одразу ж ламати.

Консультант крізь призму власних почуттів повинен проаналізувати мотиви багатослівності, не забуваючи про те, що в повсякденному житті клієнт так само набридає оточуючим пустими розмовами, намагаючись таким

чином приховати свою тривожність.

Деякі клієнти, щоб приховати тривожність і стримати активність консультанта, постійно перебивають його. Це помітно фруструє консультанта, але більшість клієнтів не є здібними "переривачами", і консультанту вдається досить легко впоратися із ситуацією. Важко в тих випадках, коли клієнт, насправді небагатослівний, не бажає заповнити фразами паузи, але відразу ж перебиває консультанта, коли той починає говорити. Навіть якщо консультант хоче заперечити, такий клієнт не зупиняється, ніби не чує його слів. Консультанту тоді слід не вступати в суперечку, а різко зупинити клієнта і вказати на недопустимість подібної поведінки. Бажання перебивати консультанта часто зумовлено не повністю усвідомленим страхом перед будь-яким запитанням чи висловлюванням. Іноді варто прямо запитати, чи розуміє клієнт, що робить. Пряме запитання допоможе клієнту зрозуміти ненормальність своєї поведінки в стані тривожності. Така категорія клієнтів захищається від тривожності парадоксальним шляхом. Вони з демонстративною відкритістю розповідають про свої справи й запитують, що робити. Таке підкреслене вихваляння тривожності, як правило, є проявом ворожості, і консультант повинен звернути на це увагу клієнта.

Тривожність може мотивувати опір самому процесу консультування. Власне кажучи, клієнт чинить опір усвідомленню внутрішнього конфлікту, тим самим сприяючи зростанню тривожності. Опираючись, клієнт намагається контролювати свою відкритість, вимовляти лише "цензурні" думки й почуття, бути якомога безособистіснішим, не виявляти своїх почуттів стосовно консультанта. Останній, навпаки, повинен звертати увагу клієнта на те, у чому виражається його тривожність: "Ви змінили тему бесіди?", "Ви намагаєтесь переключити увагу на мене?", "Ви хочете, щоб я вказав Вам тему висловлювань?", "Ми знову повертаємося назад — Ви намагаєтесь нав'язати мені керівництво бесідою" й т. п.

Іноді тривожність примушує клієнта не лише чинити протидію, а й демонструвати ворожість до консультанта, найчастіше в закритій формі.



Клієнт із презирством і сарказмом критикує тупих консультантів, яких відвідував раніше, розповідає історії про помилки психологів. Більш звужена форма наступу на консультанта виражається в спробах подружитися з ним, щоб консультант бачив у клієнті не об'єкт спостереження, а друга.

Тривожний клієнт — це людина, яка намагається відшукати спільні інтереси з консультантом і взяти на себе роль його партнера по хобі. Із цією метою клієнти приносять, скажімо, поштові марки або інші предмети колекціонування, намагаючись зробити обмін; запрошують консультанта на чашку кави або обід і т. п. Жінки поводяться так само, але з характерною для них специфікою намагаються наголосити на своїй жіночій привабливості, демонструють материнську або сестринську поведінку, проявляють занепокоєння зовнішнім виглядом і здоров'ям консультанта, що створює ілюзію дружніх стосунків. Така поведінка клієнтів спрямована на "знищення" консультанта як професіонала; збуджуючими мотивами є страх і тривожність, заперечення серйозності своїх проблем. Якщо консультант піддається вищенаведеному впливу й дійсно стає "другом" клієнта, виникає багато серйозних труднощів у консультативному контакті; консультування як таке на цьому закінчується.

Консультуючи тривожних клієнтів, важливо знати не лише способи, якими вони маскують свою тривожність, а й засоби, з допомогою яких намагаються позбавитися від неприємного впливу тривожності. Цими засобами є механізми психологічного захисту, які вперше описав S. Freud. Механізми функціонують автоматично, на підсвідомому рівні. Клієнт, використовуючи захисні механізми для зменшення тривожності, не виявляє патології, доки не починає утрирувати й викривляти розуміння реальності, обмежуючи гнучкість поведінки. Описано багато механізмів психологічного захисту. Охарактеризуємо коротко основні з них:

1) **витіснення** — процес мимовільного переміщення до підсвідомості небажаних думок, потреб або почуттів. S. Freud докладно описав захисний механізм мотивованого забування. Він відіграє суттєву роль у формуванні

симптомів. Коли дія цього механізму для зменшення тривожності виявляється недостатньою, підключаються інші захисні механізми, які подають витіснений матеріал у викривленому вигляді. Найбільш відомі дві комбінації захисних механізмів:

- а) **витіснення + зміщення** — ця комбінація сприяє виникненню фобічних реакцій. Наприклад, нав'язливий страх матері, що маленька донька захворіє на якусь важку хворобу, є захистом проти ворожості до дитини разом із механізмом витіснення й зміщення;
  - б) **витіснення + конверсія** (соматична символізація) — ця комбінація є основою істеричних реакцій;
- 2) **регресія** — за допомогою цього механізму відбувається неусвідомлене сходження на більш ранній рівень пристосування, що дає змогу задовольнити бажання. Регресія може бути частковою, повною або символічною. Більшість емоційних проблем мають регресивні риси. У нормі регресія проявляється в іграх, реакціях на неприємні факти (наприклад, коли народжується друга дитина, то перший малюк перестає користуватися туалетом, починає просити соску й т. п.), у ситуаціях підвищеної вимогливості, коли хтось захворів (хворий потребує більшої уваги й опіки). У патологічних формах регресія проявляється під час психічних хвороб, особливо при шизофренії;
- 3) **проекція** — механізм ставлення до іншої особи або об'єкта мислення, почуттів, мотивів і бажань, який на свідомому рівні індивідуум відкидає. Нечіткі форми проекції проявляються в повсякденному житті. Дехто з нас ставиться до своїх недоліків далеко не критично, зате легко помічає їх в інших. Ми схильні звинувачувати оточуючих в усіх наших бідах. Інколи проекція буває навіть шкідливою, тому що призводить до помилкової інтерпретації реальності. Цей механізм часто спрацьовує в незрілих і чутливих особистостях. У патологічних випадках проекція призводить до галюцинацій і марення, коли втрачається здатність відрізнити фантазії від реальності;

- 4) **інтродекція** — символічна інтернаціоналізація (включення в себе) людини чи об'єкта. Дія механізму інтродекції протилежна проєкції. Інтродекція виконує дуже важливу роль у ранньому розвитку особистості, оскільки на її основі засвоюються батьківські цінності й ідеали. Механізм актуалізується під час трауру, при втраті близької людини. За допомогою інтродекції згладжуються грані між об'єктом кохання й своєю особистістю. Інколи замість злості й агресії стосовно інших людей руйнівне збудження перетворюється на самокритику, самооцінку, так як відбулася інтродекція звинуваченого. Таке часто трапляється при депресіях;
- 5) **раціоналізація** — захисний механізм, який спрацьовує проти мислення, відчуттів, поведінки, які, власне, для клієнта є небажаними. Раціоналізація — найпоширеніший механізм психологічного захисту, тому що наша поведінка має відповідати багатьом вимогам, і коли ми пояснюємо її найбільш бажаними для себе мотивами, то таким чином раціоналізуємо. Підсвідомий механізм раціоналізації не потрібно плутати з навмисною брехнею, обманом або лицемірством. Раціоналізація допомагає зберегти самоповагу, уникнути відповідальності й почуття провини. У різних проявах раціоналізації є, безперечно, якась мінімальна частка правди, але все одно в ній більше самообману — через це раціоналізація і небезпечна;
- б) **інтелектуалізація** — захисний механізм, який передбачає надмірне використання інтелектуальних ресурсів з метою усунення емоційних переживань і почуттів. Інтелектуалізація тісно пов'язана з раціоналізацією і підміняє переживання почуттів роздумами про них (наприклад, замість справжнього кохання — розмови про кохання);
- 7) **компенсація** — підсвідома спроба подолання реальних та уявних недоліків. Компенсаційна поведінка універсальна, оскільки досягнення статусу є важливою потребою для більшості людей. Компенсація може бути соціально бажаною (сліпий стає знаменитим музикантом) і небажаною (компенсація низького зросту — прагнення до влади й агресивність; компенсація інвалідності — грубість і конфліктність). Крім

того, вирізняють пряму компенсацію (прагнення до успіху в неперспективній галузі) і непрямую компенсацію (прагнення утвердитися в іншій сфері);

- 8) **реактивне формування** — захисний механізм, що дає змогу замінити те, що є неприйнятним для усвідомлення, гіпертрофованими протилежними тенденціями. Захист має двосторонній характер. Спочатку витісняється неприємне бажання, а потім підсилюється його антитеза. Наприклад, надмірна опіка може маскувати почуття відчуженості, а перебільшено ввічлива поведінка може приховувати ворожість і т. п.;
- 9) **заперечення** — механізм відхилення думок, почуттів, бажань, потреб чи дійсності, які не сприймаються на свідомому рівні. Поведінка людини виглядає так, ніби проблеми не існує. Примітивний механізм заперечення більшою мірою проявляється в дітей (якщо заховатися під ковдру з головою, то реальність перестане існувати). Дорослі часто використовують заперечення в кризових ситуаціях (невиліковна хвороба, наближення смерті, втрата близької людини);
- 10) **зміщення** — механізм спрямування емоцій від одного об'єкта на інший як на більш доступну заміну. Наприклад, зміщення агресивних почуттів з роботодавця на членів сім'ї чи інші об'єкти. Зміщення виявляється при фобічних реакціях, коли неспокій через прихований конфлікт переноситься на зовнішній об'єкт.

У психологічному консультуванні трапляються випадки використання непридатних захисних механізмів для подолання стану неспокою.

Дуже важливо дати клієнту можливість виговоритися й виразити свій неспокій, тому що стурбований клієнт мало що чує, він не сприймає аргументи консультанта. Невисловлений неспокій безмежно пригнічує людину.

Коли неспокій "одягається" в оболонку слова, то фіксується в межах слів і стає об'єктом, який може побачити як клієнт, так і консультант. Відбувається значне зменшення дезорганізуючої сили неспокою. Отже, з клієнтом, який пе-

ребуває в стані неспокою, необхідно обговорити його стан. Не можна забувати, що ми маємо, власне кажучи, справу з прихованими в підсвідомості почуттями, тому не варто тиснути на клієнта, щоб він швидше назвав причини свого неспокою. Консультант повинен продемонструвати розуміння й терплячість. Не слід також піддаватися спокусі розмірковувати про стреси й негаразди, властиві нашому часу. Це, як правило, не зачіпає страждань конкретного клієнта. Людині, яку роздирають внутрішні конфлікти, не слід відмовляти в допомозі через нібито екзистенційну природу її неспокою. Екзистенційний неспокій існує, однак більшість клієнтів звертаються до консультанта з іншої причини.

