

Тема 6. Психологічне консультування

План:

1. Психологічне консультування – загальна характеристика
2. Цілі та завдання психологічного консультування
3. Психологічна проблема
4. Види психологічного консультування
5. Запит у консультуванні

1. Психологічне консультування – загальна характеристика

Психологічним консультуванням називається особлива область практичної психології, пов'язана з наданням з боку фахівця – психолога безпосередньої психологічної допомоги людям, що її потребують, у вигляді порад та рекомендацій. Вони даються психологом клієнту на основі особистої бесіди та попереднього вивчення проблеми, з якою у житті зіткнувся клієнт.

Найчастіше психологічне консультування проводиться у заздалегідь обумовлені години, у спеціально обладнаному для цього приміщенні, як правило, ізольованому від сторонніх людей, і в конфіденційній обстановці. Сеанс психологічного консультування проходить у формі особистої бесіди психолога з клієнтом, що триває у середньому від декількох десятків хвилин до півтори, двох і більше годин. В ході цієї бесіди клієнт розповідає психологу про себе, про свою проблему. Психолог, у свою чергу, уважно вислуховує клієнта, намагаючись зрозуміти сутність його проблеми, розібратися в ній, прояснити її як для себе, так і для самого клієнта. Під час консультації оцінюється особистість клієнта і, з урахуванням його індивідуальних особливостей, надаються науково обґрунтовані, аргументовані рекомендації з приводу того, як краще за все вирішити проблему. Поради та рекомендації, запропоновані клієнту психологом-консультантом, у більшості випадків розраховані на те, щоб самотійно

скориставшись ними, тобто клієнт зміг впоратися зі своєю проблемою без допомоги з боку психолога-консультанта.

Найчастіше до психолога-консультанта звертаються люди, що представляють собою так званий середній клас та знаходяться за станом їх фізичного та психологічного здоров'я у зоні підвищеного ризику. Під зоною підвищеного ризику розуміються життєві ситуації, які можуть спровокувати різноманітні нервові, психічні або фізичні захворювання.

Коли ж людина активно починає шукати допомогу у психолога? Людина приходить до психолога-консультанта тоді, коли не знає, як вчинити у певній ситуації, який вибір потрібно зробити, або коли відчуває, що не має можливості самостійно впоратися з власною проблемою. За консультативною допомогою до психолога людина може звернутися тоді, коли знаходиться у стані душевного розладу, коли їй здається, що з нею або з її близькими відбуваються події, що загрожують неприємними наслідками.

Що ж шукають люди у психолога-консультанта? Навіщо вони звертаються до нього? На ці питання можна відповісти наступним чином. Деякі клієнти у цілому знають, як вирішувати свою проблему, і шукають у психолога-консультанта лише емоційної підтримки. Інші не знають, як впоратися з проблемою, і йдуть до психолога за порадою. Треті не дуже впевнені у собі або не знають, що конкретно вибрати з наявних у них можливостей для вирішення власної проблеми. Четвертим – а це, переважним чином, самотні люди – просто треба з кимось поговорити по душам. У них зазвичай немає серйозних психологічних проблем, але час від часу вони гостро потребують уважного і доброзичливого співрозмовника. Серед клієнтів психологічної консультації зустрічаються і такі, кого до психолога-консультанта призводить цікавість або бажання просто кинути йому виклик. Деякі щиро хочуть дізнатися, хто такий психолог-консультант і чим він займається, інші заздалегідь переконані, що він займається несерйозною справою, і намагаються це йому довести, поставивши психолога-консультанта у незручне становище.

Професійна позиція психолога-консультанта така, що він повинен приймати всіх без винятку клієнтів, уважно, доброзичливо і по-людськи ставитися до них незалежно від того, хто вони, з якої причини вони прийшли до нього, як налаштовані і які цілі переслідують. Це не тільки пов'язане з необхідністю для професійного психолога зберегти свій авторитет, але також з тим, що він так само, як і лікар, за нормами своєї професійної етики зобов'язаний надавати допомогу всім, хто до нього звертається і хто в цьому має потребу, у тому числі і тим, хто під час консультації поводить себе не цілком етично.

2. Цілі та завдання психологічного консультування

Консультування як основний вид психологічної практики переслідує наступні цілі.

