**План проведення лекційного заняття #3 з навчальної**

**дисципліни «Основи психологічного консультування»**

**Спеціальність** – «Екстремальна психологія»

**Курс** – 3

**Групи** – ЕП-1

**Тема 2. Психологічна консультація як організаційна структура.**

1. Вимоги до приміщення та інтер’єру консультативного кабінету і центру
2. Основні обов’язки психоконсультанта
3. Взаємодія спеціалістів всередині психологічної консультації

*Цікавий факт: в де-яких країнах вимагається, щоб у кабінет психолога були окремо побудовані "вхід" та "вихід" для того, щоб клієнти не перетинались один з одним.*

1. **Вимоги до приміщення та інтер’єру консультативного кабінету і центру**

Почати слід з колірного оформлення кабінету психолога. Вибирайте приглушені, нейтральні, теплі пастельні тони. Ідеальні поєднання зеленого, блакитного, теплого бежевого і жовтого кольорів, - вони полегшують адаптацію в кабінеті, налаштовують на взаємодію. Стіни, наприклад, можуть бути бежевими, блідо-жовтими, персиковими, блідо-рожевими. Для стелі кращим вважається блакитний - колір неба. Колір підлоги / підлогового покриття повинен бути більш інтенсивних та темних відтінків. Підберіть різні відтінки натурального дерева, темну зелень трави, землисті фарби. Для ігрових зон, навпаки, можна вибирати яскраві фарби основних кольорів, інтенсивне освітлення, стимулюють психічну активність. У непотрібні моменти висвітлення цієї зони можна прибрати, приглушивши тим самим яскравість фарб.

Попередньо продумайте поділ кабінету психолога на робочі зони, щоб правильно підібрати колірне і світлове оформлення, меблі, інструментарій. Пам'ятайте, що кабінет поділяється на зони: робочу зону психолога, зону консультації та релаксації, зону письмових занять, зону рухомих занять. Зони плануйте виходячи з контингенту, з яким ви працюєте - діти, дорослі, сімейні пари, групи, або все відразу.

Колір штор, портьєр, повинен гармонійно поєднуватися з колірним оформленням кабінету. Навіть якщо на вікнах є жалюзі, підберіть штори. Вони пом'якшать зайвий офіціоз і додадуть кабінету більше розташовує затишку. Добре, якщо штори будуть трохи більш насиченим кольору стін або перегукуватися з квітами м'яких меблів. Під шторами сховайте темні (щільні) складні завіси, які легко опускаються.

Заздалегідь продумуючи розташування робочих зон в кабінеті, підберіть освітлення. Краще, щоб у кабінеті психолога було хороше природне освітлення, можливість майже повного затемнення, а також хороше штучне освітлення. У штучному освітленні краще використовувати і лампи розжарювання і лампи денного світла. Останні - для загального освітлення, а лампи розжарювання - для точкового освітлення потрібних зон.

Підберіть необхідні меблі. Крім робочих стола і стільця психолога, в кабінеті повинні бути присутніми три гостьових стільця, два м'яких, зручних крісла (малогабаритних), журнальний столик, книжкові стелажі, шафи для документації, інструментарію, іграшок, шафи для техніки, кольорові змінні перегородки. Звичайно, необхідний набір співвідносите зі своєю практикою. Якщо ви ведете тільки індивідуальну терапію і не працюєте з сім'єю, зменшіть кількість гостьових стільців. Якщо ви працюєте виключно з дітьми - підбирайте меблі відповідних розмірів, спеціальні дитячі столи та стільчики. Якщо планується групова робота - кількість наявних стільців повинна відповідати розмірам набираються груп.

Тепер займіться розстановкою меблів. Розставляйте меблі так, щоб і вам було комфортно працювати за власним столом, і відвідувачі почували себе впевнено, перебуваючи в будь-якій вашій зоні. Уникайте ставити будь-які стільці (у тому числі й свій) спинкою до дверей. Двері за спиною сидячої людини викликає напругу, нервозність і заважає концентруватися на роботі. Для розділення різних зон використовуйте рухливі перегородки, вертикальні шторки, стелажі. М'які меблі, журнальний столик поставте в зоні консультування та релаксації так, щоб ви і ваш клієнт сиділи не напроти один одного, а під кутом. Психолог також повинен мати можливість змінювати положення меблів в просторі і, якщо потрібно, підсаджуватися до клієнта.