Подібним до стану неспокою є страх. Але неспокій на відміну від страху не має певного об'єкта. Страх же пов'язаний з конкретним предметом оточення (обличчям, предметом оточення, подією). Страх має біологічну значимість, так як оберігає від багатьох небезпек. Без почуття страху ми були б легко вразливі.

У психологічному консультуванні ми зустрічаємося з двома типами страхів — нормальним, що сприймається як природна реакція, і патологічним, який називається фобією. Щоб консультант міг надати ефективну допомогу, він повинен розуміти психологічний зміст і психодинаміку страхів різного походження.

Найчастіше клієнт звертається з приводу конкретних страхів, пов'язаних із якимись важливими подіями (страх перед іспитом чи хірургічною операцією й т. п.). У таких випадках слід спочатку допомогти клієнту осмислити зміст події, що викликає почуття страху, з'ясувати, якою мірою його реакція на цю подію є правдоподібною та адекватною.

Janis, вивчаючи різновиди страхів у хворих хірургічного відділення, виокремив **три типи емоційних реакцій**:

1. Пацієнти першої групи відчували особливо сильний страх перед операцією. Вони відверто говорили про свою стурбованість, намагалися якось відкласти операцію, не могли заснути без заспокійливих ліків і

постійно шукали співчуття та підтримки в персоналу лікарні. Ці пацієнти і після операції виявляли неспокій виразніше, ніж решта хворих.

2. Пацієнти другої групи відчували перед операцією помірний страх. Інколи вони висловлювали стурбованість окремими аспектами операції (наприклад, способом обезболювання) й просили надати їм правдиву інформацію про те, що з ними будуть робити. Хоч ці пацієнти й почували себе вразливими, проте предмет їхньої стурбованості був реальним, а не якоюсь уявною небезпекою. Після операції вони виявляли лише незначні емоційні порушення. Такі пацієнти охоче співпрацювали з персоналом лікарні.
3. Пацієнти третьої групи майже не відчували страху перед операцією. Вони позитивно сприймали те, що повинно статися. Їхні очікування виглядали надмірно оптимістичними. Після операції, зіткнувшись із післяопераційними болями, ці пацієнти без кінця жалілися на своє погане самопочуття, ставали злими й агресивними й свою злість спрямовували на персонал лікарні.

Можна припустити, що страх середнього ступеня корисний, тому що готує людину до зіткнення з реальними небезпеками й майбутніми обмеженнями. Дуже важливою виявилася для пацієнтів попередня інформація про подію, якої вони боялися. Пацієнти третьої групи здавалися сміливими, не цікавилися, що може статися з ними, тому післяопераційні ускладнення стали для них неприємною несподіванкою. Насамперед напрошується висновок про те, що не слід допомагати клієнту повністю звільнитися від страху; не варто також приховувати інформацію, яка, на перший погляд, може викликати почуття страху. Інформація, подана відповідним чином, дає змогу підготувати людину до майбутніх подій. Отже, певна частка страху може бути цілющою. Психолог-консультант повинен допомогти клієнту конструктивно скористатися почуттям страху.

Значно більше ускладнень виникає в психолога під час консультування клієнтів із фобіями. Основою патологічних страхів є глибоко прихована

тривога. Суть механізму формування фобії полягає в зміщенні тривоги від первинної ситуації чи об'єкта, що спричинили стан неспокою, на іншу ситуацію чи об'єкт. Людина починає боятися речей, які є лише заміниками об'єктів первинного страху. Таке зміщення виникає внаслідок невирішених внутрішніх конфліктів.

Отже, під фобіями слід розуміти заміну переживань, неспокою страхом. При цьому "обирається" специфічний і конкретний об'єкт або ситуація замість невизначеного напряму тривоги. Відчувати страх також неприємно, однак ця неприємність є дещо приємнішою порівняно з тривогою, бо знаєш, чого боїшся, що може реально нашкодити та як уникнути небезпеки. Тобто страх на відміну від тривоги можна контролювати.

Консультант не повинен проявляти поспіху в інтерпретації внутрішніх конфліктів клієнта на основі його конкретної фобії. В інтерпретації дуже ненадійно спиратися на символічний зміст фобії. За однією й тією ж фобією в різних людей можуть приховуватися різні конфлікти. Суть фобії значною мірою залежить від індивідуальної історії життя клієнта, тому можна помилитися, піддавшись спокусі поверхневого пояснення.

"Мова" фобій заплутана, складна. Стрижнем невротичної поведінки з переважанням фобій є посилене уникання відчуття тривоги, намагання обійти його, що й спричинює конфлікт. Коли клієнт спокійно говорить про свій страх, але заперечує існування будь-яких внутрішніх конфліктів, пов'язаних із цим страхом, консультант повинен бути готовий до такої поведінки. Способи уникнення обговорення конфлікту можуть проявитися найрізноманітнішим чином. Як правило, клієнти дуже обережні в стосунках із консультантами. Вони схильні противитися намаганням консультанта говорити про речі, що провокують тривогу.

Опір знову ж таки може набувати різних форм. Клієнт забуває деталі передісторії! своїх проблем, що можуть висвітлити суть психологічного конфлікту. Наприклад, виникнення фобій якимось пов'язано зі змінами в житті клієнта, із системою стосунків його особистості, але клієнт про це навіть не

згадує, хоч така інформація дуже важлива для розуміння природи фобій.

Опираючись, клієнт також може намагатися відійти від теми бесіди й таким чином ухилитися від тематики, що провокує тривогу.

Консультант повинен мати на увазі ці типові риси поведінки клієнтів із фобіями, оскільки інколи доводиться поступатися перед клієнтами й не торкатися неприємних тем, щоб не завдавати їм страждань. Однак така тактика не дозволяє сподіватися на успіх у корекції фобій.

Ще один спосіб утечі від тривоги, до якого вдаються клієнти з фобічними реакціями, — це самолікування. Вони купують медичні книжки, копирсаються в специфічних журналах, намагаються випробувати всі можливі методи лікування, однак уникають безпосереднього аналізу своїх внутрішніх конфліктів. Консультант повинен з'ясувати, яку вторинну вигоду має клієнт зі своєї "боязливої" поведінки в сімейних стосунках, на роботі чи в будь-яких інших сферах. Шанси зрозуміти клієнта зростають, якщо консультант намагається розглядати проблеми чи симптоми клієнта в широкому контексті.

Ще одна особливість консультування клієнтів із фобіями виявляється в тому, що страхи можуть передатися консультанту. Якщо таке трапилося, то це означає, що перемогла техніка ухиляння, до якої вдався клієнт, і консультант повинен відмовитися від роботи із цим клієнтом. Ефективна корекція страхів вимагає від консультанта посиленого самоконтролю.

Немало проблем у консультуванні створюють негативно налаштовані чи відкрито ворожі (що зустрічається рідше) клієнти. Консультанти по-різному реагують на таких клієнтів: одні відповідають роздратовано, вороже; інші намагаються продемонструвати люб'язність і дружбу, щоб налаштувати клієнта на доброзичливе ставлення до себе й переконати його у відсутності підстав для озлоблення; треті ігнорують стан клієнта, поведуться так, ніби нічого не помітили. Можливо, у деяких випадках корисно розсердитися на клієнта, однак ще важливіше зрозуміти причину його стану.

Клієнту слід сказати, що він вороже налаштований і злий, Інколи поняття "озлобленість" і "ворожість" є надто сильними для характеристики, тому свої



висловлювання слід формулювати не так категорично. Наприклад: "Ви, здається, чимось невдоволені?", "Ви розчаровані?", "Чи не хочете Ви щось сказати?", "Це звучить так, ніби Ви розгнівалися" й т. п. Якщо консультант лише підозрює клієнта у ворожості, він може уточнити: "Що сталося?", "Я неправильно щось сказав чи зробив?". У будь-якому випадку, зіткнувшись із ворожістю клієнта, не варто поводитися так, ніби розколовся навпіл світ. Зрозуміло, не можна з насмішкою чи презирством ставитися до клієнта — його ворожість слід завжди трактувати серйозно, тому що вона заважає психологічній взаємодії.

Причини незадоволення клієнта можуть бути простими: не подобається вигляд чи слова консультанта, консультант надто молодий і т. п. Причини, як правило, існують. Щоб з'ясувати причину озлобленості клієнта й ефективно реагувати на неї, консультант повинен розуміти основні риси цього стану.

Перш за все, злість є чимось патологічним, ненормальним. Кожен з нас зрідка сердиться або, точніше кажучи, здатний розізлитися. Немає таких життєвих ситуацій, де не могли б проявитися почуття злості, зла думка чи дія. Деякі справи, що відбуваються в житті, хоч і незначною мірою, але мотивовані злістю. Ворожість має свій зміст — вона є засобом самозахисту. Крім того, вона значно дієвіша, ніж страх. Інакше кажучи, злість є не лише сигналом, що попереджає про небезпеку подібно до тривоги й страху, а й почуттям, що зумовлює самозахист. Злість породжує агресивність.

Консультанту важливо знати походження озлобленості. Причини озлобленості кожного клієнта приховані в його життєвих обставинах. Злість "історична", тобто має своє минуле. У кожної людини вона неповторна.

Упродовж життя, особливо в дитячі роки, формується індивідуальний "стиль ворожості", тобто через що ми сердимося, як накопичується й зростає злість. Одні клієнти сердяться, коли консультант говорить наказовим тоном; інші — коли ясно й точно не вказує, що робити; треті — коли ставить багато особистих запитань, тому що це видається для них зайвою цікавістю. Подібні обставини в одних клієнтів стимулюють ворожість, в інших — ні. В ос-

новному ці відмінності зумовлені особливостями життєвого досвіду. Консультанту нелегко детально прослідкувати історію озлобленості клієнта, проте важливіше зрозуміти, що злість головним чином "привнесена" в консультування й не пов'язана з тим, що говорить і робить консультант.

Інколи в конкретний момент консультант безпосередньо "змінює" якусь людину чи ситуацію з минулого життя. Коли клієнт, особливо на початку консультації, ворожий, підозріливий, злий, консультант повинен знати, що джерело цих почуттів — в особистості клієнта. Нерідко консультант, схильний звинувачувати себе, оскільки йому здається, що клієнти завжди поважають хорошого консультанта й ніколи не повинні сердитися на нього. Це невірно — злість є унікальним почуттям. І не варто впадати в ілюзії з приводу відсутності ворожості при консультуванні. Однак ілюзія може виникнути й виникає. Необхідно твердо знати про інше: консультант, стосовно якого клієнт не може вільно висловити своє невдоволення чи злість, — поганий консультант.

У консультуванні слід мати на увазі, що інколи клієнт приховує тривогу. У таких випадках необхідно допомогти клієнту розібратися в його справжніх почуттях і в такий спосіб трансформувати ворожість.

