

ОСНОВНІ АСПЕКТИ
КОНСУЛЬТАТИВНОГО
КОНТАКТУ

Тема III



ПЛАН

Сутність та принципи консультативного контакту.

Роль першої зустрічі у формуванні консультативного контакту.

Методи встановлення довіри у консультативному процесі.

Межі консультативного контакту та професійні обмеження.

Бар'єри у встановленні консультативного контакту та шляхи їх подолання.

Особливості консультативного контакту в різних видах консультування.

Завершення консультативного контакту.

Терапевтичний контракт та його утримання.

Психологічний контакт у психологічному консультуванні – це глибокий взаємозв'язок між консультантом і клієнтом, що базується на:

- ✓ довірі,**
- ✓ взаєморозумінні,**
- ✓ емоційній відкритості,**
- ✓ прийнятті.**

Він є ключовою умовою успішної терапевтичної роботи, оскільки без нього клієнт може не розкритися, не відчувати безпеки та не бути готовим до змін.

ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ В КОНСУЛЬТУВАННІ

Довіра

Емпатія

Прийняття

Автентичність

Рівноправність

Безпека, в т.ч емоційна

Конгруентність

Наталія ХАРИТОНОВА©

ФУНКЦІЇ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ



ФАЗИ ВСТАНОВЛЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ

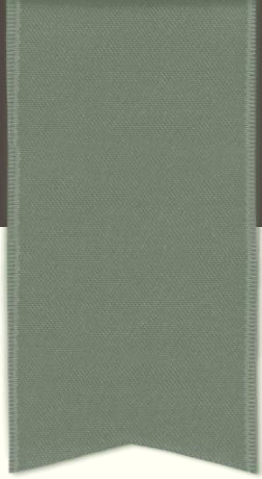
Початковий етап

Поглиблення контакту

Етап роботи

Завершення контакту





ПОЧАТКОВИЙ ЕТАП (ЗНАЙОМСТВО ТА ВСТАНОВЛЕННЯ ДОВІРИ)

ВІДБУВАЄТЬСЯ ПЕРШЕ СПІЛКУВАННЯ, КЛІЄНТ ОЦІНЮЄ КОНСУЛЬТАНТА.

ВАЖЛИВО СТВОРИТИ **АТМОСФЕРУ ПРИЙНЯТТЯ, ПІДТРИМКИ ТА ЕМПАТІЇ**

КОНСУЛЬТАНТ ПОЯСНЮЄ **МЕТУ ТА МЕЖІ КОНСУЛЬТУВАННЯ, ПРАВИЛА КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ.**

ЕТАП ПОГЛИБЛЕННЯ КОНТАКТУ

- Клієнт починає **глибше відкриватися**, ділитися особистими переживаннями.
- Консультант **слухає активно**, використовує **емпатичне віддзеркалення**.
- Важливо підтримувати баланс між **включеністю та професійною дистанцією**.

ЕТАП РОБОТИ

- Контакт поглиблюється, клієнт і психолог разом аналізують проблеми, шукають рішення.
- Відбувається самоусвідомлення клієнта, корекція мислення та поведінки

ЗАВЕРШЕННЯ КОНТАКТУ

- Консультант допомагає клієнту **інтегрувати здобуті знання у реальне життя.**
- Важливо підтримати клієнта у завершенні процесу без почуття втрати або залежності від консультанта.

ПОРУШЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ

Контакт може бути слабким або зруйнованим, якщо:

- ⊘ Клієнт відчуває себе осудженим або нерозумілим.**
- ⊘ Консультант займає авторитарну або байдужу позицію.**
- ⊘ Відсутня щирість та автентичність у спілкуванні.**
- ⊘ Клієнт боїться виражати свої емоції або закривається.**
- ⊘ Консультант не дотримується конфіденційності або етичних норм**

Значення першої зустрічі

Перша зустріч у психологічному консультуванні є **фундаментальним етапом**, який визначає подальшу взаємодію між консультантом і клієнтом. Вона впливає на **довіру, мотивацію клієнта до роботи, глибину відкритості та ефективність терапії**

На цьому етапі клієнт вирішує, **чи готовий він працювати з цим консультантом**, чи відчуває **емоційну безпеку** та чи може відкрито ділитися своїми переживаннями

ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ПЕРШОЇ ЗУСТРІЧІ

Формування першого враження

- Клієнт оцінює поведінку, стиль спілкування, емоційну включеність консультанта.
- Відчуття спокою, безпеки, відкритості сприяє встановленню довірливих відносин.

