

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В. Н. КАРАЗІНА

ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ (ПРИНЦИПИ, ОСОБЛИВОСТІ, РІЗНОВИДИ)

Методичні рекомендації
для слухачів циклу спеціалізації за спеціальністю
«Клінічна психологія» для осіб з вищою немедичною освітою,
які працюють в сфері охорони здоров'я

Електронний ресурс

Харків – 2025

УДК 159.98(072)

П86

Рецензенти:

Олександр МІНКО – д. мед. н., професор кафедри неврології, психіатрії, наркології та медичної психології ХНУ імені В. Н. Каразіна, завідувач відділу клінічної та соціальної наркології ДУ ІНПН ім. П. В. Волошина НАМН України;
Вікторія Шевчук – к. псих. н., доцент кафедри психології та педагогіки НУ «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка».

*Затверджено до розміщення в мережі Інтернет рішенням Науково-методичної ради
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна
(протокол № 8 від 21 квітня 2025 року)*

Психологічне консультування (принципи, особливості, різновиди) :
П86 методичні рекомендації для слухачів циклу спеціалізації за спеціальністю «Клінічна психологія» для осіб з вищою немедичною освітою, які працюють в сфері охорони здоров'я [Електронний ресурс] / укладачі: С. А. Красін, Г. В. Красіна, Л. В. Кондрацька, Д. В. Штриголь. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2025. – (PDF 63 с.)

Методичні рекомендації укладено у відповідності до циклу спеціалізації за спеціальністю «Клінічна психологія» для осіб з вищою немедичною освітою, які працюють в сфері охорони здоров'я. В методичних рекомендаціях розкрито зміст, принципи, різновиди та особливості психологічного консультування як метода психологічної допомоги. Практичні завдання спрямовані на розвиток базових практичних умінь у галузі консультування. Особливу увагу приділено усвідомленню професійної ідентичності та власного рівня готовності до майбутньої професійної діяльності.

УДК 159.98(072)

© Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2025
© Красін С. А., Красіна Г. В., Кондрацька Л. В., Штриголь Д. В., уклад., 2025

ЗМІСТ

Вступ	4
Навчально-тематичний план	5
Тема 1. Консультування як вид психологічної допомоги	6
Тема 2. Вимоги до особистості консультанта, проблема підготовки консультантів	16
Тема 3. Процес психологічного консультування його етапи	21
Тема 4. Консультативна бесіда як основний метод роботи психолога-консультанта. Етапи організації консультативної бесіди	24
Тема 5. Консультативний контакт	32
Тема 6. Формування консультативних навичок. Практичні рекомендації щодо ведення консультативного процесу	41
Тестові завдання	54
Рекомендована література	59

Вступ

Тема «Психологічне консультування (принципи, особливості, різновиди)» є складовою частиною для слухачів циклу спеціалізації за спеціальністю «Клінічна психологія» для осіб з вищою немедичною освітою, які працюють в сфері охорони здоров'я.

Програма передбачає засвоєння ключових теоретичних понять, що стосуються методології та методів психологічного консультування, а також спрямована на формування комплексу професійних знань, умінь і навичок, які можуть бути ефективно застосовані в індивідуальній або груповій психологічній практиці — у сферах психологічної діагностики, психокорекції, консультування тощо.

Мета методичних рекомендацій — ознайомити слухачів із теоретичними засадами, методологічними підходами та сучасними концепціями психологічного консультування; сприяти розвитку базових практичних умінь у галузі консультування, а також формуванню усвідомлення професійної ідентичності та компетентності психолога.

Методичні рекомендації орієнтовані на формування у здобувачів спеціалізації фахових компетентностей, необхідних для підготовки та проведення психологічного консультування, розвитку професійного мислення, умінь і навичок ефективного розв'язання практичних психологічних завдань. Вони також сприяють розвитку самостійної діяльності в процесі опанування консультативних парадигм, форматів і методик, усвідомленню слухачами власного рівня готовності до майбутньої професійної діяльності.

Структура методичних рекомендацій включає:

- основні поняття для кожної теми;
- стислий виклад змісту теми та ключових проблем, що виносяться на практичне заняття;
- перелік запитань для самоконтролю та тестові завдання;

– список використаних джерел, а також рекомендовану літературу для самостійного опрацювання (із можливістю її анотування чи конспектування повністю або частково);

– вказівку на основну та додаткову літературу з теми.

