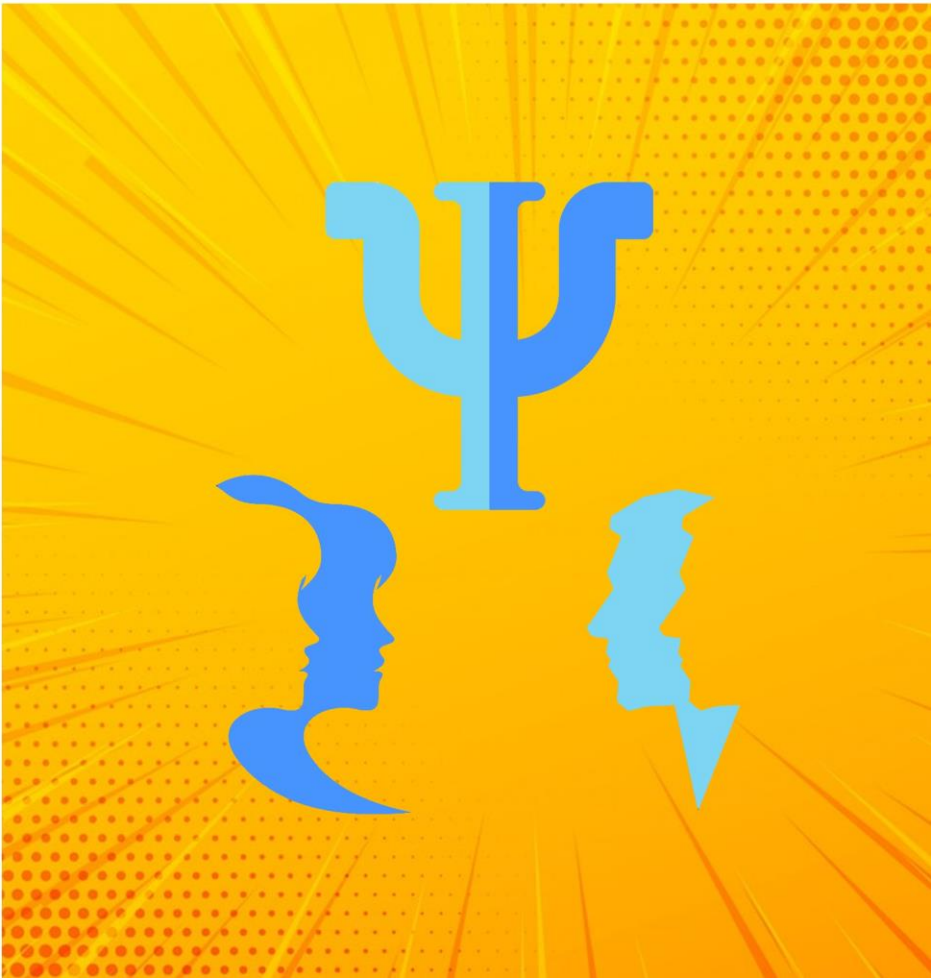
ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ:
тренінг довірливої бесіди консультанта-початківця



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАВЧАЛЬНО-РЕАБІЛІТАЦІЙНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«КАМ'ЯНЕЦЬ-ПОДІЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ІНСТИТУТ»

ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ: ТРЕНІНГ ДОВІРЛИВОЇ БЕСІДИ КОНСУЛЬТАНТА-ПОЧАТКІВЦЯ

Кам'янець-Подільський
Видавець ПП Зволейко Д.Г.
2025

УДК 159.98-051(075.8)
ББК 88.4я73
О72

Автори-упорядники:

В.М. Федорчук – кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної роботи, психології та соціокультурної діяльності імені Т. Сосновської, Навчально-реабілітаційний заклад вищої освіти «Кам'янець-Подільський державний інститут»;

В.В. Федорчук – кандидат педагогічних наук, доцент, доцентка кафедри педагогіки та менеджменту освіти Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка;

Л.О. Гапопенко – кандидат педагогічних наук, доцент, доцентка кафедри практичної психології Криворізького державного педагогічного університету;

О.А. Чаркіна – кандидат педагогічних наук, доцент, завідувачка кафедри практичної психології Криворізького державного педагогічного університету.

Рецензенти:

М.В. Савчин – доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри психології Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка;

Н.П. Панчук – кандидат психологічних наук, доцент, в.о. завідувачки кафедри психології освіти Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка.

Рекомендовано до друку вченою радою НРЗВО «Кам'янець-Подільського державного інституту» (протокол № 7 від 31.03.2025 року).

О72 **Основи** психологічного консультування : тренінг довірливої бесіди консультанта-початківця /Автори-упорядники: Федорчук В.М., Федорчук В.В., Гапопенко Л.О., Чаркіна О.А. – Кам'янець-Подільський: Видавець ПП Зволейко Д.Г., 2025. 136 с.
ISBN 978-617-620-365-0

Книга містить вправи, завдання, спрямовані на формування в студентів консультативних навичок: встановлення рапорту, невербального спілкування, уміння слухати, усвідомлення і вираження своїх почуттів, емпатії до клієнта, фасилітації, професійної ідентичності, формування рефлексії тощо.

Видання може бути корисним психологам, психотерапевтам, викладачам психологічних дисциплін, соціальним працівникам і багатьом іншим, хто прагне самостійно навчитися ефективніше вести довірливу розмову, спілкуватися з оточуючими.

УДК 159.98-051(075.8)
ББК 88.4я73

© Федорчук В.М.,
Федорчук В.В.,
Гапоненко Л.О.
Чаркіна О.А., 2025

ISBN 978-617-620-365-0

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА _____ 4

ЗАНЯТТЯ 1. «ПІДЛАШТУВАННЯ: ФОКУС УВАГИ ТА КАЛІБРУВАННЯ (ВСТАНОВЛЕННЯ РАПОРТА)» _____ 9

ЗАНЯТТЯ 2. «НЕВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ» _____ 20

ЗАНЯТТЯ 3. «УМІННЯ СЛУХАТИ – ВАЖЛИВА СКЛАДОВА КОНСУЛЬТАТИВНОГО ПРОЦЕСУ»_____ 30

ЗАНЯТТЯ 4. «РОЗВИТОК ЗДАТНОСТІ ДО ЕМПАТІЇ» _____ 44

ЗАНЯТТЯ 5. «МІКРОНАВИЧКИ РОЗПІЗНАВАННЯ ЕМОЦІЙНИХ ПЕРЕЖИВАНЬ » _____ 56

ЗАНЯТТЯ 6. «КОНСУЛЬТАНТ – ФАСИЛІТАТОР» _____ 67

ЗАНЯТТЯ 7. «РОЗВИТОК ПРОФЕСІЙНОЇ ІДЕНТИЧНОСТІ» ____ 74

ЗАНЯТТЯ 8. «САМООЦІНКА ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА» __ 80

ЗАНЯТТЯ 9. «РЕФЛЕКСІЯ» _____ 93

ЗАНЯТТЯ 10. «ЗАВЕРШЕННЯ ТРЕНІНГУ. ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ТРЕНІНГОВИХ ЗАНЯТЬ»_____ 105

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ _____ 117

ДОДАТКИ _____ 119

ПЕРЕДМОВА

Жодна із теоретичних орієнтацій чи шкіл психологічного консультування не відображає всіх можливих ситуацій взаємодії консультанта та клієнта.

Р. Кочюнас

Психологічне консультування є одним із найважливіших напрямів у роботі психолога. Щоб турбуватися про іншу людину, психолог-консультант повинен зрозуміти її саму та її світ так, ніби опинився всередині неї. Практичний психолог повинен бути здатним з її боку подивитися на те, як виглядає для неї світ і як вона бачить саму себе [16].

Цілі та завдання психологічного консультування можна визначати по-різному – залежно від підходу до психологічного консультування, в рамках якого ми вважаємо за краще працювати.

Психологи визначають мету психологічного консультування як надання психологічної допомоги, тобто розмова з психологом повинна допомогти людині у вирішенні її проблем і налагодженні взаємин з оточуючими. Стосовно цієї мети висувають наступні завдання:

1. **Вислуховування клієнта**, внаслідок чого має розширитися його уявлення про себе і власну ситуацію, виникнути підстава для роздумів.
2. **Полегшення емоційного стану клієнта**, тобто завдяки роботі психолога-консультанта клієнтові повинно стати легше.
3. **Ухвалення клієнтом відповідальності за те, що відбувається з ним**. Мається на увазі, що в ході консультації фокус скарги клієнта повинен бути переведений на нього самого, людина повинна відчути свою відповідальність і провину за те, що відбувається, тільки в цьому випадку він дійсно намагатиметься змінитися і змінити ситуацію, інакше клієнт лише чекатиме допомоги і змін з боку інших. Програма-мінімум – показати клієнтові, що він сам, хоча б частково, сприяє тому, що його проблеми, і відносини з людьми носять такий складний і негативний характер.
4. **Допомога** психолога у визначенні того, що саме і як можна змінити ситуацію [1].

Ми вважаємо, що для того, щоб психолог був успішним у наданні допомоги клієнтам, у психологічному консультуванні (ПК), йому, крім теоретичної підготовки, варто пройти й тренінгову підготовку. Тренінг – це сучасний метод створення ефективних способів взаємодії. Тренінг

1 Основи психологічного консультування (лекційний курс) : навч.-метод. посіб. для студентів спеціальності «Практична психологія» / уклад. Якимчук Б.А., Якимчук І.П. Умань : ПП Жовтий О. О., 2013. 204 с.

для консультанта-початківця сприятиме, зокрема, розвитку його комунікативної компетентності, яка є базовою у роботі психолога.

До базових навичок комунікативної компетентності належать:

- контроль пози;
- контроль соціальної дистанції;
- контроль виразу обличчя;
- підтримання контакту очей;
- контроль тону голосу;
- контроль гучності голосу;
- обсяг мовлення;
- підбір теми для бесіди;
- розуміння соціальних сигналів інших людей, таких як тон голосу, вираз обличчя.

Дослідники у сфері психологічного консультування, як правило, представляють консультативний процес у вигляді впорядкованої системи. Так, наприклад, можна проводити консультування на основі етапів психоконсультативного процесу за Г. Хемблі: 1) встановлення стосунків довіри (встановлення рапорту, почуття близькості шляхом вислуховування та рефлексії); 2) дослідження (аналіз почуттів і прояснення проблеми); 3) рішення з відповідними діями (висновок) [За джерелом 16].

Філіп Бурнард пропонує власну структуру консультативної взаємодії.

1. **Початок роботи.** Зустріч консультанта з клієнтом. Знайомство. Також на цьому етапі психолог-консультант і клієнт повинні обговорити такі питання: частоту зустрічей; час, коли будуть проходити зустрічі; час завершення зустрічей; питання конфіденційності.
2. **Вступна бесіда.** Надання фахівцем психологічної підтримки клієнту, зняття психологічних бар'єрів, отримання особистих даних про клієнта.
3. **Визначення наявних проблем.** Більш широке отримання інформації про суть проблеми клієнта, фокусування уваги на реальних проблемах.
4. **Прийняття емоцій.** Коли клієнт у процесі консультування починає усвідомлювати свої реальні проблеми, він, як правило, знаходиться у полоні емоційних переживань. Міжкультуральні експерименти довели існування семи універсальних емоційних проявів на обличчі: гнів, відраза, страх, радість, сумнів, здивування, презирство. До основних видів негативних емоцій, які, в більшості випадків, придушуються чи приховуються, можна віднести гнів, страх, смуток,

агресію. Завдання психолога-консультанта на цьому етапі – дати клієнту можливість відрегулювати ці емоції. Це відбудеться, якщо консультант продемонструє клієнту безоцінне прийняття його переживань. Подібні переживання, вивільняючи придушені емоції, є важливим психотерапевтичним фактором. Щоб убити дракона, потрібно подивитися йому в очі.

5. **Визначення можливих рішень.** Консультант надає допомогу клієнту у визначенні стратегій вирішення проблеми. Більшість дослідників у сфері психологічного консультування надають великого значення саме ролі клієнта, припускаючи, що саме він повинен займатися визначенням можливих рішень своєї проблеми. Безумовно, що перш ніж буде вироблений алгоритм, необхідно ініціювати клієнта на пошук якомога більшої кількості варіантів можливих ефективних виходів із певної ситуації.
6. **Погодження плану дій.** На цьому етапі відбувається кристалізація плану досягнення цілі. Корисним буде ґрунтовний аналіз отриманого плану досягнення цілі, один з яких залишається у консультанта, інший передається клієнту. Основне, щоб план був реальним у реалізації та відповідав соціальному контексту клієнта.
7. **Реалізація плану.** Цей етап процесу консультування виконується клієнтом самостійно. В окремих випадках, якщо цього вимагає специфіка особистості клієнта, з ним може бути досягнута домовленість про додаткову зустріч з метою представлення клієнтом звіту про отримані результати (постконсультативний супровід).

Якщо інтегрувати структурні компоненти, то хід психологічного консультування можна представити наступним чином:

Перший етап. Початок роботи. Включає в себе такі компоненти: [За джерелом 16]: 1) зустріч клієнта; 2) знайомство; 3) встановлення контакту.

Другий етап. Збір інформації. Мета даного етапу буде полягати в діагностиці особистості клієнта (бесіда, спостереження, тести), визначення ресурсів клієнта, виявлення суті проблеми.

Третій етап. Стратегічний: визначення можливих рішень проблеми, узгодження плану дій, визначення способів контролю за реалізацією перспективного плану.

Четвертий етап. Завершення консультативної взаємодії.

П'ятий етап. Реалізація плану клієнтом. Виконується клієнтом самостійно, без участі фахівця.

Кожному етапу консультування відповідають певні процедури та техніки, застосування яких сприяє максимальному досягненню успішності психологічного консультування.

Матеріал, поданий у цьому виданні, розрахований на тренінгові заняття, які передбачають відповідні зустрічі для відпрацювання навичок та умінь психологічного консультування.

Р.П. Федоренко, К.І. Шкарлатюк зазначають, що тренування навичок у групі інших учасників може допомогти в розвитку низки прийомів консультування.

В усіх майстер-класах слід відводити час на те, щоб учасники могли аналізувати власні навички консультування, стиль роботи і власні цілі. Потрібно провести чіткі паралелі між навичками консультування, які використовують у практиці, і теоріями, описаними в літературі.

Важливо, щоб прийоми, які відпрацьовуються в ході майстер-класів із розвитку навичок консультування, якнайшвидше переносились у реальне життя. Якщо цього не відбудеться, то майстер-клас стане просто цікавим «острівцем» у морі реального життя: він не буде відображати саме це життя.

Навчання консультувати, як і будь-який інший вид навчання, – це процес, який триває упродовж усього життя. Неможливо навчитися всім навичкам за один раз. А крім того, консультанти відповідно до власного особистісного розвитку, прагнуть модифікувати і свій підхід до роботи [21].

У сучасній психологічній науці тренінг має велике значення, оскільки є спеціальною технологією, що допомагає людині краще усвідомити власний внутрішній світ, зробити своє життя успішнішим, навчитися керувати власними бажаннями та діями.

Об'єктом впливу психологічного тренінгу є особистісні та професійні якості, уміння, властивості, здібності та установки, що проявляються у спілкуванні психолога з клієнтом.

Навчальна дисципліна «Основи психологічного консультування» призначена для підготовки фахівців із психології з метою ознайомлення з технологію психологічного консультування, розкриття її специфіки у роботі з різними категоріями клієнтів та їх запитами; сприяння оволодінню системою знань про методи психологічного консультування; практичному опануванню основами психологічного консультування.

Посібник має на меті допомогти студентам (консультантам-початківцям) засвоїти основні навички та уміння сучасної практичної

психології, зокрема, з допомогою тренінгу, необхідні для організації та проведення психологічних консультацій.

Метою тренінгу для консультанта-початківця є підвищення рівня його компетентності зі встановлення терапевтичних стосунків з клієнтом, використання мотиваційних стратегій консультування, розвитку навичок та вмінь консультування, особливостей завершення стосунків з клієнтом тощо.

Практикум спрямований на вирішення наступних завдань:

- забезпечити тісний зв'язок теоретичного та практичного матеріалу;
- сформувати початковий досвід щодо практичної діяльності психолога-консультанта;
- розвивати професійні компетентності в галузі практичної психології;
- формувати у студентів внутрішню професійну мотивацію, навички професійного спілкування.

Навчальний практикум у формі тренінгу створено з метою оволодіння практичними аспектами психологічного консультування, яким зможе скористатися і студент, і практикуючий психолог. Ми спробували показати, що саме і як саме необхідно робити для встановлення психологічного контакту з клієнтом, як організувати психологічну бесіду, правильно вислухати скарги клієнта та надати психологічну підтримку, з'ясувати пріоритети та цінності клієнта, його ресурси та можливості для розв'язання власної проблеми. На тренінгу запропоновано ряд практичних вправ, які дадуть змогу набути практичних навичок та вмінь стосовно ведення психологічного консультування.

Навчальним практикумом можна скористатися як в умовах освітнього процесу, так і для самостійного опанування практичних аспектів психологічного консультування.

Тренінгові форми навчання передбачають отримання знань не в готовому вигляді, а в результаті активної взаємодії учасників, і, на відміну від традиційних, охоплюють весь потенціал людини.

Тренінг[2] для консультанта-початківця складається з десяти занять. Проводиться в спеціально підготовленому приміщенні. Передбачає можливість вільного переміщення учасників, наявність необхідного обладнання (столи, стільці, фліп-чарт, фломастери, олівці, маркери, стікери тощо).

2 Враховуючи те, що студенти-психологи уже опанували курс «Теорія та практика соціально-психологічного тренінгу», тому в практикумі не висвітлена низка питань, які стосуються організації та проведення тренінгу.

ЗАНЯТТЯ 1. «ПІДЛАШТУВАННЯ: ФОКУС УВАГИ ТА КАЛІБРУВАННЯ (ВСТАНОВЛЕННЯ РАПОРТА) [11]»

Треба чітко пам'ятати, що порадою людину не змінити. Порада та консультація переслідують зовсім різні цілі.
Ролло Мей «Мистецтво психологічного консультування»

Міні-лекція. 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 установки учасників консультування (консультант і клієнт) стосовно одне одного, і спосіб їхнього вираження.

Основні параметри консультативного контакту:

- емоційність (консультативний контакт скоріше емоційний, ніж когнітивний, він передбачає дослідження переживань клієнтів);
- інтенсивність (оскільки контакт передбачає відверті стосунки й взаємний обмін переживаннями, він не може не бути інтенсивним);
- динамічність (при зміні клієнта міняється й специфіка контакту);
- конфіденційність (зобов'язання консультанта не поширювати відомості про клієнта сприяє довірі);
- надання підтримки (постійна підтримка консультанта забезпечує стабільність контакту, що дозволяє клієнтові ризикувати й намагатися поводитися по-новому);
- сумлінність.

Якість консультативного контакту залежить від двох важливих факторів: терапевтичного клімату і навичок консультанта (вербальних і невербальних) у підтримці спілкування.

Створювати взаємну довіру – значить створювати терапевтичний клімат, що сприяє обговоренню значущих проблем. Це – обов'язок консультанта. Успішність створення терапевтичного клімату зумовлена особистісними якостями консультанта та його ставленням до консультування.

Фокусування (концентрування) – навичка, яка дозволяє розвивати усвідомлення багатьох чинників, пов'язаних з проблемою, організовувати мислення в конкретно визначеному напрямі.

А. Айві [1] виділяє **6 типів фокусу**:

1) **фокус на клієнтові** – найбільш уживаний, бо особистість клієнта є центральною ланкою роботи консультанта (потрібно весь час

звертатися по імені до клієнта, оскільки повторення імені створює умови як для індивідуалізації контакту, так і для підсилення його інтимності та унікальності), клієнт – це центральна фігура);

2) **фокус на головній темі або проблемі** – використовується тоді, коли, маючи сприятливий прогноз щодо рівня розвитку особистості клієнта, консультант **допомагає йому прояснити досить складну життєву колізію**, в розумінні якої той відчуває труднощі;
3) **фокус на інших людях** – виникає на етапі прояснення проблемних ситуацій, а також в процесі роботи, особливо коли йдеться про конфліктні взаємини з іншими людьми;
4) **фокус на психотерапевтичних стосунках консультанта з клієнтом** – оживляє інтерв'ю, тримає співпрацю в ситуації «тут і тепер». Наприклад, Консультант: «Наша з вами робота вже дала перші результати, та щоб вона стала ефективнішою...»;
5) **фокус на консультанті** – зумовлений необхідністю дати непряму пораду чи зразок переживань, котрий стане у пригоді. Наприклад, Консультант: «Мій досвід роботи з подібними ситуаціями...»;
6) **культурно–конкретний фокус** – вписання в культурний контекст того, про що йде мова. Наприклад, Консультант: «Сьогодні ви розгублені, не знаєте яку професію обрати. Давайте поміркуємо, що пропонує наше сьогодення, як ви це відчуваєте?».

Концентрування використовується на 3-4 етапах консультативного процесу, для того щоб почати обговорення або для підведення підсумків [11].

Щоб краще налаштуватися на спілкування з людиною, засвоїти її «комунікативний діалект», слід уважно спостерігати за тим, що вона переживає та як це проявляється в її фізіологічних реакціях і поведінці.

Тому спостереження є центральним компонентом діяльності консультанта. Він не тільки помічає характерні реакції партнера, але й свідомо їх сканує, аби яскравіше відчути те, про що йдеться. Така індивідуальна діагностика клієнта триває упродовж всього контакту.

Калібрування – це процес, за допомогою якого консультант здійснює підлаштування до несловесних сигналів клієнта, котрі свідчать про особливості його актуального стану. Точне калібрування вимагає сенсорної чутливості, тобто здатності помічати зміни (навіть дуже дрібні і, на перший погляд, несуттєві) в таких елементах, як: положення тіла, повороти голови та інших частин тіла, жести та вираз обличчя, мімічні рухи, дрібні рухи очей, зміни величини зіниць та вологості очей, характерні

рухи губ та брів, колір шкіри, дихання, гучність та інші якості голосу, наголоси і темп мовлення тощо [11].

Треба вміти розфокусовувати увагу. Розфокусування передбачає: 1) сприймання людини або події цілком, начебто периферійним зором, ні до чого не прив'язуючись конкретно; 2) не коментувати і не оцінювати, а просто помічати; 3) одночасно сприймати і зовнішні (від навколишнього світу), і внутрішні (свої тілесні відчуття) сигнали. Чому так важливо бути розфокусованим, тобто мати так званий перший тип уваги нейролінгвістичного програмування (НЛП)? Тому що другий тип уваги, або концентрована увага, передбачає чітке утримання фокусу сприймання на якомусь певному предметі та його оцінку з власного досвіду. А консолідація досвіду вимагає багато енергії і веде до втрати великої кількості інформації, збіднюючи сприйняття того, що актуально відбувається. Людське сприймання влаштоване таким чином, що перший і другий типи уваги весь час змінюють один одного. Людину мимовільно (перший тип) захоплюють якісь певні реалії буття, щоб потім утримуватись в довільній увазі (другий тип) до прояснення або класифікації сприйнятого. Розфокусування уваги як процес забезпечує напрям, орієнтацію в ситуації, зосередження уваги – продуктивність [11].

Тільки розфокусована увага дає можливість сприймати ситуацію в багатстві її проявів. За А. Айві основними патернами[3] для калібрування на початку інтерв'ю виступають [1]:

- контакт очей (розширення зіниць – реакція зацікавлення, і навпаки);
- мова тіла (поза, темп дихання, вираз обличчя, рух очей, жести рук, рух голови, положення кінцівок, швидкість і ритм рухів, постукування руками або ногами тощо);
- характеристики мовлення (висота голосу, швидкість та ритм мовлення), використання певних слів, говорить конкретно чи абстрактно, про можливості чи про необхідність (повинен, змушений, потрібно), про себе чи про інших;
- дотримання теми (простежується чи ні?), кількість основних змін теми (чи була вибіркова увага до якогось певного аспекту?).

3 Патерн в психології – це шаблон реакцій людини або закономірність (система) створення стереотипних дій. Кожен день людям в спілкуванні один з одним, допомагають мовні патерни – це шаблони пропозицій, реакцій на різні питання і твердження, також людям допомагають розумові патерни, наприклад, коли сприйняття світу відбувається за допомогою стереотипів – узагальнення.

Щоб підтримувати орієнтацію на калібрування та рапорт[4] під час консультації, деколи корисно відповідати собі на запитання:

– Наскільки я розфокусований та настроєний на сприйняття партнера? Як я дізнаюся, що мій партнер мене розуміє і зацікавлений в нашій розмові? Як я дізнаюся, що мій партнер співпрацює зі мною в розв'язанні цієї проблеми?
– В якому внутрішньому стані перебуває мій партнер? Які зовнішні ознаки свідчать про це?
– Чи конгруентним є мій партнер у всіх його проявах ? [1, с. 36].

ПРАКТИКУМ

ЗАВДАННЯ 1. «КАЛІБРУВАННЯ» [11]

Мета. Розвиток навичок калібрування.

Методика. Візуальне калібрування «згоди»/«незгоди». Учасники працюють у «п'ятірках» 15-17 хв. Четверо калібрують реакції одного – піддослідного (він стоїть перед ними).

1-й крок. Піддослідному ставлять кілька запитань, які потребують відповіді «так» / «ні», на які група вже знає відповіді. Він повинен просто «думати» про відповідь, не озвучуючи її. Наприклад, якщо проводить калібрування 20-річного хлопця на ім'я Павло, то можна поставити запитання: Вас звати Павло? Анатолій? Вам 18 років? Вам 22 роки? живете в Україні? Польщі?... Сьогодні п'ятниця? Субота? Надворі зима?... Ви одягнені в куртку? Ваш светр зеленого кольору?...? тощо. Запитують доти, доки всі члени мікрогрупи не відкалібрують якісь характерні деталі, що супроводжують думки Сергія про «так», або «ні».

2-й крок. Коли індикатори згоди/незгоди встановлено, можна переходити до запитань, на які група не знає відповіді. Наприклад, «Ти маєш молодшого брата?», «В тебе є собака?», «Ти живеш у комунальній квартирі? На 4 поверсі?» тощо. Кожен член групи диференціює невербальні реакції піддослідного і самостійно записує відповідь «так» або «ні» до свого протоколу. Потім група просить Сергія підтвердити правильність висновків. Якщо члени групи припускаються багатьох помилок, їм варто обмінятись досвідом своїх спостережень, повернутися до першого кроку, щоб уточнити необхідні індикатори. Коли група навчилась зчитувати інформацію цієї людини, то місце піддослідного займає хтось інший. Вправа повторюється.

4 Глибоке почуття взаємної довіри і легкості, яке сприяє хорошому контакту та досягненню спільно визначеної мети, називають рапортом. По суті це динамічне утворення, яке виникає в процесі комунікації і характеризується підвищенням рівня взаєморозуміння людей, узгодженням їх взаємодії. Рапорт складається з двох фаз: підлаштування та ведення.

Обговорення. Після виконання завдання учасники повертаються в коло та діляться труднощами, з якими вони зустрілися під час роботи в групах, а також у довільній формі відповідають на запитання: Що хотілося зробити по-іншому? Які питання хотілося поставити клієнту? Наскільки було легко чи важко слухати?

ЗАВДАННЯ 2. «КАЛІБРУВАННЯ КОНТРАСТНИХ СТАНІВ» [11]

Мета. Розвиток навичок калібрування контрастних станів.

Методика. Учасники працюють в парах (1-й-«А», 2-й-«Б») по 5-7 хв. на кожну гру.

1. «А» намічає три емоційно різних стани (наприклад, цікавість, нудьгу, довіру, скептицизм, байдужість, горе, радість тощо), або простіше – згадує: 1) зустріч з приємною людиною, 2) зустріч з неприємною людиною і 3) зустріч з нейтральною людиною тощо). «Б» налаштовується на спостереження.
2. «А» входить в стан №1, згадуючи якусь подібну ситуацію, де цей стан ним переживався, і утримує його деякий час для спостереження Потім говорить «Це – перший стан» і повертається до нейтрального стану (для цього потрібно добре струсити з себе попередній образ). Далі «А» так само входить і демонструє стан № 2 і № 3.
3. «Б» калібрує кожен стан за невербальними проявами. «А» демонструє по черзі кожен стан, поки «Б» не скаже, що запам'ятав.
4. «Б» відвертається від «А»; «А» вибирає один зі станів і входить в нього, нічого не повідомляючи; «А» дає сигнал «Б» повернутися, і «Б» визначає, в якому (№ 1, № 2, № 3) із станів перебуває «А». Вправа продовжується до тих пір, поки «Б» не визначить той чи інший стан, який «одягає» на себе «А» кілька разів підряд.
5. Наступний крок виконується по схемі пункту 4, але «А», входячи в якийсь стан, щось розповідає, наприклад, відомий дитячий віршик. «Б», не дивлячись на «А», калібрує його стан по голосу. Вправляння в калібруванні по голосу продовжується, поки «Б» не отримає кілька правильних відповідей підряд.
6. Учасники міняються місцями.

Обговорення. Після виконання Завдання учасники повертаються в коло та діляться труднощами, з якими вони зустрілися під час роботи в парах, а також у вільній формі відповідають на запитання: Що хотілося зробити по-іншому? Які питання хотілося поставити клієнту? Наскільки було легко чи важко слухати?

МІНІ-ЛЕКЦІЯ. «РАПОРТ»[5]

Встановлення рапорту – передумова того, щоб клієнти повірили,
що ви можете допомогти їм здійснити такі зміни,
які покращать якість їхнього життя.
Л. Кемерон-Бендлер

В літературі термін «рапорт» вживається в широкому сенсі близьких міжособистісних відносин, що базуються на інтелектуальній і емоційній спільності.

С.В. Васьківська зазначає, що для того щоб створити рапорт, консультант насамперед повинен бути у рапорті з самим собою, тобто налаштуватися на роботу, мати відповідний ресурсний стан, бути конгруентним самому собі та ситуації [7, С. 61].

Те, що консультант, готуючись до консультації, має потурбуватись в першу чергу про свій робочий стан, часто замовчується, бо начебто це само собою зрозуміло. Однак рапорт з собою є першим і чи не найважливішим атрибутом консультативної взаємодії. Якщо у внутрішньому світі консультанта існує конфліктність, це одразу відчує клієнт: у консультанта знижується точність сприймання, зростає кількість заплутаних (незрозумілих, неоднозначних) повідомлень, виникають непорозуміння та відчуженість. Не зайвим буде нагадати, що, починаючи працювати з людиною, потрібно залишити за порогом консультативної кімнати власні щоденні турботи, мати врівноважений емоційний стан, чітке мислення, почуватись вільно та спокійно, відчувати доброзичливість до людей, любов до обраної справи, усвідомлювати свій творчий потенціал [7].

В освіті, терапії, консультуванні, бізнесі, торгівлі та тренінгу рапорт є істотним для встановлення тієї атмосфери довіри, конфіденційності та участі, в якій люди можуть взаємодіяти вільно. Що ми робимо для того, щоб встановити рапорт з людьми, як ми створюємо відносини довіри і чуйності, і як ми можемо посилювати свої природні вміння? Щоб отримати практичну, а не теоретичну відповідь, поставимо питання по-іншому. Як ви дізнаєтеся, коли двоє людей перебувають у рапорті?

Мова рухів тіла і тон голосу є більш важливими. Ви могли помітити, що люди, які знаходяться в рапорті, мають тенденцію до того, щоб віддзеркалювати і відповідати один одному позою, жестами і поглядами. Це схоже на танець, в якому кожен партнер відгукується і віддзеркалює

5 Поняття рапорту в НЛП. URL: https://vvilana.livejournal.com/4555.html

рухи іншого своїми власними рухами. Вони залучені в танець взаємної чуйності. Мови рухів їх тіл взаємно доповнюють один одного.

Приєднання і ведення – основні ідеї НЛП щодо комунікації. Вони включають в себе побудову рапорту зі співрозмовником на підставі поваги до його моделі світу і є ефективним інструментом впливу на партнера з комунікації.

Для того, щоб приєднатися й успішно вести співрозмовника, вам треба уважно слідкувати за ним і бути достатньо гнучким у своїй поведінці і реакціях. Іноді не вдається одразу встановити успішний рапорт. Причини цього можуть бути різними. Однак однією з основних є те, що ви і ваш партнер маєте різні репрезентативні системи.

Підлаштування або приєднання – це встановлення і підтримання рапорту з клієнтом упродовж певного проміжку часу шляхом вживання в його реальність через його невербальні прояви, емоції, думки, побажання. Технологічно це виглядає як акуратне, ненав'язливе, часто завуальоване, приховане повторення основних поведінкових патернів співрозмовника.

Чому так важливо «приєднатися» до партнера за позою, жестом, інтонацією голосу, темпом тощо? Справа в тому, що взаємодія людей в комунікації визначається не стільки словами, скільки невербальним впливом (інтеракція, зараження, навіювання). В живому спілкуванні ми передаємо один одному своє бачення навколишньої дійсності в усьому багатстві відтінків та переживань, які вона в нас пробуджує. Ця інформація в більшості має першосигнальну природу, тобто формується не стільки через знак (слово), скільки завдяки роботі сенсорних каналів, через відчуття та сприймання. Передаючи свої враження, людина «малює» всіма можливими для неї невербальними засобами образи того, про що говорить, і щоб розуміти її, розмовляти з нею однією мовою.

Таким чином, «засвоївши діалект» клієнта, тобто здійснивши підлаштування, консультант має більше шансів почути і бути почутим. Коли люди не збігаються в позі, жестах, характеристиках голосу, ритмічності проявів, вони порушують комунікацію. Інколи в цьому є потреба, зокрема, якщо спілкування небажане, або доцільно кардинальним чином змінити його хід.

Однак основне Завдання консультативної практики – налагодити взаємодію і тому консультант не чекає, поки почнеться спонтанна синхронізація, а, не гаючи часу, ініціює підлаштування до клієнта. Беручи активну роль на себе, він дозволяє своєму партнеру залишатися самим собою, таким чином суттєво полегшуючи початок бесіди. Синхронізація

з партнером, тобто підлаштування під його «параметри» спілкування, дає кілька позитивних результатів. З одного боку, партнер сприймає таку поведінку як крок назустріч («ми схожі»).

З іншого боку, він несвідомо починає сприймати консультанта як своє «відображення», а собі людина довіряє більше, ніж будь-кому.

СТВОРЕННЯ РАПОРТУ

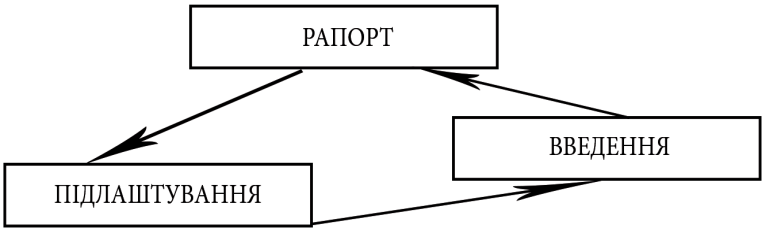


Рис.1. Створення рапорту

Консультант спочатку «підлаштовується, а потім веде» комунікацію. Ефект досягається завдяки ледь помітним змінам пози, жестів, темпу, характеристик голосу, за якими, знаходячись в хорошому рапорті, несвідомо йде клієнт.

Краще підлаштовуватися до найбільш несвідомих патернів поведінки партнера (дихання, кліпання очима, тілесний ритм) або модифікувати його рухи (краще дрібні рухи рук, міміки) таким чином, щоб це не виглядало як мавпування. Наприклад, 1) повторювати в іншій половині тіла, або 2) здрібнювати-укрупнювати – замість руху рукою, рухати пальцями чи корпусом, 3) повторювати подібні жести через невеликий проміжок часу тощо. Засновники нейро-лінгвістичного програмування (НЛП) не радили користуватися прямим відображенням у підлаштуванні до клієнтів, що переживають важкі душевні стани [11].