Встановлення довіри та психологічного контакту

- Консультант має створити атмосферу прийняття та емпатії, щоб клієнт почувався комфортно.
- Використання вербальних і невербальних технік (активне слухання, м'який тон, підтримка).

Визначення мети та очікувань клієнта

- Уточнення, що привело клієнта на консультацію.
- Виявлення його **очікувань від роботи та можливих результатів.**

Ознайомлення клієнта з процесом консультування

- Пояснення принципів роботи, методів, формату консультації.
- Роз'яснення **меж відповідальності клієнта і консультанта.**
- Обговорення конфіденційності та етичних норм.

Психологічне налаштування клієнта

- Допомога клієнту подолати хвилювання та страх перед консультацією.
- Створення емоційно підтримувального середовища, де можна відкрито говорити про свої проблеми.

Попереднє оцінювання стану клієнта

- Виявлення основних проблем, рівня тривожності, мотивації.
- Використання відкритих питань для кращого розуміння ситуації.

Визначення подальшого плану роботи

- Якщо клієнт вирішує продовжити консультування, обговорюються **тривалість, частота, цілі зустрічей.**
- Формулюються **першочергові напрямки роботи.**

Техніки встановлення контакту на першій зустрічі

- ◆ **Емпатичне слухання** – активне слухання без переривань, уточнюючі запитання.
- ◆ **Відкрите невербальне спілкування** – дружній зоровий контакт, спокійний голос, м'які жести.
- ◆ **Підтримуючий тон** – використання слів, що підтверджують важливість почуттів клієнта.
- ◆ **Віддзеркалення емоцій** – показати клієнту, що його почуття приймаються.
- ◆ **Відсутність оцінювання** – прийняття клієнта без осуду та критики.

МОЖЛИВІ ТРУДНОЩІ НА ПЕРШІЙ ЗУСТРІЧІ

- ⊘ **Недовіра клієнта** → Використання емпатії, пояснення процесу консультування.
- ⊘ **Закритість та емоційна скутість** → Підтримка та активне слухання, спокійний темп розмови.
- ⊘ **Нереалістичні очікування** → Корекція очікувань, пояснення можливостей консультування.
- ⊘ **Страх осуду** → Демонстрація безоціночного ставлення, підтримка відкритості.

Методи встановлення довіри у консультативному процесі

Довіра є ключовою умовою успішного психологічного консультування. Без довіри клієнт не зможе відкрито ділитися своїми проблемами, що значно знижує ефективність роботи. Психолог повинен використовувати спеціальні методи для створення атмосфери **безпеки, відкритості та підтримки**, що допоможе клієнту **почуватися комфортно і готовим до змін.**

Основні методи встановлення довіри

Активне слухання

Сутність: Психолог уважно слухає клієнта, показуючи свою зацікавленість і розуміння.

Як реалізується:

- ✓ Використання **вербального та невербального підкріплення**
(кивки, уточнення, підсумки сказаного клієнтом).
- ✓ Повторення ключових фраз клієнта для **демонстрації розуміння**
("Ви відчуваєте... тому що...").
- ✓ Зосередженість на клієнті, **утримання контакту очима, відповідна міміка та жести.**

Результат: Клієнт відчуває, що його **чують, розуміють та поважають.**

2. Емпатія та віддзеркалення емоцій

Сутність: Психолог не лише слухає, а й **співпереживає емоціям клієнта**, допомагаючи йому усвідомити власні почуття.

Як реалізується:

✓ Використання фраз на кшталт:

«Ви зараз відчуваєте розчарування, бо...»

.«Це дійсно складно, коли...»

✓ Використання **невербальних жестів підтримки** (спокійний голос, розслаблена поза).

Результат: Клієнт відчуває, що його емоції **важливі та зрозумілі**, що знижує тривожність і страх осуду.

3. Безоцінне прийняття

Сутність: Психолог приймає клієнта таким, яким він є, без критики, осуду або нав'язування власних поглядів.

Як реалізується:

✓ Використання **нейтральних і підтримуючих висловлювань**, наприклад:

• *«Це ваш унікальний досвід»,*

• *«Ваші почуття мають право на існування».*

✓ Відмова від формулювань, які можуть звучати як осуд (*«Ви неправильно зробили»*).

✓ Дотримання **професійної етики та конфіденційності**.

Результат: Клієнт відчувається захищеним і впевненим у тому, що його приймають.

4. Конгруентність та щирість консультанта

Сутність: Консультант має бути **автентичним і чесним** у взаємодії з клієнтом.