1. Надання оперативної допомоги клієнту у вирішенні його проблем. У людей часто виникають такі проблеми, що вимагають термінового втручання, невідкладного рішення, але, при цьому, на вирішення цих проблем клієнт не має можливості витратити багато часу, сил і засобів. Подібні проблеми зазвичай називають оперативними, і аналогічна назва закріплюється за відповідними рішеннями. Отримання термінової психологічної допомоги у формі усної консультації при вирішенні оперативних проблем є незамінним. Наприклад, у працівника будь-якої установи може з'явитися дуже серйозна проблема, що вимагає термінового рішення – йому потрібно налагодити спілкування зі своїм безпосереднім керівником під час короткої зустрічі, призначеної на один з найближчих днів.

2. Надання клієнту допомоги у вирішенні тих питань, з якими він цілком би зміг самостійно впоратися без безпосередньої і постійної участі психолога у його справах, тобто там, де спеціальні професійні психологічні знання, як правило, не потрібні і необхідна лише загальна, життєва, заснована на здоровому глузді порада. Такою, наприклад, проблемою може

стати надання клієнту інформації щодо оптимального для себе режиму праці і відпочинку та раціонального розподілу часу між різними видами діяльності.

3. Надання тимчасової допомоги клієнту, який насправді потребує тривалого, більш-менш постійного психотерапевтичного впливу, але в силу тих чи інших причин не в змозі розраховувати на нього у даний момент часу. У цьому випадку психологічне консультування використовується як засіб надання поточної, оперативної допомоги клієнту та стримує розвиток негативних процесів, і перешкоджає подальшому ускладненню проблеми, з якою зіткнувся клієнт.

4. Коли у клієнта вже є правильне розуміння власної проблеми і він в цілому готовий сам приступити до її вирішення, але не цілком упевнений у своїй правоті. Тоді у процесі проведення психологічного консультування клієнт, спілкуючись з психологом-консультантом, отримує з його боку необхідну професійну та моральну підтримку, і це надає йому впевненість у собі.

5. Надання допомоги клієнту у тому випадку, коли ніякої іншої можливості, крім отримання консультації, у нього немає. У такому випадку, проводячи психологічне консультування, фахівець-психолог повинен роз'яснити клієнтові, що він насправді потребує отримання більш ґрунтовної, досить тривалої психокорекційної або психотерапевтичної допомоги.

6. Коли психологічне консультування застосовується не замість інших засобів надання психологічної допомоги клієнту, а разом з ними, на додаток до них, з розрахунком на те, що не тільки психолог, але й сам клієнт займеться вирішенням власної проблеми.

7. У тих випадках, коли готового рішення у психолога □ консультанта немає, оскільки ситуація виходить за рамки його компетенції, він повинен надати клієнту хоча б якусь, нехай навіть мінімальну, допомогу.

У всіх цих та інших подібних випадках психологічне консультування вирішує наступні завдання.

1. Уточнення (прояснення) проблеми, з якою зіткнувся клієнт.

2. Інформування клієнта про сутність його проблеми, про ступень її серйозності.

3. Вивчення психологом-консультантом особистості клієнта з метою з'ясування, чи зможе клієнт самостійно впоратися з власною проблемою.

4. Чітке формулювання порад і рекомендацій клієнту з приводу того, як найкращим чином вирішити його проблему.

5. Надання поточної допомоги клієнту у вигляді додаткових практичних порад, коли він вже приступив до вирішення своєї проблеми.

6. Навчання клієнта тому, яким чином найкраще запобігти виникненню у майбутньому аналогічних проблем.

7. Передача психологом-консультантом клієнту елементарних, життєво необхідних психологічних знань та умінь.

3. Психологічна проблема

Психологічне консультування – це усталена практика надання дієвої психологічної допомоги людям, заснована на переконаності у тому, що кожна фізично та психічно здорова людина у змозі впоратися майже з усіма виникаючими в її житті психологічними ускладненнями та перепонами.

Перепони перетворюються на проблеми у випадку, коли індивід хоче досягти якоїсь мети, але не може це зробити. Іншими словами, психологічна проблема включає наступні елементи – суб'єкт, суб'єктивне бажання, наявність реальної або уявної мети, реальна або уявна перепона, що не дозволяє досягти мети.

Не всі проблеми є психологічними за своєю суттю. Якщо ми маємо справу із зовнішніми по відношенню до особистості проблемами (економічними, політичними, науковими, соціальними, тощо), то вони вирішуються зовнішніми засобами, спосіб подолання проблем знаходиться поза суб'єктом.

У разі психологічної проблеми, перешкода, так би мовити, знаходиться всередині людини, у межах її суб'єктивного світу. Вся драма вирішення та

подолання проблем розігрується всередині особистості і тому може бути вирішена тільки внутрішніми, психологічними способами.

