ТЕМА 11. ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ

План

1. Специфіка, мета і завдання психологічного консультування.
2. Принципи й умови психологічного консультування.
3. Види психологічного консультування.
4. Інтерв'ю як основний метод психоконсультування.

1

Психологічне консультування є особливим видом діяльності практичного психолога. На думку Р.С.Нємова, Ю.Е.Альошиної, Г.С.Панка, В.М.Федорчука та ін., психологічне консультування суттєво відрізняється від індивідуальної та групової психотерапії, психокорекції і водночас пов'язане з усіма видами діяльності практичного психолога.

Сутність психологічного консультування полягає в наданні спеціалістом-психологом на основі спеціальних професійно-наукових знань безпосередньої психологічної допомоги через створення умов, за яких клієнт відкриває (усвідомлює) нові можливості у розв'язанні своїх психологічних проблем.

Психологічне консультування відрізняється від інших видів діяльності практичного психолога рядом особливостей.

Зокрема, психологічне консультування носить короткочасний і епізодичний характер особистих контактів психолога і клієнта, тоді як різні методики психотерапії розраховані на тривалий період роботи з клієнтом.

Якщо психологічне консультування орієнтоване на допомогу клієнтові в реорганізації його міжособистісних стосунків, то психотерапевтичний вплив орієнтований на розв'язання глибинних

проблем особистості.

При проведенні психологічного консультування психолог-консультант дає поради клієнту, але їх практична реалізація є справою клієнта. При психотерапії ж активні дії, спрямовані на подолання проблем клієнта, здійснює психолог, а клієнт лише реагує на них, або сприймає ці впливи. При психокорекції, яка пов'язана з психологічним консультуванням, основна робота найчастіше проводиться клієнтом самостійно за відсутності психолога або без прямої й постійної взаємодії з ним.

Складовою консультування є психодіагностика. Психодіагностика в консультуванні спирається на результати безпосереднього спостереження за клієнтом, узагальнення отриманих даних. Здійснюється психодіагностика на початку консультування без застосування спеціальних психологічних тестів і потребує значно менше часу, ніж при психокорекції.

***Метою психологічного консультування*** є допомога клієнтові у дослідженні власної особистості, у розумінні своїх стосунків з оточуючим світом, в оцінці своїх проблем та в пошуку альтернативних варіантів їх подолання.

Ця мета реалізовується через розв'язування таких основних завдань (за Р.С.Нємовим) [29]:

1. Конкретизація (з'ясування) проблеми, з якою зустрівся клієнт. Це завдання полягає у вислуховуванні клієнта, спостереженні за ним. Внаслідок використання спеціальних прийомів вислуховування консультант приходить до висновку про те, в чому проблема клієнта.
2. Інформування клієнта про психологічну сутність його проблеми, про реальний ступінь її серйозності. Тобто консультант не лише аргументовано пояснює клієнту, в чому полягає його проблема, але й пояснює, чому ця проблема виникла і як її можна практично вирішувати.
3. Вивчення психологом-консультантом особистості клієнта. Таке вивчення дозволяє з'ясувати, наскільки повно і глибоко розуміє клієнт свої проблеми та наскільки готовий до її розв'язування.
4. Чітке формулювання порад і рекомендацій клієнту з приводу того, як найкраще розв'язати проблему. При цьому враховуються індивідуальні особливості клієнта та специфіка розуміння проблеми психологом. Поради та рекомендації повинні бути простими, короткими та зрозумілими клієнту, а також придатними до виконання в реальних умовах життя клієнта та з відповідним контролем з його боку.
5. Не завжди клієнт може одразу і з розрахунком на успіх перейти до реалізації порад і рекомендацій, отриманих від психолога. Інколи через недосвідченість та невміння клієнт припускається помилок і потребує оперативної допомоги з боку психолога. Тому завданням психолога-консультанта є надання допомоги клієнту у вигляді додаткових практичних порад, які пропонуються тоді, коли він вже розпочав розв'язання проблеми.
6. Якщо з тих чи інших причин клієнт відмовляється від виконання порад та рекомендацій, які надає психолог, то останній не несе відповідальності за кінцевий практичний результат психологічного консультування, а лише за правильність наданих рекомендацій.
7. Навчання клієнта тому, як найкраще уникнути в майбутньому подібних проблем. Це, зокрема, одна із задач психопрофілактики. Розв'язуючи її, психолог-консультант домагається того, щоб клієнт самостійно міг попереджувати повторне виникнення подібної проблеми.
8. У ході психологічного консультування відбувається також психолого-просвітницьке інформування клієнта. Воно полягає у передачі клієнту елементарних, життєво необхідних психологічних знань та вмінь, оволодіння й правильне застосування яких можливе клієнтом без спеціальної психологічної підготовки. Критерієм ефективності психологічного консультування, на думку Г.С.Абрамової, є поява в іншої людини (клієнта) нових переживань з приводу своєї проблеми [2].