Навчально-тематичний план

№ теми	Тема заняття	Кількість год. лекцій	Кількість год. практичних	Кількість год. Клінічна практика під супервізію
1.	Консультування як вид психологічної допомоги	2		
2.	Модель ефективного консультанта. Вимоги до особистості консультанта; проблема підготовки консультантів.	2		
3.	Процес психологічного консультування його етапи психологічного консультування		2	
4.	Консультативна бесіда як основний метод роботи психолога-консультанта. Етапи організації консультативної бесіди		2	
5.	Консультативний контакт		2	
6.	Формування консультативних навичок. Практичні рекомендації щодо ведення консультативного процесу			2
	Всього:	4	6	2

ТЕМА 1. Консультування як вид психологічної допомоги

Основні поняття теми: психолог, психологічна допомога, консультування, консультація, психологічне консультування, психолог-консультант, клієнт, принципи психологічного консультування, види психологічного консультування.

План лекції

1. Психологічне консультування як область практичної психології.
2. Мета та завдання психологічного консультування.
3. Принципи психологічного консультування.
4. Види психологічного консультування.
5. Напрямки психологічної консультативної допомоги.

1. Психологічне консультування як область практичної психології

Психологічне консультування – це напрям практичної психології, що передбачає надання кваліфікованої психологічної підтримки тим, хто її потребує. **Основна мета консультування** – підтримка особистості в процесі її розвитку, що є важливою складовою діяльності практичного психолога.

Цей вид допомоги передбачає надання фахівцем рекомендацій та порад, ґрунтуючись на особистій бесіді з клієнтом і детальному аналізі його проблемної ситуації. Зазвичай такі зустрічі проводяться у спеціально облаштованому, ізольованому від сторонніх місці, що забезпечує конфіденційність спілкування.

Термін «консультація» походить від латинського *consultare*, що означає «радитися», «турбуватися». Основною метою психологічного консультування є підтримка особистості в її безперервному розвитку та зростанні. Консультування сприяє усвідомленню людиною самої себе, інших людей та життєвих обставин, а також зміні системи внутрішніх та міжособистісних взаємин [5].

У психології консультування зазвичай розглядається як форма психологічної підтримки здорових людей, які опинилися в складних життєвих ситуаціях. Водночас деякі сучасні дослідники використовують термін «психологічне консультування» як синонім до понять «психотерапія» (в немедичному контексті) та «психологічна корекція». Вони вважають, що ці поняття мають схожий зміст, оскільки включають роботу з груповою динамікою, встановлення довірливого контакту між консультантом і клієнтом, а також застосування спеціальних технік. Основна їхня спільна мета – створення сприятливих умов для особистісного розвитку, покращення спілкування та загалом підвищення якості життя людини [4].

Існує й інший підхід, згідно з яким, попри схожість консультування та психотерапії, між ними є суттєві відмінності. Вони передусім пов'язані зі ступенем відповідальності спеціаліста за стан клієнта. Деякі науковці зазначають, що консультування спрямоване на допомогу клієнту в налагодженні його міжособистісних стосунків, тоді як психотерапія здебільшого зосереджена на вирішенні глибинних особистісних проблем, які можуть лежати в основі багатьох життєвих труднощів.

Отже, розмежування психологічного консультування та психотерапії здійснюється за критеріями змісту діяльності та рівня підготовки фахівця. Консультативна робота соціально-психологічних служб часто має просвітницький та профілактичний характер. Водночас консультування залишається самостійним видом психологічної практики, що має свої характерні особливості [5].

Науковці виділяють основні принципи психологічного консультування:

1. воно допомагає людині робити власний вибір і діяти відповідно до нього;
2. сприяє набуттю нових моделей поведінки;
3. підтримує розвиток особистості;
4. основну активність проявляє клієнт, а консультант лише створює умови для його самостійних рішень;

5. ключовим елементом консультування є взаємодія між консультантом і клієнтом [4].

2. Мета та завдання психологічного консультування

Основна мета психологічного консультування полягає в турботі про особистість, яка перебуває в постійному процесі розвитку, а також у сприянні клієнтові в усвідомленні його проблеми та знаходженні оптимальних шляхів її вирішення. Для досягнення цієї мети необхідно виконати низку завдань:

– перше – це уважне вислуховування клієнта. Цей аспект є ключовим у роботі консультанта, про що свідчать численні дослідження в галузі психологічного консультування. Завдяки терплячому та емпатійному слуханню, із застосуванням спеціальних методик, психолог не лише краще розуміє проблему клієнта, а й допомагає йому самому усвідомити свою ситуацію. Це сприяє полегшенню емоційного стану клієнта та безпосередньо впливає на ефективність консультативної роботи.