Психологічні проблеми можна розділити в залежності від відношення до них клієнта та безпосереднього впливу самих проблем на клієнта.

Перший тип проблем базується на неможливості реалізувати власні мрії або амбіції внаслідок їх неадекватності або через існування психологічної перепони.

Варіанти проблем першого типу:

- горе, важка втрата, нерозділене кохання;
- бажання змінити минуле, виправити те, що виправити не можна, повернути пройдене;
- морально заборонені сексуальні, агресивні та інші бажання;
- бажання змінити інших людей у тому чи іншому сенсі;
- ідеалістичні, фантастичні, гіпертрофовані бажання.

Другий тип проблем зумовлений прагненням звільнитися від небажаного впливу середовища або інших людей, від яких немає можливості позбутися, або може існувати психологічна заборона на порятунок. Варіанти проблем другого типу:

- нав'язливі страхи, думки, дії;
- почуття провини за скоєне, суїцидальні тенденції, переживання ганьби, сорому, тощо;
- постстресові переживання (у результаті нападу, катастрофи, теракту, згвалтування);
- бажання позбутися від недоліків відповідно до нереалістичних принципів або стандартів;
- різного типу залежності (емоційна, алкогольна, наркотична).

Третій тип проблем відображає амбівалентне відношення до інших людей, ситуації, об'єкту, тощо. Варіанти проблем третього типу:

- любов і, одночасно, ненависть до об'єкту;

- бажання досягнення мети, успіху і страх перед успіхом;
- переживання одночасно вдячності та приниження, захоплення та заздрості, радості та горя, задоволення та страху;
- бажання щось зробити і не зробити, сказати і не сказати, висловити почуття і приховати їх;
- бажання перемогти супротивника і страх перед ним;
- прагнення до ризику і самогубства одночасно.

Четвертий тип проблем базується на бажанні мати два несумісних варіанти одночасно або неможливість зробити вибір з двох привабливих варіантів. Варіанти проблем четвертого типу:

- незрілість особистості, невміння робити вибір і брати відповідальність на себе, страх помилки, нерішучість;
- необхідність зробити ризикований вибір, що може вплинути на подальшу долю;
- постійний вибір між одним та іншим варіантом, коливання між надією і відчаєм, тощо.

П'ятий тип проблем зумовлений необхідністю вибору між двома неприйнятними варіантами. Варіанти проблем п'ятого типу:

- ситуація, коли суб'єкт живе у важкій ситуації, наприклад з домашнім тираном, психопатом або злочинцем, і знаходиться від нього в залежності;
- соціальна дезадаптація, яка веде до аутизму або способу життя бомжа, тощо.;
- моральний вибір між злочином і загибеллю;
- втрата престижу, розорення, інша подія, що призвела до суб'єктивно нестерпного становища, але будь-який вихід пов'язаний ще з більшими втратами;
- вибір між самогубством і ганьбою, насильства та смертельним ризиком;
- вибір між нелюбимим чоловіком та коханою людиною, з якою неможливо жити з економічних причин.

Клієнт, однак, далеко не завжди ясно і точно знає заздалегідь, у чому полягає сутність його проблеми і як її найкраще вирішувати, спираючись на власні сили та можливості. У цьому випадкові йому і повинен надати допомогу професійно підготовлений психолог-консультант. Це і є основна задача психологічного консультування.

Під час консультації психолог зазвичай застосовує спеціальні прийоми та методи роботи з клієнтом і впливу на нього, розраховані на те, щоб за порівняно короткий термін (час проведення консультації) знайти і точно сформулювати спосіб практичного вирішення проблеми клієнта, причому зробити це таким чином, щоб надане консультантом рішення було зрозумілим і доступним клієнту для реалізації.

Кількість зустрічей психолога-консультанта з клієнтом частіше за все не обмежується однією-двома. У більшості випадків потрібно більш тривале консультування, що включає в себе від трьох і більше зустрічей з клієнтом.

Необхідність в такому пролонгованому консультуванні виникає у наступних типових випадках.

- Проблема клієнта настільки складна, що розібратися у ній за один-два сеанси практично неможливо.
- У клієнта є не одна, а кілька різних проблем, при цьому, рішення кожної вимагає окремої консультації.
- Запропоноване рішення проблеми не може бути відразу і повністю самостійно реалізоване клієнтом і вимагає додаткової підтримки з боку консультанта.
- У психолога-консультанта немає достатньої впевненості у тому, що клієнт, внаслідок, наприклад, його індивідуальних особливостей, відразу і без додаткової допомоги впорається зі своєю проблемою. Таке трапляється, якщо клієнт не досить впевнений у собі, не може управляти власними емоціями і поведінкою, якщо рівень його інтелектуального розвитку недостатній для того, щоб у скрутних ситуаціях прийняти самостійне, розумне, зважене рішення.