Помістіть наочну інформацію для клієнтів поза робочих зон, переважно в зоні очікування, якщо така є. Просвітницькі матеріали в робочих зонах будуть зайвими і відволікаючими увагу.

Розставте по потрібних місцях всю техніку - музичне обладнання знадобиться вам і в зоні релаксації і в зоні рухомих занять. Комп'ютерне обладнання використовується самим психологом у роботі, а також для індивідуальної комп'ютерної діагностики клієнтів. Додаткове обладнання - наприклад, проектори, встановіть в зоні рухомих занять.

З метою створення екологічної атмосфери, наближення до природного середовища, озеленити кабінет. Використовуйте декоративно листове, а також неагресивно квітучі рослини.

**Корисні поради**

Кабінет не повинен бути перевантажений елементами дизайну, все в його оформленні повинно бути функціонально і служити цілям роботи психолога.

Для обладнання психологічного кабінету бажано використовувати дві невеликі за розміром кімнати, пропорційні і гарно освітлені (має бути природне і штучне освітлення).

Великі і непропорційні приміщення дуже важко оформити для індивідуальних бесід і діагностичних процедур. Вони не сприяють створенню комунікативної "близькості" і атмосфери довіри.

Бажано, щоб обидва приміщення (робоче і навчальне) мали вікна. З метою створення ефекту відчуження від реального простору, ізольованості від оточуючого світу, вікна навчального кабінету повинні мати гардини, які виконують і декоративну функцію.

Бажано, щоб психологічний кабінет знаходився відокремлено від приміщень побутового обслуговування, адміністративного і медичного блоків, а також від медичної та спортивної зали.

Дуже важливим є вільний доступ до кабінету батьків.

Першочергово, на що звертаємо вашу увагу - питання кольорового оформлення. Рекомендуємо використовувати заспокійливі відтінки зеленого в поєднанні з відтінками жовтого кольору. Дана кольорова гама сприятиме як адаптації до приміщення в цілому, так і до ситуації взаємодії з психологом.

Важливе значення в оформленні кабінету відіграють живі кімнатні рослини.

В оформленні приміщень керуйтесь основним принципом: нічого зайвого.

Кожне приміщення повинно бути оснащене таким чином, щоб учням, батькам, вчителям було в ньому комфортно.

Для консультаційної роботи доречними будуть м'які меблі. Це сприятиме релаксації та психічному розслабленню.

Особливу увагу зверніть на покриття підлоги, так як ігрова терапія має особливе значення під час контакту психолога з дитиною.

Головним аспектом кабінету є його методичне забезпечення. Для цього інструментарію відводьте спеціальну шафу та сейф, в якому зберігатиметься вся конфіденційна інформація.

Під час створення і оформлення психологічного кабінету не бійтеся реалізовувати свої творчі задуми, плани.

Пам'ятайте, що кабінет психолога повинен викликати приємні емоції. Створення комфортного інтер'єру, приємної, заспокійливої та сприятливої до внутрішньої гармонії атмосфери психологічного кабінету, надасть психологу безпосередню допомогу в роботі.

**Для того щоб консультаційний психологічний центр був створений і почав функціонувати, необхідно дати відповіді на три питання:**

1. навіщо (або для чого);

2. на що (або на чиї фінанси);

3. критерії, яким має відповідати будівля, щоб в ньому був розміщений центр.

Питання фінансів підлягає детальному розгляду в інших дисциплінах. В даному контексті можна відзначити основний момент: центр може бути приватним і, отже, відкритий на чиїсь особисті кошти; корпоративним або державним.

Що стосується критеріїв, яким має відповідати будівля, то серед них можна виділити два основних орієнтиру: місце розташування, інтер'єр.

Вибираючи місце розташування консультації, необхідно керуватися наступними трьома **«НЕ МОЖНА»:**

1) не можна розміщувати консультацію поруч або всередині з торговими організаціями;

2) не можна, щоб поруч перебувала проїжджа частина або будь-які здійснюють шум об'єкти;

3) не можна, щоб поруч знаходилися організації, які можуть викликати у клієнтів неприємні асоціації (наприклад, міліція, медвитверезник, морг).