Тобто, якщо рапорт з'явився, то з'являється ведення: ви міняєте своє положення і людина йде за вами. Ви змінили позу – і вона теж, ви зменшили швидкість мовлення – і вона сповільнила, ви заспокоїлися – і вона розслабилася.

Наприклад, було з вами в компанії: один починає позіхати, і інші слідом за ним. А спробуйте посидіти поруч з сонним знайомим – теж в

сон хилить. До речі, при хорошому рапорті, зазвичай, навіть неможливо зрозуміти, хто саме веде – просто народжується загальний рух, з'являються загальні напрями для ідей і спільні теми для спілкування.

Ведення – один з основних інструментів впливу: ви входите в рапорт і дружно рухаєтеся в потрібний бік. Тобто, якщо рапорт з'явився, то з'являється ведення: ви заспокоїлися – і інший розслабився. На високих рівнях рапорту можливі навіть синхронні рухи. Ви піднімаєте руку – і інша людина піднімає, ви рухаєте вказівним пальцем правої руки – і вона теж. Тому ведення по руху добре використовувати для перевірки наявності рапорту. Наявність ведення – ознака рапорту. Тобто, якщо є рапорт – то можете вести, якщо вести не можете – рапорту немає.

ЗАВДАННЯ 3. «ПІДЛАШТУВАННЯ 1-ГО ПОРЯДКУ» [11]

Мета. Розвиток навичок калібрування контрастних станів.

Методика. Працюючи в «трійках», потренуйте підлаштування 1-го порядку (поза, жести, мовлення):

- Намагайтеся займати такі ж пози, як і у вашого партнера.
- Досліджуйте та використовуйте мовленнєві особливості співрозмовника: гучність голосу, темп, інтонацію тощо.
- Слідкуйте за жестами та модифікуйте їх так, щоб це не було явним копіюванням, щоб ваш партнер не подумав, що ви передражнюєте його. Дотримуйтесь загальних тенденцій: якщо він сидить в закритій позиції, займіть закриту позицію, але в іншій формі (замість рук – перехрестіть ноги, або з'єднайте кінчики пальців).
- Пам'ятайте! Краще віддзеркалювати дрібні рухи (рук, міміки та ін.), бо вони менш усвідомлені, і тому партнер може не помітити імітації. Варто вловлювати загальні тенденції, а не наслідувати буквально. Будь-який рух можна вміло модифікувати. Так, замість того, щоб почесати підборіддя, як ваш партнер, можна просто торкнутись брови чи волосся, ніби поправляючи його.

Обміняйтесь ролями так, щоб всі спробували себе у всіх позиціях – консультанта, клієнта, спостерігача.

Обговорення. Обговоріть набутий досвід спочатку в «трійках», а потім у загальному колі.

ЗАВДАННЯ 4. «МОВЛЕННЯ НА ВИДИХУ» [7]

Мета. Навчитися підлаштуватися до дихання партнера.

Інформаційне повідомлення. Представники НЛП дослідили, що людина говорить на видиху, тому мовлення, яке звучить на фазі видиху

слухача, скоріше сприймається ним як «своє», ніж те, що надходить на фазі вдиху.

Методика. Спробуйте потренуватися в підлаштуванні до дихання партнера. Попрацюйте в «трійках» (консультант, клієнт, спостерігач), Клієнт має вільно сидіти, дихати в своєму звичайному ритмі та слухати консультанта. Спостерігач намагається дихати в унісон з клієнтом та відбивати ритм його дихання рукою так, щоб це не особливо впадало в очі клієнтові, але було в полі зору консультанта. Консультант, підлаштовуючись до дихання клієнта, намагається розповідати будь-що, але таким чином, щоб говорити здебільшого на видиху клієнта. За необхідності він користується допомогою спостерігача.

Для набуття досвіду мовлення на видиху учасники тричі міняються ролями.

Обговорення. Обговоріть набутий досвід спочатку в «трійках», а потім у загальному колі.

ЗАВДАННЯ 5. «ФОРМУВАННЯ ТАКТИКИ І СТРАТЕГІЇ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КЛІЄНТА» [7]

Мета. Навчитися досліджувати проблеми клієнта.

Методика. Групова робота в колі. Учасники визначають, хто з них виконуватиме ролі «консультанта» і «клієнта» під час рольової гри, а хто спостерігатиме за процесом та за необхідності надаватиме допомогу консультантові.

Завдання. Провести дослідження проблеми клієнта. Відчуваючи труднощі, консультант має право на кілька хвилин взяти тайм-аут, щоб скористатися допомогою групи та отримати необхідні підказки щодо ключів розвантаження чи визначення подальших напрямів розблокування. Після обговорення консультативний процес продовжується [11].

Обговорення. Які труднощі виникали у консультанта при виконанні завдання? Обговоріть набутий досвід..

ЗАВДАННЯ 6. «ФОРМУВАННЯ РАПОРТУ» [7]

Мета. Навчання встановлювати рапорт.

Методика. Провести кілька психогімнастичних вправ на дзеркальне відображення. Наприклад, а) люди стають один навпроти одного, визначають ведучого, який деякий час копіює позу, рухи, міміку партнера; б) виставивши руки долонями навпроти долонь партнера, але не торкаючись їх, ведучий починає здійснювати паси, партнер повторює за ним. Вправа продовжується до тих пір, поки не з'явиться відчуття синхронності в рухах.

В «трійках» (консультант, клієнт, спостерігач) по колу провести короткотривалі етюди спілкування на вільну або задану тему (див. додаток А). Після цього учасники обговорюють питання: Чи існує між нами рапорт? Що мені потрібно сказати або зробити, щоб створити кращий рапорт? Чому клієнт змінив позу, голос, дихання тощо? Закінчивши спілкування, обмінятись враженнями (3-5 хв.).

Обговорення. Які труднощі виникали у в «парах», під час виконання завдання? Обговоріть набутий досвід.

ПРИТЧА «ОБРАЗА»

Інформація. Особливість притчі полягає в тому, кожна людина сприймає її по різному, залежно від рівня її індивідуального розвитку. Кожна притча – вияв духовного досвіду людей, який сприймається відразу на декількох рівнях: інтелектуальному, емоційному та ментальному. Будь-яка притча несе в собі величезний сенс і змушує людей задуматися про різні аспекти свого життя й своїх вчинків.

Один чоловік почав публічно ображати мудреця:

– Ти безбожник! Ти п'яниця! Мало не злодій!

У відповідь на це мудрець лише посміхнувся.

Юнак, який спостерігав цю сцену, вирядженій у розкішний одяг, запитав мудреця:

– Як же ти можеш терпіти подібні образи? Невже тобі не прикро?

Мудрець знову посміхнувся. І сказав:

– Ходімо зі мною.

Юнак пішов за ним у запилену комору.

Мудрець запалив скіпку і почав ритися в скрині, в якій знайшов абсолютно нікчемний дірявий халат. Кинув його юнакові й сказав:

– Приміряй, це тобі личить.

Юнак зловив халат, оглянув його й обурився:

– Навіщо мені ці брудні обноски? Я, начебто, пристойно вдягнений, а от ти, напевно, з'їхав з глузду! – І кинув халат назад.

– Ось бачиш, – сказав мудрець, – ти не захотів приміряти лахміття. Точно так само і я не став приміряти на себе ті брудні слова, які мені жбурнув той чоловік.

Не варто приміряти на себе образи – це те саме, що й приміряти лахміття, яке нам жбурляють.

Джерело: з інтернету.

Матеріал: Психологічна Студія Сенс https://www.sens.lviv.ua/

ЗАНЯТТЯ 2. «НЕВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ»

Вчіться не дивитися, а бачити. В. Шекспір
Заговори, щоб я тебе побачив. Сократ
Слова – ключі до серця. Китайське прислів'я

Міні-лекція. Одна з найважливіших умов ефективної роботи психолога – успішний контакт із клієнтом. Гарантія такого контакту – професійне володіння не лише вербальними засобами, але й такими найважливішими невербальними засобами, як тон голосу, візуальний контакт (контакт очей), паузи тощо.

Вербальний контакт. Засоби підтримки вербального контакту досить умовно можна поділити на прямі й непрямі. До першої групи зарахуємо всі ті форми звертання консультанта до людини, яка прийшла на прийом, які спрямовані на встановлення з нею довірливих і відвертих стосунків – підбадьорювання, похвалу, вираження підтримки тощо. Необхідність використання таких форм звертання з боку консультанта виникає в різних випадках: на початку бесіди, щоб налагодити контакт і зняти напругу; у ситуації, коли обговорюються занадто важливі або делікатні питання; коли клієнт розчарований або плаче. Одним із найважливіших вербальних засобів, спрямованих на підтримку контакту, є використання імені клієнта. Саме згадування імені людини, зазвичай, працює на контакт із нею.

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 у співрозмовника відчуття, що його уважно слухають і розуміють[6].

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.

Невербальне спілкування – це система знаків, які використовуються в процесі спілкування і відрізняються від мовних засобами та формою вираження.

6 Цимбалюк І. М. Ц Психологічне консультування та корекція. Модульно-рейтинговий курс: Навч. посіб. Київ : ВД «Професіонал», 2005. 656 с.

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

1. **Тілесний контакт,** який виявляється в різних формах – рукостискання, підштовхування, поплескування, погладжування.
2. **Дистанція** між співрозмовниками. Відстань між учасниками ділового спілкування свідчить про його формальність або неформальність, про ставлення партнерів один до одного, про ступінь зацікавленості в розмові.
3. **Орієнтація**, тобто положення людей, які стоять або сидять, по відношенню один до одного. Орієнтація може змінюватися залежно від ситуації та свідчити про ступінь суперництва або співпраці.
4. **Зовнішній вигляд**. Основна мета – повідомлення про себе. Через імідж ділові партнери інформують оточуючих про свій соціальний статус, види діяльності, самооцінку тощо.
5. **Поза тіла**[7]. 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 відтворювати позу й поведінку консультанта. Так, якщо психолог напружений, відчуття напруги й невпевненості 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 люди навколо одразу починають робити те ж саме. Наявність такого контакту створює величезні можливості для консультанта, який може спробувати опосередковано вплинути

7 Пункти: 5, 7, 9, 10, 11. Цимбалюк І. М. Психологічне консультування та корекція. Модульно-рейтинговий курс: Навчальний посібник. Київ : ВД «Професіонал», 2005. 656 с.

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, спричиняє і зміну психологічного стану (корекція психологічних станів через вплив на тіло є сутністю одного із сучасних напрямів психотерапії, що дістав назву «тілесно орієнтована терапія».

6. **Кивок головою** використовується для схвалення або підтвердження чогось, а також як сигнал, який дає партнеру основу для вступу в діалог.
7. **Вираз обличчя.** Професіоналові слід стежити за виразом свого обличчя. Найкраще, якщо на обличчі буде доброзичливість та увага. 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.

8. **Жести** можуть бути не досить виразними, наприклад, рухи голови або тіла, але використовуються разом з мовленням для того, щоб щось виділити в ньому, підкреслити, а іноді й замінити вербальне висловлювання.
9. **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 очі 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 у 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.

10. **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 почуває й контролює свій тон, має сенс спеціально потренуватися з партнером, який може дати точний зворотний зв'язок.

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 мовлення консультанта точно так само, як і у випадку зі змінами пози тіла, можуть призвести до зміни стану клієнта. Як правило, гучність голосу й темп мовлення в консультанта й клієнта збігаються; якщо ж останній занадто збуджений, це одразу впливає на те, 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, нормалізувати в такий спосіб свій психологічний стан.

11. **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.

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.

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

Але слід пам'ятати, що реакція співрозмовника залежить від:

- його статі, анатомічних особливостей і типу;
- ступеня інтровертивності або екстравертивності характеру;
- психологічних, фізичних та духовних потреб;
- ступеня його рухливості;
- національних особливостей;
- рівня культури та вихованості;
- місця проведення розмови.

Все це надає змогу зробити висновок, що якщо ви бажаєте досягнути певних результатів у взаємостосунках з партнерами, співрозмовниками або просто з колегами, то вам необхідно оволодіти основами невербального, тобто безмовного спілкування. Як писав англійський письменник Честерфілд у листі до свого сина: «Вміння читати набувається читанням книг, але більш необхідне вміння – пізнання світу – можна набути лише читаючи людину та вивчаючи найрізноманітніші її видання».

Однак не варто свідомо концентруватися на мові тіла, якщо тільки ви не є великим її знавцем, тому що рухи вашого тіла можуть здатися вашому співрозмовнику неприродними. Розумніше звернути увагу на певні жести, що можуть подати співрозмовнику зовсім небажаний сигнал. Наприклад:

– схрещені на грудях руки вказують на те, що ви невпевнені чи захищаєте себе від співрозмовника;
– уникнення погляду співрозмовника говорить про те, що ви налякані чи не кажете правди;
– поспішні і наполегливі кивки головою – знак нетерпіння, хоча в звичайній ситуації кивок сигналізує про згоду;
– напруга м'язів обличчя може свідчити про те, що ви нервуєте чи просто глибоко ображені. Головне тут – губи. Спробуйте відчути, чи не напружилися м'язи вашого обличчя і, якщо необхідно, докладіть усіх зусиль до того, щоб їх розслабити.

Адже спілкування між людьми відбувається не лише на вербальному рівні, а й на невербальному. Кожне слово, міміка, жест, інтонація, тембр і гучність голосу, дотик і дії партнерів несуть інформацію. За дослідженнями А. Меграбіана, у спілкуванні 7% інформації передається за допомогою слів; 38% – звуковими засобами (включаючи тембр та інтонацію голосу, силу звуку), 55% – жестів. У зв'язку з цим не можна не погодитися зі словами Публіція: «Говоримо ми голосом, а розмовляємо всім тілом».

Відповідність вербального повідомлення людини її справжнім бажанням, цінностям і переконанням, які проявляються невербально, прийнято називати комунікативною конгруентністю.

Іншими словами, комунікативна конгруентність – це відповідність того, що говорить людина, тому, як вона це говорить. Людині іноді властиво говорити не зовсім те, що вона хотіла би сказати в даному випадку. І свою незгоду з усними словами вона так чи інакше відображає в характеристиці мовлення і передає невербально. Наприклад, учасник тренінгу (клієнт під час консультування – доповнено нами) говорить: «Я готовий поговорити про це». При цьому відкидається на спинку стільця, дивиться в сторону, кладе ногу на ногу і складає руки на грудях. У цьому повідомленні учасник хоча і дав вербальну згоду, але також повідомив, що він не зовсім згоден зі своїм твердженням, що розмова не буде йому приємною, що він насторожений і закритий, а обговорення даної теми в даний момент буде небажаним [11].

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 (squarely). Фізична обстановка повинна давати змогу консультантові й клієнтові бачити один одного повністю.
2. Бути у відкритій позі (open posture). 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 нахилятися (to lean) 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 (eye contact) 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 (relaxed). 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.[8]

НЕВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ [21][9]

ВПРАВА 1. «ВИКОРИСТАННЯ МОВЧАННЯ» [21]

Мета. Надання учасникам можливості досліджувати зоровий контакт і мовчання.

Методика. Робота в парах. Протягом 5 хвилин усі повинні сидіти в повній тиші і виконувати такі дії:

- підтримувати постійний зоровий контакт;
- мовчати при відсутності зорового контакту;
- спілкуватися за допомогою міміки обличчя.
- Під час цього п'ятихвилинного інтервалу учасники повинні усвідомити свої почуття стосовно того, що відбувається. Вони повинні відслідковувати такі почуття:
- що для них є комфортним у мовчанні;
- що для них є джерелом дискомфорту в мовчанні;
- які дії, на їхню думку, сприяють посиленню почуття дискомфорту під час мовчання;
- ситуації, у яких вони почували потребу відводити погляд від своїх партнерів.

Через 5 хвилин учасники, залишаючись у тих же парах, повинні обговорити цю вправу. У їхнє Завдання входить дослідження того, як вони використовують мовчання в рамках терапевтичних взаємин, а також того, які труднощі в них виникають під час мовчання. Члени групи повинні звернути увагу на те, чи властиво їм продовжувати фрази за іншими. Крім того, вони повинні спробувати визначити, що саме робить для них мовчання нестерпним, а також, як можна зробити мовчання терапевтичним.

8 Цимбалюк І. М. Психологічне консультування та корекція. Модульно-рейтинговий курс: навч. посіб. Київ : ВД «Професіонал», 2005. 656 с. С. 86-87

9 Низку вправ взято з джерела Р.П. Федоренко, К.І. Шкарлатюк [2012]. Зауважимо, що аналогічні вправи розміщені в джерелах Н.В. Волинець [2017] та І.В. Кулик [2018].

Через 10 хвилин усі учасники знову збираються в загальне коло, обговорюють результати вправи і намагаються виділити і негативні, і позитивні аспекти мовчання в консультуванні. Особливу увагу група повинна приділити питанню значущості мовчання в консультуванні – особливо значущості мовчання консультанта. Доведено, що найбільш ефективне консультування характерне тим, що значну частину часу консультант мовчить.

Обговорення. Усі члени групи почергово повідомляють, що цінного вони набули в результаті виконання вправи. У цьому обговоренні тренер виступає як фасилітатор.

ВПРАВА 2. «КИВАННЯ ГОЛОВОЮ» [21]

Мета. Дослідження одного окремо взятого елементу невербальної комунікації – кивання головою.

Методика. Вправа передбачає роботу з одним окремо взятим аспектом невербальної комунікації.

Тренер просить усіх учасників розподілитися на пари. Один із членів пари стає «оповідачем», інший – «слухачем». Завдання «оповідачів» в тому, щоб повідомляти про щось своїм «слухачам» протягом 5 хвилин. Водночас Завдання «слухачів» – використовувати різні варіанти цього складника невербальної комунікації, а саме:

- постійно кивати головою;
- узагалі не кивати;
- кивати головою час від часу і значно перебільшено;
- кивати відповідно до власного бажання.

Вправа корисна тим, що дозволяє людям оцінити, наскільки вони «автоматично» використовують кивання головою в терапевтичних взаєминах. Адже дуже просто «заразитися» тим, що можна назвати синдромом «собаки, що біжить вслід за машиною». Мета вправи – надати учасникам можливість вибирати кількість зроблених ними кивків, а також зробити ці дії свідомо контрольованими.

Через 5 хвилин відбувається обмін ролями, і «слухачі» стають «оповідачами». Ще через 5 хвилин учасники, залишаючись у тих же парах, переходять до десятихвилинного обговорення самої вправи. Під час цього обговорення тренер може нагадати чи не нагадати учасникам, щоб вони відслідковували кількість зроблених ними кивків.

Після проведеного в парах обговорення всі учасники знову сідають у загальне коло, і тренер проводить обговорення всієї вправи загалом

і значення кивання головою в процесі слухання. Тренер бере участь у виконанні вправи, якщо є потреба.

Обговорення. Усіх учасників розбивають на пари, і вони протягом 5 хвилин обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хвилин усі учасники знову утворюють загальне коло і разом обговорюють вправу.

ВПРАВА 3. «ВИРАЗ ОБЛИЧЧЯ» [21]

Мета. Дослідження окремих елементів виразу обличчя.

Методика. Робота в парах. Обговорення якої-небудь теми й експериментування з виразом обличчя:

- протягом 5 хвилин обличчя учасників узагалі не повинні нічого виражати;
- слухаючи свого партнера, один із членів пари робить вираз свого обличчя навмисно перебільшеним;
- починає частіше моргати;
- нахиляє голову;
- змінює положення голови;
- зберігає звичайний вираз обличчя.

Кожен вираз обличчя або положення голови потрібно зберігати протягом 3–4 хвилин. Вправу можна виконувати або одночасно двома учасниками, або почергово. Мета вправи – визначити, який вираз обличчя допомагає в процесі слухання, а який заважає.

Коли учасники поекспериментують із усіма запропонованими їм діями, знову утворюється загальне коло й ініціюється обговорення, що стосується ролі й доречності використання різних виразів обличчя в ході консультування й у процесі слухання. Якщо кількість учасників непарна, то тренер також повинен брати участь у виконанні вправи.

Уважаємо, що ця Вправа може слугувати джерелом досить бурхливих веселощів, і важливо дозволити людям через сміх пропрацювати власну зніяковілість. Через деякий час більшість заспокоюється і визнає цю вправу і корисною, і такою, що дає матеріал для міркувань. Вона допомагає учасникам усвідомити терапевтичне значення таких невербальних способів комунікації, як вираз обличчя і положення голови.

Обговорення. Усі учасники почергово говорять про те, чого вони навчилися, виконуючи вправу, і про те, що заберуть із собою в «реальне життя», не пов'язане з життям групи.

ВПРАВА 4. «ТІ, ЩО ГОВОРЯТЬ ЖЕСТАМИ»[10]

Мета. Розуміння стану партнера через його жести.

Методика. Учасники стоять один навпроти одного. «Нехай кожен з нас по черзі зробить рух, що відбиває його внутрішній стан, і ми будемо повторювати цей рух 3-4 рази, намагаючись співпереживати в стан людини, зрозуміти цей стан».

Після завершення вправи можна поставити запитання «Який, на вашу думку, стан кожного з нас?». Після того як щодо стану учасника буде висловлено кілька гіпотез, слід звернутися до нього за поясненням його дійсного стану.

Рефлексивний компонент досить органічно включається до складу кожної з вправ, що реалізуються в ході тренінгу.

Обговорення. На завершення кожної вправи, як правило, тренером, ініціюється робота над усвідомленням власних труднощів, своїх почуттів, переживань. Для цього задаються наступні питання: «Що ви відчували в ході виконання вправи?», «Що вам особливо запам'яталося?», Чому?», «Чи комфортно вам було виконувати завдання?» тощо.

ВПРАВА 5. «ІНТОНАЦІЯ»

Мета. Формування навичок інтонаційної передачі сенсу інформації.

Методика. Тренер розповідає групі про значення інтонації в передачі сенсу інформації. Членам групи дається завдання: одну і ту ж інформацію «Я радий тебе бачити» передати по колу зі зміною інтонації. Після чого члени тренінгу діляться враженнями.

Обговорення. Чи складно було виконувати цю вправу? Що заважало? Які почуття виникли у вас після виконання вправи? Який висновок ви зробили для себе?

ВПРАВА 6. «РЕКЛАМА»

Мета. Продемонструвати уміння виділяти індивідуальні особливості учасників тренінгу; завдяки чому кожен учасник отримає інформацію про себе.

Методика. Учасники повинні прорекламувати один одного як який-небудь предмет інтер'єру, побутової техніки тощо. Завдання того, хто рекламує, підібрати максимально точні слова, щоб інші учасники змогли здогадатися, про кого йде мова. Вправа дозволяє кожному отримати інформацію про те, як бачать його оточуючі.

Обговорення. Чи складно було виконувати цю вправу? Що заважало? Вам «реклама» вас сподобалася? Ваші міркування і пропозиції стосовно «реклами».

10 Філоненко М. М. Ф Психологія спілкування. Підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

ВПРАВА 7. «ПЕРЕДАЧА ПОЧУТТІВ»

Мета. Формування навичок інтонаційної передачі сенсу інформації.

Методика. Усі встають в шеренгу, потилицею один до одного, перша людина обертається до другої і передає їй мімікою яке-небудь почуття (радість, гнів, сум, здивування тощо), друга людина повинна передати наступному це ж почуття, і далі по черзі.

Обговорення. В останнього учасника запитують, яке почуття він отримав, і порівнюють з тим, яке почуття було послане спочатку, і як кожен учасник розумів отримане ним почуття.

ВПРАВА 8. «ПІДЛАШТОВУВАННЯ ЗА НЕВЕРБАЛЬНИМИ ОЗНАКАМИ»

Мета. Навчитися підлаштовуватися до партнера по спілкуванню.

Методика. Заготуйте заздалегідь 6 карток з невербальними характеристиками: «поза», «жести», «дихання», «гучність голосу», «висота голосу», «швидкість мовлення».

Беруть участь 3 партнери (А, Б і В).

Партнери А і Б розмовляють на довільну тему. Партнер В показує партнерові А одну з вказаних 6 карток, і А міняє в своїй поведінці ту характеристику, яка вказана на ній.

Партнер Б повинен помітити це і підлаштуватися до змін, тобто, змінити у своєму мовленні ту саму характеристику.

Партнери міняються ролями, щоб кожен побував у різних ролях.

Обговорення. Чи складно було виконувати цю вправу? Що заважало?

ЗАНЯТТЯ 3. «УМІННЯ СЛУХАТИ – ВАЖЛИВА СКЛАДОВА КОНСУЛЬТАТИВНОГО ПРОЦЕСУ»

Мислителі Стародавньої Греції говорили, що два вуха й один язик дані людині для того, щоб вона більше слухала і менше говорила. Основою ефективного інтерв'ювання є здатність вислуховувати і розуміти клієнта.

А. Айві

Міні-лекція. Розрізняють нерефлексивне і рефлексивне слухання. Нерефлексивним називають уважне слухання з мінімальним мовним втручанням, рефлексивним є слухання з регулярним використанням зворотного зв'язку, який дозволяє точніше зрозуміти суть проблем співрозмовника. Зазвичай в консультуванні використовуються обидві форми слухання, однак перевага надається рефлексивному, бо воно дає більший психотерапевтичний ефект.

Рефлексивне слухання передбачає певні установки і форми поведінки. Перед усім це загальна установка по відношенню до партнера: «Я турбуюсь про вас і тому щиро цікавлюся усім, що відбувається з вами...», а також вербальні і невербальні форми поведінки, які ніби промовляють: «Я слухаю вас...» Успішна реалізація рефлексивного слухання супроводжується такими обов'язковими атрибутами, як зоровий контакт та мова жестів, забезпечується формами вербальної поведінки, що стимулюють партнера продовжувати розмову, допомагають розуміти сказане, гарантують зворотний зв'язок, який передає ставлення до сказаного, допомагає рефлексувати почуття.

Уміння активно слухати передбачає: а) зосередження уваги на тому, що говорить і переживає інша людина; б) блокування на час слухання зайвих думок і переживань; в) активне обдумування того, що говорить партнер, на основі безоцінного сприйняття та глибинного проникнення в сказане; г) запам'ятовування думок, фактів, які повідомляє людина, логіки її повідомлення; д) визначення логіки того, чому клієнт вважає себе правим[11].

Виділяють кілька типів реакцій під час слухання: заохочення мовлення, з'ясування (розпитування, уточнення), переповідання, відображення почуттів, відображення значень та резюмування. А. Айві називає навички активного слухання мікронавичками уважної поведінки. Умовно їх можна віднести до тактичних вмінь консультанта, хоча, використані в певній логіці, вони гарантують в кінці кінців закономірну стратегічну лінію.

Рефлексивне слухання напружує і вимагає від консультанта дещо більшої швидкості процесів мислення[11].

Для людини, що приходить до психолога, дуже важливо відчувати, що її слухають (див. додаток Б). Тому основу консультативного інтерв'ю становлять навички заохочування, переповідання та підсумовування сказаного клієнтом.

Заохочування – комплекс вербальних та невербальних стимулів консультанта, які спонукають клієнта до мовлення. На думку Д.Д. Смілик, до заохочування належать:

1) безліч коротких заохочувальних стимулів, що виражаються мінімальними вербальними висловами, на зразок: «Так», «Ага», або «промовистими» невербальними реакціями чи просто уважним мовчанням. Однак ці форми реагування самі по собі дуже мало

11 Смілик Д.Д. Психотерапевтичні навички ведення консультативного інтерв'ю. URL. https://vseosvita.ua/lesson/psykhoterapevtychni-navychky-vedennia-konsultatyvnoho-interviu-69494.html (дата звернення: 11.09.23)

впливають на напрямок розмови. Тому частіше користуються формами більш дієвими:

2) перифраз – коротка поточна репліка психолога, що промовляється ним під час мовлення клієнта і призначена для прояснення, уточнення смислу сказаного. Як правило, перифраз вставляється в природні паузи мовлення і є повторенням ключових слів чи фраз, виділеним ствердженням або коротким запитанням. Наприклад, повторення ключових слів з тиради клієнта: «Жорстокий?», «Суперечка?» – дозволяє консультантові демонструвати вибіркову увагу. А переформулювання типу: «Ви сперечались з приводу...», «Ви здивовані його жорстокістю ...» дозволяють почати обговорення важливої теми. Хорошого результату можна досягти завдяки:
3) виділення інтонацією певних слів, які акцентують моменти, наповнені психологічним смислом.

Більш складною навичкою є **переповідання,** за допомогою якого клієнтові повертають суть щойно ним сказаного у скороченому й уточненому вигляді. Переповідання – це не повторення, а, скоріше, перефразування своїми словами сказаного партнером з використанням ключових слів. Точне переповідання будується за такою схемою:

Спочатку формується основа речення, в якій по можливості враховано модальність сприймання клієнта (візуальна, аудіальна, кінестетична): «Отже..», «Ви сказали..», «Чи правильно я вас зрозумів (ла), ви говорите про...», «Наскільки я почув (ла)...», «Таким чином, ситуація стосується...»).

Далі вставляються ключові слова і систематизовані конструкції, вжиті клієнтом для опису своєї ситуації. Консультант передає суть сказаного клієнтом, зберігаючи логіку його думок, але не повторюючи їх дослівно.

В кінці потрібно перевірити точність переповідання. Для цього у фразу включається коротке запитання: «Я правильно почув (ла)?», «Це близько до того, що ви сказали?», «Так?» та інші. Перевірку можна здійснити, не вдаючись до запитання, а просто підвищуючи голос наприкінці речення, так ніби переповідання було б запитанням

Показником майстерності консультанта у використанні мікронавичок є лаконічність (фраза консультанта має бути набагато коротшою від фрази клієнта, яку він переповідає) та влучність, тобто вміння швидко дібрати аналогічне висловлювання. Наприклад: «Я дуже стривожена поведінкою свого 25-річного сина. Після нашої останньої сварки, що стосувалася його безглуздого способу життя, він перестав спілкуватися зі мною. Він не телефонує додому, і я зовсім не знаю, що

з ним. А коли ми ненароком зустрічаємося на вулиці, проходить повз мене, ніби ми не знайомі».

Можливі реакції консультанта:

– заохочувальні стимули, сформовані з ключових слів: «Сварки?», «Дуже стривожені?»;
– заохочувальні стимули у вигляді повторення: «Ви стривожені поведінкою сина», «У вас була сварка», «Він не спілкується з вами» тощо;
– переповідання: «Наскільки я почула, вас турбують стосунки з дорослим сином. Вам важко спілкуватися з ним?», «Чи правильно я розумію ситуацію: ви з сином посварилися і хочете налагодити контакт з ним. Так?»

Не варто заохочувати такі висловлювання клієнта, які провокують зайву дискусію.

Наступною формою реагування консультанта є **підсумовування,** або резюмування. Воно має на меті дати більш широкий узагальнений зворотний зв'язок клієнтові і стосується не поточного моменту, а сказаного в цілому. Підсумовування потребує більш тривалого часу спілкування, воно узагальнює не тільки вербальну продукцію клієнта, але й все, що він продемонстрував, включаючи непомітні для нього самого невербальні реакції, резюме виявлених ставлень та значень, різноманітних суперечностей, що накопичились за час взаємодії. Підсумовування може починатися, наприклад, так: «Підсумовуючи, можна сказати..», «Резюмуючи сказане...», «Якщо я правильно зрозумів (ла), то смисл сказаного зводиться до ... Це так?»

Підсумовування може використовуватися на початку консультації, коли потрібно ввійти в курс попередніх зустрічей, всередині або наприкінці розмови. Часто воно передує переходу до розгляду іншої теми, наступного питання тощо. За формою воно може бути схоже на переповідання, але це більш розширена репліка консультанта, більш високий рівень узагальнення, що охоплює певні етапи роботи і знаменує поточні підсумки спільного просування в аналізі проблеми. Підсумовування, як і переповідання, може закінчуватися уточнювальними запитаннями для зворотного зв'язку: «Чи правильно ми підсумували?» Наприклад, «Отож, підсумовуючи цю частину розмови, ми маємо визнати, що в момент, коли ви переживаєте страх вступити у взаємодію з іншими людьми, ваша особистість ніби розколюється на дві частини. З одного боку – це ви, доросла вісімнадцятирічна дівчина, з іншого – те маленьке дівча, яке у дуже важливий для нього момент вступу до першого класу

залишилося без батьківської підтримки. Внаслідок такого розколу ви не в змозі впоратися з думками про свою нікчемність та беззахисність, які сформувались у вас раніше, а тепер автоматично випливають з пам'яті. Все це ускладнює ваше сприймання ситуації. Чи не так?».

Лінгвістичні форми переповідання та підсумовування сприяють самодослідженню клієнта і часто містять ключ до розв'язання його проблем. Виглядаючи зовсім просто, навички активного вислуховування вважаються одними з найважчих у системі мікронавичок.

Суттєвим моментом інтерв'ю є підтримка розумної рівноваги між питомою вагою мовлення клієнта та висловлюваннями консультанта. Мова консультанта складає приблизно 1/3 від мовлення клієнта.

Застосовуючи навички правильного вислуховування потрібно не забувати і про навички спостереження за клієнтом, щоб вчасно зорієнтуватися і не доводити клієнта до реакції типу: «Хіба я щойно про це не сказав?»

Техніка «слухання». Ця техніка передбачає, перш за все, «чути» іншу людину, а в даному випадку – клієнта. Тобто, в процес «чути клієнта» включається не тільки сприйняття слів, що вимовляються, але й фону, на якому вони були висловлені. Відповідно, можна виокремити два аспекти слухання: вербальний і невербальний. До вербального аспекту відносяться безпосередньо слова, словосполучення, метафори, які вживає клієнт у своєму мовленні. До невербального аспекту (фону) належать: «мова тіла» (пози, жести, міміка), психофізіологічні реакції (зміна кольору шкіри, частота та глибина дихання тощо), голосові характеристики (тон, тембр, темп, інтонації).

Прийоми активного слухання [Цит. за джерелом 16]:

1. **Кивання головою та використання вигуків «Ага» «Угу».** Застосування цього прийому несе послання клієнту: «Я ще тут і я Вас слухаю». Можна використовувати слово «Так» [Там же].
2. **Питання-відлуння.** Наприклад: Клієнт: «У мене поганий настрій…». Консультант: «У Вас поганий настрій?».

Основне, у використовуванні цього прийому, – не перестаратися, інакше може статися як в одному анекдоті:

Клієнт: «Мені не дають спокою думки про смерть». Консультант: «Думки про смерть…»

Клієнт: «Мені хочеться померти».

Консультант: «Хочеться померти…».

Клієнт: «І я думаю про смерть навіть зараз».

Консультант: «Смерть зараз…»

Клієнт виплигує у вікно, знизу роздається звук його тіла, що впало на асфальт – «бум».

Консультант: «Бум…»

3. **Дослівне повторення основних положень, висловлених клієнтом.** Повторенню висловлювань повинні передувати увідні фрази типу: «Наскільки я Вас зрозумів…», «Ви вважаєте, що…».

Наприклад: Клієнт: «Я кожного разу злюся, але вона все одно пересолює мені вечерю». Консультант: «Якщо я правильно зрозумів, Ви кожен раз злитеся, але вона все одно пересолює Вам вечерю» [16].