2

Для забезпечення результативності та ефективності психологічного консультування необхідно дотримуватися таких його принципів:

* принцип доброзичливого й безоцінного ставлення до клієнта, що передбачає вияв емоційної теплоти й поваги, вміння прийняти клієнта таким, яким він є, не оцінюючи й не засуджуючи його норми і цінності, стиль життя і поведінку;
* забезпечення конфіденційності зустрічі. Цей принцип означає, що психолог зберігає у

таємниці все, що стосується клієнта, його особистих проблем і життєвих обставин (крім випадків, передбачених законом, про що психолог попереджає клієнта);

* принцип добровільності означає, що клієнт сам звертається до психолога, оскільки суб'єктивно відчуває труднощі у своєму житті та мотивований до сприйняття психологічної допомоги;
* принцип професійної мотивованості консультанта означає, що він захищає інтереси клієнта, а не інших осіб чи організацій, не бере бік жодного з учасників конфлікту, уникає упередженого ставлення;
* принцип відмови психолога від порад чи рецептів. Завданням є посилення відповідальності клієнта за те, що з ним відбувається, спонукання його до активності в аналізі проблем, у пошуку виходу з кризи;
* розмежування особистих і професійних відносин. Психолог не може вступати з клієнтом у будь-які особисті стосунки. Психолог не може встановлювати дружні стосунки з клієнтом, а також надавати допомогу друзям чи родичам.

Реалізація принципів психологічного консультування можлива за таких **умов** (за Р.С.Нємовим) [29]:

1. Клієнт, який звертається до психолога, повинен мати реальну проблему психологічного характеру та усвідомлюване бажання якнайшвидше її вирішити.
2. Консультант-психолог, до якого звернулися за допомогою, повинен мати досвід психологічного консультування і відповідну професійну психологічну підготовку.
3. Витрати часу на консультування повинні бути достатніми для розуміння і пошуку оптимального розв'язку проблеми, яка хвилює клієнта, а також для успішного її подолання спільно з клієнтом.
4. Клієнт повинен точно дотримуватися наданих психологом-консультантом рекомендацій.
5. Створення сприятливого і відповідного психологічному консультуванню клімату.

3

Оскільки психологічного консультування потребують різні люди і звертаються за допомогою з різних проблем, то психологічне консультування можна поділити на види залежно від індивідуальних особливостей клієнтів і тих проблем, з приводу яких вони звертаються за психологічною допомогою.

Виділяють такі **види** психологічного консультування [34]:

* інтимно-особистісне консультування;
* сімейне консультування;
* психолого-педагогічне, психолого-управлінське консультування;
* ділове консультування.

Інтимно-особистісне консультування здійснюється з проблем психологічних або поведінкових недоліків, яких хотів би позбутися клієнт; особистісних взаємин з референтними людьми; з приводу різноманітних страхів, невдач, глибокого невдоволення клієнта самим собою, інтимними взаєминами.

До сімейного консультування вдаються при виборі дружини чи чоловіка, з метою попередження і розв'язання конфліктів у внутрісімейних відносинах та у відносинах членів сім'ї з родичами, з приводу розв'язання поточних внутрісімейних проблем (розподіл обов'язків, економічні питання сім'ї тощо), до та після розлучення.

Психолого-педагогічне консультування передбачає обговорення консультантом і клієнтом питань навчання і виховання дітей, підвищення педагогічної кваліфікації дорослих, вдосконалення педагогічного керівництва, управління дитячими та дорослими групами.

Останній різновид консультування слід відрізняти від рекомендацій, які надаються вчителям, учням, батькам, адміністрації тощо, сутність яких зводиться до того, що психолог радить вдаватися до конкретних дій, змін поведінки, стосунків з метою впливу на інших учасників навчально-виховного процесу. На це вказують Г.С.Абрамова, М.П.Матвеєва та ін. [34], [27].

Психолого-управлінське консультування включає 2 напрямки роботи:

* консультування з проблем психології управління, яке ведеться з керівниками;
* консультування всіх працівників установи з приводу їх особистісних проблем, пов'язаних

із сімейними відносинами, віковими особливостями та кризами, труднощами спілкування, самовдосконалення, саморозвитку тощо.

Діловим називається консультування, яке пов'язане з подоланням людьми ділових проблем: вибору професії, прийому на роботу, організації праці, підвищення працездатності, проведення ділових переговорів.