інакше: ***психологічна консультація повинна, розташовуватися***

*1) в тихому місці;*

*2) в місці. зі зручною транспортною схемою;*

*3) її, розташування і зовнішній вигляд повинні викликати приємні асоціації у клієнтів.*

*Ідеально якщо психологічна консультація буде розташовуватися у власному, окремому будинку, оточеному садом.*

***Інтер'єр.***Класичним варіантом вважається той, при якому в розпорядженні консультанта знаходяться дві суміжні кімнати: одна для консультативної бесіди, друга - для психодіагностики, ведення документації, підготовки до проведення сесій.

У кімнаті, призначеної для консультацій, повинні перебувати крісла, журнальний стіл, шафа з популяризувалася психологічної літературою, яку в разі потреби можна запропонувати клієнтові для домашнього читання.

Обидві кімнати повинні бути пофарбовані у світлі тони. На стінах можуть висіти картини, теми яких вселяють оптимістичний настрій і віру в світле майбутнє. Наприклад, доречні, сюжети про спокушання земних дівчат Зевсом, тринадцятий подвиг Геракла, Вакх і Персефона, пейзажі та натюрморти в пастельних тонах; недоречні: вбивство Борисом
 Годуновим сина, покинута Аріадна та інші земні і неземні трагікомедії.

У другій кімнаті, кабінеті консультанта, повинні перебувати: письмовий стіл, шафа зі спеціальною психологічної літературою, комп'ютер з психодиагностической програмою. і добіркою релаксаційних мелодій, сейф для зберігання документації.

Всі перераховані вище критерії відносяться до бажаних. Як фахівець ви, ймовірно, знайомі з ідеєю про розбіжність між реальним і ідеальним, так що не поспішайте вимагати всі перераховані вище блага у керівництва, забезпечуючи комфорт клієнтів.

**Причинами для створення психологічної консультації можуть бути:**

1) загальна нестабільність у державі (політична, економічна), що неминуче веде до зниження рівня життя в основної маси населення (зниження кількості робочих місць, масові звільнення, затримка виплат заробітної плати);

2) хронічна або періодична стресова напруженість в будь-якої окремо взятої області (прикордонні зони) або виробничої галузі (квартальні аврали на заводах);

3) високий психогенний фактор як одна зі складових професійної специфіки (педагоги, лікарі, психологи).

Мета створення консультацій- профілактика можливих психосоматичних наслідків шляхом регулярного зняття психологічної напруги у представників даних
 областей, виробництв, професій і допомоги у вирішенні психологічних проблем.

Нові консультації створюються в двох основних випадках:

1) коли причини, що вказують на необхідність надання консультативної психологічної допомоги, є, а психологічних консультацій - ні;

2) коли психологічні консультації є, але кількість клієнтів перевищує їх можливості.

Однак у другому випадку не обов'язково створювати новий центр, оскільки завжди є ймовірність підвищити ефективність за рахунок перерозподілу обов'язків і поглиблення спеціалізації консультантів в рамках вже існуючої організації.

**Перерозподіл обов'язків,**в даному випадку, передбачає поділ функціональних обов'язків між фахівцями-психологами по двом сферам: *психодіагностика, психологічне консультування.*

**поглиблення спеціалізації***-*розподіл між консультантами сфер психологічної допомоги: інтимно-особистісна, сімейна, психолого-педагогічна, ділова.

Важливими, які вимагають окремого розгляду, є питання про обов'язки консультанта і взаємодія фахівців всередині психологічної консультації.

1. **Основні обов’язки психоконсультанта**

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

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

За таких випадків виникає когнітивний дисонанс, який призводить до того, що, врешті-решт, перемагають індивідуальний стиль та досвід професіонала. А найчастіше — певний узагальнюючий інваріант, який містить комунікативні техніки та прийоми універсального характеру.

Досить поширеними, особливо в ситуації першої зустрічі, можна вважати такі комунікативні техніки:

1. **Мовчання.** Хоча мовчання у вигляді більших чи менших пауз, інколи обтяжливих для недосвідченого спеціаліста, здається на початку майже нездоланною перешкодою, насправді воно є однією з найважливіших технік у процесі надання психологічної допомоги, яку треба осмислити як таку й оволодіти нею. Зміст мовчання може бути різноманітним: це може бути ознака опору, самоаналізу, або вираження відчаю та безвиході, або, навпаки, — переддень інсайту.