4. **Прийом уточнення.** Ви просите уточнити окреме положення, висловлювання клієнта. Тобто, консультант просить клієнта про додаткове роз'яснення свого висловлювання, щоб більш правильніше зрозуміти, про що йде мова. Наприклад: «Будьте люб'язні, уточніть, будь-ласка…», «Могли б ви повторити ще раз…», «Я не зрозумів, що ви маєте на увазі» тощо [16].
5. **Переформування (перефразування).** Суть цього прийому полягає у поверненні змісту висловлювання клієнта консультантом за допомогою використання інших слів. Це дозволяє в разі необхідності надати позитивного смислу критичним зауваженням клієнта. Тобто, перефразовування – це вербальний навик повторення своїми словами змісту того, що говорить клієнт. Показуйте клієнту, що ви розумієте його, а не просто киваєте. Зміст перефразування включає в себе як факти ситуації, про яку говорить клієнт, так і почуття, про які він розповідає. Тобто, суть цього прийому полягає у зміні консультантом смислу висловлювання клієнта, коли нова фраза консультанта будується на основі фрази клієнта [16].

Цілі перефразування [16]:

- перефразування демонструє клієнту, що ви слухаєте його та розумієте його слова;
- якщо, перефразовуючи зміст, ви виявляєте нерозуміння, у клієнта є можливість виправити вас;
- вислуховування своєї історії, переказаної іншою людиною, може допомогти клієнту прояснити свої власні думки та почуття;
- перефразування може допомогти клієнту більш чітко розкрити одну ситуацію, перш ніж переходити до іншої теми;
- коли клієнт знаходиться у стані емоційного збудження, він говорить плутано і перефразування може допомогти йому та вам встановити пріоритети – на які події та проблеми перш за все потрібно спрямувати увагу.

6. **Прояснення** – це серія вербальних навичок, які використовуються для отримання інформації від клієнта. Воно поєднує перефразування із запитаннями. Запитання – це завжди деяке вторгнення у внутрішній світ людини (якщо ви, дійсно, розраховуєте отримати відповідь на нього). Тому використовувати даний навик потрібно особливо обережно (більш конкретніше розглянемо нижче) [Цит. за джерелом 16].
7. **Відображення емоцій.** Ця техніка полягає у прямому описі переживань, які консультант побачив у поведінці клієнта: «Ви схвильовані», «Вам погано» тощо. Відображення почуттів – це вербалізація тих почуттів, про які клієнт відкрито не говорить, але які ви можете в ньому розпізнати, виходячи із невербальних проявів, а також із особливостей його ситуації.
8. **Відображення власних почуттів** – це вербалізація (промовляння) консультантом своїх актуальних емоцій. Застосування цього навику в процесі консультативної взаємодії передбачає декілька цілей.
9. **Постановка запитань.** Отримання інформації про клієнта та спонукання його до самоаналізу, а також пошук клієнтом разом з психологом, оптимального варіанту вирішення своєї проблеми неможливі без умілого опитування. Це означає, що консультант має вміло та доцільно використовувати запитання різних видів.
10. **Паузи мовчання.** Більшість людей ніяковіють, коли переривається бесіда, чи стоїть тиша. Вона здається безкінечно довгою. Також і консультант-початківець почуває себе незручно при виникненні в бесіді паузи мовчання, бо йому здається, що він постійно повинен щось робити. Однак уміння мовчати та використовувати тишу в терапевтичних цілях – один із важливіших навичок консультування.

ВПРАВА 1. «РІЗНИЦЯ МІЖ РЕФЛЕКСИВНИМ ТА НЕРЕФЛЕКСИВНИМ СЛУХАННЯМ» [7]

Мета. Опанування нерефлексивного та рефлексивного слухання.

Методика. Робота в парах (консультант-клієнт).

Клієнт вибирає будь-яку тему для спілкування. Консультант спочатку використовує нерефлексивне слухання (5-7 хв.) і мінімально втручається в мовлення партнера. Потім – переходить на рефлексивне слухання (5-7 хв.). Далі партнери обмінюються ролями.

Обговорення. По закінченні робочих етюдів – аналіз набутого досвіду та обговорення вражень.

ВПРАВА 2. «ЗМІНА ТЕМИ» [7]

Мета. Навчання вмінню будувати «місточки» між темами та застосовувати навички рефлексивного та нерефлексивного слухання.

Методика. Робота в парах (консультант-клієнт). Партнери вибирають будь-яку тему. Завдання консультанта – дотримуватися обраної теми. Завдання клієнта – змінити тему. Кожен має право виконувати своє Завдання і чинити опір партнерові, але якщо з'являється прагнення змінити тему, то змінювати її. Зміна може бути плавною або різкою, грубуватою. Важливо вміти будувати «місточки» між темами та застосовувати навички рефлексивного і нерефлексивного слухання. Далі партнери обмінюються ролями.

Обговорення. Після виконання Завдання учасники повертаються в коло та діляться труднощами, з якими вони зустрілися під час роботи в парах, а також у вільній формі відповідають на запитання: що хотілося зробити по-іншому? які питання хотілося поставити клієнту? Наскільки було легко чи важко будувати «місточки» між темами та застосовувати навички рефлексивного і нерефлексивного слухання.

ВПРАВА 3. «НАВИЧКИ ЗАОХОЧЕННЯ МОВЛЕННЯ» [11]

Мета. Набуття навичок заохочення до мовлення.

Методика. А) Кожен учасник по колу розповідає щось конкретне, наприклад, як він сьогодні добирався на заняття, а його наступник повторює почуте своїми словами (переповідання), нічого не додаючи до сказаного попереднім учасником.

Б) Кожен із учасників по колу висловлює якусь тираду, на яку група реагує будь-якою з технік заохочення мовлення. Під час виконання вправи учасники мають змогу використовувати техніки заохочення мовлення (повторення тверджень, перефразування та переповідання) і тренувати влучність та лаконічність мовлення.

В) Більш складний варіант – Вправа «відлуння»: один учасник висловлює своє бачення якоїсь проблеми, другий – «живе відлуння» – перефразує висловлювання того, хто говорить, тобто повторює своїми словами сказане. Якщо «відлуння» не правильно відтворює сказане, то речник зупиняється і поправляє «відлуння», якщо ведучий задоволений своїм «відлунням» – гра продовжується.

Обговорення. Після виконання Завдання учасники діляться труднощами, а також у вільній формі відповідають на запитання: що хотілося зробити по-іншому? Наскільки було легко чи важко будувати застосовувати техніки рефлексивного слухання.

ВПРАВА 4. «ДЕМОНСТРАЦІЯ ЕФЕКТИВНИХ ДІЙ У ПРОЦЕСІ СЛУХАННЯ» [21]

Мета. Дослідження ефективних дій в процесі слухання.

Методика. Усіх учасників об'єднують в пари, і вони сідають обличчям один до одного. Одного з членів пари призначають «слухачем», а іншого – «оповідачем». Усім «слухачам» видають інструкції, їх просять поводитися відповідно до описаних там дій: сісти прямо навпроти іншої людини, намагатися зберігати відкриту позу, трохи нахилитися до співрозмовника і розслабитися.

«Слухачі» діють чітко в рамках інструкцій. Через 10 хвилин відбувається обмін ролями в парах, тобто учасники, що були «оповідачами», стають «слухачами», і навпаки; група працює в такому режимі ще протягом 10 хвилин.

Після закінчення наступних 10 хвилин усі учасники сідають у загальне коло, і тренер ініціює обговорення того, що учасники змогли помітити, виконуючи цю вправу. Якщо кількість учасників непарна, то тренер також повинен брати участь у виконанні вправи.

Дії, які свідчать про слухання: розслаблення, відкрита поза, зоровий контакт, нахилення до співрозмовника.

Обговорення. Проводиться в два «кола». Під час першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у вправі, під час другого кола – про те, що найбільше сподобалося. Тренер також повинен взяти участь в обговоренні та вирішити, чи є потреба проводити обговорення тих ситуацій, на які звернули увагу учасники.

ВПРАВА 5. «АКТИВНЕ СЛУХАННЯ» [21]

Мета. Дослідження складників процесу слухання.

Методика. Робота в парах «Слухач» – «Мовець». Завдання «мовців» полягає в тому, щоб розповідати про щось, а Завдання «слухачів» – слухати, використовуючи навички активного слухання. Таким чином, вони повинні використовувати такі інтервенції та стратегії:

- сісти прямо навпроти іншої людини, намагатися зберігати відкриту позу (не схрещуючи ні рук, ні ніг), злегка нахилитися до співрозмовника, підтримувати зоровий контакт і розслабитися;
- використовувати «мінімальні підштовхування» для того, щоб підтримати свого співрозмовника.

Приклади таких «підштовхувань»:

- кивати головою в необхідних для цього місцях;
- включати в мову «Мм» і «Так»;
- ставити час від часу питання;

- використовувати відповідний у цій ситуації вираз обличчя.

Через 10 хвилин «мовець» дає «слухачеві» зворотний зв'язок про ефективність чи неефективність такого слухання. Потім відбувається обмін ролями в парах. Після цього вправу виконують протягом ще 10 хвилин. Після закінчення відведеного часу «мовець» дає зворотний зв'язок про здатність «слухача» демонструвати навички ефективного слухання.

Після виконання завдання знову утворюють загальне коло й ініціюють обговорення активного слухання. Збирають також зворотний зв'язок про рівень розвитку навичок слухання в групі, і учасників просять прокоментувати те, як вони оцінюють якість власної роботи в ході вправи.

Обговорення. Проводиться в два «кола». У першому колі всі учасники почергово говорять про те, що їм найменше сподобалося у вправі, а в другому – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен взяти участь у цьому процесі і вирішити, чи варто проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

ВПРАВА 6. «ВІДВОЛІКАННЯ УВАГИ» [21]

Мета. Дослідження відволікання увага в процесі слухання.

Методика. Завдання учасників полягає в тому, щоб спокійно розмовляти в парах зі своїми партнерами і відслідковувати такі моменти:

- подразники, що відволікають увагу, джерело яких знаходиться в безпосередньому оточенні (цокання годинника, шум дорожнього руху, інші учасники тощо);
- внутрішні подразники, що відволікають увагу (несподівані думки, ідеї, почуття тощо);
- подразники, що відволікають увагу, джерело яких пов'язане зі змістом розмови (асоціації, ситуації, що викликають збентеження тощо).

Розмовляти один з одним учасники повинні тихо, спокійно і вдумливо, Вправа вимагає максимальної зосередженості і може сприяти більш глибокому пізнанню себе і навколишніх. Через 15 хвилин усі учасники сідають у загальне коло, і тренер допомагає групі виділити різні типи подразників, що відволікають увагу. Вони можуть бути зафіксовані на аркушах паперу чи дошці. Після того, коли всі учасники отримають можливість висловитися про те, що вони розглядають як фактори, які відволікають увагу, тренер ініціює обговорення, як можна справлятися з цими подразниками в рамках процесу консультування. Якщо кількість

учасників непарна, то тренер також повинен брати участь у виконанні цієї вправи.

Обговорення. Усі учасники почергово розповідають про те, що вони навчилися, виконуючи вправу.

ВПРАВА 7. «ЯКОСТІ ЕФЕКТИВНОГО СЛУХАЧА» [21]

Мета. Визначення якостей, якими повинен володіти ефективний слухач.

Методика. Усіх учасників об'єднують у невеликі групи по 3–4 особи. Далі їх просять провести «мозковий штурм»: визначити і записати на великих аркушах паперу якості особистості, якими, на їхню думку, повинен володіти успішний слухач. Кількість якостей не обмежена, але учасники повинні вміти диференціювати навички і якості особистості. Навички – це набуті уміння, а якості особистості – наявні в людей особливості темпераменту, характеру, звички. Мета вправи – визначити якості особистості. Як приклад, наводимо якості, виділені членами груп, що виконували цю вправу:

- почуття гумору;
- теплота;
- неупереджене ставлення;
- відкритість;
- оптимізм;
- спонтанність;
- доброзичливість;
- відсутність повчального тону тощо.

Зазначимо, що хід думок учасників не обов'язково повинен підпорядковуватись якійсь схемі. Робота буде більш ефективною, якщо учасники зможуть виділити дуже багато різних якостей особистості, які, на їхню думку, повинен мати гарний слухач. Тренер також може брати участь у виконанні вправи як один із учасників.

Через 15 хвилин кожна підгрупа представляє іншим учасникам результати роботи, а тренер ініціює обговорення взаємозв'язків особливостей особистості й процесу слухання. Тренер може також провести обговорення щодо того, чи вважають члени групи, що особистісні особливості можуть бути набутими в ході тренувань, чи вони думають, що ці якості вроджені.

Обговорення. Проводиться в два «кола». У ході першого кола всі учасники почергово розповідають про те, що їм найменше сподобалося у вправі. У ході другого кола – що найбільше сподобалося. Тренер також

повинен взяти участь у підведенні підсумків і вирішити, чи треба обговорювати ті моменти, на які звернули увагу учасники.

ВПРАВА 8. «ПОДІЯ»

Мета. Визначення ступеня володіння навичками перефразування, повторення та інтерпретації.

Методика. Вам необхідно об'єднатися в підгрупи по чотири особи. Один з учасників міні-групи розповість про те, що сталося з ним нещодавно. Другий учасник після розповіді спробує точно її відтворити. Далі третій учасник вербалізує тільки основні та найбільш значущі елементи розповіді. Останній інтерпретує сказане першим учасником.

Обговорення. 1. Чи точно були передані думки оповідача? Що він відчував, коли відтворювали його розповідь? 2. Чому нам розповідають одне, а ми чуємо інше? 3. Які труднощі виникали під час виконання цього завдання?

Інформаційний лист «Методи активного слухання» [11]

- Перефразовування – переказ значущих і важливих фраз своїми словами. Допомагає почути власні висловлювання з боку або сенс, який ними передається.
- Ехотехніка – повторення слів співрозмовника.
- Резюмування – коротка передача сенсу висловленої інформації, висновок розмови.
- Емоційний повтор – переказування почутого з проявом емоцій.
- Уточнення – задавання питань з метою уточнення сказаного. Вказує, що мовця слухали і навіть намагалися зрозуміти.
- Логічний наслідок – спроба висунути припущення про мотиви сказаного, майбутній розвиток ситуації.
- Нерефлексивне слухання (уважне мовчання) – мовчки слухаючи, вникаючи в слова співрозмовника, оскільки можна пропустити повз вуха важливу інформацію.
- Невербальна поведінка – встановлення зорового контакту зі співрозмовником.
- Вербальні знаки – продовження розмови і вказівка, що ви його слухаєте: «так-так», «продовжуйте», «я вас слухаю».
- Дзеркальне відображення – вираз тих самих емоцій, що у співрозмовника.

Зараз ми будемо виконувати вправу, в ході якої нам знадобляться правила хорошого слухання. Запишіть їх, будь ласка (можна роздати учасникам групи картки з надрукованими правилами). Вправу ми

будемо виконувати в парах. Виберіть собі в пару того з членів нашої групи, кого ви поки знаєте менше інших, але хотіли б знати ближче. (Тренер чекає, поки всі учасники сядуть парами). Розподіліть між собою ролі: один з вас буде «мовцем», а інший – «слухачем». Завдання буде складатися з декількох кроків (етапів). Кожен крок (етап) розрахований на певний час, але вам не треба стежити за часом. Я буду говорити, що треба робити і коли треба завершити завдання. Спочатку правилами хорошого слухання керується «слухач», а «мовець» може поки відкласти їх в сторону. Отож, «мовець» протягом 5 хвилин розповідає «слухачеві» про свої труднощі, проблеми в спілкуванні. Особливу увагу при цьому він звертає на ті свої якості, які зумовлюють ці труднощі. «Слухач» дотримується правил активного слухання і тим самим допомагає «мовцю» розповідати про себе.

Через 5 хвилин тренер зупиняє бесіду.

Зараз у «мовця» буде 1 хвилина, протягом якої йому треба буде сказати «слухачеві», що в поведінці останнього допомагало йому відкрито висловлюватися, розповідати про себе, а що ускладнювало цю розповідь. Поставтеся, будь ласка, до цього Завдання дуже серйозно, тому що саме від вас ваш співрозмовник може дізнатися, що в його поведінці спонукає інших людей висловлюватися відкрито, говорити про себе, а що ускладнює таку розповідь, а знати це кожному дуже важливо.

Після того як 1 хвилина пройшла, тренер дає таке завдання: Тепер «мовець» протягом п'яти хвилин буде розповідати «слухачеві» про свої сильні сторони в спілкуванні, про те, що йому допомагає встановлювати контакти, будувати взаємини з людьми. «Слухач», не забуваючи дотримуватися правил активного слухання, повинен врахувати всю ту інформацію, яку він отримав від «мовця» протягом попередньої хвилини.

Через 5 хвилин тренер зупиняє бесіду і пропонує перейти до наступного кроку. «Слухач» за п'ять хвилин повинен повторити «мовцю», що він зрозумів з двох його розповідей про себе, тобто про труднощі і проблеми в спілкуванні і його сильні сторони в спілкуванні. Протягом цих 5 хвилин «мовець» увесь час мовчить і тільки рухом голови показує, згоден він чи ні з тим, що говорить «слухач». Після того як «слухач» скаже все, що він запам'ятав з двох розповідей «мовця», останній може сказати, що було пропущено або спотворено. У другій частині вправи учасники пари міняються ролями: той, хто був «слухачем», стає «мовцем» і навпаки. Всі чотири етапи вправи повторюються, при цьому тренер кожен раз сам дає завдання на наступний крок.

Обговорення.

- Як вам вдавалося виконувати запропоновані правила, які правила було легше виконувати, які складніше?
- Про що вам було легше говорити – про свої труднощі і проблеми в спілкуванні або про сильні сторони?
- Яке враження справила на вас та частина вправи, коли ви були «мовцем»?
- Який вплив на вас мали різні дії «слухача», як вони вами сприймалися?»

ВПРАВА 9. «ПЕРЕВІРКА ПРАВИЛЬНОСТІ РОЗУМІННЯ КОНСУЛЬТАНТОМ ІНФОРМАЦІЇ, НАДАНОЇ КЛІЄНТОМ» [21]

Мета. Дослідження навичок уточнення і перефразовування для адекватного розуміння інформації, отриманої від клієнта.

Методика. Усі учасники об'єднуються в пари, де один є «клієнтом», інший – «консультантом». «Клієнт» розповідає про те, яка ситуація в нього на роботі на сьогодні. Мета полягає в тому, щоб якнайдетальніше описати свою роботу. Час від часу «консультант» повинен перевіряти, наскільки правильно він зрозумів слова клієнта. Це можна зробити, наприклад, за допомогою таких інтервенцій:

- Якщо я вас правильно зрозумів...
- Тобто, очевидно, ви хочете сказати...
- Ви говорите це так, ніби...
- Тобто, ви сказали, що...

Цю техніку рекомендують використовувати в тих випадках, коли зміст сказаного клієнтом не зовсім зрозумілий. У вправі «консультантові» дають багато часу на роздуми про своєчасність використання терапевтичних інтервенцій. У той же час «консультант» повинен бути впевнений у тому, що дійсно правильно зрозумів слова «клієнта». Через 10 хвилин учасники міняються ролями, і робота продовжується в тому ж режимі ще протягом 10 хвилин. Після опрацювання вправи учасники знову утворюють загальне коло, і тренер ініціює обговорення, що стосується доказів «за» і «проти» використання перевірки правильності розуміння консультантом інформації клієнта. Тренер також може брати участь у виконанні вправи як один із учасників.

Обговорення. Проводиться в два «кола». У першому колі всі учасники почергово розповідають про те, що їм найменше сподобалося у вправі, у другому колі – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен взяти участь у процесі оцінювання і вирішити, чи треба проводити обговорення тих ситуацій, на які звернули увагу учасники.

ЗАНЯТТЯ 4. «РОЗВИТОК ЗДАТНОСТІ ДО ЕМПАТІЇ»

Здатність до емпатії – це вміння з готовністю ввійти
в душевний світ іншої людини і самому змінитися в процесі.
Це – ніби вмерти самому, щоб жити в іншому.

Р. Мей

МІНІ-ЛЕКЦІЯ.

Емпатія відіграє важливу роль у вдосконаленні емоційної компетентності майбутнього психолога для забезпечення адекватності зовнішнього вираження власних емоцій та розвитку вміння створювати емоційний комфорт під час взаємодії з клієнтами.

Слово «емпатія» походить від римського «patho», що означає глибоке, сильне, чутливе почуття (відчуття), близьке до страждання. Префікс «ем» означає спрямований (скерований) усередину.

Емпатія (англ. empathy від (грец. patho) – співпереживання) – розуміння стосунків, почуттів, психічних станів іншої особи в формі співпереживання.

Емпатія пов'язана з прийняттям іншої людини такою, якою вона є. Її також називають емоційним резонансом на переживання іншої людини. Емпатія базується на почуттях, а не залежить від інтелектуальних здібностей.

Емпатія – це стан емоційного занурення у почуття іншої людини, специфічний вид розуміння іншого через ототожнення з ним та його переживаннями. Завдяки процесам ідентифікації людина має змогу так переживати емоції та почуття іншої людини, ніби сама знаходиться на її місці. В емпатії більше переваг для консультування, ніж в симпатії, яка передбачає жалісливість та турботливість, тобто почуття, які, хоча й неявно, однак принижують гідність дорослої людини.

Вперше в зарубіжній літературі поняття емоційної компетентності з'являється у працях Д. Гоулмана. На його думку, емоційна компетентність включає дві складові: особистісна компетентність, куди входять розуміння себе, саморегуляція та мотивація, і соціальна компетентність, яка охоплює емпатію та соціальні навички. Учена М.В. Гриньов [12] так характеризує виокремлені блоки:

1) *розуміння себе* – знання власних станів, переваг, ресурсів та інтуїції: емоційне розуміння себе (розуміння власних емоцій та їх наслідків); адекватна самооцінка (знання власних сил та меж); впевненість у собі (правильна оцінка власних переваг і здібностей);

2) *саморегуляція* – управління власними внутрішніми станами, імпульсами, ресурсами: самоконтроль (контроль над руйнівними емоціями та імпульсами); надійність (відданість нормам честі та чесності); сумлінність (відповідальність за свої дії); пристосованість (гнучкість за необхідності змін); відкритість новому (готовність працювати з новою інформацією та новими підходами);
3) *мотивація* – емоційні тенденції, які керують або полегшують досягнення цілей: мотив досягнення (прагнення до поліпшення чи до вдосконалення); обов'язковість (відданість цілям групи чи організації); ініціатива (готовність використовувати всі можливості); оптимізм (завзятість у досягненні мети, незважаючи на перешкоди та невдачі);
4) *емпатія* – чутливість до почуттів, потреб та турбот інших: розуміння інших (сприйнятливість почуттів та поглядів інших, активний інтерес до їх турбот); сприяння розвитку інших (сприйнятливість до потреб інших людей у розвитку і підтримці їхніх здібностей); орієнтація на обслуговування (розуміння та задоволення потреб інших); використання різноманіття (забезпечення сприятливих можливостей для різних людей); політична чутливість (розуміння відносин влади та емоційних переваг у групі);
5) *соціальні навички* – уміння викликати бажані реакції в інших: переконування (володіння ефективними тактиками переконання); комунікація (відкрите сприйняття та переконливий зворотній зв'язок); розв'язання конфліктів (обговорення та розв'язання суперечностей); лідерство (надихання та управління індивідами і групами); каталізація змін (ініціювання чи управління змінами); створення зв'язків (формування ділових взаємовідносин); співробітництво та кооперація (спільна робота заради спільної мети); здатність працювати в команді (забезпечення групової взаємодії в досягненні спільної мети) [12].

Емпатійна відповідь. Консультант [11] повинен чітко розмежовувати співпереживання як переживання емоційних станів іншої людини, та співчуття – переживання власних емоційних станів з приводу почуттів іншого. В другому випадку власні переживання можуть настільки поглинути психолога, що заважатимуть консультативному процесу.

При відреагуванні є сенс проконтролювати себе і пересвідчитись, що в комунікації присутня саме емпатія, а не демонстрація прояву турботливості. Так фраза «Я відчуваю, як Вам важко говорити про це» є виразом емпатії, а фрази «Боже, як Вам не пощастило!», чи «Не знаю,

як би я сам справився в цій ситуації», є проявами надмірного співчуття та турботливості. Емпатія допомагає консультанту вибрати правильний тон бесіди і висловлювати такі репліки на підтримку розмови, які дозволяють співрозмовник розкритися ще більше.

Відповідь з урахуванням переживань клієнта називають рефлексивною або емпатійною. Термін «емпатійна відповідь» використовується в розумінні, запропонованому К. Роджерсом, – як навичка рефлексивного слухання (К. Роджерс, 1994). Сутність навички полягає в тому, щоб уважно слухаючи клієнта, щоразу відображати те, про що він говорить, ніби повертаючи йому сказане в дещо переробленій формі. Переповідаючи головні думки клієнта, консультант показує, що насправді відчуває і розуміє його. Виділення суті сказаного, використання ключових слів допомагає впевнитися в тому, що вони мають на увазі одне й те ж саме. Емпатійна відповідь дозволяє уникати опору, полегшує ведення розмови для клієнта.

Сконструйована завдяки емоційному резонансу інформація стає особливо корисною, коли клієнт, будучи повністю асоційованим з власним нагальним переживанням, сам себе не розуміє і не передбачає наслідків власних дій. Завдяки емпатії стає можливим не тільки констатувати психічний стан співбесідника, але й передбачати його подальші афективні дії, тобто зробити припущення, які на кілька кроків попереджатимуть реакції та вчинки іншої людини.

Те, що готовий робити клієнт, може бути, м'яко кажучи, нелогічним. Однак, навіть помічаючи цю нелогічність, не варто оцінювати її як хорошу або погану. Тобто, нема сенсу на репліку «Ось крокодили літають» відповідати «Подивіться на нього (цього ідіота), він взагалі нічого не знає про цей світ» чи «Хіба? Це абсурд». Краще сказати: «Так, а ти можеш розповісти про це докладніше». Нехай людина спробує деталізувати, можливо, вона так сприйме ситуацію інакше, її враження зміниться.

По суті, проявляти емпатію – це помічати, реагувати та брати до уваги кожен порух чи слово клієнта. Частота емпатійних відповідей, як ніщо інше, демонструє якість контакту і показує, чи сформовано позицію «Ми» в консультуванні. Якщо відповідь консультанта рівнозначна репліці клієнта як за змістом, так і емоційно, крім того, вона оформлена як влучне перефразування чи переповідання, то говорять про симетричний (базовий) рівень емпатії, тобто консультант симетрично віддзеркалив те, що сигналізував клієнт.

Наприклад:

Клієнт: «Мене дуже засмучує те, що мій чоловік пізно приходить додому».

Консультант: «Отже, ваш чоловік пізно приходить додому, і це вас засмучує?»

Клієнт: «Так, дійсно, я не знаю, що з цим робити».

Однак віддзеркалити можна й не психотерапевтично, а точно – один в один, тобто потрапити в той же глухий кут, в якому знаходиться клієнт. В такому разі власна «негативна» репліка, почута з чужих вуст, буде для клієнта в кілька разів болючішою і може суттєво погіршити його стан. Відповіді, які щось забирають або віднімають у людини свідчать про погану емпатію і називаються від'ємними. Наприклад, якщо на репліку клієнтки: «На це чоловік мені заявив: «Ти, дурепо, заварила цю кашу, так сама й розхльобуй», консультант у відповідь скаже: «Справді безглуздий вчинок, спробуй тепер його виправити!», він автоматично стає союзником її чоловіка і знищує надію на підтримку та розуміння. Трохи менш травматичною буде констатація: «Ви відчуваєте, що цей вчинок дійсно дуже ускладнить вашу ситуацію», але він є теж дещо негативним, адже не містить і натяку на розв'язання ситуації. Подібні реакції погіршують стан клієнта і свідчать про погані навички вислуховування.

Інколи при формуванні емпатійного відображення важливою для клієнта є не стільки якість, скільки адресність, тобто чи справді консультант дивиться на ситуацію з системи його координат. Тому консультанту варто щоразу перепитувати себе: «З ким я? З цією людиною? Чи з іншими, про кого йдеться?» В емпатійну відповідь можна вплітати і конкретні ідеї щодо змін. Ефективний консультант, співпереживаючи співбесіднику, йде за ним, приймає його переживання, однак, як сторонній спостерігач, не впадає в замкнене коло песимізму, яке той сам собі створив. А відтак він вільний від того, щоб бачити лише негатив або концентруватися на гіршому.

Таким чином, емпатію можна визначити як встановлення позитивних аспектів у досвіді клієнта і вибіркове уважне ставлення до позитивних моментів його висловлювань. А. Айві вважає, що позитивне ставлення можна оцінювані за п'ятибальною шкалою, де від'ємний рівень отримує оцінку – «1», дещо від'ємний – «2», рівнозначний, симетричний – «3», менш адитивний – «4», а адитивний – «5». Користуючись шкалою, можна дізнатися, на якому рівні знаходиться емпатія у кожній репліці консультанта [1, с. 138-141].

У відємній відповіді консультант виявляє якусь помилку клієнта, а в симетричній – він звертає увагу або правильно відображає те, що говорить клієнт. В адитивній відповіді консультант показує, як навіть у складних ситуаціях робити щось позитивне.

Найбезпечнішою для консультанта є рівнозначна відповідь третього рівня. «Негативні» відповіді охолоджують стосунки і не сприяють конструктивному просуванню вперед. «Позитивні» відповіді збільшують «ризик помилки», бо є віхою на ще не звіданому і поки що «чужому» для клієнта шляху.

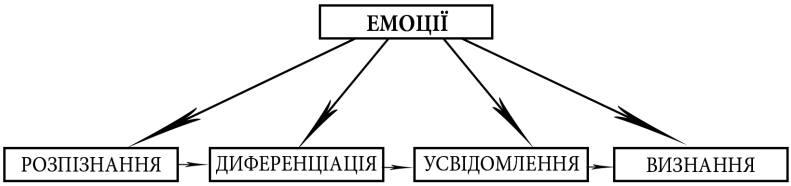
Формулюючи адитивні репліки, психолог має бути готовим до того, що його власне сприймання і розуміння проблеми може не збігатися з потребами клієнта, і той може негативно відреагувати на сказане консультантом, бо не готовий сприймати почуте або його рівень розвитку занадто низький для цієї теми. Жоден консультант не в змозі наперед передбачити реакції клієнта на черговий стимул. Вчасно зорієнтуватися у доцільності рівня рефлексивного відреагування та гнучко вийти з ситуації дозволяють навички спостереження та калібрування реакцій клієнта. Помічаючи опір, консультант спускається на симетричний рівень та здійснює втручання більш узгоджене з потребами клієнта [24].

Як розвинути емпатію? Розвиток у дорослого за допомогою вправ. Як розкрити в собі здатності до співчуття? Навички емпатів [24].

Не менш важливим завданням є довести почуття клієнта до його усвідомлення, досягти того, щоб клієнт визнав наявність тих чи інших переживань чи емоційних станів, взяв на себе відповідальність за їх виникнення та перебіг. Зазвичай, людина, коли гнівається чи дратується, ладна звинувачувати в цьому будь-кого, але не себе. Розуміння власних емоцій веде до усвідомлення почуттів інших людей, тож треба повернути клієнту його переживання так, щоб він визнав відповідальність за власне емоційне життя.

Отож, зондування емоційних переживань передбачає кілька мікродій консультанта:

Схема роботи з емоціями в процесі консультування [7]:



Почати реєстрацію та вербалізацію емоційного стану можна, користуючись такими вступними фразами: «Мені здається, що ви відчуваєте...», «Що ви переживали, коли...?», «Опишіть ваші почуття в ту хвилину», «Схоже що…», «Чи можна назвати те, що ви переживаєте…», «Мені здається, що ви відчуваєте…».

А далі застосовується класична схема відреагування, відображення емоційного стану [7]:

1) Спочатку основа речення, в якій максимально враховано модальність сприймання співрозмовника (аудіальна, візуальна, кінестетична), і яка містить відображення почуттів: «Здається, ви відчуваєте...», «Я бачу, вас захопила буря почуттів...». При цьому варто називати людину по імені.
2) Далі продовжуємо, додаючи слово, що характеризує почуття: «Схоже, вам неприємно...», «У ваших словах відчутна пригніченість...». При змішаних почуттях варто вказати кілька почуттів: «Здається, ви не тільки ображаєтесь, але й гніваєтесь на сина...».
3) Щоб «заземлити» відображене, додаємо контекст або робимо коротке переповідання: «Схоже, ви відчуваєте себе нещасною щоразу, коли потрапляєте в подібні ситуації».
4) З почуттями та переживаннями є сенс працювати в актуальному режимі – відразу ж, як тільки вони з'являються, або ж провокувати такі ситуації, в яких спливають пережиті почуття настільки, щоб їх ідентифікувати, краще усвідомити та більш доцільно відреагувати. Тобто, робота з почуттями потребує теперішнього часу.
5) В кінці фрази можна уточнити, наскільки правильно відображено почуття: «Ви зараз надмірно збуджені, чи не так?»

Підбити підсумки допомагає емоційне резюме: в ньому описуються не зовнішні події, а те що відбувається з клієнтом у його внутрішньому досвіді (почуття, бажання, ставлення).

Не обов'язково реагувати на кожну виявлену клієнтом емоцію, але суттєві, діагностично значимі мають були обов'язково опрацьовані. Особливої уваги вимагає відреагування емоції, яка «застрягла».

Як навчитися емпатії? Щоб розвинути в собі необхідні навички і стати емпатійним, необхідно щодня тренуватися. Існує безліч методик, які можуть допомогти розкрити в собі емпатійні здібності або підсилити наявні задатки. Ось деякі з них:

- **Для початку почніть… відчувати**. Так, так, ви не помилилися – самим першим кроком на шляху до розвитку емпатії стане відстеження власних відчуттів. Наприклад, ви прокинулися

вранці і, ще не відкривши очі, починаєте «промацувати» простір навколо себе. Що ви відчуваєте? Які думки при цьому приходять у вашу голову? Який ваш фізичний і душевний стан? Після того як ви навчитеся відчувати самого себе, можете переходити на інших людей. Ось ви зустріли знайомого або до вас на вулиці звернувся сторонній – спробуйте вловити його емоційний стан. З першого разу навряд чи вийде, але постійна практика дасть відмінний результат.

- **Спостерігайте за навколишнім світом**, людьми, тваринами, птахами, рослинами. Намагайтеся сприймати емоції кожного індивідуума. Ось біжить собака – як вам здається, вона розлючена? Чимось зайнята? Перелякана? Постарайтеся здогадатися за певними ознаками. Сидячи в громадському транспорті або стоячи в черзі, дивіться на людей. Відстежуйте їх міміку, відзначаючи про себе, що ось цей чоловік, схоже, чимось стурбований, а та дівчина перебуває в передчутті радісної події. Виділяйте і запам'ятовуйте ознаки, за якими ви зробили такі висновки.
- **Важливу роль у розкритті здібностей емпата відіграє духовний розвиток**. Приділяйте час літературному читанню, перегляду кінофільмів – особливо в цьому плані хороші картини, засновані на реальних подіях, а також психологічні трилери і драми, які змушують думати, вгадувати причини, що спонукали героїв вчинити так чи інакше, їх емоції. Незайвим буде проходження марафону саморозвитку, самопізнання тощо.
- **Любіть своє тіло**. Емпатія найкраще виражена у людей, що стежать за своїм здоров'ям і надають перевагу корисній їжі, спорту, прогулянкам, заняттям йогою, медитаціям тощо.
- **Проявляйте доброту до всіх, випромінюйте спокій і радість**, любіть навколишній світ і ставтеся до нього дбайливо, з вдячністю.