Як реалізується:

✓ Відсутність **«маски експерта»** – консультант залишається собою, не намагається «здаватися кращим».

✓ Якщо клієнт ставить складне питання, на яке психолог не має відповіді, краще сказати:

- *«Це хороше питання, мені потрібно подумати про це»,*
- *«Давайте розглянемо це разом».*

Результат: Клієнт відчуває **щирість консультанта**, що сприяє більшій відкритості.

5. Підтримка автономії клієнта

Сутність: Консультант допомагає клієнту знайти **свій власний шлях**, а не дає готові рішення.

Як реалізується:

- ✓ Використання **відкритих питань** замість прямих порад:
 - *«Що ви самі думаєте про цю ситуацію?»*
 - *«Які варіанти розвитку подій вам здаються найбільш прийнятними?»*
- ✓ Демонстрація поваги до **права клієнта приймати власні рішення.**

Результат: Клієнт відчуває, що його думка важлива, що зміцнює довіру.

6. Прояснення процесу консультування

Сутність: Клієнт повинен **розуміти, як працює консультаційний процес**, що допомагає йому почуватися комфортно.

Як реалізується:

- ✓ Пояснення **формату консультацій**, принципів роботи, етичних норм.
- ✓ Відповіді на запитання клієнта щодо процесу.

Результат: Клієнт **почувається впевнено та готовим до роботи.**

7. Використання гумору та легкості у спілкуванні (за потреби)

Сутність: Іноді легкий гумор або м'яка самоіронія допомагають зняти напругу у клієнта.

Як реалізується:

- ✓ Використання **доброзичливих жартів**, які допомагають розрядити атмосферу.
- ✓ Важливо не знецінювати проблему клієнта, а допомагати йому **сприймати ситуацію більш об'єктивно**.

Результат: Клієнт розслабляється та почувається більш комфортно.

8. Дотримання конфіденційності

Сутність: Клієнт має бути впевнений, що вся інформація залишається між ним і психологом.

Як реалізується:

- ✓ Пояснення принципів конфіденційності на першій зустрічі.
- ✓ Використання інформації тільки у професійному контексті.
- ✓ Виняток: коли є загроза життю чи безпеці клієнта або інших людей.

Результат: Клієнт відчувається захищеним та готовим ділитися особистими питаннями.

9. Збереження нейтральної позиції

Сутність: Психолог не стає на чийсь сторону в конфліктах клієнта і не оцінює його дії.

Як реалізується:

- ✓ Використання нейтральних висловлювань, таких як:
 - *«Ця ситуація дійсно складна, давайте подивимося на неї з різних сторін».*
- ✓ Допомога у **самостійній оцінці ситуації**, а не нав'язування власної думки.

Результат: Клієнт відчувається **почутим без оцінки чи засудження.**

Межі консультативного контакту та професійні обмеження

Консультативний контакт має **чіткі межі**, які визначають **формат, тривалість, обсяг допомоги та відповідальність** кожного учасника процесу. Дотримання цих меж є необхідною умовою **етичної, безпечної та ефективної** роботи психолога.

Часові межі

✦ Обмежена тривалість сеансу та кількість зустрічей

- Стандартна тривалість консультації – **50-60 хвилин**.
- Консультавання може бути **разовим або короткостроковим (5-10 сесій)**.
- Довготривала терапія виходить за межі **консультавання** та потребує інших методів роботи (наприклад, психотерапії).

✦ Регулярність консультацій

- Психолог встановлює **графік зустрічей**, який погоджується з клієнтом.
- Якщо клієнт пропускає зустрічі або затягує процес, психолог може **поставити питання про доцільність продовження роботи**.

✦ Завершення консультативного контакту

- Консультавання завершується після **досягнення цілей** або якщо клієнт більше не потребує допомоги.
- Якщо консультації стають неефективними, психолог має **право ініціювати їх завершення**.

2. Етичні та професійні межі

✦ Заборона подвійних стосунків

- Психолог не може бути одночасно **другом, родичем, колегою або партнером** клієнта.
- Консультаційний процес має бути **професійним, а не особистим**.

✦ Обмеження фізичного контакту

- Психолог має утримуватися від **фізичних дотиків**, якщо це не є частиною узгодженої методики (наприклад, тілесно-орієнтованої терапії).
- Будь-які фізичні прояви (наприклад, обійми) можуть бути **неправильно інтерпретовані** клієнтом.

✦ Заборона особистих і фінансових відносин

- Психолог **не може приймати подарунки, позики або брати участь у бізнес-справах** клієнта.