Хоч консультанту нелегко залишатися спокійним при зіткненні з озлобленістю клієнта й вислуховувати неприємні речі про себе, однак не слід забувати, що відповідати ворожістю — значить провокувати ще більшу ворожість. Консультант зобов'язаний усвідомлювати свої почуття в подібних ситуаціях, ідентифікувати своє невдоволення, щоб ефективніше допомогти клієнту перебороти його озлобленість. Коли на ворожість клієнта ми не відповідаємо ворожістю, у кінцевому результаті збільшується взаємне розуміння, зростає співробітництво в досягненні спільної мети.

Існує велика відмінність між озлобленістю клієнта, що виникла в процесі консультування, і справжніми образами консультанта. Як правило, агресія стосовно консультанта виражається не прямо. До образ консультант ні в якому разі не повинен ставитися толерантно, так як вони шкодять і самому

клієнту.

Одним із варіантів такої поведінки є дорікання клієнта на адресу колег консультанта, які з ним працювали раніше. Інколи претензії бувають справедливі, оскільки не всі психологи бездоганні у фаховому плані й тактовні у своїй поведінці. Але в більшості випадків повідомляється або повна неправда, або дуже викривлена інформація. У такий спосіб клієнт примушує консультанта погодитися з ним або вступити в дискусію. У таких випадках не слід розкривати своїх позицій, просто потрібно надати клієнту можливість повніше поділитися своїми переживаннями. Існує міф про неконтрольовану ворожість психічно хворих клієнтів. Насправді реальну небезпеку становлять одиниці таких хворих. Однак при виникненні небезпечної ситуації консультанту не слід демонструвати героїзм. Лишаючись спокійним, не погрожуючи, слід попередити клієнта, що агресивна поведінка неприпустима й у випадку необхідності буде вжито дисциплінарних заходів. У словах консультанта не повинна звучати ворожість. Як правило, клієнти погоджуються з обмеженнями, тому що й самі занепокоєні наслідками своєї поведінки.

Частіше в консультуванні спостерігається прихована ворожість. Залагодити її складніше. Отже, якщо під час бесіди консультант відчуває, що не все гаразд, він повинен допомогти клієнту відверто висловитися, розкрити свої переживання, тому що будь-які сильні емоції, що залишилися невисловленими, особливо негативні, дезорганізують логічне мислення й поведінку, спричиняють виникнення психосоматичних симптомів й ускладнюють процес консультування.

Якщо людина потребує психологічної допомоги, значить, вона вважає, що в її житті можливі позитивні зміни. Проте інколи люди потрапляють до консультанта не з власної волі. Наприклад, клієнт говорить: "Моя дружина наполягла, що б я прийшов сюди, проте я не думаю, що Ви зможете мені допомогти". Деякі звертаються до консультанта з єдиним наміром — довести, що ніхто не може їм допомогти.

Якщо людина вважає, що їй допомога не потрібна, вона не повинна приховувати цього від консультанта.

Така ситуація є очевидним джерелом стресу для консультування будь-якої теоретичної орієнтації. Не має значення, у якому закладі це відбувається. Консультант змушений "ліквідувати", "адаптувати" людину всупереч її бажанню. Сподівання людей, які направили клієнта, лягають на плечі консультанта непосильним тягарем і стають своєрідним іспитом його вмінь і навичок. Консультанту ніби говорять: "Ви повинні вміти надати допомогу. У Вас є можливість довести це". Більшість консультантів відчують обов'язок "перевиховати" клієнта. Це впливає з їхніх ідеалів, системи цінностей, оптимістичної оцінки власних можливостей. Тому "невмотивований" клієнт кидає виклик бажанню таких консультантів допомогти за будь-яку ціну.

Якщо в клієнта відсутня мотивація, то, як правило, виявляється, що люди, які направили його, у такий спосіб вирішують свої проблеми й трактують консультанта як якусь каральну силу. Особливо високий відсоток примусово консультованих у школах.

Якщо "невмотивований" клієнт усе-таки вимушений з якихось причин відвідувати консультанта, то, як правило, своє небажання підтримувати консультативний контакт він виражає по-різному — пропускає зустрічі, спізнюється, байдужий до всього, що відбувається під час консультування, відмовляється взяти на себе частину відповідальності за процес консультування. Особливо часто свій опір клієнт виражає мовчанням. Як правило, таке мовчання для консультанта буває особливо "голосним". Інколи клієнт крутить гудзик і всім своїм виглядом засвідчує, що він просто відсиджується в кабінеті. Але може заявити і прямо: "Приходити сюди й проводити з Вами час — не моя ідея".

Здавалося б, найпростіше рішення — відмовитися працювати з особами, які не мають достатньої мотивації до вдосконалення й зміни свого життя. Проте це не завжди можливо. Консультант, окрім занять приватною практикою, як правило, працює в якійсь організації. Своєю роботою він не

лише задовольняє індивідуальні потреби, а й служить реалізації мети закладу. Консультант змушений надавати допомогу особам, котрі не самі звернулися за нею, а яких направили вчитель, лікар, батьки. Обов'язок допомагати людині, яка цього не бажає, викликає стрес, а нерідко суперечить світогляду консультанта. У таких випадках Kennedy (1977) пропонує скористатися терапією реальності, тобто, якщо неможливо змінити обставини, слід відмовитися від своїх принципів. Реальна, хай навіть незначна допомога, дійсно може виявитися дуже ефективною.

Зустрівшись із "невмотивованим" клієнтом, консультант повинен приймати його таким, яким він є, тобто як незацікавлену в консультуванні людину. У цьому й полягає шлях до успішного консультативного контакту. Якщо консультант намагатиметься "перемогти", примусити співпрацювати, значить, він не розуміє клієнта.

Небажання слід трактувати настільки ж серйозно, як і будь-яку іншу настанову: треба поставитися з розумінням, але одночасно показати, що і консультант не зацікавлений примусово працювати на благо клієнта. Можна багатопланово й серйозно пояснити клієнту суть і можливості консультування. Якщо не нав'язувати допомогу клієнту будь-якою ціною й особливо проти його волі, можливо, мотивація клієнта почне змінюватися й з'являться причини для виникнення продуктивного консультативного контакту. Однак консультант повинен спокійно й без постійного самозвинувачення допустити й те, що невмотивований клієнт залишається лише формальним клієнтом, бо інакше останній взагалі припинить відвідування консультацій.

Інколи клієнти ненаситні у своїх вимогах. Вони вимагають частіших і довших зустрічей з консультантом, домагаються постійної турботи, хочуть телефонувати додому й подовгу розмовляти із ним і, взагалі, — мати можливість у будь-який час зв'язатися з консультантом; переконані, що консультант вплине і на їхніх близьких. Інакше кажучи, в особі консультанта ці клієнти хочуть мати постійного радника в житті.

Зіткнувшись із такими нереалістичними вимогами клієнтів, насамперед слід відповісти собі на кілька запитань:

- Як я почуваю себе, коли від мене вимагають так багато?
- Чи можу я сказати клієнту "ні", коли хочу цього?
- Які вимоги я ставлю перед собою і наскільки вони співпадають з вимогами клієнта?
- Чи можу я протистояти підвищеним вимогам клієнтів, чи дозволю маніпулювати собою?

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

Деякі консультанти, особливо молоді, відчують надмірну потребу в наданні допомоги. Клієнти з підвищеними вимогами дуже легко маніпулюють цією потребою. Консультативний контакт у таких випадках починає скидатися на стосунки розбещеної дитини із занадто турботливими батьками, яким нелегко змиритися з примхами своєї дитини, але зате вони почувають себе "задіяними".

Консультант повинен позбавитися ілюзій про свою значимість, незамінність у житті клієнта.

Необхідно розуміти природу підвищених вимог клієнтів і характер своїх реакцій на них, а також уміти не вдаватися до конфронтації.

## **ОСОБЛИВОСТІ КОНСУЛЬТУВАННЯ КЛІЄНТІВ З ВАДАМИ САМОРЕГУЛЯЦІЇ**

Практично всім людям знайоме почуття провини. Це таке ж природне переживання людини, як тривога, самотність, свобода й відповідальність. Почуття провини допомагає зрозуміти відмінність між тим, якими ми є, і тим, якими повинні бути. Воно виникає тоді, коли індивід порушує значущі для нього норми моралі. Одночасно це й почуття невиконаного обов'язку.

Переживання провини людина відчуває і тоді, коли відмовляється від необхідної особистої відповідальності.

Як правило, розрізняють справжню, невротичну та екзистенційну провини. Справжня виникає в результаті усвідомлення самого факту провини. У такому випадку можлива й необхідна заслужена розплата.

Невротична провини виникає в результаті усвідомлення допущених помилок чи порушення заборон. Власне, почуття провини в структурі невротичних реакцій посідає особливе місце. Передусім для невротичного почуття провини характерні перебільшення й нещирість.

При неврозах почуття провини ніби допомагає індивіду виправдатися перед собою та іншими. Він зовсім не намагається позбутися цього почуття й навіть енергійно протривитьсья будь-яким намаганням зменшити його. Іноді в переживаннях провини проявляється навіть своєрідна демонстративність. Індивід спеціально принижує себе й тим самим вимагає схвалення своїх вчинків, тому він боляче й вороже сприймає будь-яку сторонню критику, сердиться, коли хтось серйозно починає звертати увагу на його провини.

Однією з найважливіших причин виникнення невротичної провини є страх осуду та страх бути "демаскованим". За страхом приховуються великі розбіжності між "фасадом" та сутністю. Невротик з останніх сил захищає створений ним "фасад", тому що ця "фортеця" є його прихистком від тривоги. За образом сильної людини невротична особистість намагається приховати свої слабкості, незахищеність, неспокій, нездатність боротися за себе.

Ненавидячи ці якості, невротик боїться, що їх викриють інші люди. Уникаючи відповідальності за своє життя і не бажаючи добиватися реалізації своїх намірів, він намагається "паразитувати" на оточуючих шляхом домінування чи з допомогою прив'язаності, любові, покірності.

У такого індивідуума почуття провини й тривоги виникає одразу, як тільки хтось звертає увагу на його вимоги до оточуючих. Ці почуття надають невротичній особистості впевненості, що її не засудять, тим самим маскується істинна проблема. Таким чином, почуття провини є не лише наслідком

демаскування, а й способом психологічного захисту від страху. Фасад провини підтримує почуття безпеки, у той час як індивід провокує оточуючих на запевняння в його невинності. Окрім того, почуття провини дає підстави вважати себе моральним й добросовісним. Тенденція до самообслуговування також захищає від необхідності змінюватися. Ще одна важлива функція невротичного почуття провини полягає в тому, що вона зменшує небезпеку звинувачення з боку інших — інколи безпечніше наперед узяти провину на себе.

Переживання провини має також онтологічний аспект, тобто варто визначити екзистенційну провину. У цьому розумінні провина є позитивною силою в житті людини. Переживаючи екзистенційну провину, ми звільняємося від згубного впливу невротичної провини.