ВПРАВА 1. «КЛІЄНТ ГОВОРИТЬ – КОНСУЛЬТАНТ СЛУХАЄ» [4]

Мета. Налагодження довірливих взаємостосунків у групі, формування навичок емпатійного слухання та відчуття внутрішнього стану іншої особи (клієнта), розвиток здатності розуміти невербальну мову людини.

Методика. Робота в парах (консультант-клієнт).

Час виконання: 20 хвилин.

Учасники об'єднуються в пари із врахуванням однієї умови: кожен обирає партнера, якого найменше знає. У парах визначають, хто буде виконувати роль клієнта і консультанта. Вправа передбачає виконання Завдання у два етапи. Учасники сідають обличчям один до одного. Спочатку протягом трьох хвилин «клієнт» із закритими очима розповідає «консультанту» про свій стан на даний момент і про проблеми, труднощі, які його турбують (неуспіхи, конфлікт з близькими, незадоволеність собою тощо). «Консультант» мовчки вислуховує розповідь, спостерігаючи за усіма невербальними проявами «клієнта» і фіксуючи їх у пам'яті (насуплювання брів, зміна виразу обличчя, рухи очей тощо). Наступним завданням для «консультанта» буде дати повну характеристику і психологічний аналіз почутого й зафіксованого під час розповіді. Після обговорення учасники міняються ролями і програють цю ситуацію ще раз.

Обговорення. Учасники відповідають на запитання: «Що цікавого ви спостерігали під час виконання вправи? З якими труднощами ви стикались?».

ВПРАВА 2. «СТВОРЕННЯ РЕЧЕННЯ»

Мета. Викликати в учасників емпатію, дати можливість висловити свої емоції та почуття.

Методика. Ваше завдання – створити речення, маючи шаблон. «Ти відчуваєш ___, тому що ___. Я правий?», «Я відчуваю __, тому що ___».

Приклади:

1) Олена нахмурила обличчя і сказала, що її друг просто взяв і поїхав. Емпатична відповідь: «Олено, ти відчуваєш сум, бо твій друг поїхав? Я правий?».
2) Батько прийшов додому дуже втомленим і сказав, що тільки що втратив свою роботу. Емпатична відповідь: «Тату, ти відчуваєш себе стурбованим через те, що втратив роботу? Я правий?».

Наведені приклади є настільки простими, що можуть здатися занадто очевидними. Однак якщо ви ретельно проаналізуєте своє життя, то можете помітити, що часто ігнорували емоції і почуття інших людей, будучи сконцентрованими на своїх проблемах.

Практичні приклади: для кожної наступної ситуації придумайте емпатичну відповідь.

- Ваш брат прийшов додому в сльозах і сказав, що йому дали образливе прізвисько в школі.

- Ваша подруга сказала, що не хоче йти додому, тому що провалила іспит.
- Ваш подруга сказала, що не може запросити вас до себе, тому що її мама захворіла.
- Ваш однокурсник сидить на самоті за обіднім столом, не їсть свій обід і не промовляє жодного слова.

Обговорення. Усі учасники почергово обговорюють те, чого вони навчилися, виконуючи вправу. Які питання і труднощі у вас виникли під час формулювання речень, які демонструють емпатію? Чому так важливо перевіряти, чи правильно ви трактували емоцію людини?

ВПРАВА 3. «ВИСЛОВЛЮВАННЯ, ЩО ДЕМОНСТРУЮТЬ ПРОЯВ ЕМПАТІЇ КОНСУЛЬТАНТА» [21]

Мета. Визначення тверджень, що демонструють прояв емпатії.

Методика. Усіх учасників об'єднують в невеликі групи по 3–4 особи. Далі кожну групу просять провести «мозковий штурм» і запропонувати приклади висловлювань, що демонструють прояв емпатії. Наводимо деякі приклади:

- Ви говорите так, ніби все це вас дуже розлютило...
- Здається, що зараз ви почуваєтеся більш комфортно...
- Здається, що ви почуваєтеся непевно стосовно ...

Кожна підгрупа також намагається сформулювати якнайбільше таких висловлень. Через 15 хвилин усі учасники сідають у загальне коло, і представники від кожної підгрупи почергово повідомляють про те, які твердження були придумані ними в ході роботи. Інші члени групи вирішують, чи є ці висловлення емпатичними. Після того як всі твердження будуть так само критично проаналізовані, тренер ініціює більш загальне обговорення, що стосується природи, значущості та діапазону проявів емпатії в консультуванні.

Обговорення. Усі учасники почергово обговорюють те, чого вони навчилися, виконуючи вправу.

ВПРАВА 4. «ЗАСТОСУВАННЯ ЕМПАТІЇ У СКЛАДНИХ СИТУАЦІЯХ»

Мета. Дослідження діапазону застосування емпатії.

Методика. Учасників об'єднують в пари, і вони за інструкцією виконують потрібні дії. Після завершення відзначають ті якості, що перешкоджають проявам емпатії.

Інструкція. Виконуючи вправу, вам потрібно оцінити діапазон проявів емпатії стосовно людей, описаних нижче. Уявіть собі, що ви

консультуєте кожного з них, і в ході роботи вони розповідають вам про своє життя і своє минуле. Спробуйте визначити більш конкретно, що саме в цих людях є такого, через що вам складно виявляти до них емпатію:

- Чоловік, якого звинувачують у здійсненні насильства над дітьми.
- Сімнадцятилітній хлопець, який повідомляє вам про те, що він гомосексуаліст.
- Молода дівчина, яка регулярно приймає «екстазі».
- Чоловік середнього віку, який говорить вам про те, що він чує «голоси».
- Жінка, яка повідомляє вам про те, що хоче себе убити.
- Вищий за посадою колега, який відчуває, що йому потрібно поговорити з вами в конфіденційній обстановці про свою сімейну кризу.

Обговорення. У загальному колі проводиться обговорення того, чому членам групи було складно співчувати тій чи іншій людині. Здійснюється пошук альтернативних стратегій і альтернативних консультативних служб. Усі учасники почергово обговорюють те, чого вони навчилися, виконуючи вправу [11]. https://studfile.net/preview/9208015/page:25/ (дата звернення: 11.09.23)

РОЛЬОВА ГРА 1. «ТЕЛЕФОН ДОВІРИ» [4]

Мета. Формування емпатійних здібностей (вміння активно та емпатійно слухати), розвиток здатності до відчуття внутрішнього стану іншої людини, формування вміння виявляти підтримку і розуміння клієнтові.

Методика. Позиція учасників: один учасник сидить у центрі, інші – в колі. У ролі консультанта «Телефону довіри» виступає бажаючий учасник, котрий займає стілець в центрі приміщення. Інші учасники – грають клієнтів, що телефонують з різними проблемами до спеціаліста. Проблематику може задавати ведучий або самі учасники (наприклад: клієнт-суїцидент хоче скоїти самогубство, жінка, в якої помер чоловік, клієнт у депресивному стані). Завдання «консультанта» – спілкуючись із особою по телефону (без візуального контакту), встановити емпатичний контакт з клієнтом, зрозуміти й пройнятися внутрішніми переживаннями клієнта, встановити основну проблему клієнта і надати психологічну підтримку. Після бесіди учасник повертається в коло і відбувається обговорення. Кожен учасник за бажанням може спробувати себе у ролі «консультанта «Телефону довіри».

Обговорення. Учасники обговорюють в групі наступні питання: «Як ви себе почували в ролі клієнта (консультанта)?», «З якими труднощами ви стикнулись?».

ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ.

Ведучий пропонує учасникам виконати вдома наступне завдання: пригадати участь у даному тренінгу і зобразити за допомогою 2 малюнків свій психоемоційний стан до і після заняття.

ВПРАВА 5. «ПРО ЩО ГОВОРЯТЬ ОЧІ?» [4]

Мета. Розвиток вміння розуміти та адекватно сприймати переживання інших людей, вдосконалення емоційної чутливості, вміння вслухатися у внутрішній світ іншого.

Методика. Учасники сидять у колі. Ведучий дає Завдання учасникам: «Напевно усім відомий вислів: «Очі – дзеркало душі». То ж зараз спробуйте заглянути в очі вашого сусіда справа і прочитати в них, що ж діється у його душі». Кожен учасник повинен висловити свою думку стосовно психоемоційного стану свого сусіда і спробувати проникнутись його почуттями та переживаннями.

Обговорення. Відповіді на питання «Чи правильно відобразили ваш стан? Які відчуття та переживання виникали? Який досвід ви здобули для себе?».

ЗАВДАННЯ 1. «ФОРМУВАННЯ РІЗНИХ РІВНІВ ЕМПАТИЧНОГО ВІДРЕАГУВАННЯ» [7]

Мета. Розвиток вміння емпатично реагувати на клієнта

Методика. Сформулюйте кілька можливих реакцій консультанта на тираду клієнта та оцініть рівень емпатії в кожній реакції за п'ятибальною шкалою:

А) Клієнт: «Мій чоловік поводиться зі мною грубо. Він взагалі перестав звертати увагу на мої поради. Вважає, що я лізу не в свої справи. А я боюсь, що він вплутався в складну ситуацію і все це погано закінчиться. Що мені робити? Як запобігти непоправному?».

Б) Клієнт: «Останнім часом мені дуже важко спілкуватися з дружиною. Вона каже, що я пасивна й безініціативна людина, що життя проходить повз мене. А я справді не можу ризикувати, бо боюся змін. Мені заважає моя обережність. Як перебороти лінощі і стати активнішим?».

В) Клієнт: «Мій син (17 років) зовсім відбився від рук: не поважає і не слухає мене, поводиться зухвало і все, що я кажу, сприймає упереджено, ніколи не каже, куди йде і що робить. Як повернути контроль за ситуацією?»

Обговорення. Усі учасники почергово обговорюють те, чого вони навчилися, виконуючи вправу. Які питання і труднощі у вас виникли щодо реакцій консультанта на тираду клієнта?

ВПРАВА 6. «РОЗТОПИ КОЛО» [4]

Мета. Діагностика життєвої поведінки людини, створення позитивного психологічного клімату у групі, активізація учасників.

Методика. Усі стають у коло та беруться за руки, бажаючий входить у центр кола. Він оточений, його завдання – розтопити коло своїм теплом. Коло випускає лише того, хто зможе знайти добрі та лагідні слова про кого-небудь з кола, хто висловить подяку, найкращі людські почуття. Кожному бажаючому надається три хвилини.

Обговорення. Учасникам необхідно продовжити фразу «Найбільше мені сподобалось...».

ЗАВДАННЯ 2. «ЕМПАТІЙНА ВІДПОВІДЬ» [11]

РОЛЬОВА ГРА 2. «КОНСУЛЬТАТИВНЕ ІНТЕРВ'Ю» [16]

Мета. Закріплення знань, навичок та умінь під час консультування.

1. Консультант з клієнтом проводять невеличку консультативну сесію (7-10 хв.).
2. Спостерігач фіксує кількість та якість емпатійних відповідей, по можливості коротко записуючи їх.
3. Під час обговорення та зворотного зв'язку всі учасники «трійки» аналізують та класифікують рефлексивні відповіді, відносячи до того чи іншого рівня.
4. Обмін ролями.

Обговорення. Відповідь на питання «Чи правильно консультант відобразив ваш стан? Які відчуття та переживання виникали? Який досвід ви здобули для себе?»

ВПРАВА 7. «ЕТИЧНІ АСПЕКТИ» [7]

Мета. Дослідження аспектів прояву емпатії.

За допомогою консультування не можна вирішити всі проблеми клієнта, тому консультант повинен бачити ситуації, що виходять за рамки його професійної компетенції

Методика. Усі учасники одержують перелік питань і, об'єднавшись у підгрупи, детальноо відповідають на них у письмовій формі. Особливу увагу вони повинні приділити розгляду таких питань:

- У чому полягають деякі з обмежень консультування?
- У яких випадках ви повинні звертатися за «додатковою допомогою»?

- Які аспекти консультування для вас були найскладніші?

Через 15 хвилин усі учасники сідають у загальне коло, і тренер ініціює обговорення питань, що містяться в опитувальнику, а також просить учасників розповісти про те, які висновки вони зробили, працюючи в малих групах.

Перелік контрольних питань

1. Оцініть ваш рівень професійної придатності для проведення консультування. Чи можна сказати, що ви готові для таких занять?
2. Оцініть свою здатність встановлювати довірливі стосунки з клієнтом. Чи є надійними взаємини, які ви розвиваєте з клієнтами?
3. Як ви вважаєте, чи все для вас є зрозумілим стосовно того, у яких випадках ви повинні звертатися за «додатковою допомогою»?
4. Оцініть, чи отримана вами підготовка є достатньою, щоб ви могли працювати в рамках терапевтичних взаємин?
5. Чи є у вас хтось, із ким ви у разі потреби можете поговорити в конфіденційній обстановці?

Обговорення. Усі члени групи почергово розповідають про те, яку користь для себе вони отримали від вправи. Потім проводять загальне обговорення вправи, у ході якого тренер виконує роль фасилітатора [11].

ЗАНЯТТЯ 5. «МІКРОНАВИЧКИ РОЗПІЗНАВАННЯ ЕМОЦІЙНИХ ПЕРЕЖИВАНЬ [11]»

Людині набагато приємніше, коли хтось розуміє її переживання,
а не звертає увагу на зміст повідомлення.
І. Атватер

Міні-лекція. Більшість психологів-консультантів вважає, що основні трансформації у свідомості клієнта відбуваються в площині переживань. Рефлексія його емоцій нерідко буває інформативнішою, ніж змістовна сторона розмови, бо почуття не можна підтасувати, вони пов'язані з неусвідомленими потягами та бажаннями.

Люди відрізняються одне від одного своєю емоційністю. Є мало емоційні, у котрих емоції взагалі рідкість, або високоемоційні, яких повсякчас захоплюють яскраві та інтенсивні емоції. Є ті, хто схильні переживати переважно позитивні або негативні емоції, що досить серйозно диференціює їх щодо можливостей саморегуляції.

Реагуючи на емоційний стан людини, можна досягти прихованих рівнів її свідомості. Переживання людини з приводу обговорюваної ситуації часто бувають глибшими, ніж їх усвідомлення. Вони можуть зовсім

не усвідомлюватися або усвідомлюватися тільки частково. Звичайно, помітити різницю між почуттями і змістом, що вкладається в повідомлення, нелегко, та реєстрація емоційного відгуку в роботі консультанта набуває вирішального значення. Як зауважує І. Атватер, людині набагато приємніше, коли хтось розуміє її переживання, ніж звертає увагу на зміст повідомлення [3, с. 48]. Розпізнати почуття партнера по спілкуванню можна по-різному.

Так, Д. Смілик, виокремила мікронавички диференціації емоційних переживань.

По-перше, зосередившись на діалозі: а) потрібно звертати увагу на слова і вирази, які клієнт вживає на позначення почуттів, наприклад: «Я розгнівався», «В мене не було настрою», «Я страждаю»; б) велике емоційне навантаження в мовленні несуть також прийменники, прислівники, прикметники, дієслова, які означають стосунки: «Він мене недолюблює», «Як так можна ображатися!»; в) щоб прояснити почуття, можна просто поставити пряме відкрите запитання: «Що ви переживаєте з приводу...? Яке почуття супроводжує вас...?»; г) Ще один спосіб – уточнення емоційно насиченого слова, яке може вивести на рівень відсутніх в розповіді переживань, оголити приховані образи та претензії. За допомогою таких поворотів у розмові психолог об'єктивує приховані сторони проблеми, здійснює перехід у нову площину її обговорення.

По-друге, спостерігаючи за людиною: а) потрібно слідкувати за невербальними реакціями співрозмовника – за мімікою обличчя, інтонаціями голосу, позою, жестами тощо. Ця діагностична за своїм змістом інформація є ключем до розуміння істинних почуттів партнера, бо не піддається свідомому контролю; б) найбільш інформативною є розбіжність між тим, що говорить людина, і тим, що демонструє її невербальна поведінка. Помітивши якусь невідповідність (наприклад, знічену усмішку тоді, коли йдеться про не дуже веселі речі), психолог може поцікавитись, чим викликана така реакція, і, ймовірно, отримає додаткову інформацію про її переживання.

По-третє, зосередитись на власних відчуттях. Щоб відчути, що переживає людина, не зайвим буде уявити себе на її місці. Співпереживання допоможе точніше ідентифікувати та відтворити емоції співрозмовника, пройнятися його станом. Наприклад:

Психолог: Ви відчуваєте, що ваша дочка приділяє своєму сину, а вашому онуку, мало уваги. (Резюмування, уточнення глибини переживань)

Клієнт: Ми з чоловіком жили заради дитини. Інтереси дочки були для нас головними. І я не думала, що вона стане такою черствою.

П: Черствою?.. (Техніка коротких запитань). В чому проявляється її черствість? (Акцентування емоційно насиченого слова).

К: З тих пір, як вона стала самостійною (заміжжя, потім розлучення – всі рішення приймала сама), її поведінка стає все зухвалішою. Навіть дитину в нас залишає нечасто – хоче продемонструвати свою силу та незалежність.

П: У ваших словах вчувається неприхована образа на дочку. Вона не виправдала ваших очікувань, бо будує своє життя по-своєму і не хоче, щоб у нього втручалися. (Переповідання. Відображення прихованих почуттів. Переведення розмови у нову площину).

Невербальний малюнок поведінки клієнта завжди ближчий до його істинних переживань, ніж вербальні звіти про емоції.

Під час обговорення почуттів не так просто зрозуміти всі нюанси, які переживає конкретна людина. Однак у консультуванні нема дрібниць, тому не зайвим буде поставити ще кілька запитань, щоб краще зрозуміти відтінок того чи іншого почуття. Рік Веломайерс, консультант з 30-річним стажем, рекомендував, відчуваючи невисловлене почуття, зупинитися, зробити паузу для обдумування і заглиблення в переживання, а потім запитати: «Що це?», «Що відбувається?», «Де ви зараз? З якими почуттями?» тощо. Така увага до почуттів клієнта буде нагороджена цінним матеріалом для роботи.

Окремо слід звернути увагу на проблему сприйняття емоцій партнера. Скільки людей, стільки й почуттів: кожен реагує по-своєму на одні і ті ж самі ситуації. Людині важко справлятися з природним плином як власних емоцій, так і емоцій співрозмовника. Однак консультант, завдяки навичкам рефлексивного слухання, йде за емоціями клієнта, не забороняючи і не оцінюючи їх. Прийняття почуттів партнера можна продемонструвати відповідним тоном, заохоченням мовлення, вчасно сказаним словом. Прийняти почуття клієнта не означає погодитися з ними, а, скоріше, визнати право на їх існування та істинність.

Не тільки клієнт, але й консультант повинен уміти чесно, відкрито та безконфліктно (наприклад, через Я-висловлювання) виражати свої почуття. Адже людина, зайнята в першу чергу тим, щоб захистити свої особисті почуття, не здатна до ефективної взаємодії.

Немає сенсу опиратися будь-якій емоції, котра виникає в ході розмови. У досвідчених консультантів можна спостерігати сеанси, на яких клієнти працюють буквально, «обливаючись сльозами», протягом

усієї сесії. І це нормально, бо тіло душевно змученої людини часто виходить з-під контролю (душа, несвідомо карає тіло, агресивно «стискаючи його» до сліз). Чому консультант не боїться емоцій клієнта (розпачу, гніву, печалі) і не включається в двобій за правильність переживань», як це часто трапляється в звичайній комунікації? Тому що він добре знає, що емоції найбільш мінливі та нестійкі утворення психіки, і здорова людина здатна приборкати свої почуття, керувати ними.

Емоції – одна з базових характеристик ставлення людини до світу. Вони виникають спонтанно і піддаються людському контролю лише тоді, коли підлягають усвідомленню. У емоцій завжди є джерело – предмет, який викликає дану реакцію або стан. Виділяючи предмет, людина може одночасно усвідомити як зміст свого ставлення до нього, так і алгоритм розгортання певної реакції на предмет, а відтак взяти під контроль та переробити й саме ставлення. Уміння використовувати розум для оцінки і розпізнавання емоцій, впливати на себе через слово і дію надає особистості нових можливостей, робить її, на думку М. Боуена, більш адаптованою до життя[12].

Під час збору інформації від клієнта, важливо враховувати такі аспекти: 1) визнання наявності проблеми: сам факт приходу клієнта є підтвердженням того, що він визнає реальність психологічних труднощів; 2) уточнення інформації, диференціація труднощів; 3) відсторонення, вихід з вузького коридору емоцій та жорстко фіксованої точки зору за допомогою кількох технічних засобів. По-перше, обговорення проблеми включає механізми віддзеркалення. По-друге, сама бесіда зі сторонньою людиною дає можливість змінити позицію, бо в особі психолога м'яко і ненав'язливо з'являється «зібрання» опонентів клієнта (асоційована позиція час від часу змінюється на дисоційовану). По-третє, правильний розподіл відповідальності дозволяє тримати дистанцію і разом з клієнтом знаходитись в третій позиції (тверезого спостерігача).

Однак проблема не лише в тому, щоб ідентифікувати переживання клієнта, – важливо акцентувати його увагу на їх усвідомленні. Це завдання можна розв'язати саме з допомогою технік відображення. Розподіляючи технічні прийоми на групи, треба усвідомлювати всю умовність такого підходу. Адже будь-яка репліка консультанта є багатофункціональною, відображення, як процес, починається з елементарних реакцій, наприклад, перефразування невербальних реакцій консультанта. Таким чин розподіл технічних прийомів ведення бесіди переслідує лише навчальні цілі.

12 Смілик Д.Д. Мікронавички розпізнавання емоційних переживань. URL. https://vseosvita.ua/lesson/psykhoterapevtychni-navychky-vedennia-konsultatyvnoho-interviu-69494.html (дата звернення: 11.09.23)

ВІДОБРАЖЕННЯ ПОЧУТТІВ [7]

Почуття – це слова, виражені людським тілом.
Аристотель

Відображаючи почуття, ми додаємо дуже суттєву для клієнта інформацію, якою він досі нехтував. Особливо це необхідно у тих випадках, коли почуття заплутані або змішані.

Змішаними почуття стають тому, що перша безпосередня реакція дитини піддалась досить жорсткій корекції з боку дорослих або соціуму. Внаслідок цього дитина звикає відчувати не те, що дійсно відповідає її безпосередній потребі, а те що нав'язує їй оточення. Наприклад, спочатку гнів та агресію, коли мама, «не давала», «не слухала», «не розуміла», дитина виявляла прямо і відкрито. Однак незабаром, після маминого жорсткого реагування на прояв деструкції, ці емоції стали переживатися як образа, сором, вина та інше, в залежності від змісту ситуації. У дорослої людина найбільш невизначеним словом, що окреслює почуття, є, напевно, слово тривога. Воно може виражати гнів, біль, любов, хвилювання і ще багато чого.

Тим, хто добре диференціює свої почуття, знайомі ситуації, коли одну і ту ж людину «ненавидять з такою самою силою, як і люблять». Виходячи з того, що почуття рідко бувають однозначними, варто відкривати і позитивний, і негативний полюси емоцій та працювати з ними. Натрапляючи на змішані емоції, консультант має врахувати, що вони можуть бути очевидними для спостерігача, але зовсім не усвідомленими тим, хто їх переживає. Не менш важливим завданням є довести почуття клієнта до його усвідомлення, досягти того, щоб клієнт визнав наявність тих чи інших переживань чи емоційних станів, взяв на себе відповідальність за їх виникнення та перебіг. Зазвичай, особливо в емоційній сфері, людина, коли гнівається чи дратується, ладна звинувачувати в цьому будь-кого, але не себе: «Він мене дратує», «Вона мене виводить з рівноваги». Потрібно повернути людині її переживання так, щоб вона присвоїла відповідальність за своє емоційне життя, адже визнання власних емоцій веде до усвідомлення почуттів інших людей. Так відкривається глухий кут безвиході, і є можливість шукати більш конструктивні шляхи подолання проблеми.

Типовою в консультуванні є ситуація, коли клієнт яскраво переживає, але не в змозі розповісти консультанту щось певне. В таких випадках психолог допомагає клієнту актуалізувати його почуття, використовуючи спеціальні прийоми та техніки психологічного впливу. До

таких технік належить: а) техніка альтернативних формулювань, тобто специфічна підказка варіантів переживань, які могли б виникнути в обговорюваній ситуації, з тим, щоб стимулювати діяльність співрозмовника, дати йому зразок для опису своїх емоцій; б) техніка уточнень «глибини переживань», що допомагає клієнту зазирнути до ще не звіданих куточків власних почуттів [2, с. 47-50].

Відчути емоцію простіше на контрасті, провокуючи опис протилежного полюсу переживання, того, що заперечується, чого не хоче, або не вміє переживати людина.

Почати роботу з почуттями можна, користуючись такими вступними фразами: «Мені здається, що ви відчуваєте...», «Що ви переживали, коли...?», «Опишіть ваші почуття в ту хвилину». А далі з метою визнання та усвідомлення почуттів в інтерв'ю використовується та ж сама класична форма реагування, що нагадує переповідання.

Спочатку – 1). Основа речення, в якій максимально враховано модальність сприймання співрозмовника (аудіальна, візуальна, кінестетична) і яка містить відображення почуттів: «Здається ви відчуваєте...», «Я бачу, вас захопила буря почуттів...». Щоб уникнути трафаретів, можна просто назвати людину по імені. 2). Далі продовжуємо, додаючи слово, що характеризує почуття: «Схоже, вам неприємно...», «У ваших словах вчувається пригніченість...». При змішаних почуттях варто вказати кілька почуттів: «Здається, ви не тільки ображаєтесь, але й гнівається на сина...». 3). Щоб «заземлити» відображене, додаємо контекст або робимо коротке переповідання: «Схоже, ви відчуваєте себе нещасною щоразу, коли потрапляєте в подібній ситуації». 4). З почуттями та переживаннями є сенс працювати в актуальному режимі – відразу ж, як тільки вони з'являються, або ж провокувати такі ситуації, в яких спливають пережиті почуття настільки, щоб одразу бути диференційованими, краще усвідомленими та більш доцільно відреагованими. Тобто, робота з почуттями, як підкреслює А. Айві, потребує теперішнього часу. 5). В кінці фрази можна уточнити, наскільки правильно відображено почуття: «Ви зараз надмірно збуджені, чи не так?» [1, с.116-134]. Наведена вище схема відображення почуттів майже універсальна і може використовуватися не тільки в консультуванні, але й у повсякденному житті.

Не обов'язково реагувати на кожну виявлену клієнтом емоцію, однак важливо, щоб суттєві, діагностично значущі переживання були опрацьовані в ході цього ж інтерв'ю.

Завдяки відображенню почуттів можна не тільки перевести консультування в нове русло, але й дати людині певний психологічний

ресурс. Так, наприклад, у складній ситуації відчаю консультант дає зворотний зв'язок на рівні емоцій: «Ви розлючені, тому що вас образили, але у вас є відчуття, що про вас турбуються», «Ви розчаровані, втратили надію, однак у вас з'явилося бажання і сили разом зі мною поглянути на ситуацію по-іншому».

Акцентування уваги на емоціях людини вимагає певної обережності, бо відображення почуттів спрацьовує лише на тлі хорошого довірливого контакту. Однак за допомогою прийомів стислого відображення почуттів ми маємо можливість суттєво змінювати перебіг консультативного процесу, глибше торкатися складних питань, піднімати глибинні індивідуальні проблеми тощо [7].

ЗАВДАННЯ 1. «ВАЖКІ» ПОЧУТТЯ»

Мета. Сприймання та переживання важких почуттів

Методика.

1. У груповому режимі роботи учасники згадують та обговорюють переживання, які їм складно переживати чи сприймати в інших людях. Наприклад:

– Які почуття вам важко зрозуміти?
– Почуття вини, тривоги, ревнощів... та ін.
– Хто знає як переживаються почуття вини, тривоги, ревнощів...?

2. Коли «фахівці» визначилися, учасники, що мають відповідні труднощі, формують пару з «фахівцем», який пропонує свою допомогу у дослідженні того чи іншого переживання. В парах проводиться невеличка консультативна сесія (5-7 хв.). Завдання полягає в тому, щоб активно обмінятися досвідом переживань: «Розкажи мені про те, як ти відчуваєш ...сум, страх, вину... тощо». В процесі роботи:

– Ставте прямі відкриті запитання: Які почуття ви маєте, коли...? Як ви ставитесь до цього? Що ви переживаєте з приводу...?
– Якщо виникатимуть труднощі у розпізнаванні почуттів, варто підказувати клієнтові, використовуючи закриті запитання: «Вам це дуже болісно згадувати?», «В таких випадках люди в більшості переживають самотність? Чи не так?».
– Слідкуйте за емоційно насиченими словами в мовленні клієнта і уточнюйте їх зміст.

Обговорення. Всі учасники почергово обговорюють те, чого вони навчилися, виконуючи завдання. Висловлюються щодо того, які відчуття та переживання у них виникали, який досвід здобули для себе?

ВПРАВА 1. «ХОЧУ. МУШУ»

Мета. Навчання перетворення «мушу» в «хочу».

Методика.

– Напишіть 10 або більше речень, які б починалися зі слів «Я хочу…».
– Напишіть речення, які починалися б зі слів «Я мушу чи Я повинен…».
– Що легше було писати?
– Як ви підходите до завдання, яке не хочете робити? Як ви боретеся з цим?

Важливо навчитись своє «Я повинен» перетворювати у «Я хочу». Для досягнення цього потрібно свідомо зосередитися на позитивних сторонах того, що необхідно зробити чи виконати.

Зараз нагадаємо історію про двох людей, яким дали по склянці води. Один сказав: «Вона наполовину повна і я вдячний за це», – а другий розсердився: «Вона наполовину порожня і я почуваюся обдуреним».

Різниця між цими людьми полягає не в тому, що вони мають, а в тому, чим вони володіють. Люди, які вміють бути вдячними, цінують те, що мають. Тому вони більш щасливі, ніж ті, хто почувається обдуреним і чиї «склянки» завжди наполовину порожні.

– А тепер подивіться у той список «Я мушу…» і подумайте, що потрібно зробити, щоб воно перетворилося у «Я хочу…» так, щоб вам дійсно захотілося те виконати. *(За бажанням учасники тренінгу висловлюють свої думки).*

Обговорення. Усі учасники почергово обговорюють те, чого вони навчилися, виконуючи вправу. Які у вас труднощі виникали під час виконання вправи? Які відчуття та переживання виникали? Який досвід ви здобули для себе?

ВПРАВА 2. «РІВЕНЬ ЩАСТЯ»

Мета. Визначення рівня щастя.

Методика. Визначити у відсотках рівень свого щастя, обґрунтовуючи, чому не відчуваємо щастя на всі 100%.

Людей можна поділити умовно на 2 групи: тих, хто причину всіх негараздів бачить у зовнішньому середовищі, в інших людях, обставинах, в долі, і тих, які шукають причини всіх подій у собі.

Але більше завжди шансів у тієї групи людей, які шукають причину в собі, які вірять, що багато чого в житті залежить від них самих. Корисно прийняти гіпотезу про те, що думки людини мають властивість притягувати події, обставини. Тому, якщо ми будемо впевнені у собі, вірити

у своє «Я» і намагатися змінитися у кращу сторону, це неодмінно станеться. І навпаки, думки можуть притягувати і те, що небажане, якщо ви будете думати, що з вами це неодмінно станеться. Мисліть позитивно!

Обговорення. Всі учасники почергово обговорюють те, чого вони навчилися, виконуючи вправу. Які труднощі були під час виконання вправи? Які відчуття та переживання виникали? Який досвід здобули для себе?

ВПРАВА 3. «ТИПОЛОГІЯ ПОЧУТТІВ» [21]

Мета. Дослідження палітри почуттів у рамках групового контексту.

Методика. Тренер визначає учасника, згідного виконувати функції «переписувача», Завдання якого полягає в тому, щоб записувати все, що придумають учасники під час виконання вправи.

Далі тренер просить учасників називати слова, що описують «почуття». Після завершення Завдання тренер допомагає учасникам розподілити всі записані слова за певними категоріями. За допомогою цього прийому можна виділити доволі різноманітну палітру почуттів і далі досліджувати її в процесі **Обговорення.** Категорії можуть бути, наприклад, такими:

- позитивні почуття;
- негативні почуття;
- поширенні почуття;
- почуття, які рідко переживаються;
- складні почуття.

Обговорення. Усі члени групи почергово повідомляють про те, яку користь вони взяли для себе з вправи. Потім проводиться загальне обговорення вправи, у ході якого тренер виконує роль фасилітатора.

ВПРАВА 4. «СЛОВА, ЩО ВИРАЖАЮТЬ ПОЧУТТЯ» [21]

Мета. Дослідження природи почуттів і способів їхнього прояву.

Методика. Кожний з учасників отримує друкований аркуш зі списком «почуттів». Такий список можна скласти або на основі попередньої вправи, або може бути скомпонований самим тренером. Завдання учасників полягає в тому, щоб, переглянувши отриманий список, відзначити галочками почуття, які доводилося переживати у своєму житті.

Після того, як цю частину вправи виконають усі учасники, вони утворюють пари, об'єднавшись із сусідами, що сидять праворуч. Працюючи в парах, учасники повинні порівняти свої записи, зроблені під час попереднього етапу роботи. Через 5 хвилин знову утворюється загальне коло і проводиться обговорення теми природи почуттів і способів

їхнього прояву. Тренер також може брати участь у виконанні вправи, якщо вважає це необхідним.

Обговорення. Усі учасники в парах обговорюють, що у вправі сподобалося, а що ні. Після завершення обговорення, усі учасники знову утворюють загальне коло і проводять загальне обговорення вправи.

ВПРАВА 5. «ВИРАЖЕННЯ ПОЧУТТІВ» [21]

Мета. Дослідження поглядів учасників на прояв емоцій.

Методика. Завдання тренера полягає в тому, щоб провести обговорення теми «Робота з почуттями». У ході обговорення він просить учасників звернути особливу увагу на такі питання:

- Прояв яких почуттів вважається соціально прийнятним?
- З якими почуттями найлегше працювати, коли інша людина їх виражає?
- Які почуття вам складно проявляти?

Якщо піти запропонованим шляхом, то учасники доволі швидко перейдуть від загальних питань до обговорення більш конкретних і особистих тем. Ніхто з учасників не повинен відчувати, що його примушують взяти участь у виконанні вправи; найкраще прагнути до того, щоб у групі панувала атмосфера легкості і ненав'язливості. Якщо обстановка в групі стане занадто «важкою» чи емоційно напруженою, то, найвірогідніше, обговорення просто припиниться. У ході обговорення почуття учасників будуть певним чином змінюватися.

Обговорення. Усі учасники почергово розповідають про те, чого вони навчилися, виконуючи вправу.

ВПРАВА 6. «ПАРАДОКС» [21]

Мета. Дослідження парадоксальної природи почуттів.

Методика. Часто відбувається так, що ми говоримо абсолютно протилежне тому, що насправді почуваємо. У цій вправі тренер пропонує учасникам скористатися однією зі стратегій для дослідження цього парадоксу. У ході обговорення, під час якого йдеться про почуття, тренер час від часу просить учасників досліджувати «протилежний полюс» виражених почуттів за допомогою зміни змісту тих висловлювань, які вони роблять. Тобто, хтось із учасників говорить, що випробує те чи інше почуття, а потім тренер просить його сказати «протилежне до того, що він щойно сказав». Далі ми наводимо приклад використання тренером такої інтервенції:

- Я почуваюся абсолютно спокійно щодо цього. Тут немає нічого, що могло б мене турбувати...

– Спробуй сказати протилежне до того, що ти тільки що сказав.
– Я зовсім не почуваюся спокійно... Як дивно! Виявляється, я і справді не почуваюся спокійно!