Розпізнати психологічний та символічний зміст мовчання, тим більше ефективно розпорядитися ним — велике мистецтво. Найзагальніші прийоми реагування в ситуації мовчання — кивання головою, повторення останніх слів (своїх або клієнта), перефразування останнього висловлювання (свого або клієнта); якщо клієнт продовжує мовчати — допомога йому у вираженні свого стану: "Вам зараз важко говорити", "Можливо, Ви не знаєте, як на це відреагувати" або "Можливо, Вас це засмутило". У крайньому випадку, якщо мовчанка триває, консультант зобов'язаний з повагою поставитися до поведінки клієнта й сприйняти її як належне.

1. **Емпатичне слухання.** Консультант уважно слухає клієнта, виголошуючи невербально й інколи словесно своє слідування за думками та почуттями клієнта, інколи майже непомітно поглядом, словом, вербалізацією, заохочуючи клієнта до більш глибокого вира-себе та саморозкриття.

Основне правило емпатичного слухання (тобто такого, що сприймає, говорить про те, що слухач переживає в даний момент ті ж почуття, що і співрозмовник) — не співчувати, а співпереживати, створюючи емоційний резонанс переживанням клієнта.

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

*Приклад* Клієнтка: "Мені погано. Просто погано — і все". Психолог: "Мабуть, це відчуття найбільше змушує Вас зосередитися саме на цьому формулюванні". Клієнтка: "Не знаю". Психолог: "Зараз, коли Ви кажете "Не знаю", Ви справді тільки "не знаєте", чи присутні й ще якісь відчуття?"

 Клієнтка: "Розумієте, так важко про це говорити... Коли болить душа, коли я розумію, що допомогти мені ніхто не в змозі..." (плаче).

1. **Рефлексивна вербалізація.** Стосується різновидів вербалізації, призначення яких — підсилення емоційно-змістового резонансу висловлювань клієнта, що відрізняє рефлексивний парафраз від інтерпретації. Зміст рефлексивної вербалізації відображає не мотиваційно-причинній, а емоційно-модальний пласт висловлювань.

Є різні рівні рефлексивних вербалізацій — від "одиничних вербалізацій" до "вербалізацій генералізацій".

1. **Інтерпретація —** техніка роз'яснення (пояснення) клієнтові прихованого змісту його висловлювань. Інтерпретація може виражатися у стверджувальній, пропозиційній або запитувальній формах. Одна серед найскладніших та найбільш неоднозначних технік в оцінюванні інтерпретація володіє надзвичайно потужним психологічним потенціалом, допомагаючи — за правильного використання — подолати тривогу, усвідомити або пом'якшити психологічні захисти. Найпродуктивніший спосіб використання інтерпретації — надати клієнтові можливість самому проінвентаризувати свої висловлювання або поведінку. Іноді інтерпретація може виглядати як "читання поміж рядків". *Прикла*д На запитання про сімейне життя клієнт розповів, яка в нього чудова дружина. Клієнт: "Вона надзвичайна жінка... Просто надзвичайна..." Психолог: "У такому разі з нею, мабуть, нелегко жити?" Клієнт: "Так, чорт, забирай ! Не те слово..."

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

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

 **7. Конфронтація** — техніка, призначена відповідно для виявлення суперечностей, гри, нереалістичних захистів, які ускладнюють саморозуміння клієнта й заводять консультативну бесіду в глухий кут. Складна й така, що вимагає належної майстерності в застосуванні (наприклад, у роджерівському напрямку взагалі не використовується), ця техніка створює певне напруження в бесіді й тому передбачає особливе мистецтво в процесі реалізації. Оскільки вона здатна викликати відчуття тиску, їй не пасує зайва категоричність, звинувачувальний тон, категоричність суджень. Навпаки, м'якість, нейтральність, навіть деяка емоційна відстороненість роблять вплив цієї техніки більш ефективним.

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

Поточне підведення підсумків, на відміну від завершального, допомагає структурувати процес консультативної бесіди й розставити деякі смислові віхи.

Крім чисто професійних, технічних аспектів психологічної допомоги, під час налагодження стосунків (і насамперед під час першої зустрічі) виникає безліч, на перший погляд, незначних, озвучених та неозвучених проблем, які тим не менше слід передбачити та врахувати.

Ці проблеми в сукупності характеризують професійний етикет поведінки психолога-консультанта й загальну атмосферу ситуації.