4. Види психологічного консультування

Оскільки психологічної підтримки потребують різні люди, що звертаються за допомогою з різних проблем, то психологічне консультування можна розділити на види в залежності від індивідуальних особливостей клієнтів і тих проблем, з приводу яких вони звертаються за психологічною до психолога. **Виділяють наступні види психологічного консультування:**

- Інтимно-особистісне консультування;
- Сімейне консультування;
- Психолого-педагогічне, психолого-управлінське консультування;
- Ділове консультування.

Інтимно-особистісне консультування здійснюється з психологічних проблем або поведінкових недоліків, від яких клієнт хотів би позбутися; при наявності труднощів у взаєминах зі значущими людьми, з приводу різноманітних страхів, невдач, глибокого невдоволення клієнта самим собою. До сімейного консультування вдаються при виборі супутника життя, з метою попередження або вирішення конфліктів у сімейних відносинах, у стосунках членів сім'ї з родичами, з приводу вирішення поточних внутрішньосімейних проблем (розподіл обов'язків, економічні питання сім'ї тощо), до і після розлучення.

Психолого-педагогічне консультування передбачає обговорення консультантом та клієнтом питань навчання і виховання дітей, підвищення педагогічної кваліфікації дорослих, вдосконалення педагогічного керівництва, управління дитячими і дорослими групами. Цей вид консультування слід відрізнити від рекомендацій, що надаються вчителям, учням, батькам, адміністрації тощо, сутність яких зводиться до того, що психолог радить чи вдаватися до конкретних дій, змін поведінки, відносин з метою впливу на інших учасників навчально-виховного процесу.

Діловим називається консультування, пов'язане з вирішенням питань, пов'язаних з вибором професії, вдосконаленням та розвитком

здібностей, організацією праці, підвищенням працездатності, проведення ділових переговорів.

За тривалістю співпраці психолога і клієнта розрізняють:

- **Разову консультацію.** Це консультація тривалістю 45-60 хвилин. Вона проводиться у випадках, коли клієнт звернувся до психолога з приводу проблеми, у якій йому, перш за все, потрібна допомога інших фахівців; коли клієнт звертається до психолога за підтримкою рішення, яке він збирається прийняти у відношенні певної життєвої ситуації;

- **Короткострокове консультування.** Триває протягом 3-4 зустрічей. Найчастіше проводиться у випадках, коли клієнт потребує консультації просвітницько-рекомендаційного характеру або з діагностичною метою;

- **Середньострокове консультування.** У даному випадку може бути 10-15 зустрічей психолога з клієнтом;

- **Довготривале консультування.** У даному випадкові консультування може продовжуватись від одного до кількох років. Проведення психологічного консультування висуває ряд вимог до психолога-консультанта. Так, зокрема, людина, що займається психологічним консультуванням, повинна мати вищу психологічну освіту, достатній практичний досвід роботи у якості психолога-консультанта, підтверджений відповідними сертифікатами.

5. Запит у консультуванні

Запитом називається прохання або скарга клієнта, що містить словесне формулювання власних труднощів, на вирішення яких він чекає від психолога.

Класифікація запитів

Запити можна розділити на неконструктивні і конструктивні.

До неконструктивних відносяться:

- **нереалістичні запити (або запити з граничним узагальненням),**
- **невизначені запити,**

- запити маніпулятивні.

Конструктивні запити відрізняються тим, що клієнт знає, хоча б приблизно, чого він хоче, і має щирі наміри вирішити проблему.

До конструктивних запитів відносяться запит:

- про інформацію,
- про допомогу у самопізнанні,
- про допомогу у саморозвитку,
- про особистісну трансформацію,
- про зняття симптому.

Розглянемо докладніше неконструктивні запити

Нереалістичні запити.