Обговорення. Усі члени групи почергово розповідають про те, що вони взяли для себе із вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, у ході якого тренер виступає в ролі фасилітатора.

ВПРАВА 7. «ФОКУСУВАННЯ» [11]

Мета. Дослідження конкретного способу вирішення проблем за допомогою фокусування.

Фокусування – це доволі простий метод вирішення проблем за допомогою релаксації та концентрації уваги на почуттях. Сам процес, коли тіло і розум перебувають у розслабленому стані, дуже простий, і його результатом є «відчуте осмислення» проблеми іншої людини. Фокусування сприяє природному процесу вирішення проблем. Описаний нами підхід заснований на методі, розробленому Юджином Джендліним (Gendlin, 1981).

Методика. У цій вправі тренер використовує ряд інструкцій для того, щоб провести групу через процес фокусування.

Сядьте зручніше і кілька хвилин робіть глибокі вдихи. Дозвольте собі цілком розслабитися. Відслідковуйте думки, що з'являються у вас, і почуття. Повільно та спокійно подумайте про кожну думку і кожне почуття.

Придумайте якийсь спосіб, за допомогою якого можна було б «запакувати» кожну думку і кожне почуття. Деяким людям найлегше уявити, як вони упаковують їх в окремі згортки, інші уявляють, як вони складають їх у коробки і перев'язують мотузками. Незалежно від того, як це будете робити ви, нехай кожна ваша думка і кожне ваше почуття виявляться «запакованими». Потім уявіть, що вони лежать прямо перед вами. Відчуйте спокій, що виникає при цьому. Зараз подивіться на всі ці «пакунки» і знайдіть той, який найбільше потребує вашої уваги.

Почніть розпаковувати обраний вами згорток. Не поспішаєте відразу ж давати назву чи з чимось співвідносити його зміст, просто дозвольте собі зануритися в те, що виявиться всередині обраного «пакунку».

Побувши кілька хвилин у такому стані, запитайте себе: яке почуття в мене асоціюється зі змістом цього «пакунку»? Не кваптеся відразу називати його, спочатку просто придивіться, подумайте, спробуйте один-два можливих варіанти. Дозвольте асоціації виникнути спонтанно. Почуття, яке з'являється у такий спосіб, можна назвати «відчутим осмисленням» певної проблеми чи питанням, що викликає труднощі.

Після того, як у вас з'явилося «відчуте осмислення» проблеми, приділіть певний час на його дослідження. Які ще почуття асоціюються з ним? Які думки? І так далі.

Досліджуючи «відчуте осмислення», запитайте себе: що складає суть цієї проблеми? Поставивши це питання, дозвольте реальній проблемі, що стоїть за усіма вашими думками, «проявитися і випливти на поверхню».

Часто виявляється, що те, до чого ви прийшли, абсолютно відрізняється від того, з чим ви починали працювати.

Виокремивши суть проблеми, трохи проаналізуйте її. Потім визначте, яким буде ваш наступний крок. Не приймайте поспішних рішень. Перед тим, як зупинитися на якомусь одному варіанті рішення, у думках перегляньте всі інші можливі варіанти. Ваше Завдання – не вибирати, який наступний крок ви зробите, а просто дати йому можливість проявитися самому. Як тільки ви визначитеся з тим, які дії вам потрібно почати, це буде для вас завершальним моментом вправи.

Зробіть кілька глибоких вдихів, розслабтеся і потрохи повертайтеся в коло.

Обговорення. Усі учасники почергово розповідають про те, чого вони навчилися, виконуючи цю вправу.

ВПРАВА 8. «КВІТКА-СЕМИЦВІТКА»

Мета. Навчити планувати позитивні події свого життя, підвищити значення волі в управлінні власним життям.

Методика. Учасникам пропонують склеїти та розфарбувати пелюстки «квітки-семицвітки». На кожній пелюстці написати одну подію чи ситуацію з теперішнього або недалекого майбутнього, які приносять (принесуть) учаснику радість, задоволення чи щастя. Потім кожен учасник встає і обмінюється однією пелюсткою з іншим учасником, бажаючи йому радості. Кожен учасник має отримати таке побажання.

Обговорення. Чи важко було віднайти сім речей, які приносять радість? Якщо «так», то про що це може свідчити? Як ви можете додати більше радості у своє життя? Усі члени групи почергово розповідають про те, що вони взяли для себе із вправи.

ЗАНЯТТЯ 6. «КОНСУЛЬТАНТ – ФАСИЛІТАТОР»

Консультування полягає не в тому, щоб навчити людей приймати мудрі рішення, а в тому, щоб навчити їх приймати рішення МУДРО.
Катц

Міні-лекція. Фасилітатор – метафорична назва технології психологічного консультування, де консультант переконаний, що сам клієнт

знає потрібну йому відповідь, і, діючи в обхід розуму (звертаючись до його несвідомого, впливаючи на його емоції і почуття, засобами навіювання, створення вражень і станів) витягує з клієнта потрібну відповідь.

Розглянемо детальніше значення поняття «фасилітатор» (англ. facilitator, з лат. facilis – легкий, зручний): це людина, яка забезпечує успішну групову комунікацію. Поняття в контексті спілкування та навчання введено психологом К. Роджерсом у 1952 р. Забезпечуючи дотримання правил зустрічі, її процедури та регламенту, фасилітатор дозволяє учасникам сконцентруватись на її цілі і змісті. Фасилітатор допомагає групі зрозуміти спільну мету і підтримує позитивну групову динаміку для досягнення цієї мети в процесі дискусії, не захищаючи при цьому жодну з позицій або сторін. Тим самим він полегшує процес комунікації, робить його комфортним для всіх учасників. У групових тренінгах викладача, який працює у фасилітаторському стилі, нерідко порівнюють із «диригентом оркестру», оскільки фасилітатор допомагає членам групи вибудувати шлях до вирішення Завдання та забезпечує якість контенту, що створюється групою.

Роль фасилітатора потребує від психолога певних умінь [26]:

- уважно слухати, спостерігати і запам'ятовувати як хід подій, так і стиль поведінки учасників;
- налагоджувати просту і плідну комунікацію між членами навчальної групи;
- аналізувати і коригувати дії учасників тренінгу;
- діагностувати і заохочувати ефективну (корегувати неефективну) поведінку;
- сприяти створенню моделі ефективної поведінки;
- забезпечувати зворотній зв'язок між учасниками освітнього процесу, не використовуючи при цьому «наступальних» і «оборонних» форм спілкування;
- знаходити та активізувати конструктивні моделі поведінки при внутрішньогруповій взаємодії;
- активізувати подібні моделі у міжгруповій роботі;
- викликати довіру учасників тренінгу, бути терплячим;
- бути справедливим, обирати нейтральну позицію при оцінюванні роботи.

Головними якостями, якими повинен бути наділений практичний психолог-фасилітатор – це щирість і відкритість, які означають, що він повинен знати свої власні почуття настільки добре, наскільки це можливо, і не фальшивити, адже клієнт є чутливим і все відчуває серцем.

Важливою складовою умінь фасилітації є визначення глибини особистісних змін, що підвищує продуктивність саморозвитку практичного психолога, а також специфічні феномени й ефекти, які виникають у процесі реалізації даної взаємодії [26].

До числа емоційно-почуттєвих феноменів умінь фасилітації зараховують, у першу чергу, феномен емпатії, який включає глибоке проникнення у внутрішній світ партнера, співпереживання, співучасть; ефект «синхронних переживань», що сприяє взаєморозумінню, прийняттю тієї або іншої ідеї, чутливості й глибині проникнення в почуття й ціннісно-смислову сферу учасників взаємодії. Для умінь фасилітації характерним є і «включення» або зараження. Практичний психолог передає свій емоційний стан клієнтові в тому випадку, коли він працюватиме з повною самовіддачею, захопленістю, і буде переконаний у своїй правоті. «Повідомлення» своїх почуттів і емоцій у деяких випадках має більшу силу, ніж вербальний виклад інформації. Однак психологічне зараження відбувається не тільки від психолога, а й від клієнта. Практичний психолог-фасилітатор сам заражається від учасників радістю досягнення істини, невтомною спрагою пізнання, доброзичливістю, прагненням до спілкування, творчістю.

Збагачення емоційної сфери кожного учасника тренінгу за рахунок потенціалу одне одного сприяє «емоційному підживленню», що, в свою чергу, передбачає обмін емоціями й почуттями [26].

ВПРАВА 1. «СТИЛІ ФАСИЛІТАЦІЇ» [21]

Мета. Дослідження стилів фасилітації.

Інформація. Джон Хирон проаналізував основні стилі фасилітації, що відповідають, на його думку, шістьом типам консультанта:

- директивний;
- інформативний;
- конфронтаційний;
- катартичний;
- каталітичний;
- стиль, що передбачає саморозкриття.

Директивна людина структурує консультаційні сесії, інформативна пропонує різну інформацію і поради. Конфронтаційний консультант вступає в конфронтацію, катартичний допомагає клієнтові проявити наявні почуття, а каталітичний консультант – той, хто «витягає» іншу людину Консультант, який сам розкривається, готовий поділитися з клієнтом особистою інформацією про себе. Хирон стверджує, що

ефективний фасилітатор і консультант – це той, хто вміє грамотно використовувати кожен із шести вищеописаних стилів роботи фасилітатора.

Інструкція. Проранжуйте стилі роботи фасилітатора, проставивши відповідні бали поруч з графами, в яких вони перераховані. Поставте шість балів стилю, який найчастіше використовуєте в консультуванні, п'ять балів – наступному за частотою використання і так далі, поки не поставите один бал стилю, який ви використовуєте в своїй роботі найрідше.

Основні стилі роботи фасилітатора:

Стиль роботи фасилітатора	*Порядковий номер (1-6)*
Директивний	
Інформативний	
Конфронтаційний	
Катартичний	
Каталітичний	
Стиль, що передбачає саморозкриття	

Обговорення. Усі члени групи почергово повідомляють про позитивне, що вони отримали для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення вправи, у ході якого тренер виконує роль фасилітатора.

ВПРАВА 2. «ЩО РОБИТИ, КОЛИ ВИНИКАЮТЬ НЕПЕРЕДБАЧЕНІ ОБСТАВИНИ» [21]

Мета. Визначення стратегій вчинків у складних ситуаціях.

Інформація. За допомогою фасилітативного консультування можна домогтися значного саморозкриття з боку клієнта. Але іноді клієнти діляться дуже інтимними і складними проблемами. Вправа дозволяє учасникам визначити можливі стратегії дій саме в таких випадках.

Методика. Усіх учасників поділяють на невеликі групи по 4–5 осіб. Кожному членові групи видають перелік складних ситуацій і пропонують відповісти на запитання, як би вони стали діяти в описаних випадках. Учасники повинні прагнути до того, щоб відповіді були різноманітними, можливо, суперечливими. Кожна підгрупа повинна вибрати серед своїх членів людину, яка буде в ході обговорення записувати основні моменти та всі пропозиції.

Через півгодини знову утворюють загальне коло, і тренер пропонує обговорити, які стратегії дій можна використовувати у непередбачених

обставинах, звертаючи особливу увагу на те, що «правильних» відповідей тут не існує. Кожен член групи має право висловити власну думку. Тренер також може брати участь у виконанні вправи, якщо вважає за потрібне.

Ваші дії, якщо в ході терапевтичних взаємин ви почуєте такі зізнання:

- Ваша сестра повідомляє вам, що вагітна і не може більше нікому про це сказати.
- Ваш друг повідомляє вам, що він гомосексуаліст.
- Ваш(а) колега протилежної статі повідомляє вам, що він(а) у вас закоханий(а).
- Колега повідомляє вам, що керівник установи домагається її.
- Ваша кохана людина повідомляє вам, що учинила злочин.
- Один із ваших колег, який займає достатньо високе становище, під час розмови з вами починає плакати.

Обговорення. Учасникам надається 5 хвилин на запитання, вираження почуттів, звертання до інших учасників групи та обговорення всього того, що виникало в процесі виконання вправи. Усі учасники почергово розповідають про те, чого вони навчилися, виконуючи вправу [21].

ВПРАВА 3. «ЯК СТАТИ ЕФЕКТИВНИМ КОНСУЛЬТАНТОМ» [11]

Мета. Прагнення стати більш ефективними консультантами.

Обстановка. Приміщення досить просторе для того, щоб усі учасники могли сидіти в загальному колі, а в разі потреби розбитись на пари та працювати, не заважаючи один одному. Необхідно приготувати великі аркуші паперу та маркери, або дошку з крейдою для запису коментарів членів групи під час обговорень. Аркуші паперу з коментарями можна прикріпити до стіни і використовувати як нотатки. Їх можна залишити на стіні до завершення роботи майстер-класу. Ці «пам'ятки» відображатимуть взаємозв'язок занять і демонструватимуть прогрес у навчанні.

Основні теоретичні аспекти можна демонструвати з допомогою мультимедійного обладнання. Усі друковані матеріали до вправи мають бути підготовлені заздалегідь та у достатній кількості. Списки літератури можна роздати наприкінці вправи, за обсягом вони не повинні перевищувати однієї сторінки.

Надайте слово кожному учаснику, і перед тим як переходити до наступної вправи, зачекайте, поки не будуть проговорені всі думки і почуття, що виникли в групі.

Методика. Усі учасники об'єднуються в пари. Завдання одного учасника парної роботи полягає в тому, щоб три рази поставити

своєму партнеру наступне запитання та вислухати його відповіді у всіх трьох варіантах: Що вам необхідно для того, щоб стати ефективнішим консультантом?

Відповідаючи кілька разів на це запитання, учасник отримує можливість з кожним разом все детальніше його досліджувати. Потім відбувається обмін ролями у парах.

Після того, як усі учасники виконають завдання, знову утворюється загальне коло та ініціюється обговорення, присвячене тому, що учасникам необхідно робити для того, щоб стати більш ефективними консультантами. Результати обговорення тренер записує на великому аркуші папері чи дошці та допомагає кожному намітити особисті цілі, пов'язані із прагненням стати більш ефективним консультантом.

Обговорення. Всі учасники об'єднуються в пари та обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хвилин всі знову утворюють загальне коло, а потім проводиться загальне обговорення вправи.

ВПРАВА 4. «НАВЧАННЯ ФАСИЛІТАЦІЇ» [11]

Мета. Набуття навичок фасилітації.

Методика. Усі учасники об'єднуються в пари. В парах вони відповідають на запитання: яким чином ви набули навичок фасилітації?

Підходити до дослідження цього питання можна з різних позицій:

- вплив досвіду, набутого в дитинстві;
- формальне навчання та підготовка;
- майстер-класи та курси тренінгів;
- курси навчання менеджменту;
- набутий на роботі досвід;
- повсякденне життя;
- сімейне життя.

Завдання кожного учасника полягає в тому, щоб, працюючи в парі, по черзі найповніше відповісти на запитання: яким чином ви набули навичок фасилітації? Через 10 хвилин відбувається обмін ролями у парах. Після відведеного часу всі учасники знову сідають у загальне коло та ініціюється обговорення, присвячене способам набуття навичок фасилітації.

Обговорення. Всі учасники по черзі говорять про те, чого вони навчилися, виконуючи цю вправу, і що вони заберуть із собою в «реальне життя», не пов'язане з життям групи. Крім цього, учасникам надається 5 хвилин на запитання, вираження почуттів, звернення

до інших учасників групи та висловлення всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

ВПРАВА 5. «ВИКОРИСТАННЯ ВИВЧЕНИХ ТЕХНІК У РОБОТІ З УМОВНИМ КЛІЄНТОМ» [21]

Мета. Застосування окремих навичок фасилітації.

Обстановка. Приміщення досить просторе для того, щоб усі учасники могли сидіти в загальному колі, а в разі потреби об'єднатись в пари та працювати, не заважаючи один одному. Необхідно приготувати великі аркуші паперу та маркери, або дошку з крейдою для запису коментарів членів групи під час обговорень.

Важливо, щоб усі члени групи взяли участь у подальшому обговоренні цієї вправи, а також переконайтеся, що кожен, хто хотів щось сказати, мав можливість це зробити.

Методика. Усі учасники об'єднуються в пари; один призначається «консультантом», інший – «клієнтом». Завдання «консультанта» полягає в тому, щоб протягом пів години застосовувати отримані навички фасилітації, тобто підтримувати розмову з «клієнтом» та обговорювати все, що виникає у процесі роботи. «Консультант» слідує за «клієнтом» і надає можливість говорити на будь-яку тему. Через пів години робиться невелика перерва, після чого відбувається обмін ролями в парах, і «консультанти» стають «клієнтами».

Через 30 хвилин знову утворюється загальне коло, і тренер просить учасників обговорити цю вправу і позначити свої сильні, і слабкі сторони, що виявляються під час використання фасилітативного підходу. Якщо кількість учасників непарна, то тренер також має брати участь у виконанні цієї вправи.

Обговорення. Проводиться в два «кола». У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося в цій вправі, у ході другого – що найбільше сподобалося. Крім того, учасники можуть ставити запитання, виражати почуття, звертатися до інших учасників групи та висловлювати все те, що виникало в процесі виконання вправи. Тренер також має взяти участь у процесі оцінювання та вирішити, чи варто проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

ЗАНЯТТЯ 7. «РОЗВИТОК ПРОФЕСІЙНОЇ ІДЕНТИЧНОСТІ»

МІНІ-ЛЕКЦІЯ.

Аналіз наукових праць з проблем професійної ідентичності майбутніх практичних психологів засвідчив, що в існуючій системі професійної підготовки недостатньо уваги приділяється особистісному розвитку студентів-психологів і практично не розглядається самосвідомість студента як ресурсне джерело його професійного формування і розвитку, що згодом спричинює збільшення числа випадків некоректного застосування психологічних знань серед фахівців-психологів.

Здобуття професії та професійна діяльність є однією з найбільш значущих форм взаємодії людини із соціальним середовищем у процесі її життєдіяльності, саме тому дослідження професійної ідентичності стало таким актуальним.

Та більшість дослідників схильні вважати, і ми з ними погоджуємось, що професійна ідентичність починає формуватися ще в підлітковому віці, в період оптації (на етапі вибору майбутньої професії) та яскраво розвивається саме в період здобуття освіти у вищій (або професійній) школі. Важливим під час вибору професії є найближче оточення та референтні групи особистості, сформовані під їхнім впливом соціальні установки, погляди, мотиви, інтереси, а також власна ціннісно-мотиваційна орієнтація, природні задатки й індивідуально-типологічні особливості майбутнього фахівця, зокрема психолога. Зауважимо також і можливий вплив на вибір професії, зумовлений її високим соціальним визнанням (статусом) і популяризацією, зокрема через засоби масової інформації чи кіномистецтво. Мотиви, якими керується особистість обираючи професію, суттєво впливають на процеси адаптації та професійної ідентифікації майбутнього психолога. За результатами досліджень Г. Гарбузової, процес формування фахової ідентичності у здобувачів освіти починається з упевненості в правильності вибору професії та позитивного ставлення до себе як до суб'єкта освітнього процесу у ЗВО. Джерелом формування професійної ідентичності виступає професійна самосвідомість, яка є складовою цілісної самосвідомості особистості [10].

Г. Гарбузова наголошує, що розвиток професійної ідентичності відбувається в період професійного навчання у закладі вищої освіти. Вчена виокремлює три етапи її формування у студентів.

Перший етап – адаптаційний (1 курс) – це період осмислення професійної ідентичності, коли на основі входження в нове соціальне та професійне середовище зовнішня студентська ідентичність переходить у внутрішньо прийняту, усвідомлену, емоційно забарвлену характеристику. Це нестабільний етап, пов'язаний з адаптацією до нової соціальної ролі студента («Я – студент») та очікувань майбутньої професійної ідентичності.

Другий етап – стабілізаційний (2-3 курс) – це період, коли на основі усвідомлення вимог нової соціально-професійної ролі, власних здібностей та можливостей відбувається усвідомлення досягнень, які зроблені завдяки власним зусиллям. У цей період конструктивні схеми саморозвитку знаходяться в достатньо стабільному стані, тому що студент починає отримувати задоволення від сприйняття себе як суб'єкта майбутньої професійної діяльності («Я – майбутній спеціаліст»).

Третій етап – уточнювальний (4 курс) – це період, коли на основі усвідомлення спектру ролей, засвоєних у ході професіоналізації, відбувається формування нових цілей та перспектив. Це другий нестабільний період, сенс якого зводиться до переосмислення та уточнення різних варіантів професійно-творчого саморозвитку, працевлаштування та період розвитку професійної кар'єри («Я та моя професія і кар'єра»).

Слід зазначити, що ці етапи формування в студентів професійної ідентичності не існують ізольовано, вони тісно взаємопов'язані, взаємообумовлені та взаємозалежні.

На думку Г. Гарбузової, розвиток професійної ідентичності у ЗВО відбувається в процесі оволодіння знаннями (увага акцентується на інтелектуальній складовій особистості), інтеріоризації набутих знань (можливість розвитку в процесі емоційно-вольової сфери студента), під час практико-орієнтованої діяльності (проходження виробничої практики), використання активних методів роботи для освоєння професії, а також введення в освітній процес занять, які безпосередньо розвивають професійну ідентичність.

Професійна ідентичність (усвідомлення своєї тотожності з професійним Я-образом) ґрунтується на формуванні образу професії, осмисленні професійного Я-образу, формуванні позитивної Я-концепції, аналізу Я-образу: ідеального, нормативного, реального [10].

Підготовка сучасного фахівця повинна бути орієнтована на професійний саморозвиток особистості, формування та розвиток в нього професійної ідентичності, тобто:

1) сприяти розумінню здобувачам освіти власного професійного Я, прийняття себе в професії; 2) навчити студентів долати професійні труднощі; 3) керувати своїм професійним розвитком; 4) сприяти професійно-творчому становленню майбутнього психолога. Ці Завдання вирішуються шляхом рефлексії та вербалізації учасниками життєвих та професійних цінностей та принципів; аналізу плюсів та мінусів студентських і професійних ролей; відпрацювання навичок професійного спілкування; формування позитивної «Я -концепції» психолога.

Професійна ідентичність допомагає особистості керувати власним професійним становленням, свідомо обирати траєкторію свого професійного розвитку, спираючись на особисті та групові цінності, а також забезпечує професійну адаптацію [4].

Поняття «професійна ідентичність» трактують як:

- «багатовимірний інтегративний феномен, що забезпечує людині цілісність, тотожність та визначеність у професійній діяльності»,
- «результат професійного самовизначення, персоналізації та самоорганізації, певний ступінь ототожнення – диференціації себе зі Справою та Іншими»,
- «стійке узгодження основних елементів професійного процесу»,
- «компонент особистісної ідентичності, що забезпечує професійну адаптацію»,
- «різний ступінь усвідомлення особистістю приналежності до певної професійної спільноти»,
- провідна характеристика професійного розвитку особистості, ступінь визнання себе професіоналом,
- усвідомлення своєї тотожності з професійним образом «Я»,
- «інтегративне поняття, що виявляє взаємозв'язок когнітивних, мотиваційних та ціннісних особистісних якостей»,
- «автентичне занурення у професійну самореалізацію та результат успішного процесу самоактуалізації».

ВПРАВА 1. «ДЕРЕВО МОГО «Я»

Мета. Усвідомлення себе в системі професійного та особистісного спілкування; усвідомлення професійних складнощів.

Методика. Ведучий: «Давайте здійснимо екскурсію вглиб власного «Я». Це «Я» можна зобразити у вигляді дерева з різними гілочками і коренями. Корені – це підґрунтя, на яке ви спираєтеся у вашому житті, в тому числі професійному. Стовбур, гілки – це ваші професійно-особистісні якості, що ведуть вас по життю, в т.ч. психологічному. Це основні

ваші гідності, що допомагають вашому професійному зростанню. Вони можуть бути пишні, повні життя, а можуть засихати. Які причини можливого ураження вашого дерева? Вони зовнішні чи внутрішні? Кульки омели, яка паразитує на дереві, дупла позначатимуть ті недоліки, які заважають вам у професійному зростанні. Якими вони будуть? Позначте їх у відповідних місцях дерева. Які зовнішні «процеси», «об'єкти» сприяють або перешкоджають вашому професійному становленню, включенню в професійну спільноту? Намалюйте їх. Чи є на вашому дереві плоди? Що вони позначають?».

Після індивідуальної роботи, учасники об'єднуються в групи:

1 – зображує узагальнений образ «Я – професіонал», вказуючи якості, об'єкти, які сприяють професійному становленню, самореалізації тощо.

2 – зображує узагальнений образ «Перешкоди становлення мого професійного Я», вказуючи якості, об'єкти, які перешкоджають професійному становленню, самореалізації тощо.

Обговорення. Після виконання Завдання учасники діляться труднощами, а також у вільній формі відповідають на запитання: що хотілося зробити по-іншому? Діляться набутим досвідомі та обговорюють враження.

ВПРАВА 2. «ПРОФЕСІЙНЕ «Я»

Мета. Підвищення самооцінки; гармонізація емоційного стану; розвиток позитивної концепції «Я-психолога».

Методика. На окремому аркуші пропонується намалювати сонце так, як його малюють діти: «У кружечку напишіть власне ім'я або намалюйте себе як психолога. Біля кожного променя напишіть що-небудь хороше про себе з професійної точки зору. Завдання – написати про себе якнайкраще. Покладіть цей листочок у свій щоденник і, якщо у вас з'явиться нова якість, додайте промінчик до сонця».

Обговорення. Після виконання Завдання усі учасники почергово обговорюють те, чого вони навчилися, виконуючи завдання. Які відчуття та переживання виникали? Який досвід здобули для себе?

ВПРАВА 3. «ІНТЕРВ'Ю»

Мета. Розширення знань про способи, мотиви, роль інших людей в процесі професійного становлення, та місце професії в житті учасників тренінгу; знайомство з особливостями професійного становлення учасників тренінгу.

Методика. Ведучий пропонує учасникам об'єднатися в пари. Один з учасників протягом 1 хвилини бере інтерв'ю в іншого, задаючи питання, що стосуються його професійного становлення та ролі професії в його житті. За сигналом ведучого учасники обмінюються ролями. По закінченні проведення інтерв'ю обома учасниками, один з них стає за спиною в іншого та від імені учасника, який сидить, починає розповідати про нього. Потім учасники міняються місцями.

Після проведення вправи проводиться обговорення.

Обговорення. Усі учасники почергово обговорюють те, чого вони навчилися, виконуючи завдання. Які відчуття та переживання виникали? Який досвід здобули для себе?

ВПРАВА 4. «МІЙ СЬОГОДНІШНІЙ ВИБІР»

Мета. Оцінювання психологічної позиції учасників.

Обладнання. Маркер, папір формат А-2 (або дошка).

Методика. Ведучий ставить на дошці (фліп-чарті) крапку, біля якої пише: «Я».

Від крапки проводить лінії, кількість яких дорівнює кількості учасників. Всі по черзі підходять до дошки і пишуть на кінці однієї з вільних ліній ім'я того учасника з групи, якого обрали б своїм викладачем. Заздалегідь слід пояснити, що не варто орієнтуватися на дружні стосунки або міжособистісну симпатію. Ідеться лише про професійні стосунки (оцінюється психологічна позиція члена групи). Після здійснення вибору, кожний учасник пояснює свою позицію.

Після обговорення тренер обов'язково зауважує, що незначна кількість або відсутність вибору в того чи іншого учасника не свідчить про низьке оцінювання його групою. Очевидно, на цьому етапі професійного становлення молодий психолог не мав змоги проявити себе в навчальній діяльності. Такому учаснику пропонується провести самоаналіз «Що треба зробити, щоб люди бачили в мені психолога».

Цю вправу можна проводити тільки тоді, коли в групі встановлено відверті стосунки, а самі студенти можуть обговорювати свої успіхи або невдачі без психологічних ускладнень.

Обговорення. Після виконання Завдання усі учасники почергово обговорюють те, чого вони навчилися, виконуючи завдання. Які відчуття та переживання виникали? Який досвід здобули для себе?

ВПРАВА 5. «ВАЛІЗА, КОШИК, М'ЯСОРУБКА»

Мета. Забезпечення зворотного зв'язку.

Методика. Учасникам пропонуються три великих аркуші, на одному з них намальована валіза, на іншому – кошик для сміття, на останньому – м'ясорубка.

На жовтому аркуші, який кріпиться до плакату з зображенням валізи, необхідно намалювати той важливий момент, який учасник отримав під час роботи в групі, хоче забрати з собою і використати у власній діяльності. На синьому аркуші – те, що виявилося непотрібним, некорисним, те, що можна відправити в «кошик для сміття». Сірий аркуш – це те, що виявилося потрібним, але не готовим до використання в майбутній професійній діяльності. Таким чином, те, що треба домислити, допрацювати, «докрутити» відправляється на аркуш з зображенням м'ясорубки.

Аркуші пишуться анонімно і приклеюються учасниками самостійно.

Обговорення. Усі члени групи почергово розповідають про те, що вони взяли для себе із вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, у ході якого тренер виступає в ролі фасилітатора.

ВПРАВА 6. «ЧАРІВНА РУКА»

Мета. Навчити співвідносити хороші і погані якості в собі.

Методика. Перед вами лежить аркуш паперу, зверху напишіть своє ім'я, обведіть на аркуші свою руку. Напишіть на пальчиках свої хороші якості, а на долоньці, те, що хочеться змінити в собі. Потім «долоньки» пускаються по колу і інші учасники між пальцями можуть написати інші якості, які притаманні власнику долоньки.

Обговорення. Питання: чи отримав ти задоволення від процесу? Які почуття виникали під час виконання завдання? Що нового ти дізнався про себе? Акцент при обговоренні ставиться на те, що є доля правди про нас і в тому, як ми себе сприймаємо, і в тому, як бачать нас інші люди.

ВПРАВА 7. «ФОРМУВАННЯ СЕБЕ»

Мета. Вміння сприймати себе.

Матеріали. Чистий аркуш паперу і ручка.

Методика. Розділи аркуш по вертикалі на три великих розділи. У першому з них потрібно написати в стовпчик 10 (не менше) імен реальних історичних особистостей, вигаданих персонажів книг, фільмів, мультфільмів – не важливо, реальні вони чи ні. Важливо інше – вони повинні тобі подобатися (діапазон: від подобається до – я захоплююся). У другому напиши у стовпчик (навпроти кожного імені) 2-3 якості, які тебе в цьому персонажі особливо приваблюють, захоплюють … Третій розділ особливий. Порахуй якості, які повторюються, з попереднього

стовпчика і напиши їх, починаючи з якості, яка повторювалася найчастіше, до тієї, яка зустрічається лише раз.

Наприклад, якщо слово – «мужність» повторювалося тричі, слово – «харизма» – п'ять разів, а – «терпіння» – тільки один раз, то й записати потрібно в стовпчик: харизма, мужність, терпіння. А тепер свіжим поглядом перечитай те, що ти написав. Що бачиш? По суті – це ти і є. Тому що подібне тягнеться до подібного – ти ніколи не вибрав би якості, які не звучали б в унісон з твоєю душею. Може ти здивуєшся тому, що побачиш, може ні, але це тепер твоє дзеркало. Кожного разу, коли ти сумніваєшся в собі – подивись в це дзеркало.

Обговорення. Питання: чого саме навчила тебе ця вправа? Чи легко було пригадувати особистостей? Які враження виникали під час роботи?

ЗАНЯТТЯ 8. «САМООЦІНКА ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА»

Аксіома психологічної роботи:
особистість психолога є частиною його методу.

С. Петрушин

МІНІ-ЛЕКЦІЯ [22].

У психологічній науці категорія «особистість» належить до базових понять. У науковій психологічній літературі існує велика кількість визначень поняття «особистість», що свідчить про великий інтерес до цього об'єкта дослідження. Разом з тим, ще далеко не розв'язане питання про принципи, критерії, характеристики, за допомогою яких з достатньою повнотою і науковістю можна описати і визначити поняття особистості.

У структурі особистості можна виділити три складові, зміст яких свідчить про її зрілість:

1) пізнавальна складова – передбачає уявлення людини про себе, інших у світі; зріла здорова особистість відрізняється тим, що:

- оцінює себе як активного суб'єкта життєдіяльності, яка здійснює вільний вибір і несе за нього відповідальність;
- сприймає інших людей як унікальних і рівноправних учасників процесу життєдіяльності;
- сприймає світ, який постійно змінюється, а тому має завжди новий і цікавий простір для реалізації своїх можливостей;

2) емоційна складова зрілої здорової особистості містить:

- здатність довіряти своїм відчуттям і розглядати їх як основу для вибору поведінки, тобто упевненість в тому, що світ дійсно такий, яким уявляється, і сама людина здатна приймати і здійснювати правильні рішення;
- схвалення себе та інших, щирий інтерес до інших людей;
- зацікавленість у сприйнятті світу, перш за все – його позитивних сторін;
- здатність переживати сильні позитивні й негативні емоції, відповідні реальній ситуації;

3) поведінкова складова передбачає дії зрілої здорової особистості стосовно себе, інших людей і світу:

- дії спрямовані на самопізнання, саморозвиток, самореалізацію;
- у ставленні до інших поведінка заснована на доброзичливості та повазі їх особистості;
- у ставленні до світу поведінка спрямована на примноження, а іноді і відновлення його ресурсів за рахунок своєї творчої діяльності в процесі самореалізації та дбайливе поводження з тими, що вже є.

Особистість зрозуміти себе може через самоусвідомлення власного «Я».

Самосвідомість – усвідомлення й оцінка людиною самої себе як особистості, своїх інтересів, цінностей і мотивів поведінки.

Р. Берн у «Я – концепції» виокремлює: 1) образ «Я» – сукупність уявлень про себе, когнітивну складову «Я – концепції», 2) самооцінку – афектно-оцінну складову і 3) потенційні поведінкові реакції. Формування адекватного «Я – образу» і самооцінки – одне із завдань тренінгу особистісного зростання.

Самооцінка особистості – результат оцінювання людиною своїх якостей, себе, рівня успішності власної діяльності, оцінювання своєї особи іншими людьми, зважаючи на систему цінностей людини. Самооцінка пов'язана з однією з центральних потреб людини – потребою в самоствердженні, з прагненням людини знайти своє місце в житті, утвердити себе як члена суспільства в очах оточуючих і у власних думках.

Під впливом оцінки оточуючих у особистості поступово складається власне ставлення до себе і самооцінка своєї особистості, а також окремих форм своєї активності: спілкування, поведінки, діяльності, переживання.

З погляду змісту і характеру уявлень про себе виділяють «Я – минуле», «Я – теперішнє», «Я – майбутнє», а також «Я – динамічне»

(як особистість змінюється, якою вона прагне стати), «Я – уявлюване», «Я – маску», «Я – фантастичне» тощо. Розбіжності між «ідеальним Я» та «реальним Я» є джерелом розвитку особистості. Разом з тим суттєві суперечності між ними можуть призвести до внутрішнього конфлікту й негативних переживань.

Центральним компонентом «Я – концепції» є самооцінка особистості, тобто та цінність, значущість, якої надає собі індивід загалом та окремим рисам своєї особистості, діяльності, поведінки. Крім того, самооцінка виконує регуляційну і захисну функції, впливає на поведінку, діяльність і розвиток особистості, її стосунки з іншими людьми.

Саморозвиток – свідома діяльність людини, спрямована на можливо повнішу реалізацію себе як особи. Вона припускає наявність ясно усвідомлених життєвих цілей, ідеалів і особистих установок.