Науковці виокремлюють такі три джерела екзистенційної провини:

- 1) недостатню самореалізацію;
- 2) обмеженість зв'язків із близькими людьми;
- 3) втрату зв'язку з Абсолютом.

Безумовно, у наведених вище аспектах людина завжди є винуватою, оскільки:

- ми ніколи не здатні реалізувати всі свої можливості — хоч би тому, що, вибираючи одні можливості, повинні відхилити інші — вони так і залишаються нереалізованими;
- ми ніколи повною мірою не розуміємо своїх близьких і їхні потреби, і внаслідок індивідуалізму приречені бачити інших крізь призму власної особистості, тому наше пізнання завжди суб'єктивне і не повністю відповідає дійсності;
- ми являємо собою частину Божого плану й ніколи не зможемо зрозуміти його. Як говорив Паскаль, "гілці не судилося знати про призначення дерева".

Екзистенційної провини неможливо уникнути, тому важливо і усвідомити. Вона допомагає виховувати людяність і співчуття в стосунках з



іншими, спонукає творчо реалізовувати свої можливості.

У психологічному консультуванні важливо визначити, коли "гріховність" допомагає клієнту усвідомити особисту відповідальність за власні вчинки й змінити поведінку в позитивному напрямку і коли, навпаки, заважає успішному вирішенню життєвих проблем. Отже, не завжди консультант повинен поспіхом звільняти клієнта від почуття провини. Інколи слід допомогти пережити неминучу гріховність, що самою природою призначено людині, у випадку справжньої провини важливо обговорити питання про її спокутування. Звільнення від невротичної провини передбачає усвідомлення її "сумнівності". Лише в такий шляхом можливе очищення. У всіх випадках консультанту необхідне глибоке знання різних аспектів переживання провини.

Сльози, як правило, заважають спілкуванню. Не є винятком і консультативні зустрічі. Немало клієнтів, особливо жінок, хвилюються, розповідаючи про невирішені труднощі свого життя, трагедії і не можуть говорити без сліз. Сльози є спогадами про складні ситуації й поверненням до них.

Більшість консультантів намагаються утримати клієнтів від плачу й спрямовують на це частину своїх зусиль. І тут виникає небезпека, що, намагаючись обминути переживання й не спровокувати сліз, можна упустити важливі аспекти життя клієнта. Через недостатнє розуміння клієнта консультант інколи сам стає об'єктом його маніпуляцій. Деякі консультанти свої зусилля, спрямовані на стримування клієнтів від плачу, пояснюють тим, що схвильований клієнт втрачає здатність нормально говорити. Інколи консультант відчуває себе винуватим через слези клієнта, вважаючи, що довів його до сліз; він боїться, що його буде звинувачено в нечутливості, інакше кажучи, згодний взяти на себе відповідальність за слези.

Проте насправді не консультант доводить клієнтів до сліз, не він є причиною життєвих труднощів та особистих проблем клієнтів. Клієнти плачуть через свої особисті справи, і консультант тут ні до чого. Клієнт нерідко починає й перестає плакати без впливу консультанта. Коли стає

зрозуміло, що клієнт зараз почне плакати, треба зберегти спокій, почекати, поки він заспокоїться. Часом для цього клієнт змінює тему бесіди на якийсь час — і цьому не слід заважати. Якщо клієнт усе ж таки розплакався, то треба дати йому можливість виплакати. Коли він виплачеться, саме час починати розмову. Дозволити плакати — значно пристойніше, ніж намагатися заспокоювати.

Консультанту слід знати, чому, власне, клієнт плаче під час консультування. Основна причина, безперечно, — тягар проблем клієнта, його пригніченість, однак ця причина не єдина.

Більшість людей, особливо жінки, плачуть від злості. Тут заспокоювання не допоможе. Тим, хто плаче від злості, треба дозволити виразити свої почуття. Інколи плачуть у стані фрустрації, а інколи — від радості. У будь-якому випадку консультант повинен дати клієнту можливість спокійно поплакати.

Не слід також намагатися надто співпереживати плачу, тобто поводитися подібно до матері, якій дуже хочеться втішити дитину, що плаче. Таке бажання, як правило, має певний еротичний відтінок; саме тому дуже часто сльози є засобом маніпуляції в міжособистісних, особливо в інтимних, ситуаціях.

В одному із психологічних словників (М. Heigh, 1978; цит. за Storr, 1980) поведінка істериків характеризується таким чином: "истерическая личность отличается преобладанием потребности нравиться окружающим и стремлением преодолеть страх, что не удастся привлечь внимание. Это проявляется в неустанной активности, драматизации, лживости, в соблазняющем, иногда в скрыто соблазняющем, а иногда открыто сексуально провоцирующем поведении, в незримой и нереалистической зависимости от других".

Істерики, намагаючись бути привабливими, витрачають силу-силенну енергії й уявляють себе в найдраматичнішому світлі. Це, до речі, робить їх цікавішими клієнтами. Вони "підкупувають" консультанта готовністю говорити про свої переживання. Правда, ці переживання, як правило, бувають

художньо перебільшеними. Суть не в тому, що саме істерики говорять, а в їхній манері говорити. Невипадково консультанти-початківці бесіду з істеричною особою вважають найлегшою, а досвідчені спеціалісти — найважчою. Істерична особистість виявляється дуже цікавою й привабливою тільки на перший погляд. На консультанта-початківця, як правило, насамперед впливають швидкість і манера мовлення, внутрішнє тепло. Однак робота з такими клієнтами виявляється не настільки легкою, як здається спочатку. Під час бесіди з'ясовується, що істерики не такі вже й емоційно багаті особистості, а їхні наміри стосовно консультування, на жаль, неоднозначні.

Істеричні особистості формуються в ранньому віці. Прикладом може бути дитина, яка домагається уваги батьків і постійно вбачає у своїх домаганнях невдачі.

Коли батьки ігнорують потреби дитини в увазі та любові, дитина починає драматизувати свої потреби. Чим більше "глухі" батьки, тим голосніше кричить дитина, бажаючи бути почутою. Для досягнення своєї мети вона використовує широкий спектр форм поведінки — від сліз до хвороби. Подібні форми поведінки дорослі вважають істеричними.

Істерична особистість; коли їй не вдається сподобатись оточуючим, готова використати всі можливі маски й ролі, котрі, на її думку, є допустимими. Так втрачається особистісна ідентичність, внутрішній стрижень, що створює відчуття "справжнього Я". Отже, відбувається підміна реального життя інсценуваннями.

Істеричні клієнти в консультуванні намагаються скористатися своїми привабливими якостями, особливо тоді, коли консультант — протилежної статі. Як правило, вони намагаються надати контакту еротичного, сексуального забарвлення.

Однак така поведінка істеричної клієнтки (жінки) досить специфічна: якщо консультант (чоловік) виявляє хоч незначний інтерес еротичного характеру, вона відразу ж відступає, пояснюючи, що зовсім інше мала на

увазі. Істерична особистість насправді усвідомлює наслідки своєї поведінки, тому оточуючі часто почувають себе обдуреними. Між іншим, це традиційний стереотип поведінки істеричної особистості в житті. Така постійна відмова взяти на себе відповідальність за провокуючий флірт виключає нормальні стосунки з особами протилежної статі. Істерична особистість лише справляє враження теплоти й легкості в спілкуванні. Насправді вона постійно відчуває проблеми, що стосуються справжніх почуттів (любові) й інтимних звичок.

Еротичний відтінок поведінки істеричної особистості зовсім не означає, що клієнтка прагне близькості — вона не знає, що робити з реальною інтимністю. Нереальні сигнали служать їй лише заміниками справжньої фізичної близькості. Істерична особистість постійно шукає любові, однак не вміє створювати справжні стосунки.

У консультуванні трапляється ще одна особливість істеричної поведінки — людина уявляє себе в ролі безсилої й залежної істоти, яка потребує турботи й уваги з боку сильної фігури. Консультант у таких випадках намагається замінити їй батька. Істеричній клієнтці, власне кажучи, не потрібний коханий — їй потрібен добрий батько. Ось чому вона шокована, побачивши відповідну реакцію на свою провокаційну поведінку.

Уявляння себе в ролі дитини — ознака, дуже характерна для істерика.

Слід відзначити, **ЩО В** ставленні до осіб своєї статі істерична особистість часто антагоністична й схильна до суперництва: вона вбачає в інших жінках конкуренток у боротьбі за увагу оточуючих. Поведінка істеричної особистості може провокувати контратаку консультанта. Тому, працюючи з такими клієнтами, він повинен постійно контролювати свої почуття.

Істерики найчастіше звертаються з проблемами, пов'язаними із сімейними стосунками й сексуальним життям. Проблеми криються в небажанні жертвувати собою заради іншої людини. Незважаючи на зовнішню сексапільність, більшість істеричних особливостей нездатні до нормальної сексуальної реалізації. Жінка, як правило, скаржиться на фригідність, яка є реакцією на страх перед своєю сексуальністю. У чоловіків-істериків наслід-

ками можуть стати імпотенція й схильність до гомосексуалізму.

Істерична особистість використовує різні форми психологічного захисту, які консультант повинен знати. Істеричні особистості виявляють схильність до фантазування — лише в уявному світі вони отримують багато любові й уваги. Символічне задоволення потреб більш прийнятне, тому що мало зачіпає конфлікти, приховані в підсвідомості. В істериків часто дійсність переплутана з фантазією; вони вірять у свої вигадки.

Для більшості істеричних клієнтів, особливо жінок, характерна тривала історія лікування в різних лікарів. Як відомо, при істеричному неврозі часто зустрічається феномен конверсії, який став відомим завдяки опису S. Freud. У цьому випадку внутрішній психологічний конфлікт виражається у вигляді тілесних симптомів, які стають його символами. Тому істеричні особистості безперервно лікуються від різноманітних соматичних порушень. Як правило, конверсивні симптоми набувають форми втрати відчуттів: анестезія кінцівок, сліпота, глухота й т. п. Більшість істеричних клієнтів під час консультування дуже емоційно повідомляють свій анамнез.

Коли йдеться про невротичні симптоми, важливо наголосити на їх вторинній вигоді для клієнта. Цю вигоду клієнт не усвідомлює або усвідомлює лише частково. Істеричні симптоми задовольняють три його основні потреби:

- а) "карають" осіб, до яких клієнт відчуває ворожість;
- б) допомагають клієнту уникнути неприємних, загрозливих, потенційно принизливих ситуацій;
- в) допомагають викликати симпатію в оточуючих чи звернути на себе увагу.

Очевидною є суперечність, що виникає між висловленим клієнтом бажанням і тим, про що говорять його симптоми. Ця суперечність викликає в консультанта підозру, що клієнт нещирий і симулює. Розібратися в ситуації консультанту допомагає його інтуїція, котру не слід ігнорувати. Покладаючись на інтуїцію, можна не лише ідентифікувати істеричних

клієнтів, а й уникнути різноманітних пасток, що приховуються в роботі з ними.