✦ Збереження нейтральної позиції

- Психолог не нав'язує клієнту **свої цінності, політичні або релігійні погляди**.
- Консультант допомагає клієнту **знайти власне рішення, а не вирішує за нього**.

3. Межі компетенції

✦ Робота в межах своєї спеціалізації

- Психолог-консультант не займається лікуванням психічних розладів, фармакотерапією або медичною діагностикою.
- У разі потреби клієнта направляють до психіатра, психотерапевта або іншого спеціаліста.

✦ Обмеження методів

- Психолог **не використовує** методи, які можуть завдати шкоди (наприклад, гіпноз без згоди клієнта, неетичні маніпуляції).
- Усі методи повинні відповідати **етичним стандартам**.

✦ Заборона роботи з клієнтами в стані кризи, якщо немає відповідної кваліфікації

- Якщо клієнт має суїцидальні наміри, важку психічну кризу або психоз, консультант повинен направити його до психіатра чи кризового центру.

Наталія ХАРИТОНОВА©

- Психолог **не працює з залежностями або важкими травмами**, якщо не має відповідної підготовки

4. Межі відповідальності

Клієнт самостійно приймає рішення

- Психолог не **нав'язує вибір** і не несе відповідальності за дії клієнта.
- Консультант допомагає **прояснити ситуацію**, але кінцеве рішення залишається за клієнтом.

✦ **Заборона обіцянок «чудесного зцілення»**

- Психолог не може гарантувати **швидкий і стовідсотковий результат**.
- Консультант допомагає **змінювати ставлення та знаходити рішення, але не «виправляє» життя клієнта**.

✦ **Розмежування особистого та професійного життя**

- Психолог не обговорює **свої особисті проблеми** з клієнтом.

Особисті емоції консультанта **не повинні впливати на хід консультування**

Професійні обмеження у консультативному процесі

| Обмеження | Сутність | Приклад ситуації |
|---|--|--|
| Часові межі | Обмежена тривалість сесій та загальної кількості консультацій. | Психолог не може працювати з клієнтом роками без прогресу. |
| Конфіденційність | Інформація клієнта не розголошується. | Психолог не розповідає про проблеми клієнта третім особам (за винятком загрози життю). |
| Межі компетенції | Психолог працює тільки в межах своєї спеціалізації. | Якщо у клієнта психічний розлад, його направляють до психіатра. |
| Заборона подвійних стосунків | Психолог не може бути другом, родичем, роботодавцем для клієнта. | Неможливо консультувати свою подругу або начальника. |
| Фізична дистанція | Уникнення фізичного контакту, якщо він не є частиною методики. | Психолог не може торкатися клієнта без його згоди. |
| Збереження нейтральності | Консультант не нав'язує своїх поглядів та рішень. | Психолог не повинен схилити клієнта до певного вибору у конфлікті. |
| Фінансова етика | Неможливість прийняття подарунків чи фінансової взаємодії. | Психолог не може взяти у клієнта позику або стати його бізнес-партнером. |
| Розмежування особистого та професійного | Психолог не переносить особисті проблеми на роботу. Наталія ХАРИТОНОВА© | Психолог не може розповідати клієнту про свої труднощі. |

Основні бар'єри у встановленні консультативного контакту

Низька довіра до консультанта

Клієнт може сумніватися у компетентності психолога або боятися оцінювання.

Причини: попередній негативний досвід, упереджене ставлення до психології, страх осуду.

Опір змінам та закритість

Деякі клієнти не готові відкриватися, бо бояться болісних переживань.

Причини: психологічний захист (заперечення, витіснення), страх змін.

Невизначеність власних очікувань

Клієнт не знає, чого хоче від консультування, що ускладнює процес роботи.

Низька мотивація до роботи над собою

Клієнт приходить на консультацію через тиск з боку рідних або соціальних обставин, але сам не готовий працювати над проблемами.

Шляхи подолання:

Прояв емпатії та безоцінного прийняття клієнта.

Пояснення принципів і мети консультування, формування реалістичних очікувань.

Використання активного слухання та відкритих запитань для встановлення довіри.

Робота над страхами клієнта перед змінами (мотивуючий діалог, підкріплення прогресу).

2. КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ

Труднощі у вербалізації проблеми

- Деякі клієнти не можуть сформулювати, що їх турбує, або не звикли ділитися своїми почуттями.