Зовнішній стимул для зміни «Я – образу» надають численні формальні та неформальні групи, до яких належить особистість. Джерелом інформації, на підставі якої особистість формує свій «Я – образ», значною мірою є сприйняття того, як про неї думають, як її оцінюють інші. Людина ніби очима інших дивиться на свою поведінку і свій внутрішній світ, який ставить високі вимоги до особистості і, насамперед, до здатності людини самостійно визначати свій життєвий вибір і досягати поставленої мети. Тому дуже важливою є проблема вивчення умов саморозвитку особистості, її самоактуалізації.

Термін самоактуалізація[13] вперше запропонував відомий американський психолог Абрахам Маслоу. Він визначив самоактуалізацію як бажання людини стати тим, ким вона може стати, прагнення повністю реалізувати свої таланти, здібності та можливості, досягти вершини свого потенціалу.

Людям, які самоактуалізуються, притаманні такі важливі якості, як зрілість почуттів і емоцій, креативність і здатність концентруватися на проблемі, незалежність у поглядах і оцінках, уміння протистояти соціальному тиску, впевненість у собі і ще низка позитивних рис. Особливо вирізняє самоактуалізованих людей усвідомлення свого покликання, відданість своїй справі. Психологи наголошують, що самоактуалізацію варто розуміти не як кінцевий результат, а як процес. Це – постійний пошук і постійна праця над собою.

Життєвий досвід успішних людей свідчить, що вони завдяки самоактуалізації досягають значно більших результатів у професійній

13 Набока І. Самоактуалізація допомагає людині реалізувати свої таланти. URL. https://www.radiosvoboda.org/a/953294.html (дата звернення: 11.09.23)

діяльності, ніж усі інші пересічні особи. Тому самоактуалізація є такою важливою для молоді, яка тільки обирає свій шлях. Але потреба в самоактуалізації зовсім не обмежується професійною діяльністю. У контексті сказаного вище, варто звернути увагу на думку відомого психолога А. Маслоу, який застерігав: якщо ви навмисне хочете стати менш значною особистістю, ніж це дозволяють ваші здібності, я попереджаю, що ви будете дуже нещасливими все своє життя.

Далі І. Набока зазначає, людям, які самоактуалізуються, пртитаманні такі важливі якості, як зрілість почуттів і емоцій, креативність і здатність концентруватися на проблемі, незалежність у поглядах і оцінках, вміння протистояти соціальному тиску, впевненість у собі і ще ціла купа надзвичайно позитивних рис. Особливо вирізняє самоактуалізованих людей усвідомлення свого покликання, відданість своїй справі. Психологи наголошують, що самоактуалізацію слід розуміти не як кінцевий результат, а як процес. Це – постійний пошук і постійна праця над собою.

Що ж тоді є особистісним розвитком?

Особистий розвиток – найкоротший і найефективніший шлях до свого успіху і добробуту, хоча іноді він і здається довгим.

Особистий розвиток – якісний новий, усвідомлений етап людини, коли енергія творчості, що пробудилася, починає бурхливо і радикально змінювати обставини нашого життя доти, доки особа не зникає, звільняючи місце для суті, що сміє стати тим, чим вона може бути.

Особистим розвитком є поступове самозцілення від усіх емоційних проблем і тілесних хвороб без систематичного і цілеспрямованого застосування на те якихось виняткових ліків, засобів або методик.

Особистий розвиток є перебування в групі однодумців, пов'язаних взаємним тяжінням і симпатією, а також свідомістю загальної справи.

Особистим розвитком є завершення циклу розвитку свідомості звичними для всіх категорій і перехід у вищі, творчі виміри свідомості з прижиттєвим центруванням свідомості в цих вимірах.

Особистим розвитком є постійне самоспостереження і самоусвідомлення, що веде до вироблення нових якостей.

Особистим розвитком є постійне навчання, де кожен, допомагаючи іншому, одночасно перебуває в ролі Учня щодо розвиненіших типів свідомості, іноді немає інших каналів зв'язку з нами, окрім уявних. Неможливо осягнути все, бо це означає зупинку в розвитку [22].

ВПРАВА 1. «ДЕРЕВО ЖИТТЯ» [22]

Мета. Розкрити учасників тренінгу через створені візуальні образи; пізнати себе через образ-дерево; розвивати візуалізацію; проектувати програми особистого зростання.

Методика. Закрийте очі й уявіть дерево, яке вам подобається або дерево, в образі якого ви можете себе уявити. Це дерево вашого життя. Уявіть його корені – це ваша база, ваша основа. Поміркуйте про те, що складає вашу основу, що вас «живить», що утримує вас (це може бути ваша сім'я, традиції, а можливо – це ваші якісь якості, знання, а може статус або щось інше)? Уявіть стовбур – це ваш стержень у житті. Можливо це ваші принципи, досвід, якості, риси вдачі та ін. Поміркуйте про це. Уявіть ваші основні гілки крони – це напрями вашого особистісного зростання, цілі, орієнтири. Подумайте, наскільки вони виросли і повинні вирости ще. Що потрібно зробити для цього.

Намалюйте це дерево. Підпишіть, що складають ваші корені, стовбур, гілки. Намалюйте на великих гілках маленькі. Їх повинно бути стільки, скільки складових, необхідних для зростання в кожному напрямі. Підпишіть їх. Це інструментарій, це ваші плани, це зміст вашої роботи над собою.

Заплющіть очі, уявіть листя – це ваші емоції, почуття і емоційні стани. Якими вони мають бути для особистісного зростання? Чи потрібно вам попрацювати зі своїми емоціями і почуттями? А тепер уявіть плоди. Які плоди мрієте виростити ви?

Ведучий. Доцільно вдома час від часу повертатися до свого дерева, ростити його, тобто повертатися до тих питань, які були поставлені в процесі візуалізації дерева життя, уточнювати відповіді, коригувати плани.

Обговорення. Як бути цим деревом? Що і як кожен відчуває в цій ролі? Чи глибоко йдуть у землю коріння? Чи густа крона? Чи вмиває його дощ? Чи гріє його сонце? Чи дає земля відчуття опори? Чи доглядають це дерево? Чи подобається це дерево? Які плоди мрієте виростити ви?

ЗАВДАННЯ 1. «УПЕВНЕНІСТЬ В СОБІ. САМООЦІНКА» [ДИВ. ДОДАТОК В і Г]

ПРИТЧА 1. «ПРО ВОВКІВ»

Мета. Заглядання всередину себе і винесення на поверхню все сокровенне.

Розповідь. Старий і мудрий дід, сидячи біля багаття, розповідав своєму молодому онукові, який тільки входив у доросле життя, таку історію:

У будь-якій людині живе двоє звірів: темний вовк і світлий вовк. Кожен з них втілює певні сторони натури людини. Так, темний вовк втілює і підтримує в людині жадібність, злість, брехливість, зверхність, егоїзм, ревнощі й заздрість. Білий же вовк, навпаки, ввібрав у себе всі світлі сторони душі – доброту, співчуття, любов, надію, істину і вірність.

Проте, оскільки два вовки і підтримувані ними якості занадто суперечливі, то між ними постійно відбувається війна. Вовки постійно гризуться між собою в сподіванні перемогти один одного.

– А який вовк насамкінець перемагає? – запитав онук у старого.

Дід замислився ненадовго і сказав з легкою посмішкою на вустах:

– Завжди перемагає той вовк, якого ти годуєш.

Ця притча повчальна, оскільки дає нам можливість заглянути всередину себе і винести на поверхню все сокровенне, про що в звичайному житті ми не замислюємося. Згадайте, адже напевно це з вами було – з дріб'язкової образи роздувалося таке вогнище неприязні, що загасити його просто так було вже неможливо!

Чому це відбувається – зрозуміти складно. Можливо, у вас просто був поганий настрій, і випадково кинуте образливе слово викликало бурю гніву. Тепер тільки від вас залежить, чи будете ви годувати цю образу, поглиблюючи прірву між собою і кривдником, чи зумієте залагодити свої почуття…

Обговорення. Здійснимо аналіз внутрішньої роботи, яку вам довелося зробити. Усі учасники почергово розповідають про те, чим цінна ця притча. Який висновок для себе ви зробили?

Примітка. Ігри, в які грають наші внутрішні голоси, стають деструктивними тоді, коли ви їх не усвідомлюєте або дозволяєте собі розслабитися, нічого не робите для примирення конкретних сторін.

Одна із цілей самоспостереження – більше зрозуміти центр, сутність власного «Я», підсилити його, щоб воно було здатне розв'язати конфлікти між субособистостями.

ВПРАВА 2. «Я ПИШАЮСЯ…» [23]

Мета. Розвивати почуття власної значущості; розвивати рефлексію.

Методика. 1. Перерахуйте п'ять моментів, ситуацій свого життя, якими ви пишаєтеся.

2. Оберіть у своєму списку одне досягнення, яким ви пишаєтесь найбільше.

3. Встаньте і промовте, звертаючись до усіх: «Я не хочу хвалитися, але….», і доповніть фразу словами про своє досягнення.

4. Невербально продемонструйте свою гордість.

5. Тричі повторіть вербально і невербально про те, чим ви пишаєтесь.

Обговорення. Що ви відчували, коли ділилися своїми досягненнями? Як вам здається, у момент вашого виступу інші переживали те ж саме, що і ви? Що викликало переживання? Чи важко було виконати завдання?

ГРА 1. «МОЄ ПОЗИТИВНЕ ВІДОБРАЖЕННЯ».

Мета. Формування позитивної Я-концепції; розвиток рефлексії; розвиток соціальної перцепції.

Ведучий. У нашій культурі існує традиційне уявлення, що людина хороша, коли вона живе заради інших, коли вона не егоїст, і про себе турбується в останню чергу. Ця ідея гарна, але її всі розуміють по-різному. Близько до серця цю думку беруть ті люди, у яких і так є совість, і які від природи не егоїстичні. Психологи вважають, що людина може любити навколишній світ рівно настільки, наскільки вона любить себе. Ми бачимо, що життя складається успішно в тих людей, які добре знають свої сильні сторони і поважають себе за них, а також уміють турбуватися про їх розвиток так, як хороші батьки турбуються про розвиток своїх дітей.

Притчі – це не просто тексти, не просто оповідання. Кожна притча може щось дати, навчити чогось, у ній закладена певна істина, якийсь урок, маленький чи великий закон Всесвіту, в якому ми живемо.

За допомогою притч можна отримати доступ до знання законів цілого світу. Причому цей доступ – полегшений, бо притчі – це мистецтво слів потрапляти прямо в серце. Це своєрідний навчальний матеріал, який неодмінно допоможе уважному і вдумливому учневі подорожувати усвідомлено і радісно.

Легенди та притчі завжди відігравали важливу роль в історії людства, і дотепер вони залишаються для нас прекрасним і ефективним засобом розвитку, навчання та спілкування.

Краса притчі полягає в тому, що вона не ділить людський розум на запитання і відповідь. Вона просто дає людям натяк на те, яким все має бути. Притчі – це непрямі вказівки, натяки, які проникають в серця

подібно до насіння. У певний час або сезон, вони проростуть і дадуть свої плоди.

ПРИТЧА 2. «ТРОХИ СРІБЛА».

– Учителю, що Ви думаєте про гроші? – запитав один юнак свого учителя рабина.

– Дивися у вікно, – сказав учитель. – Що там бачиш?

– Бачу жінку з дитиною, двоє коней, що тягнуть віз, і чоловіка, який іде на базар.

– Добре. Тепер дивися у дзеркало. Що там бачиш?

– Що ж Ви хочете, щоб я там побачив?! Звісно – себе!

– Тепер поміркуй: вікно – зі скла, і дзеркало також зі скла. Вистачає тонесенького шару срібла на склі й тоді людина бачить тільки себе.

Довкола нас є багато таких людей, які свої вікна замінили на дзеркала. Вони думають, що дивляться назовні, однак бачать та споглядають самих себе.

Не дозволяймо, щоби вікна наших сердець стали звичайними дзеркалами.

Методика. Давайте пограємо в гру, яка допоможе нам виявити наше ставлення до себе. Сядемо колом. Зараз по колу будемо передавати дзеркало. Завдання кожного учасника уважно подивитися на себе в дзеркало і намагатися сприйняти себе дещо відсторонено, начебто ви бачите не своє відображення, а обличчя незнайомої людини, яке привернуло вашу увагу. Зосереджено вивчіть цю людину, а потім дайте відповіді на запитання:

– Чим приваблює вас ця людина?
– За що її можна любити?
– Що в ній викликає повагу, а може, й захоплення?
– Чим може пишатися ця людина?
– Яким позитивним потенціалом (ресурсом) вона володіє?

Намагайтеся бути серйозними, чесними.

Обговорення. Здійснимо аналіз внутрішньої роботи, яку вам довелося зробити. На яке питання було легко відповісти? На яке питання було важко відповісти? Чим викликані труднощі при виконанні завдання? Який вплив на вас мало виконання цього завдання?

Якщо хтось не зміг про себе сказати нічого хорошого, – це сигнал для серйозних роздумів про себе і своє життя.

ВПРАВА 3. «ЗАКІНЧЕННЯ РЕЧЕННЯ»

Мета. Дослідження уявлень учасників про самоусвідомлення і консультування. З'ясування того, як учасники використовують мову жестів.

Методика. Завдання тренера полягає в тому, щоб, користуючись наведеним нижче списком незавершених речень, просити кожного з учасників придумати по черзі їхнє закінчення, зачитуючи або всі підряд, або вибираючи їх у випадковому порядку:

- Гарний консультант завжди...
- Найважливіше правило в консультуванні – це...
- Те, що я найбільше хотів би змінити в собі, – це...
- Людина, яка в цій групі найбільш схожа на мене, – це...
- Людина, яка в цій групі найбільш не схожа на мене, – це…
- Наступним етапом моєї підготовки в галузі психологічного консультування буде...
- Найбільше мені хотілося б...
- Якби я міг/могла вибирати, де мені жити, я б вибрав/вибрала...
- Якби я міг/могла помінятися місцями з людиною, яку знають усі тут присутні, я помінявся/помінялася б місцями з...
- Моя найкраща якість – це...
- Консультування вимагає того, щоб...
- Найбільш ефективні консультанти завжди…
- Найскладніше для мене – це...
- Речі, що мені подобаються найбільше, – це..
- Люди, якими я захоплююся, – це...

Тренер може вносити свої доповнення в цей список. Наприкінці одного чи декількох «кіл» учасники повинні провести обговорення, підсумовуючи зроблене.

Обговорення. Проводиться в два «кола». Під час першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у вправі, під час другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен взяти участь у процесі оцінювання і вирішити, чи варто проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

ВПРАВА 4. «САМООЦІНКА НАВИЧОК КОНСУЛЬТУВАННЯ» [21]

Мета. Надання учасникам можливості оцінити свої навички консультування.

Методика. Кожен учасник отримує опитувальник, який потрібно заповнити. Після того, як це Завдання буде виконане, знову

утворюється загальне коло і проводиться обговорення кожного пункту опитувальника.

ОПИТУВАЛЬНИК, ПРИЗНАЧЕНИЙ ДЛЯ ОЦІНЮВАННЯ НАВИЧОК КОНСУЛЬТУВАННЯ (ЗА Ф. БУРНАРДОМ)

Інструкція. Прочитайте кожне з тверджень і поставте галочки поруч з відповідями, з якими ви згідні. Виберіть можливі варіанти відповідей для усіх тверджень і намагайтеся, по можливості, не відповідати «не знаю». Будьте готові обговорити свої відповіді в загальному колі.

1. Працюючи консультантом, ви можете розвинути навички інтроспективного аналізу.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

2. Я можу сказати, що як консультант працюю ефективно.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

3. Я збираюся продовжити своє навчання і підготовку в сфері психологічного консультування.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

4. Очевидно, інші члени групи, порівняно зі мною, є більш ефективними консультантами.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

5. Важливо постійно відслідковувати прогрес у розвитку себе як консультанта.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

6. Я часто задумуюся над своїми сильними і слабкими сторонами стосовно навичок консультування.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

7. Як консультанту мені потрібно ще багато над чим працювати.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

8. Я можу припустити, що через 5 років я буду продовжувати займатися консультуванням.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

9. Навички консультування – це лише набір корисних комунікативних навичок, який можна використовувати в будь-якій ситуації, що стосується роботи.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

10. Я не хотів би занадто часто зіштовхуватися в консультуванні з дуже сильними емоційними переживаннями.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

11. Очевидно, інші люди вважають, що я вмію добре консультувати.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

12. Я часто порівнюю себе з іншими людьми.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

13. Я досить впевнений як консультант.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

14. Консультування – це «модне» заняття, і інтерес до нього незабаром пройде.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

15. Я увесь час удосконалюю наявні в мене навички консультування.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

16. Під час цього майстер-класу мені вдалося певною мірою удосконалити свої навички консультанта.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

17. Я отримую задоволення від своєї роботи консультанта.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно незгідний	Не заповнювати

Обговорення. Всі учасники почергово розповідають про те, чого вони навчилися, виконуючи певну вправу.

Оцінювання вправи. Кожен учасник почергово розповідає про те, що йому найменше сподобалося у вправі. Потім учасники говорять про те, що їм найбільше в ній сподобалося. Керівник групи чи фасилітатор також висловлює свою думку.

ПРИТЧА 3. «ПРО ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА»

Одного разу двоє людей опинилися в незнайомій країні перед найвищою горою. Їм треба було через неї перейти, але вони розуміли, що їм потрібен провідник. Провідник прийшов, і перед тим як почати шлях, він сказав їм: «Перш за все, ми повинні домовитися з вами про взаємну повагу: я поважаю вас і ваш шлях, а ви поважаєте мене і мій досвід. Я багато років воджу людей, але кожен раз ми піднімаємося на різні гори. Я знаю, як ходити по горах, але саме цю гору я бачу вперше. Тому не втрачайте пильності, будьте так само уважні, як і я. Я можу тільки йти поруч з вами, але ноги за вас я пересувати не можу. Якщо ви не захочете піти по шляху, запропонованому мною – це буде ваш вибір. В горах холодно, тому я не стану затягувати наш шлях.

Я з вами тимчасово. Я залишу вас, як тільки зрозумію, що далі ви зможете йти самі до тієї мети, яку обрали. І останнє. Я нікому не розповім, що я підкорював з вами цю гору». І вони вирушили в дорогу. Це було нелегко, були і відчай, і нові надії. Незадовго від вершини провідник залишив подорожніх. І вони дійшли, і бачили схід сонця. А по інший бік гори виявився квітучий сад.

Обговорення. Усі учасники по черзі розповідають про те, яка цінність притчі для консультанта.

ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ «21 ДЕНЬ ДЛЯ ТОГО, ЩОБ ЗМІНИТИ СВОЄ ЖИТТЯ» (К. БУДКЕВИЧ).

Мета. Навчитись не говорити про негативне, а помічати позитивне в собі, в оточуючих людях і у світі; здійснювати самоконтроль над собою, своїми думками і тим, що говоримо; перевірити силу позитивного мислення.

Ведучий. Простий священник, Уілл Боуен, вивчаючи людей і їх поведінку, дійшов висновку, що від того, що і як ми говоримо, залежать

наші думки, а вони, водночас, впливають на наші емоції і вчинки. Виявляється, ми всі дуже часто скаржимося, критикуємо, пліткуємо. Не вірите? А ви перевірте!

Люди, які пройшли через цю програму, змінилися до невпізнання. Це не залишилося непоміченим і надалі вже їхні друзі й близькі підключалися до цього експерименту, одягали на себе браслет і обов'язково змінювалися в кращу сторону.

Чому ж такий простий метод, як «життя без скарг», такий ефективний?

По-перше, важливий сам настрій. Вже з моменту пробудження ви знаєте, що вам не можна говорити про негативне, а найкращий спосіб для цього – почати помічати позитивне в собі, в людях, що оточують вас, і у світі.

По-друге, зростає самоконтроль над собою, своїми думками і тим, що ви говорите, а це дуже важливо для будь-якої людини. Зараз ви тільки вчитеся, але з кожним днем ви ставатимете більш свідомими.

По-третє, під час цього експерименту ви дізнаєтеся дуже багато нового про себе, про своє мислення і спосіб життя.

Усі начебто знають про силу позитивного мислення, але скарг на життя і невдоволення чомусь менше не стає.

А ви зважитеся на такий експеримент?

Методика. Пропоную всім змінити своє життя на краще, одягнути звичайний кольоровий браслет і впродовж наступних 21 дня жити без скарг, критики, пліток і невдоволення. Якщо хтось із вас упродовж цих днів забуде і вимовить «заборонені» слова, він повинен переодягнути браслет з однієї руки на іншу і почати відлік днів заново. Продовжувати доти, поки браслет не протримається на одній руці 21 день підряд. Ефект такого експерименту перевершує усі очікування!

Обговорення. Як проходив експеримент? Які були труднощі? Скільки було спроб, щоб отримати позитивний результат? Що ви порекомендуєте тим, хто ще не вирішив для себе, чи змінювати своє життя?

Рекомендації психолога щодо підняття самооцінки

1. Повірити в себе!
2. Приділяти увагу зовнішньому вигляду, особистій гігієні.
3. Проявляти себе в позаурочний час (гуртки, секції, спорт).
4. Бути комунікабельним/ою, позитивним/ою у спілкуванні.
5. Виділяти час на улюблені справи.
6. Не порівнювати себе з іншими.
7. Оточити себе позитивом.

8. Спілкуватися з позитивними і впевненими в собі людьми.
9. Скласти список своїх досягнень.
10. Вірити в себе за будь-яких обставин

ЗАНЯТТЯ 9. «РЕФЛЕКСІЯ»

Міні-лекція. Що таке рефлексія?

Термін «рефлексія» походить від слова «reflexio», що перекладається як «повернення назад». Це стан, під час якого людина звертає увагу на власну свідомість, глибоко аналізує і переосмислює себе саму.

Рефлексувати – це думати, логічно міркувати, аналізувати дії і вчинки, пізнавати самого себе.

Це спосіб усвідомлення результатів діяльності людини. В процесі рефлексії людина уважно вивчає свої думки та ідеї, розглядає накопичені знання й отримані вміння, обмірковує зроблене і заплановане. Це дозволяє краще пізнати і зрозуміти самого себе.

Поняття рефлексії було сформовано у філософії, але зараз воно широко поширене у психології, в педагогічній практиці, фізиці та військовій справі.

Здатність робити висновки на основі саморефлексії – унікальна риса, яка відрізняє людину від тварин. Цей метод допомагає уникнути багатьох помилок, що виникають за повторення одних і тих самих дій з очікуванням різного результату.

Чи варто розуміти свою особистість? Звісно так. Якщо людина не розібралася в собі, вона знаходиться під впливом оточення і проживає чуже життя. Низька самооцінка, комплекси, почуття провини сидять глибоко всередині і заважають подальшому розвитку. Їх потрібно знайти і знешкодити.

Під рефлексією в психології розуміється осмислення й аналіз людиною свого внутрішнього світу: знань і емоцій, цілей та мотивів, вчинків і установок. А також розуміння й оцінка ставлення оточуючих. Рефлексія – це не просто інтелектуальна, а досить складна духовна діяльність, пов'язана і з емоційною, і з оціночною сферами. Вона не має відношення до вроджених реакцій і вимагає від людини володіння певними навичками самопізнання і самооцінки.

Рефлексія передбачає також здатність до самокритики, оскільки осмислення причин своїх вчинків і думок може привести до не найприємніших висновків. Даний процес може бути дуже болючим, але рефлексія необхідна для нормального розвитку особистості.

Суб'єктивно, тобто з точки зору самої людини, рефлексія відчувається як складний комплекс переживань, в яких можна виділити два рівні:

- когнітивний або пізнавально-оцінний, він виявляється в усвідомленні процесів і явищ свого внутрішнього світу та співвіднесенні їх із загальноприйнятими нормами, стандартами, вимогами;
- емоційний рівень виражається в переживанні певного ставлення до себе, своїх дій.

Наявність яскраво вираженої емоційної сторони відрізняє рефлексію від раціонального самоаналізу.

Безсумнівно, приємно, обдумавши свої вчинки, вигукнути: «Який я молодець!» Але часто рефлексивний процес приносить нам далеко не позитивні емоції: розчарування, відчуття власної неповноцінності, сором, докори сумління тощо. Тому нерідко людина свідомо уникає рефлексії, намагаючись не заглядати до себе в душу, побоюючись того, що зможе там побачити.

Але і психологи визнають, що надмірне рефлексування може перетворитися в самокопання і самобичування і стати джерелом неврозів і депресії. Тому треба стежити, щоб емоційна сторона рефлексії не пригнічувала раціональну.

Форми рефлексії. Залежно від часу, взятого за основу під час рефлексувань, воно може виявлятися в 3-х основних формах:

1. Ретроспективна форма. Характеризується аналізом минулих подій.
2. Ситуативна форма. Виражається реакцією на події, що відбуваються з людиною просто зараз.
3. Перспективна форма. Рефлексії піддаються події майбутнього, які поки не відбулися. Це мрії, плани і цілі людини.

Найбільш поширеною вважається ретроспективна рефлексія. Вона застосовується в педагогіці на етапі закріплення матеріалу учнями, і в психології, під час аналізу подій минулого для вирішення психологічних проблем.

Види рефлексії. Рефлексія виявляється в різних сферах нашої діяльності і на різних рівнях самопізнання, тому вона може бути різною за характером прояву.

По-перше, розрізняють рефлексію в залежності від спрямованості свідомості на ту чи іншу сферу психічної діяльності:

1. Особистісна рефлексія найбільш тісно пов'язана з емоційно-оцінною діяльністю. Ця форма осмислення внутрішнього світу людини спрямована на аналіз значущих компонентів особистості: цілей та ідеалів, здібностей та можливостей, мотивів і потреб.

2. Логічна рефлексія – найбільш раціональна форма, яка спрямована на пізнавальні процеси та пов'язана з аналізом і оцінкою особливостей мислення, уваги, пам'яті. Дана форма рефлексії відіграє важливу роль у навчальній діяльності.
3. Когнітивна рефлексія теж часто спостерігається в сфері пізнання і навчання, але на відміну від логічної, спрямована на аналіз змісту і якості знань та їх відповідність до вимог суспільства (вчителів, викладачів). Ця рефлексія не тільки допомагає в навчальній діяльності, але й сприяє розширенню кругозору, а також відіграє важливу роль в адекватній оцінці своїх професійних здібностей та можливостей кар'єрного росту.
4. Міжособистісна рефлексія пов'язана з осмисленням і оцінкою наших відносин з іншими людьми, аналізом своєї соціальної діяльності, причин конфліктів тощо.
5. Соціальна рефлексія – особлива форма, яка виявляється в тому, що людина розуміє, як до неї ставляться оточуючі. Вона не тільки усвідомлює характер їх оцінок, але й здатна коригувати свою поведінку відповідно до них.

Крім цього, психологи на даний момент виділяють ще такі види рефлексії: Перша – це комунікативна. З її допомогою індивід вирішує проблеми з соціумом.

- Друга – особистісна. Вона потрібна для усвідомлення власних можливостей, рис характеру і здібностей.
- Третя – інтелектуальна. Здатність до рефлексії в цьому плані допомагає варіативно мислити.
- Четверта – філософська. Вона дозволяє міркувати на духовні теми.
- П'ята – соціальна. Здатність подивитися на себе з позиції іншої людини.
- Шоста – наукова. Її напрями – це дослідження теорії і практики.
- Сьома – психологія спілкування. Вона виявляється у взаємодії індивідів.

Кожен вид рефлексії має свої особливості. Соціальна рефлексія – це основа правильного контакту з людьми. З її допомогою кожен може оцінювати, наскільки коректно він поводиться, і чи можуть інші з ним спілкуватися. Рефлексія у спілкуванні потрібна для того, щоб людина могла оцінити, наскільки комфортно з нею вести діалог. Інтроверти більш схильні до самоаналізу і рефлексії. Але розвинути це корисне вміння в собі може кожен. Уміння усвідомлювати різні аспекти своєї

особистості і явищ дійсності робить людину успішною, незалежною та цілеспрямованою.

Цілком очевидно, що рефлексія – важливий психічний процес, який необхідний людині для того, щоб досягти успіху, стати тією особистістю, якою вона сама може пишатися, а не випробовувати комплекс невдахи.

Саме за рахунок постійного самоаналізу людина розвивається. Без цього вона буде постійно перебувати на одному місці, робити ті самі помилки. Тому рефлексивність – це в психології ключове вміння розумної особистості.

Кожен вид має свої особливості. Соціальна рефлексія – це основа правильного контакту з людьми. З її допомогою кожен може оцінити, наскільки коректно він поводиться, і чи може інший з ним спілкуватися. Рефлексія в спілкуванні потрібна для того, щоб людина могла оцінити, наскільки комфортно з ним вести діалог (там же). Рефлексія – що це таке в психології, значення і приклади [18].

Варто розширити коло знайомих і поспілкуватися з людьми, які мають окрему і кардинально несхожу точку зору. Спроби зрозуміти таку людину змушують рефлексію активізуватися. Це робить розум більш гнучким, а бачення – широким. В результаті такої вправи людина навчиться приймати зважені і обґрунтовані рішення, а також бачити різні способи вирішення проблеми.

Соціальна рефлексія в психології є досить потужною зброєю, яка допомагає краще розуміти себе та інших людей. Згодом з'являється здатність передбачати чужі думки і прогнозувати вчинки.

Ознаки рефлексії[14]**.** Психологи виділяють кілька основних ознак такого явища, як рефлексія:

- Глибина. Вона характеризується ступенем проникнення у внутрішній світ людини, який вже містить світи інших людей.
- Широта. Цей показник відображає кількість людей, чиї світи розглядаються.

Рефлексія пов'язана з багатьма процесами. Так, за допомогою аналізу можна розділити всю інформацію на блоки і структурувати її. Не менш важливим є визначення головного та встановлення взаємозв'язку з другорядним. Синтез допомагає комбінувати всі елементи й отримувати цілісний новий об'єкт. Оцінка дає можливість визначити важливість матеріалу і самої мети.

14 Рефлексія в соціальній психології. URL: https://liveps.ru/uk/socialno-psihologicheskaya-refleksiya-i-percepciya-ponyatie-i-metody/ (дата звернення: 11.09.23)

Рефлексування – це завжди реакція на зовнішній вплив. Все, чим наповнена свідомість людини, прийшло до неї ззовні. Тому найкращим тренуванням рефлексії стане взаємодія з навколишнім світом: з чужою думкою, критикою, конфліктами, сумнівами й іншими складнощами.

Контакти з подразниками, які надходять ззовні, розширюють діапазон рефлексивності людини. Спілкуючись з іншими людьми, людина вчиться розуміти їх, і це дозволяє їй легше й краще простіше розуміти саму себе.

Поспілкуйтеся з людиною, що має іншу точку зору на важливі питання, чи має інший спосіб життя. Прочитайте незвичну для вас книгу в жанрі, який ви раніше не пробували читати, послухайте музику, з якою раніше не були знайомі, і ви здивуєтеся, як багато нового і незвичайного є навколо вас.

Нейробіологи вважають, що великий обсяг інформації, який ми отримуємо в сучасному житті, погано позначається на розумових функціях і пам'яті людини. В умовах великої кількості непотрібної інформації нові знання погано засвоюються, створюють перешкоди в процесі мислення. Тому важливо аналізувати речі і відносини, що займають думки людини.

В процесі такого тренування варто вибрати один предмет і детально його проаналізувати. Таким предметом може бути нова цікава книга, улюблений серіал, вподобана пісня або, скажімо, спілкування з новою людиною.

Розмірковуючи про предмет аналізу, задайте собі наступні питання:

1. Чи корисний цей предмет для мене?
2. Чи дізнався/дізналася я щось нове завдяки йому?
3. Чи можу я використовувати ці знання?
4. Які почуття у мене викликає цей предмет?
5. Чи хочу я вивчати його далі, чи це мені цікаво?

Ці питання допоможуть позбутися непотрібних речей у житті. Вони звільнять місце для важливішого і цікавішого, а також навчать зосереджуватися на головному і відсіювати все зайве самостійно, в автоматичному режимі.

Щоб зрозуміти себе краще, дізнатись про себе більше, запишіть на аркуш паперу питання, які вас хвилюють. Це можуть бути питання, що виникли тільки вчора, або хвилювали протягом довгих років. Складіть детальний список, а потім розділіть його за категоріями.

Це можуть бути питання:

- про події минулого;

- про прийдешнє;
- про взаємини з людьми;
- про почуття й емоції;
- про матеріальні предмети;
- про наукові знання;
- про духовне;
- про сенс життя тощо.

У якій групі найбільше запитань? Подумайте, чому саме так. Це хороше тренування, яка допомагає розкрити людині інформацію, про яку вона могла і не підозрювати.

Ретроспективна рефлексія активно застосовується в психологічній практиці. Прикладом може стати консультація психотерапевта, коли він задає пацієнту навідні запитання і допомагає йому проаналізувати події минулого. Ця методика дозволяє впоратися з проблемами і захворюваннями, які викликані травматичними спогадами.

Корисним є аналіз взаємин з родичами, друзями або другою половинкою. Рефлексуючи, людина згадує події та ситуації, пов'язані з близькою людиною, аналізує свої почуття по відношенню до неї. Це допомагає зрозуміти, чи в правильному напрямі йдуть відносини, і що варто змінити.

Приклади з життя. Кращому розумінню рефлексії допомагають приклади з життя. Для того щоб розуміти, як рефлексувати, що це означає в психології, потрібно вивчати досвід інших людей.

Наприклад, якщо мати спостерігає за своїм малюком і помічає в ньому притаманні їй риси характеру, це теж самоаналіз.

Під час читання книги людина співпереживає головному герою і розуміє, що вчинила би в такій ситуації аналогічно, – це теж оцінювання своїх дій.

В неприємній ситуації індивід може дратуватися, але потім він бере емоції під контроль і шукає їх витоки, і це теж прояв самоаналізу.

Педагог проводить рефлексію кожного заняття. Для цього йому потрібно оцінити всі етапи, методи роботи і труднощі, які виникають. Кожну помилку або перешкоду потрібно проаналізувати, щоб її виправити. Такий процес дозволяє вдосконалювати педагогічну майстерність.

Цікавий тест. Можливості людини зосередити думки на чужу свідомість.

Трьом тестованим демонструють реквізити: 3 чорних і 2 білих ковпаки. Після цього одягають їм пов'язки на очі і чорні ковпаки. Також

повідомляють, що у будь-кого з них на голові може бути одягнений або чорний, або білий ковпак.

Потім пов'язки знімають, а тестованим дають завдання:

1. Підняти руку, якщо бачиш хоча б один чорний ковпак;
2. Вийти з кімнати, якщо здогадаєшся, який ковпак на тобі.

В результаті всі одразу піднімають руку, але потім настає затримка. Зрештою, хтось виходить з кімнати.

Тут і виявляється рефлексія щодо чужого мислення: «Я в білому ковпаку?», «Ні, якби він був білим, то один з двох інших учасників побачив би, що третій тягне руку, оскільки бачить чорний ковпак лише на ньому самому. Але тоді він би вийшов, але він сидить. Значить, я в чорному ковпаку!»

Здогадатися про колір ковпака допомогла унікальна здатність міркувати за двох інших учасників відразу. У того, хто першим вийшов, більш розвинена рефлексивність, ніж у інших.

Як розвивати в собі цю якість? Насправді, зрозумівши, якою важливою є рефлексія, людина усвідомлює, що її необхідно розвивати. На щастя, на сьогоднішній день для цього є багато методик і можливостей.

Наприклад, у певних ситуаціях замість того, щоб відразу дратуватися, виявляти агресію, людина може задавати собі питання, які будуть «провідниками» у її внутрішній світ:

– Чому я не можу тримати себе в руках?
– Що саме виводить мене з себе просто зараз?
– Чому мені так важко?
– Які зовнішні прояви моєї агресії, злості, образи?
– Які обставини раніше призводили до такого мого стану?
– Навіщо я повинен/повинна тримати себе в руках в цій ситуації?