Обсесивною особистістю називають людину з обсесивними або компульсивними рисами:

Обсесія — це постійне повторення небажаної нав'язливої думки, від якої неможливо позбутися зусиллям волі. Компульсія — це нав'язливе спонукання виконувати яку-небудь дію чи серію дій. Серія нав'язливих дій має, як правило, ритуальний характер. Здійснення цих дій дає змогу індивіду уникнути нападів тривоги. Хоч у деяких діагностичних системах вирізняють обсесивно-компульсивний невроз, проте важко провести грань між нормою й патологією.

Saalrman (1968) виділив три основних прояви обсесивно-компульсивного синдрому:

- 1) нав'язливість, не пов'язана ні з якими раціональними потребами;
- 2) нав'язливі думки через їх чужість зумовлюють дискомфорт або соматичні порушення;
- 3) індивід розуміє патологічність нав'язливих думок і вчинків, проте не може їм протистояти.

Обсесивній особистості властиві позитивні, соціально цінні риси: старанність, надійність, самоконтроль, чесність. З іншого боку, S. Freud, описуючи особистість із схильністю до обсесивних симптомів, вказує на обов'язкову комбінацію трьох рис: педантичність, скупість, упертість. Цю комбінацію він називає "анальним характером".

Описуючи типові особливості стилю обсесивно-компульсивної особистості можна виділити:

- когнітивна ригідність — основні засадні погляди на життя негнучкі, залежність від соціальних настанов або явно догматичний стиль мислення;
- найбільш характерний стиль життя — напружена активна діяльність без розслаблення й відпочинку;
- невпевненість у правильності прийнятих рішень, відкладання рішень

через побоювання помилитися;

- постійний стан тривожності: без нього (неї) робота не може бути виконана належним чином;
- викривлення дійсності, що проявляється в надмірній тривожності з приводу непередбачуваних подій — на прикладі можливої хвороби.

Обсесивна особистість звертається за допомогою не внаслідок специфічних проблем, а у зв'язку з тривогою в міжособистісних стосунках чи сімейному житті. Obsесивно-компульсивні симптоми можуть становити лише незначну частину скарг такого клієнта.

Консультанту слід розуміти особливості obsесивної особистості, щоб уникнути помилок у роботі з такими клієнтами й розуміти власні реакції при зустрічі з ними.

Важливий підсвідомий внутрішній конфлікт obsесивної особистості — це боротьба між слухняністю й неслухняністю, між бажанням і прагненням опиратися авторитетам.

Obsесивна особистість відрізняється надмірною схильністю до контролю над оточуючими. Вона остерігається зовнішнього світу й власних потреб. Як зазначає Saalman (1968), людина obsесивного типу "відчуває потребу контролювати себе й своє оточення, щоб угамувати почуття безсилля". Імовірність власної некомпетенції, недостатньої поінформованості, нездатності зменшити ризик спричинює сильну тривогу.

Нездатність до самоконтролю, а точніше, до контролю своїх агресивних бажань породжує несправжню слухняність або, як стверджує Storr (1980), схильність до тиранії в ставленні до інших. Надмірна слухняність призводить до руйнування індивідуальності. У першому варіанті захисної реакції obsесивна особистість виявляє тенденцію до конформізму. Вона обирає залежність від людини, яка може підказати, як жити. Першість віддається безпеці, а не задоволенню життям. Такий клієнт, як правило, підпорядковується консультанту й легко погоджується зі всіма його пропозиціями. Він постійно висловлює вдячність консультанту за допомогу й уболіває через

те, що може спричинити якісь незручності.

Іншим варіантом невдалого самоконтролю, як зазначалося вище, є схильність до домінування, прискіплива критичність. Людина важко живається з іншими людьми, особливо в сім'ї. Неможливість повністю контролювати інших людей збуджує злість, котра в міжособистісних стосунках проявляється як ірраціональна тиранія. У консультуванні обсесивна особистість цього типу як самозахист використовує напад; наприклад, пояснює консультанту, що він повинен говорити, коментує його дії, робить зауваження з приводу його поведінки під час конкретної зустрічі або взагалі може прочитати "коротку лекцію" про консультування. Консультант відчуває пряму загрозу своїй професійній компетентності і, як правило, сердиться. Однак досвідчений консультант розуміє психологічну реальність, приховану за такими діями. Клієнт не ставить за мету образити консультанта, а намагається таким способом узяти під контроль свою тривогу й захиститися від допомоги, котра може становити для нього не меншу небезпеку, ніж його проблеми.

Для обсесивного стилю характерне використання засобів спілкування, які руйнують спілкування. Немало обсесивних клієнтів у консультуванні беруть участь лише фізично, а психологічно ухиляються від спілкування. Клієнт дивиться кудись убік, ледве чутино говорить, розгублено слухає. Така поведінка фруструє консультанта, як і мовчання, яке клієнт також використовує для ухиляння від вирішення своїх проблем, у подібних випадках консультант може досить витончено виражати ворожість, наприклад, за допомогою питання: "Вам нічого мені сказати?" Іноколи консультант ставить запитання: "Про що Ви думаєте, коли мовчите?". Це може наблизити обсесивного клієнта до емоційної сфери, яку страшенно важко досягнути.

Обсесивна особистість щосили намагається не говорити про свої емоційні проблеми. Вона докладає надзвичайних зусиль, щоб приховати емоційні проблеми, але таким чином лише демонструє їх. Клієнт постійно намагається контролювати консультативну бесіду, щоб уникнути емоційного контакту з



консультантом. Тому бесіда стає хвилеподібною — як тільки консультант робить чергову спробу проникнути до глибини, клієнт намагається викрутитися й звести його наміри нанівець. Якщо консультант відчуває, що перед його носом зачинилися двері, значить, він наблизився до найсуттєвіших проблем клієнта. Намагання ухилитися від проникнення у свій внутрішній світ проявляється в схильності до інтелектуалізації. Пояснення й консультації обсесивний клієнт сприймає головою, а не серцем. Він багатослівний не з метою точніше виразити свої почуття, а для відмежування від них. Розповідь такого клієнта переобтяжена деталями, він намагається нічого не пропустити у своїй розповіді, але все-таки не розкриває своєї особистості. Бесіди з обсесивними клієнтами, як правило, важкі й довгі.

Для аналізу витісненого обсесивним клієнтом матеріалу інколи доцільним може бути дослідження його слів. Допомагає також використання малюнкових тестів замість завдання розповісти про проблеми словами.

Обсесивні клієнти люблять приходити до консультанта з описом переліку своїх проблем чи зі списком запитань, котрі необхідно обговорити під час консультування.

Очевидно, це відображає бажання контролювати ситуацію консультування й ухилитися від прямого емоційного контакту з консультантом. Коли клієнту не дозволяється користуватися наперед підготовленими текстами чи дотримуватися встановленого ним порядку запитань-відповідей, він розгублюється. Така поведінка консультанта є для нього сюрпризом, а обсесивна особистість не терпить сюрпризів: спонтанність провокує в неї тривогу. Підготовка до зустрічі з консультантом спрямована на попередження несподіванок, що можуть вивести з рівноваги. Консультант може запитати клієнта: "Чому Ви приділяєте таку увагу підготовці до нашої зустрічі?". Відповідь клієнта може відкрити шлях у його внутрішній світ. І, звичайно, працюючи з обсесивними клієнтами, консультант сам не повинен користуватися подібними допоміжними засобами (записами й т. п.).

Працюючи з обсесивними клієнтами, консультант повинен вирішувати

подвійне завдання (Storr, 1980). По-перше, він повинен допомогти клієнту висловити бажання, від котрих той захищається. По-друге, сам консультант повинен бути людиною, здатною до експериментування, щоб клієнт міг потренуватися в зав'язуванні вільних від субординації стосунків.

Якщо реакція консультанта на обсесивну особистість адекватна, психологічним захистом клієнта виступає зло. Таку відповідну реакцію слід розглядати не як результат своєї помилки, а як ознаку прогресу в роботі. Консультанту не слід згладжувати стосунків із клієнтом, котрий сердиться. Навпаки, необхідно дозволити йому висловити свої приховані почуття. Не слід заохочувати бажання клієнта негайно подолати злість. Реальне консультування може розпочатися лише тоді, коли ми будемо крок за кроком пов'язувати злість клієнта з причинами, які її викликали, і з'ясуємо суть специфічного стилю його стосунків з іншими людьми, у цьому криється шанс хоч трохи звільнити обсесивного клієнта від тягара невисловлених емоцій.

Нині параноїдальні прояви трапляються трохи рідше, ніж тривожний стан. Популярний раніше вираз "Не комплексуй!" усе частіше замінюється порадою "Не параной!" Це означає — не проявляй підозрливості й егоцентричності. Згадані риси, власне, характеризують основні параноїдальні синдроми — манію переслідування й манію величності. Характерна для параноїдальної особистості схильність до цих маній зумовлює нездатність до встановлення зв'язків з іншими людьми й соціальну відстороненість, а також відображає дифузність особистості ідентичності, коли людині важко відрізнити, що стосується її власної особистості, а що — ні.

Сутність манії переслідування полягає в підозрі оточуючих у злих намірах. Тому параноїк витрачає багато часу на виявлення "ворогів", які слідкують за ним, підслуховують його розмови й т. п. Таким "ворогом" може стати як окрема людина, так і група людей. Із цією манією пов'язана й інша — ревнивість, що дуже часто зустрічається. Підозра одного з подружжя в зраді — дуже вагома підстава для параноїдальних страхів.

Манія величності виявляється в приписуванні собі талантів і здібностей,

попередньо не помічених. Параноїки такого типу, як правило, грають роль винахідників, роботи яких покликані вирішувати глобальні проблеми світу, або творців месіанських теорій, котрі здатні врятувати світ. Іноді параноїя проявляється в еротоманії, коли людина думає, що вона закохана й намагається звабити особу протилежної статі.

Параноїк, хоч і прагне близькості з іншими людьми, проте боїться бути обманутим. Це і слугує головною причиною підозрливості. Отож, параноїк, боячись бути відштовхнутим, сам усіх відштовхує, що зумовлено його ворожістю.

Консультант, зустрівшись із параноїдальним клієнтом, повинен бути готовим до його недовір'я, ворожості. Такі клієнти постійно "перевіряють", наскільки можна довіряти консультанту. Недовір'я й ворожість досить неприємні в спілкуванні, а їх подолання є найважливішою умовою в роботі з параноїдальними клієнтами. Насамперед консультант повинен мати на увазі, що параноїки подібним чином поведуться з усіма людьми. Відповідне розуміння допомагає консультанту зберегти самовладання, не використовувати надмірного захисту й не намагатися "перемогти" клієнта. Працюючи з параноїдальними клієнтами, слід дотримуватися первинної дистанції, тому що надто швидке чи надміру глибоке "втручання" провокуватиме неприязнь.