За ***тривалістю*** співпраці психолога і клієнта розрізняють [34]:

* *разову консультацію*. Це консультація тривалістю 45-60 хв. Вона проводиться у випадках, коли клієнт звернувся до психолога з приводу проблеми, з якої йому, насамперед, потрібна допомога інших спеціалістів; коли психолог інформує клієнта з питань, які належать до його компетентності; коли клієнт звертається до психолога за підтримкою рішення, яке він збирається прийняти відносно певної життєвої ситуації; коли клієнт вдруге прийти не може;
* *короткотермінове консультування*. Триває впродовж 3-4 зустрічей. Найчастіше проводиться у випадках, коли клієнт потребує консультації просвітницько-рекомендаційного характеру або з діагностичною метою;
* *середньотермінове консультування*. Впродовж 10-15 зустрічей здійснюється значна психокорекційна робота;
* *тривале консультування*. Психолог працює з клієнтом впродовж року.

Проведення психологічного консультування висуває ряд вимог до психолога-консультанта. Так, зокрема, людина, яка займається психологічним консультуванням, повинна мати вищу психологічну освіту, достатній практичний досвід роботи в ролі психолога-консультанта, підтверджений відповідними сертифікатами. Крім знань та вмінь, психолог-консультант повинен відзначатись рядом спеціальних особистісних якостей: любити людей, бути проникливим, добрим, терплячим. відповідальним і комунікабельним. Р.Мей зазначав, що головне у психолога- консультанта - це «доброзичливість і прагнення зрозуміти клієнта, допомогти йому побачити себе з кращого боку і усвідомити свою цінність як особистості» [28].

4

Основним методом психологічного консультування, за Г.С.Абрамовою, є інтерв'ю [2]. Водночас інтерв'ю є ситуацією прийняття психологом професійних рішень стосовно проблеми клієнта. Воно спрямоване на те, щоб у процесі обговорення різноманітних тем зробити більш динамічним ставлення людини до різних властивостей її психічної реальності. Інтерв'ю включає здійснення впливу за допомогою запитань і спеціальних завдань, які розкривають активні та потенційні можливості іншої людини.

Зазвичай описують покрокову модель інтерв'ю [2], [45]:

**1крок** - «Привіт» - стадія інтерв'ю, на якій відбувається структурування, досягнення взаєморозуміння. Триває перша стадія від кількох секунд до десяти хвилин і завершується досягненням між клієнтом і психологом відповідності позицій. На цій стадії психолог демонструє клієнтові свою позицію у взаємодії.

Консультант стосовно клієнта може займати такі позиції (ролі): - позиція «над клієнтом», коли мудрий, досвідчений, сильний консультант простягає руку допомоги слабкому, дезадаптованому, недосвідченому клієнту;

* позиція «на рівних», коли зникла дистанція між консультантом і клієнтом, консультування приймає форму звичайної розмови;
* позиція «радника», за якої консультант виступає в ролі особи більш компетентної у проблемі клієнта і допомагає йому розібратися в ній.

Остання позиція консультанта є найбільш ефективною. Вона відповідає зазначеним принципам та характеризується відсутністю оцінок, відмовою від прямого виховного тиску, створенням атмосфери довіри, співчуття і доброзичливості.

У процесі консультування позиція психолога може змінюватися.

1. **крок** - «У чому проблема?». Ця стадія інтерв'ю розпочинається зі збору інформації про контекст теми, відбувається виділення проблеми, розв'язується питання про ідентифікацію потенційних можливостей іншої людини.
2. **крок** - «Чого ви прагнете досягти?». На цій стадії психолог кваліфікує запит клієнта, орієнтуючись на будову його психічної реальності й її можливу модальність. Відбувається

формулювання проблеми для клієнта і визначення вектора бажаних змін у проблемі клієнта.

1. **крок** - «Що ще можна зробити?». Це стадія, на якій відбувається пошук альтернативних рішень.
2. **крок** - «Чи будете ви це робити?» полягає в узагальненні всіх попередніх кроків й у переході від навчання до дії. Психолог докладає зусиль для зміни думок, дій і почуттів клієнта в його повсякденному житті, поза ситуацією інтерв'ю.

Запитання для самоконтролю

1. Що називають психологічним консультуванням?
2. Сформулюйте мету та основні завдання психологічного консультування.
3. Які види психологічного консультування Ви знаєте?
4. Визначте умови ефективності та результативності психологічного консультування.
5. Розкрийте сутність основних принципів психологічного консультування.
6. Які методи психологічного консультування Вам відомі? Охарактеризуйте їх.