Коли людина ставить перед собою подібні запитання, то може побачити, що її реакція на ситуацію, це не що інше, як не пережитий досвід минулого. А коли людина це усвідомлює, то зазвичай, відбувається зниження гніву, злості чи образи. Завдяки рефлексії перед людиною розкриваються нові можливості, змінюється якість життя і саме життя.

Цілком очевидно, що рефлексія – важливий психічний процес, який необхідний людині для того, щоб досягати успіху, стати тією особистістю, якою вона сама може пишатися.

Саме за рахунок постійного самоаналізу людина розвивається. Без цього вона буде постійно залишатися на одному місці, допускати ті самі помилки. Тому рефлексивність – це ключове вміння розумної особистості.

Але крім саморозуміння і самопізнання рефлексія містить процеси розуміння й оцінки інших людей. З її допомогою здійснюється співставлення своєї свідомості, цінностей і думок, з цими самими категоріями інших індивідів, груп, суспільства тощо. У побуті соціальна рефлексія дозволяє людині пережити якусь подію або явище, пропустити її через свій «внутрішній світ».

Не завжди людина замислюється над тим, що таке соціальна або комунікативна рефлексія. Але всі погляди на соціально-психологічну рефлексію зводяться до того, що це здатність особистості поглянути на себе з боку, проаналізувати свої дії і, за необхідності, змінитися.

Іноді людина не надає значення тому, що потрібно аналізувати свої дії. Все це призводить до того, що індивід застрягає в звичній схемі поведінки. У нього будуть погані відносини з людьми, з собою, це призведе до психічних хвороб.

Навчитися рефлексії здатна будь-яка людина. Можна вчитися як самостійно, так і під керівництвом грамотного фахівця[15]. Щоб запустити процес, варто більше практикуватися, виконуючи прості психологічні вправи. Вони привчать людину аналізувати все, що відбувається навколо, і проживати своє життя осмислено.

Аналіз дій. Після прийняття рішень або у важких ситуаціях необхідно обмірковувати свої вчинки і подивитися на себе ніби з боку. Необхідно подумати, можливо, був ще один вихід, більш вдалий в обставинах, що склалися. Також потрібно проаналізувати, які висновки можна зробити і які помилки не варто повторювати наступного разу.

Приклади можуть бути різні, але мета вправ одна: усвідомити факт власної унікальності та вчитися контролювати свої дії.

Оцінка минулого дня. Потрібно взяти за звичку в кінці кожного дня аналізувати всі події і подумки «проганяти» в пам'яті усі події дня. Концентруватися слід на тих, які викликають почуття невдоволення. Варто подивитися на них очима незацікавленого спостерігача, можливо, це допоможе виявити власні недоліки.

Спілкування з людьми. Соціальна рефлексія в психології передбачає спілкування з людьми і постійне поліпшення власних комунікативних здібностей. Періодично необхідно звіряти думку про людину, яка склалася, з реальністю. Для відкритих людей це не стане проблемою, а ось замкнутій людині доведеться більше працювати над собою.

15 Рефлексія – що це таке в психології, значення і приклади. URL: https://www.kozaky.org.ua/refleksiya-shho-ce-take-v-psixologi%D1%97-znachennya-i-prikladi/ (дата звернення: 11.09.23)

КОМПЛЕКС ВПРАВ СПРЯМОВАНИХ НА РОЗВИТОК РЕФЛЕКСІЇ

ВПРАВА 1. «АВТОПОРТРЕТ»

Мета. Формування умінь розпізнавати незнайому особистість, розвиток навичок опису інших людей за різними ознаками.

Робота відбувається в парах. У процесі виступу одного з партнерів інший може задавати уточнюючі питання, для того, щоб «автопортрет» був більш повним.

Обговорення. На обговорення в парах відводиться 15-20 хвилин. Після виконання Завдання учасники сідають у коло і діляться враженнями.

ВПРАВА 2. «ТАК»

Мета. Удосконалення навичок емпатії та рефлексії.

Методика. Учасники групи об'єднуються в пари. Один з учасників говорить фразу, що виражає його стан, настрій або відчуття. Після цього другий учасник повинен задавати йому питання, щоб уточнити і з'ясувати деталі. Вправа вважається виконаною, якщо у відповідь на розпитування учасник отримує три стверджувальних відповіді – «так».

Обговорення. На обговорення в парах відводиться 10 хвилин. Після цього учасники сідають у коло і діляться враженнями.

ВПРАВА 3. «КАРУСЕЛЬ»

Мета. Формування навичок швидкого реагування на початку контакту, розвиток емпатії та рефлексії в процесі навчання.

Методика. Під час виконання вправи здійснюється серія зустрічей, причому кожного разу з новою людиною. Завдання: легко увійти в контакт, підтримати розмову і попрощатися. Члени групи розміщуються за принципом «каруселі», тобто обличчям один до одного і утворюють два кола: внутрішнє нерухоме і зовнішнє рухоме.

Приклади ситуацій:

Перед вами людина, яку ви добре знаєте, але досить довго не бачили. Ви раді цій зустрічі.

Перед вами незнайома людина. Познайомтесь з нею.

Перед вами маленька дитина, вона чогось злякалася. Підійдіть до неї і заспокойте її.

Після тривалої розлуки ви зустрічаєте коханого (кохану), ви дуже раді зустрічі.

Час на встановлення контакту і проведення бесіди 3-4 хвилини. Потім ведучий дає сигнал, і учасники тренінгу міняються партнерами.

Обговорення. На обговорення в парах відводиться 10 хвилин. Після виконання Завдання учасники сідають у коло і діляться враженнями.

ВПРАВА 4. «ПОДАРУЙ СОБІ ІМ'Я»

Мета. Досягнення кожним учасником емоційного ресурсного стану.

Методика. Тренер пропонує учасникам зайняти зручне положення, закрити очі і розслабитися.

Тренер говорить учасникам: «Згадайте конкретну подію, коли ви відчували себе впевненим (успішним, щасливим, досягли мети тощо). Згадайте де і коли ця подія відбулася. Згадайте свої відчуття в той момент. Переживіть знову цю подію».

Після достатнього для виконання завдання часу (5-7 хвилин) тренер пропонує учасникам групи обговорити результати індивідуальної візуалізації.

Кожен учасник розповідає групі про побачене і пережите в своїй уяві (про конкретну подію з обов'язковою рефлексією, про джерела свого позитивного почуття (впевненості, успішності, удачі тощо).

Після закінчення розповіді кожному учаснику тренер за допомогою групи вигадує нове ім'я, у якому б відображалася суть отримання емоційного ресурсного стану: «Я той, який (а) ... (Робить те-то і те-то)» або «Я впевнений (а) в собі, коли я ... (Роблю те-то і те-то)».

Обговорення. Після виконання завдання учасники сідають у коло і діляться враженнями.

ВПРАВА 5. «ПРОСТА РЕФЛЕКСІЯ («ВІДДЗЕРКАЛЮВАННЯ») ЗМІСТУ»

Мета. Розвиток навички рефлексії змісту.

Інформація. У даному контексті, рефлексія – це процес, коли консультант повторює кілька останніх сказаних ним слів для того, щоб допомогти йому продовжити розповідь і знайти відповіді на свої питання.

Основна ідея полягає в тому, що інтонації, які звучать у голосі консультанта, повинні повторювати інтонації клієнта. Рефлексія не повинна перетворюватися в запитання, як у такому прикладі:

– Якийсь час ми жили в Хмельницькому. Нам обом подобалося це місто, незважаючи на те, що мені було трохи складно там облаштуватися.
– Вам було складно там облаштуватися?
– Так.

Якщо рефлексія підмінюється запитанням, то, найімовірніше, відповідь буде доволі короткою чи односкладовою. У цьому випадку

рефлексію використовують для того, щоб допомогти клієнтові вибудувати ланцюжок міркувань.

Методика. Учасники об'єднуються в пари. Один стає «консультантом», а інший – «клієнтом». Завдання «клієнта» – розмовляти з «консультантом», завдання «консультанта» використовувати лише просту рефлексію змісту.

Через 15 хвилин учасники міняються ролями, і тепер уже нові «консультанти» починають відпрацьовувати навички простої рефлексії змісту. Ще через 15 хвилин усі учасники знову сідають у загальне коло, і тренер ініціює обговорення, що стосується використання навичок простої рефлексії й сфери її застосування Якщо кількість учасників непарна, то тренер також повинен брати участь у виконанні вправи.

Обговорення. Усі учасники почергово розповідають про те, чого вони навчилися, виконуючи вправу.

ВПРАВА 6. «ВИБІРКОВА РЕФЛЕКСІЯ»

Мета. Розвиток навичок вибіркової рефлексії.

Інформація. Вибіркова рефлексія передбачає слова чи фрази, які клієнт певним чином виділив. Потім це слово чи фраза повертається клієнтові для того, щоб він узяв їх як «підказку». Уміле застосування вибіркової рефлексії може виявитися позитивною терапевтичною інтервенцією. Нижче ми наводимо приклад використання вибіркової інтервенції:

– Іноді мене дивує те, що люди роблять, одружившись. Але це не для мене. Я не вважаю, що потрібно зберігати наявні стосунки, коли партнери в шлюбі перестають навіть піклуватися один про одного.
– Ви не вважаєте за потрібне зберігати наявні взаємини.

Методика. Для виконання вправи всі учасники працюють у парах: «консультант» – «клієнт». «Консультант» відпрацьовує навички вибіркової рефлексії, у той час, як «клієнт» щось йому розповідає. Через 15 хвилин відбувається обмін ролями. Ще через 15 хвилин усі учасники утворюють загальне коло і почергово дають зворотний зв'язок про роботу над вправою. Проводять обговорення, що стосується використання вибіркової рефлексії в консультуванні і її обмежень як терапевтичної інтервенції. Тренер також може брати участь у виконанні вправи як учасник.

Обговорення. Усіх учасників об'єднують в пари, і вони протягом 5 хвилин обговорюють, що у вправі сподобалося, а що не сподобалося.

Через 5 хвилин усі учасники знову утворюють загальне коло і разом обговорюють вправу.

ВПРАВА 7. «МІЙ СТАН – КОЛЬОРОМ» [4]

Мета. Вироблення навичок рефлексії та самодіагностики стану; усвідомлення та пізнання стану інших людей, налаштування на роботу.

Позиція учасників: учасники сидять у колі.

Методика. Тренер просить учасників зайняти зручну позицію, закрити очі, розслабитись і заглибитись у себе. Усім дається 3 хвилини на роздуми і спробу відчути свій внутрішній психоемоційний стан. Згодом ведучий цікавиться станом учасників, запитує про його зміни і просить охарактеризувати свій стан та емоції «тут і тепер» за допомогою кольору. Коли кожен учасник висловиться, ведучий дає сигнал про те, що можна відкрити очі і повернутись у групу.

Обговорення. Відбувається обговорення проведеної вправи, її доцільність та ефективність. Учасники відповідають на питання: «Яким чином ця Вправа вплинула на вас? Що нового ви відчули?».

ВПРАВА 8. «ФОРМУВАННЯ ТАКТИКИ І СТРАТЕГІЇ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КЛІЄНТА» [7]

Мета. Навчитися досліджувати проблеми клієнта.

Методика. Групова робота в колі. Учасники визначають, хто з них виконуватиме ролі «консультанта», «клієнта» під час рольової гри, а хто спостерігатиме за процесом та при необхідності надаватиме допомогу консультантові.

Завдання. Провести дослідження проблеми клієнта. Відчуваючи труднощі, консультант має право на кілька хвилин взяти тайм-аут, щоб скористатися допомогою групи та отримати необхідні підказки щодо ключів розвантаження чи визначення подальших напрямів розблокування. Після обговорення консультативний процес продовжується [11].

Обговорення. Які труднощі виникали у консультанта при виконанні завдання? Обговоріть набутий досвід.

ВПРАВА 9. «ПРАВИЛО РУКИ» (К. КРУТІЙ)[16]

Мета. Підведення підсумків заняття.

Методика. Наприкінці практичного заняття можна використати вправу на рефлексію. Малюємо руку (обводимо свою праву руку), тримаючи олівець (ручку) в лівій руці.

16 Вправа на рефлексію «Правило руки». URL: https://ukrdeti.com/vprava-na-refleksiyu-pravilo-ruki/ (дата звернення: 11.09.23)



Пишемо:

- на великому пальці – що дуже сподобалося;
- на вказівному, що хотів (ла) би отримати для себе особисто і свого розвитку ще від тренера;
- на середньому – що точно взяв (а) для впровадження;
- на підмізинному – що зворушило емоційно;
- на мізинці – чого було мало, хочеться більше (але не від цього лектора, а в самоосвіті після тренінгу).

Віддаємо обведене з написаним тренеру для узагальненого аналізу («Дерево рук») і висновків – як для групи, так і для себе (на що мало звертаємо увагу, що потрібно посилити, що успішно тощо).

Обговорення. Всі учасники по черзі говорять про те, чого вони навчилися, виконуючи цю та інші вправи, і що вони заберуть із собою в «реальне життя», не пов'язане з життям групи.

ЗАНЯТТЯ 10. «ЗАВЕРШЕННЯ ТРЕНІНГУ. ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ТРЕНІНГОВИХ ЗАНЯТЬ»

ПРИТЧА «СОНЦЕ І ВІТЕР»

Одного разу Сонце і сердитий північний Вітер посперечалися про те, хто з них сильніший. Суперечка не виявила сильнішого, і вони вирішили помірятися силами. Побачивши мандрівника, який у цей час їхав дорогою, Вітер сказав:

– Подивися, зараз я налечу на нього і миттю зірву з нього плащ.

Вітер почав дути з усієї сили. Що більше він старався, то міцніше закутувався мандрівник у свій плащ, проклинаючи негоду, але продовжував їхати. Вітер гнівався, лютував, обсипав бідного подорожнього дощем і снігом, усе безрезультатно. Нарешті Вітер переконався, що плаща йому не зірвати.

Сонце, побачивши безсилля свого суперника, усміхнулося, виглянуло з-за хмар, обігріло, осушило землю та зігріло замерзлого мандрівника. Відчувши тепло сонячних променів, він підбадьорився, благословив Сонце, сам зняв плащ, згорнув його і прив'язав до сідла. Тоді лагідне Сонце сказало сердитому Вітру, що добротою і ласкою можна зробити значно більше, ніж гнівом.

– Про що ця притча? Що розігріває людські стосунки й знижує емоційну напругу?
– Що підвищує напругу, створює дистанцію у стосунках, спонукає людину захищатися?
– Який висновок можна зробити з цієї притчі?

Професійною якістю психолога є комунікативна компетентність. Це – сукупність комунікативних здібностей, сформованих умінь і навичок міжособистісного спілкування, знань (з галузі соціальної психології, психології особистості), що дають змогу ефективно діяти у різних комунікативних ситуаціях. Важливою складовою комунікативної компетентності психолога є налагодження й підтримка стосунків на основі позитивної взаємодії. Позитивно взаємодіяти означає – бути налаштованими на пошук згоди й порозуміння у різних комунікативних ситуаціях, зокрема, конфліктних; налагоджувати взаємини на засадах співпраці, відповідальності за процес і результат комунікації, позитивного й неупередженого ставлення, поваги, розуміння й підтримки.

Позитивна взаємодія – це діалог, в якому є можливість говорити і слухати; повідомляти про свої почуття, потреби, очікування, а також бути готовим зрозуміти почуття, потреби, очікування іншої людини.

Позитивна взаємодія дозволяє діяти більш ефективно не тільки в міжособистісних взаєминах, а й в широкому спектрі ділових ситуацій, таких як: налагодження контактів, співпраця і досягнення згоди, робота в команді, проведення ділових розмов, переговорів, нарад, управлінський вплив, вирішення конфліктів, публічний виступ, обговорення різних питань, досягнення поставлених цілей тощо.

Майстрами спілкування не народжуються, а вчаться. Це заняття спрямоване на вдосконалення комунікативної компетентності, умінь позитивної взаємодії та стилю професійного спілкування.

ВПРАВА 1. РОЗПОВІДЬ ПРО ПОНЯТТЯ «КОНСУЛЬТУВАННЯ»[17]

Мета. Дослідження всіх аспектів консультування.

Методика. Всі учасники об'єднуються в пари, один виступає як «консультант», інший – як «клієнт». Завдання «консультанта» полягає в тому, щоб, використовуючи всі набуті навички консультування, допомогти «клієнту» розповісти все, що він знає про консультування.

Таким чином, навички консультування використовують для дослідження всіх аспектів консультування. Це Завдання виконується протягом години. Після відведеного часу відбувається обмін ролями в парах.

За годину учасники знову утворюють спільне коло, й ініціюється обговорення, під час якого зачіпаються всі аспекти консультування. На це обговорення слід залишити достатньо часу, щоб у всіх учасників була можливість поговорити про ті аспекти консультування, які викликають у них труднощі. Цій вправі можна присвятити всю другу половину останнього дня роботи майстер-класу з розвитку навичок консультування. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, якщо вважатиме за необхідне.

Обговорення. Проводиться два «кола». Під час першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося в цій вправі, під час другого – що найбільше сподобалося. Тренер також має взяти участь у процесі оцінювання та вирішити, чи варто проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники. Учасникам надається можливість ставити запитання, виражати почуття, звертатися до інших учасників групи та висловити все те, що виникало в процесі виконання вправи.

ВПРАВА 2. «ВЕСЕЛКА»

Мета. Усвідомити свої важливі життєві цілі.

У нас є зараз прекрасна можливість задуматися про майбутнє, визначити і осмислити важливі для нас цілі. Кажуть, що на кінці веселки горщик із золотом, який кожному, хто його знайде, дарує щастя та багатство.

Уявіть собі вашу особисту веселку, створену сонцем і дощем для того, щоб порадувати вас.

Нехай ті точки, де веселка спирається на горизонт, позначають ваше сьогодення і майбутнє. Уявіть, що в точці майбутнього вас чекає щось цінне і дуже бажане для вас, яке ідеально підходить вам.

17 Прояснення значення поняття «консультування». URL. https://studfile.net/preview/8999629/page:88/ (дата звернення: 11.09.23)

Намалюйте, будь ласка, веселку, а там, де вона йде за горизонт, намалюйте мету, яка прийде вам в голову під час малювання. Зосередьтеся насамперед на веселці, на її кольорах, її вигині. Поки ви будете малювати, вам будуть приходити в голову різні думки, в пам'яті будуть спливати різні цілі. Намалюйте майбутню мету на першому плані, усвідомлюючи, що вона може бути не єдиною важливою метою. Ви можете малювати її символічно або реалістично, або поєднуючи обидва ці способи.

А тепер погляньте на свій малюнок і подумки уявіть собі відповіді на наступні питання:

- Як мені досягти своєї мети?
- Що залежить від мене, а що від інших?
- Які перешкоди можуть зустрітися на шляху?
- Від чого мені, можливо, доведеться відмовитися?
- Що я виграю?
- Хто, крім мене, може отримати користь від досягнення цієї мети?
- Як я ставлюся до цієї мети?

ВПРАВА 3. «ОСОБИСТИЙ БАГАЖ»

Мета. Розвинути здібності складання психологічного портрету людини; оволодіти активним стилем спілкування і розвинути в групі відносини партнерства; допомогти членам групи розібратися в собі, подолати внутрішні бар'єри, невпевненість, скутість.

Розмір групи: не важливий. Ресурси: папір і ручки для всіх гравців.

Хід вправи. Група вже чимало часу провела разом. Ви познайомилися, дізналися один одного. Зараз ми спробуємо визначити, наскільки добре ви стали розуміти товаришів, їх особисті якості. Уявіть, що незабаром вам належить розлучитися, і кожен готує в дорогу свій рюкзак. Це його особистий багаж. Ми будемо збирати рюкзак разом. При цьому домовимося класти в нього не речі, а особисті якості товариша. Порівну: ті, які ми в ньому полюбили, і ті, які, як нам здається, можуть йому в житті перешкодити. Що покладе в рюкзак товариша група? Є у цієї гри ще кілька правил.

Перше: ми кладемо в рюкзак тільки ті якості, свідками прояву яких ми стали під час спільної роботи.

Друге: ми не можемо покласти в рюкзак якість характеру, за яку не проголосувала вся група. Навіть одна людина з вас володіє правом вето. Групі доведеться переконати його, інакше спірна якість так і не потрапить в багаж вашого товариша.

Примітка: для кожного учасника, якому група допомогла зібрати особистий багаж, складаємо підсумковий список, вказуємо дату і ставимо підписи членів групи. Цей лист урочисто вручаємо зібраному в дорогу гравцеві.

Обговорення. Що вам сподобалося в грі? Що змусило задуматися над тим, як сприймає вас група? Які речі, дані вам в дорогу групою, стали для вас несподіванкою? Чи згодні ви з тим багажем, яким група спорядила вас? Може бути, ви не готові або не хочете прислухатися до думки групи? Що з багажу ви хотіли б все ж залишити?

ПРИТЧА «РОЗПОВІДЬ БУДДИ»

Мета. Продемонструвати глибокий смисл притчі їх пізнавальне і практичне значення для нашого життя; показати, що минулого вже немає, майбутнього ще немає. Є тільки сьогодення («тут і зараз»), і його треба цінувати.

У сутрі Будда розповів притчу: «Людина переходила поле, на якому жив тигр. Вона бігла щодуху. Тигр за нею. Підбігши до обриву, вона стала дертися по схилу, вчепившись за корінь дикої лози, і повисла на ньому. Тигр пирхав на неї зверху. Тремтячи, людина дивилася вниз, де трохи нижче інший тигр чекав її, щоб з'їсти. Тільки лоза утримувала її.

Дві мишки, одна біла, інша чорна, потроху стали підгризати лозу. Людина побачила біля себе ароматні суниці. Вчепившись однією рукою за лозу, іншою вона стала рвати суниці. Які ж вони були солодкі!»

– Які думки з'явилися у вас при читанні цієї притчі? Що ви відчуваєте?

Тепер вам потрібно вивести резюме цієї притчі. Іншими словами, визначте, яку думку доносить до нас ця притча.

Підказка. Тигр, який гнався за людиною по полю, символізує минуле. Адже справді, коли людина висить на схилі урвища, вчепившись за лозу, тигр, який її доганяв залишився в минулому. Інший тигр, що чекає людини внизу, символізує майбутнє. Адже справді, коли людина висить на схилі урвища, вчепившись за лозу, тигр внизу ще не є небезпечним. Він стане небезпечний, коли людина упаде вниз. Але зараз людина висить.

Дві мишки, підгризаючі лозу, символізують теперішній час (сьогодення). І в цьому теперішньому часі людина раптом бачить ароматні суниці. Справді, дуже нерозумно в цій ситуації не насолодитися прекрасними солодкими ягодами. І вона насолодилася «Які ж вони були солодкі!»

Резюме. Минулого вже немає, майбутнього ще немає. Є тільки сьогодення («тут і зараз»), і його треба цінувати.

Постскриптум. Реакція однієї з жінок на цю притчу: «Дуже вже розумно. Та й сумно» – спонукала мене на створення її оптимістичного продовження.

Ось що вийшло.

«З'ївши суницю, людина висловила сама собі жаль, що ягід було так мало. Але раптом вона побачила ще один кущик суниці трохи правіше і вище першого. Людина розгойдався на лозі, за яку трималася, стрибнула і вчепився за другу лозу, що звисала прямо біля побаченої нею суниці. З'ївши ці ягоди, вона побачила ще кущик – вище і ще правіше. Добираючись від одного кущика суниці до іншого, людина опинилася біля печери. Печера вела до річки, що була на іншій стороні обриву. Так бажання насолодитися стиглої суницею врятувало людину від тигрів »

Або ж ще один варіант (простіше).

«Насолодившись суницею, людина відчула потужний прилив життєвих сил. Здавалося, що вона з'їла не суницю, а випила якийсь еліксир сили з побічним ефектом терпіння. Людина висіла і висіла. Зрештою тигр зголоднів і пішов на пошуки їжі. А людина піднялася наверх по лозі і пішла туди, куди йшла спочатку до зустрічі з тигром на поле».

Обговорення. Сформулюйте резюме для цієї дзенівської притчі. Чим вона цінна для вашого життя?

ВПРАВА 4. «БЕРУ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ НА СЕБЕ»

Мета. Допомогти учасникам тренінгу усвідомити свою відповідальність за події, які відбуваються з кожним з них в їхньому житті.

Ведучий. Чи згодні ви з твердженням, що ніхто за нас не проживе наше життя. Ф. Перлз писав про те, що людина стає особистістю тільки тоді, коли вона добровільно і свідомо бере на себе відповідальність за свою поведінку, за свої вчинки, слова, дії, за своє ставлення до інших, до світу, до себе, за свою долю і за своє життя. Учений стверджував, що якщо цього немає, то ви залишаєтеся маленькими дітьми, скільки б вам не було років.

Інструкція. Давайте проаналізуємо, за що ми відповідаємо у своєму житті.

Необхідно подумати (до 5 хвилин) і записати відповіді на питання, за що ви відповідаєте у своєму житті? Особисто ви? Записуйте усе, що згадаєте.

Далі спробуйте розподілити відповіді у двох наступних колонках:

«Відповідаю повною/достатньою мірою».	«Відповідаю недостатньою мірою».

Складіть також список, за що ви у своєму житті не берете на себе відповідальність, але усвідомлюєте необхідність у цьому.

Наголошую, що в цій вправі йдеться тільки про відповідальність за себе, за свою долю і своє життя.

Обговорення. Які труднощі були при виконанні вправи? Що впливає на вас, що ви за дещо відповідаєте недостатньо? Як ви оцінюєте свою відповідальність порівняно з іншими учасниками тренінгу? Як бути зі списком того, за що ви не відповідаєте у своєму житті, хоча усвідомлюєте необхідність у цьому? Які зміни відбулися у вас після виконання вправи?

ВПРАВА 5. «ЧОГО Я НАВЧИВСЯ»

Мета. Оцінювання результату участі в тренінгу.

Методика. Тренер просить усіх учасників по черзі розповісти про три речі, яких їм вдалося навчитися в групі чи під час тренінгу. Коли це можливо, тренер також бере участь у виконанні цієї вправи та повідомляє про отриманий досвід у процесі роботи.

Обговорення. Всі учасники по черзі говорять про те, чого вони навчилися під час тренінгу. Що вони заберуть із собою в «реальне життя», не пов'язане з життям групи.

ВПРАВА 5.1. «ВПРОВАДЖУЄМО РЕЗУЛЬТАТИ, ЗГАДУЄМО НАВЧАННЯ»

Інструкція. Всі учасники діляться на 3 малі групи по 3-4 особи і кожна група протягом 10-ти хв. готує презентацію та пише на папері тези або малює схеми, малюнки тощо для виступу за такими темами:

1 група готує виступ, що підсумовує: основні пункти того, що було розглянуто на тренінгу;

2 група –надає комплекс заходів, які можуть бути застосовані відповідно до отриманих на тренінгу знань, в реальному житті, на їх робочих місцях;

3 група – які можуть виникнути перешкоди при застосуванні отриманих на тренінгу знань в реальному житті і як ці перешкоди подолати?

Виконання. Групи презентують свої висновки і напрацювання, а інші групи можуть доповнювати і додавати свої ідеї. Тренер може направляти дискусію та додавати свої пропозиції до висновків, запропонованих учасниками, робити узагальнюючі висновки.

Коментар. Вправа дає змогу згадати, що вивчалось під час тренінгу, проаналізувати отримані знання та методи їх використання в реальному житті та роботі.

ВПРАВА 6. «ПІДБИТТЯ ПІДСУМКІВ ТРЕНІНГУ»

Інструкція.

Всі учасники діляться на малі групи по 3-4 особи і кожна група протягом 3-х хв. на папері пише прикметники-визначення, які підходять для оцінки тренінгу. Наприклад, активний, інформативний, продуктивний тощо.

Виконання. Групи презентують свої плакати. Можна також надати можливість прокоментувати цікаві ідеї, які вони висловлять. Це ж саме можна запропонувати зробити кожному учаснику тренінгу по черзі, назвавши один прикметник-визначення. Можна попросити групи замість прикметників скласти список ключових понять та термінів, пов'язаних із темою тренінга.

Коментар. Вправа допомагає учасникам згадати те, що відбувалося на тренінгу, скласти до купи свої враження про нього та отриману інформацію. Також вправа дозволяє завершити тренінг у жвавій, активній формі.

ВПРАВА 6. 1. «ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ТРЕНІНГУ (РЕФЛЕКСІЯ)»

Мета. Підведення підсумків (отримані результати) роботи по завершенню усіх тренінгових занять.

Інструкція: «Ми працювали з вами упродовж 10 тренінгових занять (15 годин). Давайте здійснимо рефлексію одержаного досвіду і дамо письмові відповіді на питання»:

- Які емоції викликав цей тренінг?
- Що Вам найбільше запам'яталося?
- Що Вам не сподобалося?
- У чому Вам допоміг тренінг?
- Чи справдилися мої сподівання щодо тренінгу?
- Чого я тут навчився?
- Які рекомендації Ви би дали керівнику тренінгу»?

Учасникам пропонується пригадати все, що група робила упродовж тренінгу, висловити свої міркування, відчуття стосовно того, що відбувалось, сказати, що сподобалось найбільше, що нового дізнались тощо.

ВПРАВА 7. «ВПРОВАДЖУЄМО РЕЗУЛЬТАТИ, ЗГАДУЄМО НАВЧАННЯ»

Інструкція. Всі учасники діляться на 3 малі групи по 3-4 особи і кожна група протягом 10-и хв. готує презентацію та пише на папері тези або малює схеми, малюнки тощо для виступу за такими темами:

1 група готує виступ, що підсумовує: основні пункти того, що було розглянуто на тренінгу;

2 група – надає комплекс заходів, які можуть бути застосовані відповідно до отриманих на тренінгу знань, в реальному житті, на їх робочих місцях;

3 група – які можуть виникнути перешкоди при застосуванні отриманих на тренінгу знань в реальному житті і як ці перешкоди подолати?

Виконання. Групи презентують свої висновки і напрацювання, а інші групи можуть доповнювати і додавати свої ідеї. Тренер може направляти дискусію та додавати свої пропозиції до висновків, запропонованих учасниками, робити узагальнюючі висновки.

Коментар. Вправа дає можливість згадати, що вивчалось під час тренінгу, замислитись над тим, як отримані знання можна використати в реальному житті та роботі.

Після закінчення тренінгу учасники зможуть:

- На практиці застосовувати навички розфокусування, калібрування, встановлення рапорту з клієнтом.
- Долати бар'єри в спілкуванні, краще розуміти співрозмовника.
- Уміти використовувати активне, пасивне й емпатійне слухання.
- Бути здатними відчути в словах співрозмовника, сенс, який він туди вкладає.
- Бути конгруентним, емпатійним та толерантним з клієнтом.
- Відображати почуття клієнта, що дозволить не тільки перевести консультування в нове русло, але й дати йому певний психологічний ресурс.
- На практиці бути фасилітатором, тобто проявляти щирість, відкритість, досконало знати свої власні почуття і не фальшивити.
- Застосовувати методи коректного впливу на клієнта.
- Освоїти методики конструктивного ведення консультативної бесіди.
- Володіти прийомами зняття емоційної напруги.
- Здійснювати рефлексію консультативного процесу.

– Розвивати свою професійну ідентичність, тобто усвідомлення своєї тотожності з професійним Я-образом, формування позитивної Я-концепції.

ВАРІАНТ 2. АНКЕТА «ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТРЕНІНГУ»

Будь ласка, заповніть анкету. Ваші відповіді допоможуть нам краще підготувати майбутні заняття та отримати « зворотний зв'язок».

1. Що на тренінгу вам сподобалось найбільше (тематика, форма викладання, інше)? Чому?

Що на тренінгу вам не сподобалось? Чому?

Оцініть корисність для вас поданої на тренінгу інформації за 5-ти бальною системою:

1 2 3 4 5

Як Ви плануєте використати отриману на тренінгу інформацію:

Ваші побажання та пропозиції організаторам та тренерам тренінгу:

Підведення підсумків. Заключне слово керівника тренінгу

Ведучий. Наш тренінг підійшов до фінішу. Ми з вами упродовж усієї спільної роботи виконували багато різноманітних завдань, які у вас породжували різні думки, почуття, дії тощо. Вам довелося не тільки заглиблюватися у власні аспекти життя, але й проникати у внутрішній світ ваших колег по тренінгу. Адже колективна думка про кожного учасника тренінгу сприяла психологічній корекції самосприйняття, формуванню адекватної самооцінки.

Вами проведена велика внутрішня робота щодо самосприймання, самоаналізу, самопізнання, самооцінки, саморозвитку, які спонукали вас до найскладнішої роботи – особистісного зростання.

На закінчення кожному з вас БАЖАЮ:

МУЖНОСТІ – *змінити те, що можна змінити в собі;*

СМИРЕННЯ – *прийняти те, що змінити в собі неможливо*;

РОЗУМУ – *щоб відрізнити одне від іншого.*

Ця мудрість повинна стати для нас керівництвом до дії, до щастя. Останнє має свій рецепт.

РЕЦЕПТ ЩАСТЯ

Візьміть чашу терпіння, влийте туди повне серце любові, киньте туди дві пригорщі щедрості, хлюпніть гумору, посипте добротою, додайте якнайбільше віри. Усе це добре перемішайте, з'єднавши з усім вашим життям – і будьте щасливі!

Замість висновку: Притча про глек [24]

Знаменитий китайський професор з відомого китайського університету сидів перед новою групою студентів. Перед ним стояв великий скляний глек, напівпрозорий, легкого зеленуватого відтінку.

Професор дивився на студентів, не вимовляючи ні слова. Потім він нахилився праворуч. Біля правої ноги лежала купка камінців, кожен з яких міг би поміститися в кулак. Він узяв один з камінчиків і дуже обережно опустив його в глек через вузьку шийку. Потім узяв наступний і повторив те саме процедуру. Він робив це до тих пір, поки каміння не заповнило весь глек.

Він обернувся до групи та сказав:

– Скажіть мені, цей глек повний?

Група погодилася. Глек, без сумніву, був наповнений.

Професор нічого не сказав і повернувся ліворуч. Біля його лівої ноги була насипана гірка дрібної гальки. Він набрав повну жменю і став акуратно засипати гальку через шийку глека. Жменя за жменею, він сипав гальку в глек, а вона просипалась крізь щілини між камінцями, поки не дійшла до самого верху і вже неможливо було насипати навіть малу дещицю.

Він обернувся до аудиторії та запитав:

– Скажіть мені, чи повний глек зараз?

Група пробурмотіла, що усе виглядає так, ніби цього разу глек дійсно був повний; можливо, повний; мабуть.

Професор нічого не сказав і знову повернувся праворуч. Біля його ноги була насипана гірка сухого піску. Він набрав жменю піску і почав акуратно сипати його через шийку глека. Пісок просипався крізь каміння й гальку, а професор жменю за жменею сипав його в глек, поки пісок не досяг шийки та стало ясно, що більше насипати неможливо.

Він повернувся до групи студентів і запитав:

– Хто-небудь може сказати мені, чи повний зараз глек?

Відповіддю була тиша.

Професор знову нічого не сказав і повернувся ліворуч. Біля його лівої ноги стояла карафка з водою. Він узяв її в руки і почав обережно лити воду через шийку глека. Вода стікала на дно, повз каміння, гальку і пісок, заповнюючи вільний простір, поки не піднялася до самої шийки.

Він повернувся до групи і запитав:

– Скажіть мені, чи повний зараз глечик?