Недосвідчений консультант може почати дискутувати або сперечатися з параноїком з приводу обґрунтованості його маній, намагаючись використати логічні аргументи. Дискусія недоцільна, оскільки для параноїдального клієнта недоступна мова логіки. У спілкуванні він користується параноїдальними метафорами. Значно важливішим є сам факт існування манії та упевненість клієнта у своїй правоті. У будь-якому випадку консультант повинен пам'ятати, що він має справу не з манією, котру слід знищити, а з людиною, котра "породила" цю манію.

Шизоїдна особистість є однією з найскладніших у роботі консультанта чи психолога, а найгірший її прояв — шизофренія — є одним із найглибших і найдосконаліших порушень психіки. Контури шизоїдної особистості можна

окреслити за основними симптомами шизофренії. Уперше термін "шизофренія" використав відомий психіатр Euden Bleulerb (1911 p). Найважливіші симптоми цього порушення психіки він описав відомою формулою "чотирьох А" (цит. за Kennedy, 1977):

- 1) **афективність** — у хворого на шизофренію порушується емоційна сфера. Його емоційне життя стає дуже бідним. Нерідко емоційні реакції неадекватні (наприклад, сміх у розповіді про смерть близької людини), тобто емоційне переживання не відповідає змісту думок;
- 2) **асоціативність** — шизофренікам властива втрата логічної послідовності думок. На основі асоціацій, які вільно виникають, у них спостерігається перестрибування від однієї думки до іншої. Спосіб мислення здається дивним і хаотичним, відповіді на запитання бувають абсолютно неадекватними. Іноді асоціативні порушення можуть бути дуже тонкими й важко помітними;
- 3) **аутизм** — мислення шизоїда надто суб'єктивне й егоцентричне. Він здається заглибленим у мрії й фантазії, які поступово підмінюють реальність. Нерідко слова набувають особливого змісту і консультанту важко зрозуміти, про що говорить клієнт. Такий індивідуальний словник свідчить про аутичність мислення;
- 4) **амбівалентність** — хоч більшість людей відчувають її в тих чи інших ситуаціях, шизоїдна особистість амбівалентна майже в усьому. Вона переповнена суперечливими почуттями, поглядами в ставленні до інших людей і до своїх життєвих умов.

Шизоїдні особистості потрапляють на психологічне консультування чи психотерапію з різних причин. Найчастіше причиною звернення є недовіра й переконаність, що оточуючі нездатні їх зрозуміти й допомогти, тому вони шукають допомоги в спеціалістів, від яких очікують розуміння своїх проблем. Як правило, шизоїди скаржаться на неможливість встановити й підтримувати стосунки, особливо з особами протилежної статі, на нездатність сконцентруватися й закінчити розпочату роботу, на поганий настрій.

Шизоїдні клієнти відчують багато складностей у стосунках з іншими людьми. Вони недовірливі, тому в них дуже мало або взагалі немає друзів. Інколи шизоїд зав'язує дружні стосунки з подібними собі, однак ці стосунки, як правило, неміцні й короткі. Шизоїдні клієнти уникають близькості, інтимності, тому що реакції інших людей викликають у них амбівалентні почуття. Від близькості вони захищаються, уникаючи будь-яких емоційних проявів у міжособистісних стосунках. Оскільки почуття надзвичайно важливі в житті людей, шизоїдна особистість балансує на грані переживання беззмістовності життя. Уникання близьких стосунків шизоїдні клієнти пояснюють тим, що такі стосунки їх виснажують, до того ж вони не хочуть обтяжувати оточуючих. "Збереження" себе в спілкуванні призводить до обережності й не дозволяє поводитися спонтанно. Виникнення настанови на уникання близьких міжособистісних зв'язків пояснюються (Storr, 1980) специфічною поведінкою батьків у дитинстві. Догляд за малюком відбирає в батьків багато фізичної й психічної енергії, і шизоїдні батьки, яким чужий світ дитини, її потреби, відчують себе виснаженими. У результаті дитина не отримує необхідної їй любові й розуміння, у неї формується впевненість, що любов можлива лише в уяві. Пізніше, у зрілому віці, емоційні стосунки сприймаються не як такі, що взаємозбагачують, а як виснажливі, тому найбільш безпечним видається ухиляння від них. Намагаючись поповнити дефіцит контактів із зовнішнім світом, шизоїд на особистість створює багатий уявний світ. Недоступність реальних стосунків і справжньої любові шизоїди компенсують в уяві, наділяючи себе величчю. Плоди уяви шизоїдна особистість намагається поєднати з реальністю. В міжособистісних стосунках це виражається в позі винності, що є відмітною для більшості таких людей.

До речі, шизоїдні індивіди можуть відчувати залежність від інших, враховуючи, що нездатні потурбуватися про себе чи влаштувати своє життя. Почуття безсилля — одна з причин регресії таких клієнтів до примітивних форм пристосування до оточення. З іншого боку, шизоїдній особистості боляче почувати себе залежною, тому що це вражає її гордість.

Особливості шизоїдної особистості ускладнюють встановлення й підтримання контакту з нею. Консультант часто відчуває, як зазначає Storr (1980), що в шизоїдів відрізняється "довжина хвиль". У стосунках із такими клієнтами дуже важливо продемонструвати зацікавленість і бажання допомогти, а не діагностичний підхід. За тяжкими порушеннями маскується унікальна людина, і навіть незначний прояв простої людяності консультанта може дати непогані результати й полегшити страждання шизоїдного клієнта.

Консультанту слід розуміти ступінь ізоляції шизоїдного клієнта. Перший контакт повинен бути інтелектуальним. Шизоїдного клієнта легко налякати безпосереднім проникненням у його емоційне життя. Консультант також повинен мати розуміти суперечність між бажанням клієнта бути з людьми й страхом перед оточуючими. Поспішність в установленні близького контакту з клієнтом може спровокувати його втечу з консультації. Однак, якщо консультант буде дуже нейтральним і надмірно віддалиться від клієнта, той може відчувати себе відштовхнутим. Не слід забувати, що оптимальна дистанція у взаємостосунках — найкращий подарунок для шизоїдного клієнта.

Консультант повинен пам'ятати, що в консультуванні шизоїдний клієнт поводить себе так, як і в інших життєвих ситуаціях, наприклад, у сім'ї. Ці клієнти часто намагаються чинити так, щоб люди, які їх оточують, відчували себе винуватими.

Коли клієнти говорять, що консультант ще більше заплутав їхні проблеми, це не проста констатація факту, а швидше, психологічна маніпуляція. Клієнт намагається спровокувати в консультанта почуття провини, сподіваючись, що той розгнівається, і тоді він отримає підтвердження неефективності його роботи.

Узагальнюючи сказане, слід зазначити, що шизоїдна особистість у консультуванні — це виклик консультанту чи психологу. Але не слід забувати, що це найцікавіші клієнти, які здатні навчити консультанта орієнтуватися в нетрях людської природи.

Асоціальність — один із найскладніших і важкопрогнозованих психічних розладів особистості, що проявляється не стільки різноманітними симптомами, скільки відхиленнями в поведінці. Раніше це порушення діагностувалося як "психопатична особистість" або "соціопатична особистість". Соціопати слабо соціалізовані, вони живуть в ім'я задоволення своїх інстинктивних потреб, не звертаючи уваги на норми моралі, вимоги суспільства, тому схильні постійно порушувати правила й закони співіснування, незважаючи на можливі наслідки.

Асоціальну особистість не слід плутати з особою, яка поводить себе асоціально внаслідок внутрішніх невротичних конфліктів. Невротик відчуває провину через свою поведінку, що абсолютно не властиво асоціальній особистості.

Хоч ознаки асоціальної поведінки можуть проявитися задовго до юнацького періоду, проте саме в юності асоціальність стає особливо помітною і проявляється в агресивності, безладній сексуальній поведінці, механічному погляді на секс, у схильності до вживання алкоголю й наркотиків.

Консультант повинен знати, що асоціальна особистість — це не просто трохи інша людина. Вона кардинально відрізняється від інших — ставленням до себе та людей, метою життя. Асоціальна особистість сприймає інших людей як джерело небезпеки чи насолоди, не звертаючи уваги на їхню безпеку, задоволення потреб, зручності. Вона переживає власні потреби як невідкладні й незаперечні, відкласти реалізацію яких чи замінити чимось іншим немислимо. Задоволення потреб веде до розпусу, стану пересичення, але не до переживання щастя з властивим йому почуттям підвищення самоповаги.

Асоціальна особистість нетерпляча, зорієнтована на моментальне задоволення, керується безпосередніми потребами й не в змозі терпіти затримку в задоволенні потреб. Вона може вкрати тому, що в даний момент не має із собою грошей чи просто не хоче докладати бодай найменших зусиль, щоб отримати бажане законним способом. Від асоціальних дій не

стримує навіть загроза покарання. Імпульсивність у задоволенні потреб супроводжується приступами агресивності в стані фрустрації. Через відсутність симпатії агресивним реакціям часто властива жорстокість, навіть садизм.

Асоціальна особистість не здатна встановлювати тісні міжособистісні взаємини. Дружба вимагає від людей якостей, які їй не властиві. Асоціальні індивіди можуть лише брати від інших, але нічим не хочуть жертвувати, і це породжує сімейні негаразди. Вони орієнтуються виключно на себе і не сприймають інших людей як таких, що мають права й почуття. Інші люди для них — лише засіб для досягнення власних цілей. Асоціальна особистість нерідко паразитує на оточуючих, використовуючи свою зовнішню привабливість. Унаслідок наведених причин консультанту важко виявляти симпатію до таких клієнтів, а їх нездатність встановити близькі й осмислені стосунки заважають отримати користь від консультування й психотерапії. Однак, беручи до уваги дріб'язковість, нищість почуттів асоціальної особистості, консультант не повинен поспішно звинувачувати себе, коли не вдасться встановити з таким клієнтом емоційний контакт. Асоціальні особистості рідко потрапляють до консультанта за власним бажанням. Частіше їх направляє школа чи інші заклади, організації, тому консультанту слід з'ясувати причини приходу клієнта на консультування.

Встановлювати контакт з асоціальними клієнтами дуже важко, тому що вони переносять свій повсякденний стиль життя й спілкування в консультування. На початку консультування такі клієнти можуть ввести в оману консультантів, особливо недосвідчених, своїм зовнішнім виглядом і підробною доброзичливістю, умінням підлеститися. Консультант, бажаючи допомогти, може зайве перестаратися й стати об'єктом маніпуляцій з боку клієнта. У цьому розумінні асоціальна особистість є для консультанта навіть небезпечною.

Асоціальна особистість здатна спритно уникати відповідальності за непристойну поведінку, раціоналізуючи її і перекладаючи провину на інших



(проекція). Тривале спілкування з такою людиною завжди спричинює невдоволення, конфліктні ситуації.

Працюючи з асоціальними клієнтами, консультанту іноді важко ідентифікувати свої почуття й покладатися на них. Однак, попри значні труднощі, це єдиний спосіб уникнути маніпуляцій з боку клієнта й продовжити виконання роботи.