Мовний бар'єр

- Відмінності у стилі мовлення, професійний сленг психолога або недостатнє розуміння клієнтом спеціальних термінів. Низький рівень комунікативних навичок
- Деякі клієнти можуть мати труднощі в комунікації через соціальні чи когнітивні особливості.
- Пасивність клієнта у взаємодії
- Відсутність зворотного зв'язку або ухильні відповіді ускладнюють встановлення контакту.

Шляхи подолання

Використання зрозумілої, простої мови, уникнення складної термінології.

Використання метафор, прикладів для пояснення складних концепцій

Активне слухання та повторення сказаного клієнтом для уточнення

Використання письмових або невербальних технік (малювання, метафоричні асоціації).

3. ЕМОЦІЙНІ БАР'ЄРИ

Тривожність та страх перед КОНСУЛЬТУВАННЯМ

- Деякі клієнти бояться говорити про свої проблеми, бо це викликає сильні емоції.

Почуття сорому або провини

- Людина може боятися зізнатися у своїх переживаннях через соціальні чи особисті табу.

Агресивність або недовіра до консультанта

- Деякі клієнти можуть бути скептичними або демонструвати ворожість через попередній негативний досвід.

Високий рівень емоційної закритості

- Людина може не усвідомлювати свої почуття або уникати глибоких тем.

Шляхи подолання:

Створення емоційно безпечного простору через емпатію та підтримку.

Використання технік релаксації або дихальних вправ перед початком розмови.

Поступовий підхід до складних тем, без тиску та форсування.

Використання невербальних технік, якщо клієнту важко говорити словами.

4. Соціокультурні бар'єри

Різниця у цінностях та світогляді

.Клієнт може мати інші культурні або релігійні погляди, що ускладнює сприйняття порад консультанта.

Стереотипи щодо психології та консультування

.У деяких суспільствах існує думка, що звернення до психолога – це ознака слабкості або психічного розладу.

Відмінності у соціальному статусі

.Клієнт може сприймати психолога як «авторитетну фігуру», що ускладнює рівноправну взаємодію.

Шляхи подолання:

Демонстрація нейтральної та приймаючої позиції консультанта.

Врахування культурних особливостей клієнта у спілкуванні.

Роз'яснення клієнту ролі психолога та цілей консультування.

Використання індивідуального підходу та гнучкості у методах роботи.

5. Професійні бар'єри

Нестача компетенції у конкретній проблемі

- Психолог може зіткнутися з ситуацією, яка виходить за межі його спеціалізації (наприклад, психіатричні розлади).
- **Перенесення власних проблем на клієнта**
- Якщо психолог має подібний досвід, він може несвідомо проєктувати свої переживання на клієнта.

Перевищення професійних меж

- Розмиті професійні межі можуть призвести до «рятувальної» позиції або емоційного залучення психолога у життя клієнта.

Шляхи подолання:

Направлення клієнта до іншого спеціаліста, якщо проблема виходить за межі компетенції.

Постійний професійний розвиток, супервізія, саморефлексія.

Дотримання професійної етики, уникнення подвійних стосунків.

ОСОБЛИВОСТІ КОНСУЛЬТАТИВНОГО КОНТАКТУ В РІЗНИХ ВИДАХ КОНСУЛЬТУВАННЯ

Консультативний контакт у психологічному консультуванні може відрізнятися залежно від **формату роботи, мети, тривалості взаємодії та особливостей клієнтів**. Кожен вид консультування має свої специфічні вимоги до **встановлення контакту, підтримки довіри та етичних норм**.

1. Індивідуальне консультування

Особливості контакту:

-
- Встановлення **глибокої довіри** між психологом і клієнтом.
 - Врахування **індивідуальних особливостей клієнта** (емоційність, рівень рефлексії, стиль спілкування).
 - Орієнтація на **персональні переживання та особистісні проблеми**.
 - Гнучкість у методах роботи та стилі взаємодії.

Методи встановлення контакту:

- ✓ Емпатичне слухання, невербальна підтримка.
- ✓ Використання **відкритих питань** для глибшого розкриття проблеми.
- ✓ Збереження **нейтральності та безоцінного прийняття**.
- ✓ Роз'яснення **ролі клієнта у власних змінах** (психолог допомагає, але не вирішує проблему за нього).
- ✓ Контакт розвивається поступово, **зміцнюється через довіру та відкритість клієнта**.

2. Сімейне консультування

Особливості контакту:

- **Психолог працює не тільки з однією людиною, а з динамікою взаємин у сім'ї.**
- Важливо створити **баланс між учасниками**, щоб кожен почувався почутим.
- Консультант повинен бути **нейтральним і не ставати на чийсь сторону.**
- Можливі **конфлікти або емоційна напруга** між членами сім'ї.