– друге – розширення уявлень клієнта про себе, свою життєву ситуацію та навколишній світ. Завдяки консультативному процесу клієнт отримує змогу по-новому подивитися на свою проблему, оцінити її з іншої перспективи та знайти альтернативні способи поведінки.

– третє – формування у клієнта відповідальності за власне життя та взаємини з оточенням. Консультант працює з людиною, яка є психічно здоровою, проте нерідко клієнти схильні шукати винних у своїх труднощах серед інших людей. Одним із ключових завдань психолога є допомога клієнту в усвідомленні власної ролі у створенні та подоланні проблемної ситуації [1, 5].

Ефективність консультативної роботи значною мірою залежить від того, наскільки добре психолог виконує ці завдання: чи вміє він активно слухати клієнта, допомагати йому глибше розуміти себе та свою ситуацію. Часто люди, які звертаються по допомогу, не мають можливості відверто поділитися своїми переживаннями, що ще більше ускладнює їхній емоційний стан. Уже сам факт

того, що психолог уважно вислуховує людину та намагається зрозуміти її проблему, є важливим елементом терапевтичного впливу, сприяючи позитивним змінам.

Крім того, бесіда з професіоналом допомагає клієнту усвідомити нові аспекти власної особистості та навколишнього середовища. Це може стати поштовхом до глибшого самопізнання та розширення уявлень про себе й інших людей. У деяких випадках консультативна допомога також слугує першим кроком до подальшого звернення клієнта до інших спеціалістів, якщо це необхідно [3, 4].

Основні завдання психологічного консультування

1. Визначення та уточнення проблеми, з якою звернувся клієнт.
2. Надання інформації щодо суті проблеми та ступеня її серйозності (*проблемне інформування*).
3. Аналіз особистісних особливостей клієнта для визначення його здатності самотійно впоратися з труднощами.
4. Формулювання конкретних порад і рекомендацій щодо оптимального вирішення проблеми.
5. Надання поточної підтримки у вигляді додаткових консультацій і практичних порад.
6. Навчання клієнта способам запобігання подібним проблемам у майбутньому (*психопрофілактика*).
7. Передача базових психологічних знань і навичок, необхідних для ефективного функціонування в житті (*психолого-просвітницька діяльність*) [5].

3. Принципи психологічного консультування

Багато професій мають свої етичні та професійні вимоги, дотримання яких є обов'язковим для фахівців. У багатьох країнах світу діють етичні кодекси психолога, які регламентують діяльність спеціаліста. Для практикуючих психологів, які безпосередньо працюють із людьми, ці норми є

особливо суворими, адже вони визначають межі допустимого професійного впливу.

Проте в реальній практиці не завжди існують прості й однозначні відповіді на етичні дилеми. У спеціалізованій літературі розглядається чимало складних ситуацій, зокрема, як має діяти психолог, якщо він дізнається про запланований асоціальний вчинок клієнта, помічає сліди насильства на дитині або якщо батьки прагнуть отримати конфіденційну інформацію про свою дитину-підлітка.

У деяких країнах, наприклад, у США, недотримання професійних стандартів може призвести до позбавлення психолога ліцензії та права на практику. В Україні також існують загальноприйняті принципи психологічної допомоги, що регулюють сферу консультування. Їх дотримання не лише забезпечує етичність професійної діяльності, а й підвищує ефективність психологічного впливу [4, 5].

Розглянемо ключові етичні принципи психологічного консультування:

1. Принцип добровільності

Зазвичай клієнт самостійно звертається до психолога, усвідомлюючи свої труднощі та маючи бажання їх вирішити. Важливо, щоб рішення про консультування було добровільним і виходило від самого клієнта, що сприяє його внутрішній мотивації до змін.

2. Принцип доброзичливого та безоцінкового ставлення

Консультант має проявляти повагу, емпатію та приймати клієнта без осуду, незалежно від його життєвих цінностей, норм чи поведінки. Важливо створити атмосферу довіри, у якій клієнт зможе відкрито говорити про свої проблеми.

3. Принцип конфіденційності

Уся інформація, отримана під час консультації, залишається таємною. Винятком є ситуації, коли існує загроза життю чи здоров'ю клієнта або інших людей – у таких випадках психолог зобов'язаний повідомити відповідні органи, попередивши про це клієнта.

4. Принцип професійної вмотивованості

Психолог має діяти в інтересах клієнта, уникаючи тиску з боку третіх осіб чи організацій. Він не повинен ставати на чийсь бік у конфліктних ситуаціях, зберігаючи об'єктивність і неупередженість.