Такі запити (з граничним узагальненням) містять у собі побажання, що фактично неможливо виконати, зазвичай воно передбачає у якості мети певний ідеальний стан. Клієнт використовує слова типу «завжди», наприклад: «Хочу завжди бути спокійним», «Хочу більше ніколи не злитися на чоловіка / дружину», або: «Як зробити, щоб дитина завжди мене слухалася?». Люди з подібними запитами орієнтовані на ідеалізовані вимоги (ця риса називається перфекціонізм) до себе, людей і світу. Насправді їх побажання служать лише засобом захисту від реальних проблем, вирішення яких вони уникають. Їм слід надати допомогу у переформулюванні своїх запитів, для цього необхідно звернути їх увагу на проблеми, які вони не усвідомлюють: «Схоже, що ви постійно сердитесь на чоловіка / дружину?».

Невизначені запити. Клієнт не може конкретно визначити, що ж він хоче. Наприклад, він розповідає довгу історію (іноді багато історій), але не може чи не хоче робити висновків і не формулює своїх побажань. Або формулює проблему абсолютно абстрактним і незрозумілим способом на кшталт: «Хочу здійснитися і належати собі ...», або просто виявляє гнів і обурення з приводу інших людей. Або розповідає про щось для нього емоційно значуще, але не каже, що б він хотів отримати від психолога. Наприклад: «Моя головна проблема в тому, що у мене немає батька...»

(Тривала пауза). Такі клієнти або самі не розуміють, що вони хочуть, або просто хочуть виговоритися, або сподіваються на ініціативу психолога, чекають від нього на пораду, хочуть, щоб їх пожаліли, бояться психолога, або хочуть його заплутати безліччю подробиць тощо. Слід ставити навідні запитання і максимально конкретизувати запит.

Маніпулятивні запити. Такий запит містить у собі прохання про зміну не самого клієнта, а третіх осіб. Наприклад, клієнти можуть запитувати, як впливати на друга, чоловіка, батька, щоб він кинув пити або приймати наркотики. У разі маніпулятивного запиту психолог повинен роз'яснити, що ми не можемо вирішувати проблеми третіх осіб заочно, тим більше якщо вони цього не хочуть. Такий запит слід перевести у русло роботи з людиною, що звернулась до психолога. Особливий випадок являє прагнення клієнта маніпулювати власне психологом. Деякі клієнти приходять на консультацію лише для того, щоб «перемогти» психотерапевта або довести, що з ними все одно нічого не можна зробити, або змусити психолога виявляти до них жалість, або для того, щоб той прийняв на себе відповідальність за проблеми клієнта і в кінцевому підсумку повісити на психолога провину.

Конструктивні запити.

Запит про інформацію. Клієнт хоче просто отримати психологічну інформацію щодо тих чи інших важливих для нього питань. Такі запити досить часто зустрічаються, тому що у населення є відсутньою психологічна грамотність, брак популярних знань з багатьох найважливіших тем, поширеність певних помилок. З цього приводу можуть звертатися підлітки і молоді люди, батьки, стурбовані поведінкою своїх дітей, а також ті люди, які побоюються йти до психіатра, але хотіли б з'ясувати природу деяких своїх симптомів.

Найчастіше зустрічаються дві форми такого запиту:

- запит про межі норми або причини симптому;
- запит про можливості психологічного зміни і його прогноз.

У першому випадку клієнти цікавляться тим, наскільки серйозно те, що їхні діти, близькі або вони самі виявляють якісь неадекватні способи поведінки або емоційні реакції. Також багатьох батьків хвилює питання про готовність дитини до школи.

У другому випадку клієнтів хвилює питання про можливість корекції, прогноз подій, якщо займатися або не займатися корекцією, яка потрібна корекція, яка її тривалість тощо. У ряді випадків необхідна психодіагностика, наприклад, при запиті про готовність дитини до школи або запиті про власний характер.

Запит про допомогу у самопізнанні. Цей запит має багато спільного із запитом про інформацію, але потребує більш глибокого дослідження. Найчастіше з таким запитом звертаються молоді люди, які цікавляться психологією і / або бажають краще зрозуміти самих себе.

Запит зустрічається у трьох основних формах:

- про визначення здібностей чи вибору професії;
- про структурування Я-концепції (самопізнання);
- про допомогу у самоприйнятті та саморозумінні.

У першому випадку, перш за все, необхідна психодіагностика, іноді такого клієнта краще переадресувати до фахівця в області профорієнтації. Однак може знадобитися проста співбесіда та розумна порада, а іноді і психотерапевтична робота.

Другий варіант запити передбачає дослідження особистості. Людина цікавиться, якою вона є насправді, який у неї характер.

У третьому випадку клієнт хоче краще зрозуміти самого себе, вирішити певні внутрішні конфлікти, прийняти самого себе. У підґрунті таких запитів може бути почуття провини, батьківські заборони, неадекватні приписи та настанови.