Методи встановлення контакту:

- ✓ **Створення рівноправної комунікації** – кожен має право висловитися.
- ✓ Використання **методів активного слухання та рефлексії.**
- ✓ Контроль за **емоційною напругою** – за потреби психолог модерує розмову.
- ✓ Виявлення **прихованих конфліктів** через спостереження невербальної комунікації.
- ✓ **Контакт базується на довірі та безконфліктному обговоренні складних питань.**

3. Дитяче консультування

Особливості контакту:

-
- **Діти не завжди можуть вербально висловити свої переживання.**
 - **Важливо використовувати ігрові та невербальні методи.**
 - **Контакт часто встановлюється через довіру, гру, творчість.**
 - **Батьки можуть впливати на процес, тому необхідно пояснювати їм межі взаємодії.**

Методи встановлення контакту:

- ✓ Використання малювання, казкотерапії, лялькової терапії.
- ✓ Спілкування через гру та метафори.
- ✓ Відсутність тиску – дитина сама вирішує, коли відкриватися.
- ✓ Встановлення меж: дитина повинна почуватися вільно, але без порушення правил поведінки.
- ✓ Контакт розвивається через довіру, гру та емоційну безпеку.

4. Підліткове консультування

Особливості контакту:

- Підлітки можуть бути **недовірливими, закритими, емоційно нестабільними**.
- Важливо уникати **повчального тону**, оскільки вони чутливі до авторитарності.
- Психолог має підтримувати **атмосферу поваги та рівності**.

Методи встановлення контакту:

- ✓ Використання **неформального спілкування**, розуміння підліткової культури.
- ✓ **Підтримка автономії** (не змушувати відкриватися, а давати простір).
- ✓ Використання **коучингових технік** (постановка цілей, самопізнання).
- ✓ Співпраця з батьками без порушення **конфіденційності підлітка**.
- ✓ **Контакт встановлюється через рівноправність, повагу та довіру**.

5. Онлайн-консультування

Особливості контакту:

-
- Відсутність живого контакту ускладнює невербальну комунікацію.
 - Довіра може формуватися довше через сприйняття віртуального формату.
 - Технічні труднощі можуть впливати на емоційний зв'язок.

Методи встановлення контакту:

- ✓ Використання відеозв'язку (якщо клієнт погоджується).
- ✓ Ясність у формулюваннях через чітке вербальне спілкування.
- ✓ Активніше використання вербальної підтримки та рефлексивного слухання.

Створення чіткого контракту щодо конфіденційності.

- ✓ Контакт потребує більше часу для формування довіри, але може бути ефективним при

правильному підході.

6. Кризове консультування

Особливості контакту:

- Клієнт знаходиться у стані сильного стресу, паніки або шоку.
- Важливо забезпечити швидку підтримку та стабілізацію стану.
- Мета – не глибока робота, а екстрене реагування.

Методи встановлення контакту:

Створення атмосфери безпеки та емоційної підтримки.

- ✓ Використання коротких, чітких фраз без зайвої інформації.
- ✓ Фокусування на зниженні рівня тривоги (дихальні техніки, метод заземлення).
- ✓ Пояснення подальших кроків та залучення інших спеціалістів (психіатр, кризова служба).
- ✓ Контакт має бути швидким, підтримуючим і чітко структурованим.

7. Групове консультування

Особливості контакту:

-
- Довіра формується не лише між психологом і клієнтом, а й між учасниками групи.
 - Важливо створити безпечне середовище для обговорення.
 - Учасники можуть мати різний рівень відкритості.

Методи встановлення контакту:

- ✓ Використання правил групової взаємодії (конфіденційність, повага, активне слухання).
- ✓ Створення вступних вправ для знайомства.

Використання групових технік (робота в парах, мозковий штурм, дискусії).

- ✓ Контроль за емоційною напругою та рівнем комфорту учасників.
- ✓ Контакт встановлюється поступово, через групову динаміку та підтримку

Завершення консультативного контакту

Що таке завершення консультативного контакту?

Завершення консультативного контакту – це **останній етап взаємодії між психологом і клієнтом**, під час якого підбиваються підсумки роботи, аналізуються досягнуті результати, а клієнт отримує ресурси для подальшого самостійного розвитку.

Завдання цього етапу:

- Допомогти клієнту **усвідомити здобуті зміни**.
- Оцінити **ефективність консультування**.
- Підготувати клієнта до **самостійного застосування отриманих знань та навичок**.
- **Попередити ризики повернення до старих проблем**.