Алкоголізм — це одна з найгостріших соціальних проблем сучасності, одна з найскладніших медичних проблем і, зрештою, одна з найважливіших проблем психологічної й психіатричної допомоги.

Існує немало визначень алкоголізму. Одні вважають, що алкоголізм можна діагностувати, коли вживання алкоголю порушує здоров'я і стає необхідним для підтримання нормальної активності. Інші відносять алкоголізм до особистісних відхилень, що проявляються в психічній і фізичній залежності. Треті називають алкоголізмом регулярне вживання алкоголю, що тягне за собою проблеми в стосунках із членами сім'ї, родичами, друзями, співробітниками, а також протиправні дії; при цьому людина не в змозі добровільно відмовитися від вживання алкоголю. В останньому випадку абсолютна кількість алкоголю, який вживає людина, не дуже важлива.

Причини алкоголізму намагаються пояснити по-різному. Загально визнаного пояснення досі не існує. Як правило, йдеться про соціальні, біологічні й психологічні причини. Біологічні причини пов'язують з особливостями метаболізму індивіда — деякі люди дуже чутливі до алкоголю. Інші, навпаки, вирізняються підвищеною толерантністю до нього: вони вживають надмірні дози спиртних напоїв і стають алкоголіками. Добре відомо, що діти алкоголіків частіше страждають на алкоголізм, а це вказує на важливість генетичних чинників. Ті, хто віддають першість біологічним причинам походження алкоголізму, впевнені в перевагах лікування фармакологічними засобами. Однак таке лікування не є ефективним.

Психологічні причини алкоголізму вбачають у спробах індивіда вирішити свої проблеми з допомогою найдоступнішого засобу — алкоголю. Оскільки

спиртні напої дійсно допомагають тимчасово зменшити емоційну напругу, вживання алкоголю може стати звичним засобом зняття стресів. Поступово для досягнення бажаного результату потрібно вживати все більші дози. Із збільшенням кількості алкоголю й частоти його вживання виникають типові розлади: мислення стає обмеженим, сповільнюються фізичні реакції, псується стосунки з людьми. З'являються нові проблеми, значно серйозніші від тих, заради яких вживався алкоголь. Дослідження особистості алкоголіків показують, що більшість із них емоційно незрілі, залежні й пасивні. Через низький поріг чутливості вони постійно відчують потребу в зменшенні тривожності. До вживання алкоголю спонукає і те, що він полегшує прояв почуттів, у т. ч. ворожих, сексуальних та інших. З іншого боку, після епізодів інтенсивного п'янства нерідко проявляється почуття провини й бажання позбутися поганого настрою знову спонукає до вживання алкоголю.

Висування на перший план психологічних чинників зумовлено дієвістю психологічної допомоги при алкоголізмі порівняно з біологічною терапією. Однак вибір конкретних способів допомоги при алкоголізмі залежить від обізнаності консультанта із цими проблемами. Наприклад, консультант потерпає від негативних переживань у зв'язку з алкоголізмом рідних чи сам зловживає алкоголем, і це впливає на його настанови. Він може відчувати антипатію до алкоголіка й не бачити в ньому людини. Відсутність співчуття не дає змоги встановити з клієнтом продуктивний консультативний контакт. У таких випадках потрібно відмовитися від роботи, тому що для успішного консультування все ж необхідно за огидною поведінкою алкоголіка бачити обличчя людини.

Стратегія й тактика роботи консультанта базуються на розумінні причин алкоголізму. Bird (1973) докладно описав варіанти такої обумовленості.

Деякі консультанти трактують алкоголізм як шкідливу звичку, слабкість характеру. Серйозної причини для пиятики ніби й немає — п'ють, власне, тому, що подобається, не вистачає сили волі, хтось розсердив, неможливо протівитися впливу друзів або просто так вийшло.

Консультант при такому підході відверто говорить клієнту, що він думає про алкоголиків узагалі й конкретно про клієнта, а також пояснює, що той повинен робити. Зрозуміло, слід перестати пити, більше часу приділяти сім'ї, роботі, знайти хобі й т. п. Інколи настанови мають хороший безпосередній ефект — клієнт перестає пити й починає "нове життя".

Проте слід пам'ятати, що алкоголіку неважко на деякий час покинути пити. Він кидає пити десятки й сотні разів з різних причин. Інколи такі періоди співпадають з "виховними зусиллями" консультанта, і перерва в питті буває досить довгою. Якщо пияцтво супроводжує гостре відчуття провини, зусилля самого клієнта можуть зменшити потребу у випивці. Отже, повчання й моралізаторство в роботі з алкоголіками — не завжди даремне витрачання часу.

Тим не менше, проблема залишається — через деякий час клієнт, як правило, починає пити знову.

Консультанти, котрі пов'язують проблеми пияцтва з життєвими турботами, намаганням втекти від важкої реальності, усю свою енергію спрямовують на розкриття труднощів і проблем, яких уникають клієнти. І більшість клієнтів охоче говорять про свої труднощі — важке бездомне дитинство та юність, невдалий шлюб, проблеми на роботі й т. п. Це нерідко викликає співчуття, навіть бажання конкретно допомогти (дати грошей, щось купити, знайти житло). Доброчинність консультанта інколи приносить безпосередній ефект, але, як правило, ненадовго. Консультант повинен бути люб'язним із клієнтом, проте не м'якосердим, оскільки легко можна стати жертвою маніпуляцій клієнта, бо алкоголіки відзначаються вмінням ви-кликати співчуття, залучити на свій бік і таким чином утримувати консультанта на безпечній відстані.

Вбачаючи причини алкоголізму насамперед у життєвих труднощах, ми часто не помічаємо суттєвий чинник — внутрішні конфлікти, страх перед самим собою.

У чому вихід? Насамперед консультанту слід мати на увазі, що деяким

алкоголікам узагалі неможливо допомогти. Для алкоголіка важливою є думка консультанта про нього. Багато алкоголіків чутливі до критики; вони займають захисну позицію і стають прихованими. Алкоголік такою ж мірою заслуговує на повагу, як і будь-яка інша людська істота. У бесіді слід допомогти йому зрозуміти самого себе. Більшість алкоголіків, незважаючи на чутливість до критики, мають низький рівень самооцінки. Безмірне пияцтво часто спричинює ненависть до себе й бажання самознищення.

Консультанту необхідно звернути увагу на сексуальну сферу алкоголіка. Хворим на алкоголізм властиві страхи з приводу статевої потенції і, взагалі, повноцінності свого статевого життя. Оскільки алкоголік багато часу проводить в одностатевій компанії, у нього можуть виникнути страхи через мастурбації чи гомосексуальні бажання.

Розкрити сутність внутрішнього світу свого клієнта складно й навіть ризиковано. Клієнт, зіткнувшись із фактом, що його страхи, таємниці статевого життя доступні сторонній людині, може відчувати напади тривоги й починає агресивно реагувати на консультанта, а потім пиячити ще більше.

Хоч і парадоксально, але подібним чином алкоголік сприймає поверхневий підхід консультанта, намагання уникнути обговорення гострих питань і відмову від проникнення до його внутрішнього світу.

Консультант, власне кажучи, опиняється в безвихідному становищі — що б він не робив, усе закінчується одним результатом — клієнт повертається знову до алкоголю. Це вражає професійне самолюбство і є однією з головних причин, чому багато консультантів психологів відмовляються надавати допомогу алкоголікам.

У роботі з алкоголіками, на думку Вігол (1973), консультант повинен врахувати дві важливі речі. По-перше, слід відмовитися від професійної зарозумілості, тобто не хизуватися своєю силою і владою над клієнтом, не сподіватися на його безмежну вдячність, припинити пишатися своїми успіхами. По-друге, слід чітко усвідомити схильність алкоголіків підтримувати й ще більше роздмухувати "авторитет" консультанта, щоб

пізніше "підірвати" його. Якщо консультант знає про це, то для нього менш болючою є спроба клієнта зачепити його самолюбство, а окрім того, він буде спокійно реагувати на запобігання клієнта, вбачаючи в них лише спосіб опиратися консультуванню, а значить, продовжувати самознищення.

Консультант повинен враховувати деструктивність особистості алкоголіка щодо самого себе. Опираючись консультанту, алкоголік уникає саморозуміння. Оскільки самодеструктивна тенденція становить ледь не найголовнішу проблему алкоголізму, слід усіляко демонструвати її клієнту. Не усвідомивши бажання до самознищення, клієнт не зрозуміє причини своєї пристрасті до алкоголю.

Дуже важливо, як говорити про це. Алкоголік і сам знає, що він руйнує сім'ю і життя рідних. Варто наголошувати на надуманому, хоч і не усвідомленому характері бажання, що частково виявляється в ухилянні від зусиль консультанта. Консультант повинен не лише пояснити суть нинішніх дій клієнта, а й передбачити його поведінку після припинення консультування, його наслідки. Передбачення, що спираються на реалії життя клієнта, дають йому відчуття точки опори, і коли багато з того, про що говорив консультант, почне збуватися, клієнт зможе спокійніше подивитися на своє минуле — без зайвої озлобленості й відчуття провини.

Подібна тактика консультанта значно ефективніша, ніж моралізаторство.

Працюючи з алкоголіком, консультант повинен враховувати деякі принципи, а саме:

- по-перше, консультування слід проводити тоді, коли клієнт не п'є. Клієнту, котрий п'є, допомогти неможливо;
- по-друге, контакт із клієнтом-алкоголіком досить амбівалентний, оскільки залежність від консультанта часто поступається місцем ворожому, маніпулятивному ставленню до нього. Консультанту доводиться посилювати залежність клієнта від себе, щоб замінити таким чином залежність від алкоголю, котру алкоголік, як правило, заперечує. Він вважає, що може контролювати як своє пияцтво, так і життя взагалі,

хоч насправді все навпаки;

- по-третє, консультант зобов'язаний орієнтуватися у своїх реакціях контрперенесення стосовно клієнта. Працюючи з алкоголіками, він часто відчуває якусь безнадійність, оскільки здається, що зусилля витрачено даремно. Консультант повинен чітко усвідомлювати, що він неспроможний покінчити з п'янством алкоголіка.

Він може лише допомогти алкоголіку утвердитися в прагненні до тверезості, але не здатен примусити його покінчити з пияцтвом. Клієнт лише власними зусиллями може повністю звільнитися від цієї згубної пристрасті. Розуміючи це, консультант повинен уміти визначити допустимі межі свого впливу на клієнта й умови, за яких консультування можливе. Якщо умови не будуть прийнятні, консультування необхідно припинити, але все ж лишити шанс для повернення клієнта.