Запит про допомогу в саморозвитку. Такий тип запити зустрічається в основному у наступних формах:

- про розвиток когнітивних здібностей (пам'яті, уваги, мислення тощо);

- про розвиток комунікативних навичок (спілкування);
- про розвиток навичок саморегуляції (релаксації, управління емоціями тощо).

У першому випадку краще перенаправити клієнта в одну з багаточисельних груп, що займаються тренінгами відповідних здібностей (наприклад, розвитком швидкочитання або здібностей винахідництва), або порадити їм відповідну літературу для самостійних занять.

Другий варіант запиту вирішується також за рахунок спеціальних тренінгів різного рівня і спрямованості. Існують тренінги міжособистісного спілкування, тренінги впевненої поведінки, тренінги ділового спілкування, тренінги ведення переговорів тощо.

Третій варіант найкраще вирішується на групах тілесної терапії, йоги, релаксації, вільного дихання, аутогенного тренування та інших. Запит про трансформацію. У цьому випадку клієнт хоче домогтися серйозних змін у своїй особистості або емоційному стані.

Існують чотири основні форми цього запиту:

- про особистісне зростання;
- екзистенційний;
- про зміну життєвого сценарію;
- про досягнення особистісної цілісності.

Особистісне зростання – це така зміна особистості, при якій досягається її розвиток, перехід на новий інтелектуальний та емоційний рівень. Це якісний перехід, коли проблеми попереднього етапу стають простими, вони сприймаються як «дитячі». У разі такого запиту рекомендуються групи особистісного росту. Напрямки цих груп багаточисельні: це можуть бути і групи зустрічей (роджеріанські групи), групи екзистенційного типу, гештальтгрупи, групи психодрами, і групи психосинтезу або арттерапії, тощо. Проблема зміни життєвого сценарію може відображатися у висловлюваннях: «Хочу стати іншим», «Хочу звільнитися від вантажу минулого і почати нову сторінку у житті», «Чому у

моєму житті повторюються одні і ті ж помилки?», «Мені здається, що я зайшов в глухий кут». Запит про досягнення особистої цілісності виражається в первинному відчутті внутрішньої суперечливості, відсутності справжності буття: «У мені ніби дві людини, один всередині – справжній, але зовні я інший», або «Хочу віднайти власний внутрішній світ, стати самим собою». Ця тема частково збігається з темою самопізнання. За цим запитом може ховатися проблема особистої ідентичності, конфлікт між бажаннями особистості і вимогами суспільства, наслідки батьківських приписів. Запит про зняття симптому. Це найбільш поширена форма запиту, коли клієнт хоче позбутися неприємних для нього наслідків своєї психологічної проблеми. Симптомів, на які скаржаться клієнти, велика кількість, але їх можна об'єднати у наступні основні групи:

- скарги на емоційні порушення;
- психосоматичні порушення;
- комунікативні проблеми;
- когнітивні порушення;
- порушення характеру.

Основне завдання психолога – знайти психологічний сенс того чи іншого симптому, тобто психологічну проблему, яка стоїть за симптомом (частіше за симптомами) і через нього виражається. Після цього необхідно визначити засоби вирішення проблеми і допомогти клієнту застосувати їх. Скарги на емоційні порушення є лідерами за кількістю звернень. І це зрозуміло – емоції супроводжують наше життя і проявляються у різноманітних ситуаціях.

Психосоматичні порушення надзвичайно різноманітні: це головний біль, деякі хвороби органів дихання (наприклад, хронічний риніт, астма), ряд серцево-судинних захворювань (порушення серцевого ритму, ішемічна хвороба), ожиріння, нервова анорексія, булімія, виразки шлунку і дванадцятипалої кишки, запори, діарея, певні порушення роботи щитовидної залози, нейродерміт, псоріаз, деякі гінекологічні захворювання, ревматоїдний

артрит, тощо. Комунікативні проблеми – це не просто відсутність навичок спілкування, вони базуються на більш глибоких причинах, і їх прояви більш фундаментальні. Крайньою формою таких проявів є аутизм, коли людина повністю замикається у собі і не відгукується на спроби поговорити з ним.

Комунікативні труднощі можуть бути наслідком соціофобії, мовної фобії, почуття сорому чи провини, відчуття неповноцінності. Вони можуть бути результатом тих чи інших особливостей характеру, інколи ж наслідком серйозного психічного захворювання. Тож за первинним запитом необхідно розглядати справжні причини скарги, розрізнити «підводну частину айсберга».