В аудиторії було тихо, навіть тихіше, ніж раніше…

Професор знову повернувся вправо. На невеликому шматочку блакитного паперу була насипана невелика жменька чудової дрібної солі. Він узяв щіпку солі й дбайливо всипав її через вузьку шийку глека, і вона розчинилася у воді. Поступово він всипав сіль у воду, вона розчинялася, проникаючи через каміння, гальку і пісок, поки не стало зрозуміло, що сіль більше не може розчинятися у воді, оскільки та перенасичена нею.

І знову професор повернувся до групи і запитав:

– Скажіть мені, а зараз глек повний?

Один дуже сміливий студент встав і сказав:

– Ні, професоре, він ще не повний.

– Аааа! – протягнув професор. – Але він повний.

Потім професор запропонував усім присутнім обговорити значення цієї ситуації. Що вона означала? Як ми можемо її інтерпретувати? Чому професор сказав це? І через декілька хвилин професор вже вислуховував їх припущення.

Інтерпретацій було стільки ж, скільки студентів у цій аудиторії.

Коли професор вислухав кожного студента, він привітав їх усіх, сказавши, що здивований такою великою кількістю інтерпретацій. Кожен з присутніх є унікальною людиною, яка живе і дивиться на життя крізь призму власного, унікального досвіду, не схожого ні на чий інший. Їх інтерпретації просто відображали їх життєвий досвід, особливий і унікальний погляд, через який вони розуміють світ.

І тому жодна інтерпретація не була кращою або гіршою, ніж інші. І він поцікавився, чи цікава групі його власна інтерпретація? Вона, зрозуміло, не є правильною, не може бути кращою або гіршою за їхні пропозиції. Це просто його інтерпретація.

Звичайно, усім було дуже цікаво.

– Що ж, – сказав він, – моя інтерпретація проста. Що б ви не робили у своєму житті, в якому б то не було контексті, будьте впевнені, що спочатку ви поклали камені. Первинне джерело: Джуліан Рассел (Julian Russell). Є багато різноманітних версій цієї історії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Айві Ален Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування: сприяння розвитку клієнта : пер. с англ. Сфера, 1998. 342 с.
2. Альфрід Ленгле Основи екзистенціального аналізу. 2022. 437 с. URL: https://book-shop.com.ua/osnovy-ekzystentsialnoho-analizu-alfrid-anton-lenhle/?srsltid=AfmBOooAHAwpsy4VvwU4MZ2DzDlq2sixNSQGwq_NGaSMaVUHXEIdVzF4 (дата звернення: 11.09.23).
3. Атватер І. Я Вас слухаю: Поради керівнику, як правильно слухати співрозмовника. Харків : 1988. 110 с.
4. Барна М. В. Програма соціально-психологічного тренінгу з розвитку емпатійності майбутніх практичних психологів. Практична психологія та соціальна робота. 2006. № 12. С. 50-66.
5. Берне Р. Розвиток Я-концепції і виховання. URL:
6. http://um.co.ua › ... (дата звернення: 08.02.23).
7. Бурнард Ф. Як стати ефективним консультантом. URL: https://studfile.net/preview/8999629/page:60/ (дата звернення: 08.02.23).
8. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування. навч. посіб. Київ : Четверта хвиля, 2004. 256 с.
9. Бурнард Ф. Стилі фасилітації. URL:
10. https://studfile.net/preview/8999629/page:57/ (дата звернення: 08.02.23).
11. Волинець Н.В. Тренінг консультативної діяльності та психотерапії : навч.-метод. посібник Хмельницький, 2017. 155 с.
12. Гарбузова Г. В. Соціально-професійна ідентичність майбутніх фахівців як предмет педагогічного аналізу. Вид-во БДУ, 2005. С. 105–109.
13. Голубинський Ф. Теоретичне підґрунтя практикуму із психологічного консультування. URL: https://studfile.net/preview/5198785/ (дата звернення: 08.02.23).
14. Гриньова М.В. Саморегуляція : навч.-метод. посібник. Полтава : АСМІ, 2008. 268 с.
15. Зливков В.Л., Лукомська С.О. Сучасні тренінгові технології розвитку особистості в освіті. Київ, 2022. 184 с.
16. Кочюнас Р.Б. Основи психологічного консультування. «Академічний проект», 1999. 184 с.
17. Кулик І.В. Основи консультування : мет. реком. Івано-Франківськ : НАІР. 2018. 91 с.
18. Панок В. Г. Основи психологічної допомоги: теорія та практика психоконсультування : навч. посібник // за заг. ред. В.Г. Панка,

І.М. Зварича. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2019. 384 с.
19. Поведінкові патерни, що таке патерни поведінки в психології. URL: https://hayat.com.ua/?p=21417 (дата звернення: 08.02.23).
20. Рефлексія – що це таке в психології, значення і приклади. URL: https://www.kozaky.org.ua/refleksiya-shho-ce-take-v-psixologi%D1%97-znachennya-i-prikladi/ (дата звернення: 08.02.23).
21. Соціально-психологічна рефлексія і перцепція: поняття та методи дослідження. URL: https://liveps.ru/uk/socialno-psihologicheskaya-refleksiya-i-percepciya-ponyatie-i-metody/ (дата звернення: 08.02.23).
22. Васьківська С.В. Техніки фокусування. URL: https://studfile.net/preview/9208015/page:25/ (дата звернення: 08.02.23).
23. Федоренко Р.П., Шкарлатюк К.І. Психологічний практикум з консультування: зміст, прийоми, технології : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Луцьк : 2012. 237 с.
24. Федорчук В.М. Розвиток комунікативної компетентності викладача. Соціально-психологічний тренінг. Кам'янець-Подільський: навч-метод. посіб. Видання друге. Кам'янець-Подільський : Абетка. 2006. 240 с.
25. Федорчук В.М. Комунікативна компетентність педагога: навч. посіб. Київ : Шкільний світ, 2007. 128 с.
26. Федорчук В.М. Тренінг особистісного зростання: навч. посіб. Центр навчальної літератури, 2013. 288 с.
27. Федорчук В.М., Федорчук В.В., Комарніцька Л.М. Тренінг комунікативної компетентності. Кам'янець-Подільський : Видавець ПП Зволейко Д.Г., 2021. 176 с.
28. Шаргіна О. Фасилітація як професійно-важлива якість у роботі практичного психолога з дітьми з особливими освітніми потребами. URL: http://dpsz2018.blogspot.com/2018/12/blog-post2_89.html (дата звернення: 08.02.23).
29. Як розвинути емпатію? URL: http://eo.kr.ua/yak-rozvinuti-empatyu-rozvitok-u-doroslogo-za-dopomogoyu-vprav-yak-rozkriti-v-sob-zdatnost-do-sp-vchuttya-navichki-empatov/ (дата звернення: 08.02.23).

ДОДАТКИ

Додаток А

Список тем або стимулів для початку консультативного діалогу

«Як ваші справи з друзями? Батьками? В навчанні? На роботі?»;

«Можливо, вас щось тривожить, непокоїть ...»;

«Що запам'яталося вам минулого тижня…»;

«Розкажіть, що вас тривожить або дратує останнім часом»;

«Розкажіть про ситуації та людей, які вас непокоять»;

«Розкажіть ситуацію з життя, де йдеться про людину, з якою б ви хотіли змінити (поліпшити) стосунки»;

«Розкажіть про суперечливі почуття до когось або чогось у вашому житті»;

«Щось або хтось, з ким зараз маю або мав/мала у минулому конфлікт»;

«Мої позитивні та негативні почуття до батьків або до інших близьких осіб»;

«Суперечливе ставлення (амбівалентність) до: 1) своєї роботи; 2) домашньої спільноти; 3) наявної життєвої ситуації тощо».

«Конфлікт у зв'язку з прийняттям рішення щодо роботи, навчання, кардинальних життєвих кроків або придбання якоїсь речі»;

«Обговорити ситуацію, в якій клієнт був: недостатньо наполегливим; агресивним; безпорадним; відчував самотність; страждав від інших почуттів тощо».

Додаток Б

ТЕСТ «ЧИ УМІЄТЕ ВИ СЛУХАТИ?»

Відзначте ситуації, які викликають у вас незадоволення, роздратування під час бесіди з будь-якою людиною: товаришем по навчанню, куратором або випадковим співрозмовником.

1. Співрозмовник не дає мені висловитися, постійно перериває мене під час бесіди.
2. Співрозмовник ніколи не дивиться на мене під час розмови.
3. Співрозмовник постійно метушиться: олівець і папір займають його більше, ніж мої слова.
4. Співрозмовник ніколи не посміхається.
5. Співрозмовник завжди відволікає мене питаннями і коментарями.
6. Співрозмовник прагне мені перечити.
7. Співрозмовник вкладає в мої слова інший зміст.
8. На мої запитання співрозмовник відповідає своїми контрзапитаннями.
9. Іноді співрозмовник перепитує мене, вдаючи, що не розчув.
10. Співрозмовник, не дослухавши до кінця, перебиває мене лише для того, щоб погодитися.
11. Співрозмовник під час розмови зосереджено займається сторонніми речами: грається цигаркою, протирає лінзи окулярів тощо, і я переконаний, що він при цьому неуважний.
12. Співрозмовник робить висновки за мене.
13. Співрозмовник завжди намагається вставити слово в мою розповідь.
14. Співрозмовник дивиться на мене уважно, не кліпаючи.
15. Співрозмовник дивиться на мене, ніби оцінюючи. Це дратує.
16. Коли я пропоную що-небудь нове, співрозмовник говорить, що він думає так само.
17. Співрозмовник переграє, показує, що цікавиться бесідою, дуже часто киває головою, охає і підтакує.
18. Коли я говорю про серйозне, співрозмовник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти.
19. Співрозмовник часто дивиться на годинник під час розмови.
20. Співрозмовник вимагає, щоб всі погоджувалися з ним.
21. Будь-який його вислів завершується питанням: «Ви теж так думаєте?» або «Ви не згодні?».

Підведемо підсумки. Якщо кількість ситуацій, що викликають у вас невдоволення і роздратування, складає:

14–20 – ви поганий співбесідник і вам необхідно старанно працювати над собою і вчитися слухати.

8–14 – вам властиві деякі недоліки, ви критично ставитеся до висловів, але вам ще не вистачає деяких достоїнств хорошого співрозмовника, уникайте поспішних висновків, не загострюйте увагу на манері говорити, не прикидайтеся, шукайте приховане значення сказаного, не монополізуйте розмову.

2–8 – ви хороший співрозмовник. Але іноді відмовляєте партнерові в повному розумінні. Повторюйте ввічливо його вислови, дайте час висловити свою думку повністю, пристосовуйте свій темп мислення до його мовлення, і можете бути впевнені, що спілкуватися з вами буде ще приємніше.

0–2 – ви прекрасний співрозмовник. Ви вмієте слухати. Ваш стиль спілкування може бути прикладом для оточуючих.

Додаток В

ТЕСТ «МОЯ САМООЦІНКА»

Мета. Виявити рівень загальної самооцінки учасників.

Ресурси. Бланк опитувальника «Моя самооцінка»

Інструкція. Учасникам групи пропонується заповнити опитувальник, що містить 32 твердження, щодо яких можливі п'ять варіантів відповідей.

Твердження	Дуже часто – 4б.	Часто – 3 б.	Іноді – 2 б.	Рідко – 1 б.	Ніколи – 0 б.
Мені хочеться, щоб друзі підбадьорювали мене					
Постійно відчуваю свою відповідальність за навчання					
Мене хвилює моє майбутнє					
Багато хто ненавидить мене					
Я менш ініціативний, ніж інші					
Мене хвилює мій психологічний стан					
Я боюсь здатися невігласом					
Зовнішність інших набагато привабливіша, ніж моя					
Я боюсь виступати з промовою перед незнайомими людьми					
Я часто роблю помилки					
Шкода, що я не вмію говорити з людьми як слід					
Шкода, що мені не вистачає впевненості у собі					
Я хотів/хотіла би, щоб інші люди частіше схвалювали мої дії					
Я занадто скромний/скромна					
Моє життя марне					

Багато хто неправильно думає про мене					
Мені немає з ким поділитися своїми думками					
Люди чекають від мене забагато					
Люди не дуже цікавляться моїми досягненнями					
Я трохи соромлюсь					
Я відчуваю, що багато людей не розуміють мене					
Я не відчуваю себе у безпеці					
Я часто хвилююсь, та даремно					
Я почуваю себе ніяково, коли входжу до кімнати, де вже сидять люди					
Я почуваю себе скуто					
Я відчуваю, що люди говорять про мене за моєю спиною					
Я впевнений/впевнена, що люди майже все сприймають легше, ніж я					
Мені здається, що зі мною має статись якась прикрість					
Мене непокоїть думка про те, як люди ставляться до мене					
Шкода, що я не дуже комунікабельна людина					
У суперечках я висловлююсь тільки тоді, коли впевнений/впевнена у своїй правоті					
Я думаю про те, чого чекає від мене група					
Всього балів					

Обробка результатів

Для виявлення рівня самооцінки потрібно підсумувати бали за всіма 32 судженнями:

Від 0 до 25. Свідчить про високий рівень самооцінки, за якого людина, як правило, не обтяжена «комплексом неповноцінності», правильно реагує на зауваження і рідко піддає сумніву власні дії.

Від 26 до 45. Свідчить про середній рівень самооцінки, коли людина рідко страждає від «комплексу неповноцінності» й лише іноді намагається підлаштовуватись під думку інших.

Від 46 до 128. Вказує на низький рівень самооцінки, відповідно людина болісно сприймає критичні зауваження на свою адресу, намагається завжди зважати на думку інших і часто страждає від «комплексу неповноцінності».

Обговорення. Якою буває самооцінка? Як впливає самооцінка на вашу поведінку? Які чинники впливають на формування самооцінки? Що потрібно зробити, щоб здійснити корекцію самооцінки?

ЗАВДАННЯ 1. «УПЕВНЕНІСТЬ В СОБІ. САМООЦІНКА»

Мета: визначити рівень упевненості в собі, самооцінку.

Інструкція. Обдумайте запропоновані нижче твердження, вказавши на окремому аркуші (за чотирибальною шкалою) своє ставлення до них. Кожен бал означає таке:

Я думаю про це:

4 бали – дуже часто;

3 бали – часто;

2 бали – іноді;

1 бал – рідко;

0 балів – ніколи.

1. Мені хочеться, щоб мої друзі підбадьорювали мене.
2. Я постійно відчуваю свою відповідальність у роботі.
3. Я турбуюся про своє майбутнє.
4. Багато хто мені заздрить.
5. Я менш ініціативний, ніж інші.
6. Я турбуюся про свій психічний стан.
7. Я боюся виглядати дурнем.
8. Зовнішній вигляд інших кращий, ніж мій.
9. Я боюся виступати з промовою перед незнайомими людьми.
10. Я часто роблю помилки.
11. Прикро, що я не вмію говорити гарно з людьми.
12. Я намагаюсь не викликати негативні почуття інших людей, навіть якщо мене образили.
13. Я вважаю за краще виконувати письмові роботи, ніж пройти ічерез співбесіду.
14. Я соромлюся повертати товари, якщо виявляю на них дефект.
15. Моє життя даремне.
16. Багато хто неправильно думає про мене.
17. Мені ні з ким поділитися своїми думками.
18. Люди чекають від мене дуже багато.
19. Люди не дуже цікавляться моїми досягненнями.
20. Мене легко можна збентежити.
21. Я відчуваю, що багато людей не розуміють мене.
22. Я не почуваюся у безпеці.
23. У багатьох ситуаціях я хвилююся даремно.

24. Я почуваю себе незручно, коли входжу в кімнату, де вже сидять люди.
25. Я відчуваю, що люди говорять про мене за моєю спиною.
26. Я почуваюся скуто.
27. Я впевнений/впевнена, що люди переживають життєві труднощі легше, ніж я.
28. Мені здається, що зі мною повинна статися яка-небудь неприємність.
29. Мене хвилює думка про те, як люди ставляться до мене.
30. Прикро, що я не дуже товариський/товариська.
31. Мені важко відмовити людині в її проханні (сказати «ні»).
32. Я не наважуюся призначати побачення і приймати запрошення на побачення через своєю сором'язливість.

Результати:

Якщо ви набрали від 0 до 25 балів, то це означає, що ви в основному впевнені у своїх діях. Кількість від 26 до 45 балів означає середній рівень, а від 46 і вище – низький рівень самооцінки і невпевненість в собі (переживання щодо критичних зауважень у свою адресу, сумнів стосовно правильності своїх дій). Зверніть увагу на сферу життєдіяльності, в якій ви переживаєте невпевненість у собі.

Обговорення. Як ви прокоментуєте свої результати? Чи згодні з отриманими даними? Який висновок ви зробили?

ЗАВДАННЯ 2. ВЧИМОСЯ ВІРИТИ В СЕБЕ І ПІДВИЩУВАТИ САМООЦІНКУ!

Звідки береться «занижена самооцінка»? Занижена самооцінка, як і більшість інших рис людини, родом з дитинства, часто це «подарунок» батьків. Адже часто батьки спілкуються зі своєю дитиною приблизно так: «сил нема дивитися, який (яка) ти незграбний (на)», «розбив – у тебе руки не звідти ростуть», «тобі не можна нічого доручити», «усі діти як діти, а ти не розумієш простих речей» і так далі.

Дитина вірить своїм батькам, і якщо вони постійно їй говорять, що вона недолуга, незграбна, що вона на це і на те не здатна, або просто батьки не вірять у свою дитину, одного разу вона сама почне до себе ставитися так само. Адже часто в закладах дошкільної освіти і школі вихователі й педагоги щедріші на негативні оцінки, ніж на позитивні, що теж впливає на самооцінку. Остання буває двох видів адекватна й неадекватна. Неадекватна самооцінка водночас поділяється на завищену і занижену. Зараз ми говоримо про занижену самооцінку.

Її негативний вплив можна відчути у дорослому житті, наприклад, трапляється так, що самооцінка людини може опуститися до нуля через які-небудь зовнішні події, наприклад, через несподіване скорочення на роботі або розлучення з близькою людиною.

Чи можна підвищити самооцінку? Звичайно, можна.

Методи підвищення самооцінки, презентовані інтернет-порталом https://www.wunu.edu.ua/university/centers/nncsppr/recommendations-and-tips/11633-8-porad-iak-pidvyschyty-vlasnu-samoocinku.html

ПОРАДИ – ЯК ПІДВИЩИТИ ВЛАСНУ САМООЦІНКУ

Рівень самооцінки людини впливає на її вчинки. Найчастіше самооцінка особистості буває занижена, тобто реальні можливості людини вище, ніж її уявлення про них. Зазвичай це пов'язано з тим, що формування самооцінки відбувається, в основному, у дитинстві коли можливості людини ще достатньо не розвинені. Крім того, вагомий вплив здійснює негативне оточення. Звичайно ж зустрічаються випадки, особливо у молодого покоління, коли самооцінка є завищеною. А для дорослих людей характерна зворотня ситуація.

Основні поради що допоможуть підвищити самооцінку та впевненість у собі:

1. Припиніть порівнювати себе з іншими людьми. Завжди будуть люди, у яких чогось більше, ніж у вас, і є люди, у яких чогось менше, ніж у вас. Якщо Ви будете займатися порівняннями, то завжди матимете перед собою занадто багато опонентів чи противників, яких не можете перевершити.

2. Не засуджуйте себе. Ви не зможете розвинути високий рівень самооцінки, якщо повторюватимете негативні висловлювання щодо себе та своїх здібностей. Це може стосуватися зовнішнього вигляду, кар'єри, фінансового становища або ж інших аспектів життя. Корекція самооцінки прямо пов'язана з Вашими висловлюваннями про себе.

3. Приймайте всі компліменти та привітання відповіддю «спасибі». Коли Ви відповідаєте на комплімент чимось на зразок: «та нічого особливого», Ви відхиляєте цей комплімент і одночасно посилаєте собі повідомлення про те, що не гідні похвали, формуючи занижену самооцінку. Тому приймайте похвалу, не принижуючи своїх достоїнств.

4. Використовуйте афірмації (ствердження) для того, щоб підвищити самооцінку. Помістіть на предметі, що часто використовуєте, наприклад, пластиковій картці або гаманці твердження на кшталт: «я

люблю і приймаю себе» або «я приваблива людина і заслуговую в житті найкращого». Нехай це твердження завжди буде із Вами. Повторюйте твердження кілька разів протягом дня, особливо перед тим, як лягати спати і після того, як прокинетеся. Всякий раз, коли ви повторюєте афірмацію, відчуйте позитивні емоції щодо афірмації. Таким чином, ефект впливу буде значно посилений.

5. Намагайтеся спілкуватися з позитивними і впевненими в собі людьми, готовими Вас підтримати. Коли Ви оточені негативними людьми, які постійно пригнічують Вас та Ваші ідеї, тоді це сприятиме пониженню самооцінки. З іншого боку, якщо ж Вас приймають і заохочують люди, тоді почуватиметеся краще і Ваша самооцінка буде зростати.

6. Сформуйте список Ваших позитивних якостей. Ви чесні? Безкорисливі? Корисні для інших? Креативні? Будьте до себе прихильні і запишіть принаймні 20 своїх позитивних якостей. Важливо переглядати цей список частіше. Багато людей фокусуються на своїх недоліках, підкріплюючи тим самим занижену самооцінку, а потім дивуються, чому в їхньому житті все не так добре, як хотілося б. Почніть концентруватися на своїх перевагах, і у Вас стане набагато більше шансів для досягнення того, чого хочете.

7. Почніть більше давати іншим. Тут мається на увазі віддача самого себе у вигляді вчинків, якими можете допомогти іншим або позитивного заохочення інших людей. Якщо Ви робите щось для людей, то починаєте відчувати себе цінністю для інших і ваші самооцінка та настрій підвищуються.

8. Дійте! Ви не зможете розвинути у собі високий рівень самооцінки, якщо будете сидіти на місці і не прийматимете викликів, які виникають. А коли Ви дієте, незалежно від одержуваного результату, зростає Ваше почуття самоповаги, відчуваєте приємніші відчуття щодо самого себе. Коли ж зволікатимете з діями через страх або певне занепокоєння, будете відчувати тільки розлад та сум, що, звичайно, призведе до зниження самооцінки.

На нашу думку, варті уваги рекомендації практикуючого психолога Ольги Мєдвєдєвої, стосовно підвищення самооцінки [https://psyhology.space/psypedia-post/pidvyshhennya-samooczinky/].

ПСИХОЛОГІЧНІ СИМПТОМИ ПОТРЕБИ ПІДВИЩЕННЯ САМООЦІНКИ

Підвищення самооцінки є важливим аспектом психологічної роботи, оскільки здоровий рівень самооцінки сприяє емоційному благополуччю, успіху в особистому та професійному житті, а також здатності до подолання життєвих труднощів.

Потреба в підвищенні самооцінки зазвичай проявляється через різні психологічні симптоми та поведінкові патерни.

На практиці, симптоми можуть вказувати на низький рівень самооцінки або на те, що особа не вірить у свої сили, не може адекватно оцінити власні досягнення та здатність справлятися з життєвими ситуаціями.

Ось деякі основні, на мій погляд, психологічні симптоми, які свідчать про потребу в підвищенні самооцінки:

Невпевненість у собі. Люди з низькою самооцінкою часто сумніваються у власних силах і можливостях.

Вони можуть мати проблеми з прийняттям рішень або з реалізацією власних ідей, побоюючись, що їхня думка або дії будуть помилковими чи неприязно сприйняті.

Надмірна самокритика. Постійна критика власних дій і рішень, відчуття, що вони недостатньо хороші або не досягають бажаного рівня, є одними з головних ознак низької самооцінки.

Людина може часто звинувачувати себе в невдачах і не помічати своїх успіхів.

Страх відмови або критики. Людина з низькою самооцінкою може бути надмірно чутливою до критики чи відмови від інших.

Страх бути незрозумілим або не оціненим часто призводить до того, що людина уникає ситуацій, де її можуть оцінити чи розкрити її слабкості.

Залежність від думки інших. Потреба в підтвердженні і схваленні з боку інших людей є важливою ознакою того, що самооцінка недостатньо стабільна.

Людина може постійно шукати зовнішні підтвердження своїх досягнень, вигляду чи вчинків.

Часте відчуття невдачі та безнадії. Людина з низькою самооцінкою може вважати, що не здатна досягти своїх цілей, і її зусилля будуть марними. Це може привести до відчуття безнадійності або того, що нічого не зміниться в її житті.

Тривожність та депресивні симптоми. Низька самооцінка може бути пов'язана з високим рівнем тривоги або депресії.

Постійна непевність і почуття, що не заслуговуєш на добре ставлення або успіхи, можуть викликати емоційні розлади, такі як тривога чи депресивні стани.

Перфекціонізм. Люди з низькою самооцінкою часто схильні до перфекціонізму, оскільки бояться, що будь-яка помилка буде сприйнята як підтвердження їхньої неповноцінності.

Вони можуть ставити надмірні вимоги до себе, що тільки посилює відчуття невдоволення та стресу.

Уникання нових викликів і можливостей. Людина, яка не вірить у власні сили, може уникати нових можливостей і завдань, навіть якщо вони можуть принести успіх.

Вона може вважати, що не варта шансів на новий досвід або не здатна їх гідно використати.

Зниження рівня мотивації. Людина з низькою самооцінкою може відчувати брак мотивації до досягнення цілей, оскільки не вірить, що здатна досягти бажаного результату.

Відсутність віри у власні сили може привести до апатії та байдужості до важливих аспектів життя.

Труднощі у встановленні меж. Низька самооцінка може спричинити труднощі в установленні особистих меж.

Людина може дозволяти іншим людям використовувати себе або приймати непотрібне навантаження через побоювання бути відкинутою або неприязно сприйнятою.

Соціальна ізоляція. Людина з низькою самооцінкою може уникати соціальних контактів через страх бути відкинутою або осоромленою.

Вона може відчувати, що не заслуговує на хороші стосунки чи дружбу, тому часто замкнута або ізольована від інших.

Причини необхідності підвищення самооцінки. Практика підтверджує, що причини необхідності підвищення самооцінки можуть бути різноманітними та часто пов'язані з внутрішніми конфліктами, минулими травмами або соціальними чинниками.

Ось кілька основних причин, чому людині може бути необхідно працювати над підвищенням своєї самооцінки:

Негативний досвід в дитинстві. Досвід з дитинства, включаючи недооцінку, критику, або знецінення з боку батьків чи важливих фігур у житті, може значно впливати на формування низької самооцінки.

Якщо дитина часто чула, що вона недостатньо хороша, це може призвести до сумнівів у власних силах та здатності.

Невдачі та стресові події. Невдачі, розчарування чи стресові ситуації, такі як неуспішний досвід у кар'єрі, стосунках або навчанні, можуть підривати впевненість в собі.

Людина може почати сумніватися у своїх можливостях, вважаючи себе нездатною досягти своїх цілей.

Травматичні події або зловживання. Травматичні переживання, зокрема фізичне, емоційне або сексуальне насильство, можуть залишити глибокі шрами на самооцінці.

Постраждалі можуть відчувати себе незаслуженою жертвою, вважаючи, що їхня цінність нижча, ніж у інших.

Сучасні соціальні стандарти та порівняння. Сучасні медіа та соціальні мережі створюють стандарти краси, успіху та соціального статусу, з якими людина часто порівнює себе.

Невідповідність цим стандартам може призвести до почуття неадекватності або незадоволення собою.

Низький рівень підтримки та прийняття. Відсутність підтримки в важливих життєвих сферах (стосунки, робота, дружба) може сприяти формуванню почуття самотності та непотрібності.

Коли людина не отримує достатньо позитивного зворотного зв'язку від оточуючих, це може знижувати її самооцінку.

Психологічні розлади. Певні психологічні розлади, такі як депресія, тривожність чи перфекціонізм, можуть негативно впливати на сприйняття себе.

Людина може бачити себе в негативному світлі або вважати, що не гідна щастя та успіху.

Перфекціонізм та надмірні вимоги до себе. Люди, які ставлять надмірно високі стандарти для себе, часто відчувають себе невдахами, навіть коли досягають хороших результатів.

Їхня самооцінка тісно пов'язана з досягненням ідеалу, і через це вони можуть відчувати постійну незадоволеність собою.

Труднощі в соціальних взаємодіях. Люди, які не відчувають себе комфортно в соціальних ситуаціях, можуть розвивати низьку самооцінку.

Вони можуть відчувати тривогу або незручність у компанії інших, що посилює відчуття власної неповноцінності.

Неадекватні порівняння з іншими. Часте порівняння себе з іншими людьми може бути однією з основних причин низької самооцінки.

Люди, які постійно шукають підтвердження своєї цінності через порівняння з іншими, можуть відчувати себе менш вартими, що спричиняє стрес і незадоволення.

Неусвідомлені переконання про себе. Люди можуть розвивати негативні переконання про себе на основі раннього досвіду або культурних факторів, які з часом стають автоматичними і обмежують їхнє сприйняття власної цінності.

Це може включати переконання, що «я не достатньо хороша», «я не заслуговую на щастя», або «я не здатна на успіх».

Залежність від схвалення ззовні. Коли людина постійно шукає підтвердження своєї вартості через зовнішні фактори, такі як схвалення інших людей, досягнення матеріальних цілей або соціальний статус, це може призвести до невпевненості у власній цінності, коли ці зовнішні фактори не досягаються або не забезпечують потрібного задоволення.

МЕТОДИ ПІДВИЩЕННЯ САМООЦІНКИ В СУЧАСНІЙ ПСИХОЛОГІЇ

Методи підвищення самооцінки в сучасній психології охоплюють різні техніки, що допомагають людині змінити сприйняття себе, розвивати впевненість та гідність. Ось кілька основних методів:

Когнітивно-поведінкова терапія (КПТ)

КПТ є ефективним підходом для корекції негативних переконань та автоматичних думок, які знижують самооцінку.

Клієнт вчиться усвідомлювати свої негативні думки про себе, аналізувати їх і замінювати на більш реалістичні та позитивні. Наприклад:

– Розпізнавання катастрофічних думок (як-от «я нікчемний») і заміна їх на більш збалансовані (наприклад, «я роблю помилки, але це не визначає мою цінність»).

– Встановлення реалістичних цілей, щоб допомогти побачити прогрес.

Позитивна психологія

Позитивна психологія фокусується на зміцненні позитивних аспектів особистості, таких як сильні сторони, досягнення і вдячність. Методи:

– **Щоденник вдячності**: записування трьох речей, за які ви вдячні кожного дня. Це допомагає зосередитися на позитивному і покращує самовідчуття.
– **Аналіз сильних сторін**: регулярна рефлексія над своїми досягненнями, сильними якостями та тим, що робить вас унікальним.

Розвиток самосвідомості

Підвищення самооцінки також може здійснюватися через глибшу самосвідомість:

– **Саморефлексія**: записування своїх думок і почуттів допомагає краще розуміти себе.
– **Медитація та майндфулнес**: практики усвідомленості допомагають зменшити тривогу, відновити внутрішній баланс і прийняти себе таким, яким ви є.

Техніки самоприйняття

Одним із важливих кроків до підвищення самооцінки є прийняття себе, включаючи свої недоліки:

– **Себе-співчуття**: навчання бути добрим до себе, а не надмірно критичним. Це включає прощення себе за помилки та прийняття своїх недосконалостей.
– **Техніки афірмацій**: позитивні самовисловлювання на зразок «Я гідний любові та поваги», «Я заслуговую на успіх».

Розвиток соціальних навичок

Покращення взаємодії з іншими людьми може позитивно вплинути на самооцінку:

– **Навчання асертивності**: розвиток уміння відстоювати свої інтереси і потреби, не порушуючи прав інших.
– **Робота над комунікаційними навичками**: це допомагає відчувати себе більш комфортно в соціальних ситуаціях і знижує страхи щодо взаємодії з іншими людьми.

Постановка та досягнення реалістичних цілей

Встановлення досяжних цілей і їх поступове досягнення позитивно впливає на самооцінку:

– **SMART-цілі** (конкретні, вимірювані, досяжні, релевантні, обмежені в часі): це допомагає не тільки досягти бажаного, але й побачити власний прогрес.
– **Розбиття великих завдань на малі кроки**: це допомагає уникнути почуття перевантаження і зберігати мотивацію.

Фізична активність та здоровий спосіб життя

Фізична активність має позитивний вплив на самооцінку:

– **Регулярні тренування:** покращують не лише фізичний вигляд, а й настрій завдяки викиду ендорфінів (гормонів щастя).
– **Здорове харчування та сон:** хороше самопочуття від здорового способу життя допомагає підвищити впевненість у собі.

Підтримка соціальних зв'язків

Теплі стосунки з іншими людьми можуть зміцнити самооцінку:

– **Дружні та підтримуючі стосунки**: наявність оточення, яке підтримує і цінує вас, сприяє позитивному сприйняттю себе.
– **Взаємодія в колективі**: при роботі в команді або в колективі, де вас оцінюють і підтримують, ви відчуваєте свою значущість і цінність.

Терапія та психологічна підтримка

Важливо звертатися за допомогою до психолога або психотерапевта, якщо низька самооцінка заважає вашому розвитку:

– **Гештальт-терапія**: допомагає зрозуміти внутрішні конфлікти, прийняти себе, працювати з емоціями та створювати здорові межі.
– **Психодинамічна терапія**: сприяє усвідомленню і корекції глибинних переконань, що формують низьку самооцінку.

ПІДСУМКИ

Потреба в підвищенні самооцінки зазвичай є результатом комплексних психологічних факторів, і ці симптоми можуть взаємодіяти один з одним, посилюючи проблему.

Важливо звертати увагу на ці ознаки, оскільки вони можуть вказувати на необхідність психологічної підтримки або терапії для поліпшення самооцінки та відновлення внутрішнього балансу.

Підвищення самооцінки може стати необхідністю, якщо людина переживає труднощі в житті, що впливають на її внутрішнє сприйняття себе.

Розуміння коренів цієї потреби є першим кроком до змін, які допоможуть зміцнити самоповагу і побудувати здорове і збалансоване ставлення до себе.

Зміцнення самооцінки є складним і багатогранним процесом, що потребує часу та зусиль. Кожен метод може бути адаптований залежно від індивідуальних потреб та ситуацій людини.

Важливо розуміти, що підвищення самооцінки – це не одноразовий процес, а безперервна робота над собою для досягнення здорового сприйняття власної цінності.

Від запропонованих методів підвищення самооцінки, не варто чекати миттєвих чудес, але якщо виконувати рекомендації регулярно, а не час від часу, а також підійти до цього процесу креативно, у Вас, безперечно, усе вийде! Можна навіть певний час вести щоденник, у якому потрібно відмічати свої успіхи (невдачі та їх причини), що безумно зробить процес формування адекватної самооцінки більш ефективним.

Пам'ятайте, Ви – унікальна особистість,
з величезними можливостями та потенціалом!!!

Навчальне видання

Федорчук Віктор Миколайович,
Федорчук Вікторія Вікторівна,
Гапопенко Лариса Олександрівна
Чаркіна Олена Анатоліївна

**ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ:
ТРЕНІНГ ДОВІРЛИВОЇ БЕСІДИ КОНСУЛЬТАНТА-ПОЧАТКІВЦЯ**

Здано в набір 05.04.2025.
Формат 60х84/16. Гарнітура Мініон.
Ум. друк. арк. 7,90 . Обл.-вид. арк. 6,70. Зам. 634.

Видавець і виготовлювач ПП Зволейко Д.Г.
вул. Кн. Коріатовичів, 9; м. Кам'янець-Подільський,
Хмельницька обл., 32300;
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
серія ДК №2276 від 31.08.2005 р.