Коли йдеться про допомогу алкоголікам, напевно, найкращих результатів у цій справі досяг поширений у всьому світі рух "Анонімні алкоголіки". "АА" спирається на програму 12 кроків. Bird (1973) вважає, що програма "АА" стосується, власне, серцевини проблем алкоголіка — страху перед собою. Часто алкоголіки власну настанову стосовно допомоги виражають словами: "Ви не зможете мені допомогти. Я п'ю щодня, втратив роботу, мене залишили дружина й діти". Цим він хоче наголосити на власному падінні й деструктивності, а головне — сказати, що простий смертний йому не в змозі допомогти. Учасники "АА" на своїх зібраннях не переконують алкоголіка, що в його поведінці немає нічого страшного і така вже його доля, що серед них він стане іншою людиною. Навпаки, вони намагаються знищити останні ілюзії й говорять: "Подивися на нас. Ось він почав пити в чотирнадцять років і три рази сидів у тюрмі, а цей поміняв двадцять місць роботи, і дружина не лише залишила його, а й покінчила із собою".

Таким чином до алкоголіка повертається відчуття й надія на те, що, навіть будучи "зіпсутою" людиною, щось можна змінити, якщо визнати себе невиліковно хворим. "АА" не нав'язують свою допомогу. Алкоголік повинен

прийти сам і попросити, щоб йому допомогли. Для того, щоб це сталося, необхідно досягти межі падіння, яка в кожного своя; опинитися в кризі, коли стає зрозуміло, що проблема всередині тебе, що ти став рабом алкоголю і без сторонньої допомоги вибратися не зможеш. "АА" готові допомогти в будь-якому випадку, незалежно від глибини падіння.

Дуже важливий психологічний чинник програми "АА" — вимога до новачка більше говорити про себе, особливо про те, який він поганий. Таке "самооголошення" допомагає йому виявити почуття провини, висловити те, що накопичувалося роками і про що він не смів говорити, у чому боявся зізнатися навіть собі. Суттєвою є не лише можливість висловитися, а й відсутність спроб осуду, адже ніхто не намагається здаватися кращим. Це дає велику впевненість у тому, що друзі по нещастю тебе підтримують.

Дуже важливий пункт програми "АА" — повернення до віри в Бога, "наскільки я його розумію". Це допомагає уникнути тривожності.

Програма "АА" дає змогу також відновити міжособистісні контакти, котрі в минулому житті алкоголіка, як правило, були беззмістовними й одноманітними.

Інколи важко пояснити, чому той, хто приєднався до "АА", перестає вживати алкоголь. Вважають, що це трапляється через ідентифікацію із собі подібними. Переконавшись, що в інших ті ж самі проблеми, легше поводитися подібним чином, а також глибше зазирнути у власну внутрішню сутність. Суттєвим чинником ефективності "АА" є те, що член "АА" не вживає алкоголю, коли допомагає іншим, докладає зусиль заради інших. Зміцнюючи інших, новоприбулих учасників груп "АА", він сам стає сильнішим.

Основна причина сексуальних проблем прихована в психічній напрузі, тривожності, внутрішніх конфліктах, оскільки сексуальна сфера людини особливо чутлива до емоційних стресів.

Терміни "секс" і "сексуальність" часто використовують як синоніми, але їх значення різне. Це важливо знати, якщо дане поняття використовується в професійній діяльності. Секс означає механічне здійснення статевого акту.

Сексуальність охоплює всю гаму відчуттів — від чуттєвого збудження до переживання інтимності.

Мета сексуальної поведінки згідно з нашими культурними нормами є осмислення любовних стосунків, що дають насолоду й глибоке розуміння іншої людини. Нормальна сексуальність охоплює широкий спектр статевої поведінки. Іноколи навіть важко виявити чітку межу між нормальною і ненормальною сексуальністю.

Найбільш поширений розлад у чоловіків — імпотенція, або статеве безсилля, яке проявляється в неможливості досягти повної ерекції під час статевого акту.

Як тимчасовий розлад, імпотенція зустрічається досить часто. Виникає захворювання через органічні або психологічні чинники. У першому випадку патогенний вплив може спричинюватися використанням гормональних препаратів, деякими соматичними захворюваннями, неврологічними порушеннями. У другому випадку нерідко спостерігаються прояви дисгармонії стосунків із партнеркою, підвищена тривожність, хронічне почуття провини й сорому.

Інший розлад, який часто зустрічається в чоловіків, — дуже рання еяколяція. Причини передчасної еяколяції, як правило, психогенні — частіше всього невирішені сексуальні конфлікти, хоча іноколи відіграє значну роль сильна втома.

Найбільш поширений розлад жіночої сексуальності — фригідність, або статева холодність, визначальна риса якої — часткова чи повна відсутність сексуального задоволення. Цей розлад не заперечує можливості власне статевих стосунків. Етіологія фригідності частіше всього психогенна й пов'язана з негативними почуттями стосовно сексуального акту. Фригідність можуть супроводжувати соматичні розлади, наприклад, вагінізм.

В обох статей сексуальний розлад може проявлятися у формі гіперсексуальності. При цьому розладі людину постійно мучать думки й фантазії сексуального характеру. Жіночу гіперсексуальність іноколи називають



німфоманією, а чоловічу — сатириазисом.

Під сексуальними відхиленнями розуміють соціально неприйнятні форми сексуальної поведінки. Поки що немає єдиної думки про причини сексуальних відхилень. Їх походження пояснюють органічними захворюваннями й генетичними чинниками, порушеннями гормонального обміну, а також психологічними травмами, особливо на ранньому періоді розвитку.

Розрізняють два типи сексуальних відхилень: за вибором і за метою сексуального потягу.

**Фетишизм** — піднесення сексуального об'єкта, предметів одягу чи частин тіла до культу, що характерно для чоловіків.

**Педофілія** — патологічний сексуальний потяг до дітей. Як правило, педофіл має мазохістські нахили і є імпотентом. Дитину він сприймає як незагрожуючий сексуальний об'єкт.

**Трансвестизм** — сексуальне задоволення від переодягання в одяг протилежної статті або прийняття ролі особи іншої статі. Частіше зустрічається серед чоловіків.

**Експібіціонізм** — сексуальне задоволення від демонстрації своїх статевих органів перед особами протилежної статі. Він означає компенсаторне бажання підтвердити свою сексуальність і частіше зустрічається у чоловіків. Наявність жертви — обов'язкова умова сексуального задоволення.

**Вуайєризм** — статеве відхилення, протилежне експібіціонізму, коли задоволення настає від спостереження за оголеною особою протилежної статі. Це і є кінцевою метою сексуальних домагань.

Оскільки ставлення до гомосексуалізму в багатьох країнах швидко змінюється, його відрізняють серед сексуальних порушень і відхилень. Гомосексуалізмом називають статеві контакти з особами однієї статі. До гомосексуалістів відносяться і бісексуали, які підтримують статеві контакти з особами обох статей.

Як починати бесіду про сексуальні проблеми? Якщо навіть ці проблеми є основною причиною звернення, клієнт не завжди прямо говорить про них. І

консультант не завжди може вільно розмовляти з клієнтом про інтимні стосунки його життя. Тому вивчення сексуальності клієнта нерідко починається зі стандартного запитання або своєрідної гри консультанта з клієнтом: "Що ви можете розповісти про своє статеве життя?" — "Усе добре", "Нормально". Однак консультант не повинен задовольнятися такою поверхневою відповіддю, необхідні уточнюючі запитання: "Що означає "добре?", "Що є для Вас нормою в статевому житті?". У такий спосіб ми даємо клієнту зрозуміти, що коротка відповідь можлива, але недостатня. Як уже зазначалося, навіть якщо клієнт звертається не через сексуальні проблеми, більшість психологічних проблем тісно пов'язані із сексуальною сферою. Тому, коли клієнт не говорить про свою сексуальність нічого, консультант повинен навести його на цю думку: "Ви нічого не хочете розповісти про своє сексуальне життя?". Таке зауваження буває більш цінним, ніж запитання. Якщо клієнт відповідає запитанням: "А що Ви хочете дізнатися?", зауваження можна перефразувати в запитання: "Чому Ви нічого не говорите про статеве життя?". При запереченні обговорень подібних питань не слід проявляти натиску, однак необхідно наголосити, що без такого обговорення значно важче зрозуміти інші проблеми.

Консультування клієнтів із сексуальних проблем буває трьох видів: сексуальна освіта, формування адекватної сексуальної поведінки й сексотерапія.

Освіта є процесом, що передбачає накопичення фактичної інформації про сексуальність і заохочує зміну настанов стосовно неї. Сексуальна освіта і власне консультування, як правило, проходять одночасно.

Більшість людей мають своєрідне уявлення про те, що є нормальним і ненормальним у статевому житті, і це розуміння нерідко обумовлюють міфи. Багато міфів інтерпретують статевий акт і розподіл ролей у ньому.

Ось деякі з них:

- чоловік завжди прагне до статевих стосунків, а жінка — ні;
- чоловік за природою агресивний, володіє сильною потенцією, а жінка

пасивна;

- чоловік завжди повинен бути ініціатором статевих стосунків;
- двоє партнерів повинні одночасно відчувати оргазм;
- у чоловіків завжди повинна бути ерекція й еякуляція;
- чоловік не повинен впливати на здатність жінки відчувати оргазм;
- статеві стосунки, можливі лише в певний час за наявності відповідних умов;
- у сексі існують прийнятні й неприйнятні позиції.

Деякі люди керуються сексуальною міфологією і почувають себе нещасними, якщо їхнє статеве життя не відповідає стереотипним уявленням. Дуже важливо, щоб сам консультант був вільним від впливу всіляких міфів.

Допомога клієнтам у звільненні від міфів і стереотипів — дуже важливий аспект консультування при сексуальних проблемах.

#### **Дев'ять правил сексологічного консультування:**

1. Консультант не повинен бути обтяжений власними сексуальними проблемами.
2. Консультант повинен уміти вільно й відверто говорити про сексуальні проблеми.
3. Консультант у деяких випадках повинен першим почати розмову про можливі сексуальні проблеми клієнта.
4. Консультант повинен уміти інтерпретувати сексуальні проблеми, коли клієнт демонструє їх у замаскованому вигляді.
5. Консультант повинен добре розумітися на різних питаннях сексуальності людини.
6. Консультуючи підлітків і юнаків, консультант повинен мати на увазі, що консультант повинен знати межі своїх можливостей. Не слід практикувати сексотерапію без спеціальної підготовки.
7. Консультант повинен знати, у яких випадках слід направляти клієнта до інших спеціалістів.
8. Консультант повинен відмовитися від критичних оцінок стосовно

сексуальної поведінки й достоїнств клієнта.

**Сексотерапія базується на певних принципах:**

- відповідальність за власну поведінку;
- сексуальна невимушеність;
- вивчення різних форм сексуальної поведінки;
- поглиблення усвідомлення своїх почуттів і фантазій при спілкуванні з протилежною статтю;
- структурна перебудова поведінки.
- Найчастіше сексотерапія використовується при імпотенції, дуже ранній чи запізній еякуляції, порушеннях оргазму й вагінізму.