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

*Ведення записів*. Будь-який спосіб фіксування інформації (шляхом магнітофонного запису, нотаток і т. п.) повинен обов'язково обговорюватися з клієнтом і при найменшій незгоді, безумовно, відкидатися. Однак після завершення зустрічі психолог має право зафіксувати у своєму робочому щоденнику істотні моменти спілкування, поведінки або переживань клієнта, щоб глибше зрозуміти їх і ґрунтовніше підготуватися до наступної зустрічі.

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

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

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

*Одяг та імідж консультанта*. Одяг, зовнішній вигляд та манери поведінки психолога (чоловіка чи жінки) повинні відповідати загальноприйнятим у суспільстві стандартам. Зайвий макіяж, занадто демонстративний, дорогий або, навпаки, дуже демократизований одяг, підкреслено офіційний або навмисне недбалий стиль поведінки — усе це може сигналізувати про явні чи неявні особисті проблеми самого спеціаліста, підриваючи довіру до нього ще до початку спільної роботи. Вираз обличчя, очей, а також манери, одяг — усе має свідчити про здоровий спосіб життя психолога-консультанта, його врівноваженість і переконувати клієнта, що йому зможуть допомогти.

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

• розібратися в мотивуванні повсякденних виборів і наступних наслідків;

• розв'язати багато емоційних проблем, поліпшити складні міжособистісні стосунки;

• перебороти почуття внутрішнього хаосу — зробити незрозуміле й мінливе позитивним і доцільним.

Тому консультант повинен усвідомлювати, хто він, ким може стати і яким його хоче бачити клієнт. Інакше кажучи, виникає питання визначення ролі консультанта. Чи є консультант товаришем клієнта, професійним порадником, учителем, експертом, супутником клієнта в пошуках істини життя, чи він "гуру" — випромінювач абсолютної істини.

Багатьох, особливо консультантів-початківців, збиває з пантелику відсутність універсальної відповіді на запитання про роль консультанта в процесі надання психологічної допомоги. Ця роль, звичайно, залежить від теоретичної орієнтації консультанта, його кваліфікації, особистісних рис і, нарешті, від очікувань клієнта. Ефективність діяльності фахівця значною мірою залежить від того, наскільки виразно він уявляє свою роль у консультуванні. Коли немає такої ясності, консультант у своїй роботі буде керуватися не чіткими теоретичними принципами, а лише очікуваннями й потребами клієнта — іншими словами, буде робити лише те, на що сподівається і чого хоче клієнт. Останній же найчастіше сподівається, що консультант візьме на себе відповідальність за успіх його подальшого життя й розв'яже нагальні проблеми: де вчитися, як залагодити конфлікти на роботі, чи розлучатися з чоловіком і т. п.

Самолюбству консультанта-початківця може лестити, що люди, які шукають відповіді на складні питання свого життя, звертаються саме до нього. Тому існує небезпека, що консультант почне демонструвати зарозумілість, зверхність, знаючи відповіді на всі запитання клієнта або ще гірше — буде нав'язувати йому свої рішення. У цій ситуації консультант, який неправильно розуміє свою роль, тільки збільшить залежність клієнта від нього й стане перешкодою в наданні психологічної допомоги, коли йдеться про прийняття клієнтом самостійного рішення. Ніякий консультант не може вказувати іншій людині, як їй жити.

1. **Взаємодія спеціалістів всередині психологічної консультації**

Найзагальніша відповідь на питання про роль консультанта криється в розумінні сутності процесу консультування. Основне завдання консультанта полягає в тому, щоб допомогти клієнтові у виявленні своїх внутрішніх резервів, зрозуміти, яким він хоче стати.

Клієнтам під час консультування слід щиро оцінити свою поведінку, стиль життя й вирішити, яким чином і в якому напрямку вони хотіли б змінити його. М. Сохнув (1988) називає це "структуруванням процесу терапії", що може бути первинним і вторинним.

Під первинним структуруванням мається на увазі особиста присутність консультанта (психолога) в психологічному просторі й значення цієї присутності для клієнта. Вторинне структурування — це діяльність консультанта, що забезпечує максимальний рівень розкриття клієнта. У першому випадку ми відповідаємо на запитання, ким є консультант, а в другому — що він робить.

Структуруючи психологічний процес, консультант надає клієнтові ініціативу саморозкриття. Іноді ініціативу доводиться обмежувати, якщо консультант почуває, що в даний момент клієнт занадто енергійний. Іншими словами, консультант активує й контролює "потенціал розкриття" клієнтів.