ВИДИ ЗАВЕРШЕННЯ КОНСУЛЬТАТИВНОГО КОНТАКТУ

ПЛАНОВЕ ЗАВЕРШЕННЯ

Відбувається тоді, коли досягнуто поставлених цілей.

Психолог і клієнт разом аналізують прогрес і роботу, що була проведена.

Клієнт отримує рекомендації щодо самостійної роботи після завершення консультування.

ДОСТРОКОВЕ (НЕЗАПЛАНОВАНЕ) ЗАВЕРШЕННЯ.

Відбувається у випадках, коли:

Клієнт перестає відвідувати консультації.

Клієнт відмовляється продовжувати роботу з власних причин.

Психолог розуміє, що проблема клієнта перевищує його компетенцію і направляє його до іншого спеціаліста.

Консультант більше не може ефективно допомагати клієнту через особисті або професійні

причини.

Наталія НАРІТЧЕНОВА©

ФОРСОВАНЕ ЗАВЕРШЕННЯ

Виникає у випадку непередбачених обставин (хвороба консультанта, зміна місця проживання клієнта тощо).

За можливості клієнту надаються рекомендації щодо подальших дій або іншого спеціаліста.

ПРОЦЕС ЗАВЕРШЕННЯ КОНСУЛЬТАТИВНОГО КОНТАКТУ

1. Аналіз досягнень і підсумки роботи

Запитання для аналізу:

- ✓ Які зміни ви помітили у своєму житті?
- ✓ Які навички або стратегії вам

допомогли?

- ✓ Що було найважливішим відкриттям для вас у процесі консультування?

Мета – допомогти клієнту **усвідомити свій прогрес**, закріпити результати та посилити мотивацію до подальшого саморозвитку.

2. Обговорення можливих труднощів у майбутньому

Запитання для профілактики рецидиву:

- ✓ Які ситуації можуть викликати труднощі у майбутньому?

- ✓ Як ви можете застосувати отримані навички у складних моментах?

- ✓ Що ви зробите, якщо знову відчуєте повернення до старих моделей поведінки?

Мета – запобігти можливому **регресу** та підготувати клієнта до самостійного вирішення проблем.

3. Надання рекомендацій для самостійної роботи

✚ Психолог може запропонувати:

✓ Техніки самодопомоги та рефлексії.

✓ Корисну літературу або психологічні вправи.

✓ Рекомендації щодо підтримки отриманих результатів.

✓ Можливість звернутися повторно у разі необхідності.

◆ **Мета** – забезпечити клієнта інструментами для подальшого розвитку без підтримки психолога.

4. Символічне закриття консультативного контакту

✚ Методи закріплення завершення:

✓ Підведення підсумків у письмовій формі (наприклад, клієнт записує, що він узяв із консультацій).

✓ Виконання **символічної вправи** (наприклад, клієнт пише собі лист у майбутнє про свій прогрес).

✓ Використання **метафоричних карт** для підбиття підсумків.

◆ **Мета** – допомогти клієнту **емоційно завершити процес** та відчувати задоволення від досягнутого.

МОЖЛИВІ ТРУДНОЦІ ПРИ ЗАВЕРШЕННІ КОНСУЛЬТАТИВНОГО КОНТАКТУ

⊗ **Клієнт не хоче завершувати консультування, навіть якщо цілі досягнуті**

- **Можлива причина:** страх самостійності, емоційна залежність від психолога.
- **Шляхи вирішення:** обговорити ресурси клієнта, підкреслити його успіхи та можливості для подальшого самостійного розвитку.

⊗ **Клієнт різко припиняє контакти без пояснення причин**

- **Можлива причина:** незадоволення результатами, дискомфорт у процесі роботи.
- **Шляхи вирішення:** якщо можливо, обговорити причини такої поведінки, пояснити важливість усвідомленого завершення контакту.

⊗ **Психологу складно завершити контакт через емоційну залученість**

- **Можлива причина:** консультант занадто «прив'язався» до історії клієнта або відчуває відповідальність за його подальше життя.
- **Шляхи вирішення:** дотримання професійних меж, робота із супервізором або особистою терапією.

ТЕРАПЕВТИЧНИЙ КОНТРАКТ ТА ЙОГО УТРИМАННЯ

Що таке терапевтичний контракт?

Терапевтичний контракт – це офіційна або неформальна угода між психологом і клієнтом, яка визначає правила, межі, очікування та цілі психологічного консультування або терапії.