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

 • побудова стосунків із клієнтом на взаємодовірі;

 • виявлення альтернатив самого розуміння й способів діяльності клієнтів;

• безпосереднє "входження" в життєві обставини клієнтів і їхні стосунки із значущими людьми;

• створення навколо клієнтів здорового психологічного клімату;

• постійне удосконалення процесу консультування.

Якщо в такий спосіб узагальнити зміст ролі консультанта, стає очевидно, що дуже істотними складовими процесу консультування є тон голосу, вираз обличчя, поза тіла — вони можуть приховувати зовсім інший зміст, заперечуючи сказане. Консультант повинен звертати увагу на невідповідність між вербальною і невербальною поведінкою клієнтів і тим самим допомагати їм виразити реальні, справжні почуття.

Орієнтація консультанта в невербальних реакціях збільшує довіру клієнтів. Клієнти приписують консультанту глибоку спостережливість або "шосте почуття" найчастіше через його вміння "читати" невербальну поведінку. Невербальну поведінку слід розглядати як особливий "ключ" до розуміння почуттів і мотивів клієнта. Однак неприйнятними є і занадто прямолінійні інтерпретації, тому що невербальні дії є частиною більш широкого контексту поведінки, і цей контекст надає їм схожості або іншого змісту.

Навіть однакові невербальні прояви можуть означати різні речі залежно від контексту. Наприклад, контакт очей припускає доброзичливість, інтимність, коли люди близькі одне до одного; однак довгий погляд на співрозмовника свідчить про агресію, якщо стосунки формальні. Подібним чином дотик може означати як турботу, так і прагнення до інтимності або домінування.

Крім того, в уявленнях про невербальну поведінку існують виразні міжкультурні розбіжності, які необхідно враховувати, працюючи в мультикультурному середовищі. Дуже важливою є невербальна поведінка самого консультанта, тому що він теж виражає невисловлені почуття й думки, а це нерідко розуміє і клієнт. Деякі невербальні реакції ми всі сприймаємо однаково, тому що вони набули характеру соціальної конвенції.

Отже, консультант повинен контролювати свою невербальну поведінку, щоб перетворити її на інструмент консультування. Своєю невербальною поведінкою консультант також розвиває консультативний контакт, що передбачає таку послідовність дій:

1. Бути з клієнтом віч-на-віч. Фізична обстановка повинна давати змогу консультантові й клієнтові бачити один одного повністю.

2. Бути у відкритій позі. Схрещені руки й ноги зазвичай інтерпретуються як оборонна, байдужа й відступальна поза. І навпаки, відкрита поза означає, що консультант готовий прийняти все, що повідомить клієнт. Однак схрещені руки консультанта не обов'язково означають те, що він "вийшов" із контакту.

 3. Час від часу нахилятися до клієнта. Такою позою консультант виражає свою зацікавленість контактом. З іншого боку, не перестарайтеся, тобто не наближайтеся до клієнта впритул й занадто швидко, тому що це може викликати тривогу, здатися вимогою швидкого й тісного контакту.

4. Підтримувати контакт очей із клієнтом, щоб підкреслити увагу й зацікавленість, але контакт не повинен бути безперервним. У такому випадку він стає схожим на докучливе "вирячування" очей на клієнта. З іншого боку, якщо погляд консультанта занадто часто "блукає" в просторі, не зупиняючись на клієнті, то створюється враження ухиляння від контакту.

5. Бути розслабленим. Більшість клієнтів хвилюється під час консультування. Важливо, щоб консультант сам не був напруженим і не посилював хвилювання клієнта.

Консультант повинен природно користуватися своїм тілом (невербальна поведінка), намагаючись показати клієнтові свою емпатичну участь у консультативному контакті. Вербальне спілкування. Незважаючи на значення невербального спілкування в консультуванні, найважливіші події відбуваються на вербальному рівні. Суть вербальної поведінки консультанта виявляється в його реагуванні під час консультування, тобто через основні техніки. Слухання клієнта. Зазвичай бесіда двох людей буває схожа на вербальний пінг-понг — співрозмовники говорять по черзі.