Контракт допомагає створити структуру взаємодії, забезпечити етичність та ефективність процесу, а також захистити права обох сторін.

Функції терапевтичного контракту

- ✓ **Визначення меж роботи** – встановлення ролей та відповідальності.
- ✓ **Формування реалістичних очікувань** – узгодження можливих результатів.
- ✓ **Забезпечення етичності** – дотримання професійних стандартів.
- ✓ **Підвищення відповідальності клієнта** – мотивація до активної участі.
- ✓ **Захист інтересів обох сторін** – уникнення непорозумінь.

Основні компоненти терапевтичного контракту

1. Формальні аспекти

✦ Дані сторін

• Ім'я та контактні дані клієнта та консультанта.

• Юридичний статус психолога (наприклад, якщо він працює як приватний практик).

✦ Мета консультування або терапії

• Чітке визначення **проблеми або запиту клієнта**.

• Очікувані **результати** та критерії успіху.

✦ Тривалість роботи

• Тривалість однієї сесії (зазвичай **50-60 хвилин**).

• Кількість запланованих зустрічей (якщо є).

• Частота зустрічей (**раз на тиждень, раз на два тижні тощо**).

✦ Фінансові умови

• Вартість сесій та способи оплати.

• Політика скасування сесії (за скільки часу клієнт повинен попередити про пропуск).

2. Етичні та професійні межі

✦ Конфіденційність

- Умови збереження та розголошення інформації.
- Виключення (наприклад, загроза життю клієнта або інших людей).

✦ Професійні обмеження

- Консультант не може надавати послуги **поза межами своєї компетенції**.
- Психолог не несе відповідальності за **вибір клієнта після консультацій**.

✦ Заборона подвійних стосунків

- Неможливість поєднання терапевтичних відносин із дружбою, бізнесом чи романтичними стосунками.

✦ Взаємна відповідальність

- Психолог **відповідає за якість консультацій**.

Клієнт відповідає за свою участь у процесі та виконання завдань

3. Структура роботи

✦ **Методи, що будуть використовуватися**

- Наприклад: когнітивно-поведінкова терапія (КПТ), гештальт-терапія, психодинамічний підхід.
- Пояснення методів та їхньої ефективності.

✦ **Роль клієнта**

- Очікується **активна участь** у процесі.
- Виконання домашніх завдань (якщо передбачено).

✦ **Процес завершення терапії**

- Обговорення **умов завершення консультування**.
- Оцінка **досягнутих результатів**.

Утримання терапевтичного контракту

Утримання терапевтичного контракту

1. Дотримання часових та фінансових умов

- ◆ Психолог суворо дотримується часу сесій.
- ◆ Клієнт виконує зобов'язання щодо оплати та відвідуваності.
- ◆ При систематичних порушеннях (запізнення, пропуски) питання переглядається.

2. Дотримання конфіденційності

- ◆ Психолог не розголошує інформацію без згоди клієнта.
- ◆ Виключення – якщо клієнт представляє небезпеку для себе чи інших.

3. Дотримання професійних меж

- ◆ Виключення подвійних стосунків.
- ◆ Психолог не дає особистих порад, а допомагає клієнту знайти рішення.

4. Регулярне оцінювання ефективності консультування

- ◆ Важливо періодично переглядати цілі та досягнення.
- ◆ Якщо метод не працює, можна адаптувати підхід або запропонувати інші варіанти допомоги.

5. Контроль за процесом завершення терапії

- ◆ Клієнт готується до завершення терапевтичного контакту.
- ◆ Обговорюються можливі труднощі після завершення терапії.

ПРИКЛАДИ СИТУАЦІЙ ТА ДОТРИМАННЯ КОНТРАКТУ

| Ситуація | Як діяти відповідно до контракту |
|--|--|
| Клієнт регулярно запізнюється | Обговорити важливість дотримання часу, попередити про можливі наслідки. |
| Клієнт без пояснення пропускає сесії | Поставити питання про продовження роботи, нагадати про політику пропусків. |
| Клієнт хоче дружніх стосунків із психологом | Пояснити професійні межі, уникати неформальних контактів. |
| Психолог дізнається, що клієнт має суїцидальні думки | Дотримуватися конфіденційності, але за потреби залучити кризові служби. |
| Клієнт не виконує завдань і не прикладає зусиль | Обговорити мотивацію, знайти причини опору. |
| Клієнт хоче різко припинити терапію | Обговорити його рішення, пояснити важливість контролюючого завершення. <small>Наталія ХАРИТОНОВА©</small> |