Однак у консультуванні й психотерапії все відбувається інакше, особливо на початку бесіди. Тут вербальна активність консультанта повинна бути мінімальною, щоб клієнт зміг зосередити увагу на розкритті своїх проблем і труднощів. Консультант повинен не стільки говорити, скільки слухати. Уміння вислухати означає вираження щирої зацікавленості іншою людиною. Існують два важливих аспекти, пов'язаних із цим умінням.

По-перше, кожна людина відчуває потребу в спілкуванні з іншою людиною, щоб мати можливість обговорити важливі для себе справи. По-друге, наша схильність підтримувати інших, погоджуючись з ними, залежить від того, наскільки вони вислуховують нас.

Можна сміливо стверджувати, що якість стосунків між людьми значною мірою залежить від уміння вислухати й почути. Однак існують деякі обставини, що заважають уважно вислухати клієнта. Часто те, що говорить клієнт, не відповідає настановам консультанта, і той слухає неуважно.

У консультуванні поширений стиль сприймання, коли ми не стільки слухаємо співрозмовника, скільки реагуємо на його повідомлення в думках, заздалегідь сформулювавши репліки, відповіді, запитання й т. п. Це тільки видимість слухання. Одним із наслідків соціального досвіду є несприйняття зайвої інформації про іншу людину, що іноді спонукає консультанта не сприймати розповідь клієнта про глибоко особисті справи, а результат такого опору — знову ж таки неуважне слухання.

Інколи події або порушені теми, про які повідомляє клієнт, викликають неприємні почуття: тривогу, напругу. Консультант, прагнучи уникнути такого неприємного стану, може не почути в оповіданні деяких важливих подробиць. Труднощі вислуховування провокують і клієнти, які безупинно скаржаться на свої проблеми, особливо на соматичні симптоми. Вислуховування являє собою передусім зворотний зв'язок із думками й почуттями клієнта.

Консультант спонукає клієнта продовжувати розповідь про своє життя, про його труднощі й проблеми. У будь-якому випадку правильне вислуховування — це активний процес. Він, як стверджує Bugental (1987), охоплює "всі види відчуттів плюс інтуїцію, відображення й емпатію". Слухач має виявляти зацікавленість і розуміння, однак не заважати оповідачеві залишатися в потоці переживань. Консультант, що слухає клієнта, повинен бути розкутим і спостережливим, щоб почуті зізнання породжували рясний асоціативний потік. Асоціації, які виникають при цьому, служать певними "ключами" до розуміння проблем клієнта. Але не слід безапеляційно спиратися на них, оскільки частина асоціацій та ідей пізніше не підтверджується й відкидається.

Не потрібно ділитися з клієнтом своїми асоціаціями, тому що вони можуть бути абсолютно помилковими. Асоціації — це насамперед керівництво до подальшого вислуховування, формулювання запитань, заохочення клієнта до "дослідження" нових галузей суб'єктивного світу. Таке активне слухання допомагає узгоджувати окремі фрагменти оповідання клієнта, унаслідок чого і реалізується головне завдання консультування — розуміння клієнта. William Osier (цит. за М. Сохнув, 1988) любив говорити студентам: "Вислуховуйте пацієнта, він розказує вам свій діагноз". Кращої поради не буває. Про головний психологічний зміст правильного вислуховування для клієнта дуже влучно зауважив С. Rogers (1969): "У житті я багато разів зненацька зіштовхувався з нерозв'язними проблемами, почувався так, нібито весь час іду по колу; перейнятий неповноцінністю й безнадійністю, навіть вважав, що перебуваю в стані психозу. У такі моменти я думав, що був би щасливий, якби вдалося знайти людей, які вислухали б мене й виявили глибину розуміння. Щоб вони вислухали без оцінок та осуду, не ставлячи діагноз. Я зміг переконатися, що якщо при психологічному дискомфорті хтось вислуховує тебе подібним чином, не перебираючи на себе відповідальності й не прагнучи сформувати ставлення, то почуваєшся набагато краще. Напруга відразу спадає. Раніше переслідували почуття провини, безнадійність і сум'яття стали суттєвою частиною внутрішнього світу. Коли мене вислухали й почули, я вже по-новому сприймав свої переживання й міг просуватися далі. Викликає подив, що почуття, які здавалися жахливими, стають цілком терпимими, коли хто-небудь вислухає, а нерозв'язні проблеми стають посильними. Я глибоко ціную чуйне, емпатичне, уважне вислуховування".