5. Принцип діалогічності

Консультація будується як рівноправний діалог між психологом і клієнтом. Спеціаліст не диктує рішення, а допомагає клієнтові самостійно знайти вихід із ситуації.

6. Відмова від порад і готових рішень

Психолог не може брати на себе відповідальність за життя клієнта. Його завдання – сприяти усвідомленню клієнтом власної відповідальності за ситуацію, допомагати йому в аналізі проблем і пошуку оптимальних рішень.

7. Доброзичливе й безоцінкове ставлення – створення атмосфери довіри та комфорту, що сприяє відкритому спілкуванню.

8. Орієнтація на цінності клієнта – консультант враховує особисті норми й переконання клієнта, а не нав'язує соціально прийняті стандарти.

9. Анонімність – жодна інформація не передається третім особам без згоди клієнта (за винятком передбачених законом випадків).

10. Розмежування особистих і професійних стосунків – психолог не повинен надавати консультації друзям чи родичам, оскільки це може вплинути на об'єктивність консультації.

Дотримання цих принципів є запорукою етичності та ефективності психологічного консультування. Вони сприяють побудові довірливих відносин між клієнтом і консультантом, що є ключовою умовою успішної роботи [3, 4, 5].

4. Види психологічного консультування

Психологічне консультування поділяється на кілька видів залежно від тривалості процесу консультування та характеру проблем.

Основні види психологічного консультування залежно від характеру проблем: інтимно-особистісне, сімейне, психолого-педагогічне, психолого-управлінське консультування; ділове консультування

1. Інтимно-особистісне консультування включає такі питання, як: робота з психологічними чи поведінковими труднощами, яких клієнт прагне позбутися; вирішення проблем у стосунках з людьми; допомога у подоланні страхів, невпевненості, невдоволення собою; консультування щодо інтимних взаємин.

2. Сімейне консультування спрямовано на: допомогу у виборі партнера для шлюбу; попередження та вирішення сімейних конфліктів; розв'язання питань взаємодії між членами родини; підтримка до та після розлучення; вирішення економічних та організаційних питань у сім'ї.

3. Психолого-педагогічне консультування орієнтоване на обговорення проблем навчання і виховання дітей; підвищення педагогічної компетентності дорослих; поліпшення управління дитячими та дорослими групами; передбачає індивідуальну допомогу в конкретних педагогічних ситуаціях.

4. Ділове консультування займається вирішенням проблем у професійній діяльності; допомогою у виборі професії; підвищенні працездатності та професійних навичок; консультуванні з питань організації праці, ділових переговорів та розвитку здібностей [4].

Залежно від тривалості розрізняють такі форми консультування:

1. Разова консультація (45–60 хвилин) зазвичай проводиться з клієнтами, яким перш за все потрібна допомога інших спеціалістів. На разовій консультації клієнт отримує: первинну допомогу; інформацію, яка потрібна для подальшого вирішення проблеми; допомога у прийнятті важливого життєвого рішення; направлення до іншого спеціаліста.

2. Короткотермінове консультування (3–4 зустрічі) підходить у випадках, коли є потреба у просвітницько-рекомендаційної роботі та для проведення діагностики.

3. Середньотермінове консультування (10–15 зустрічей) передбачає значну психокорекційну роботу. Спрямоване на глибший аналіз проблем клієнта та пошук рішень.

4. Тривале консультування (до року і більше) орієнтоване на глибоку особистісну трансформацію. Використовується при складних життєвих ситуаціях та хронічних труднощах [5].

5. Напрямки психологічної консультативної допомоги

Аналіз літератури довів, що ключовими напрямками психологічної консультативної допомоги є психічний та духовний розвиток дитини, екзистенційні та особистісні проблеми підлітка, шлюб та сім'я, психічне та особистісне здоров'я, проблеми людей похилого віку, допомога у кризових ситуаціях, шкільне консультування, професійне консультування, психологічна допомога у міжкультурних питаннях, управлінське консультування, консультування в специфічних середовищах.

1. Консультування в напрямку психічного та духовного розвитку дитини включає допомогу у таких питаннях, як: подоланні едіпового комплексу; формування особистісної ідентичності через культурне, етнічне та етичне самовизначення; підтримку у випадках емоційних травм, пов'язаних із усвідомленням смерті або втратою близьких; формування ціннісних та моральних норм, особливо у кризові періоди розвитку.

2. Вирішення екзистенційних та особистісних проблем підлітка спрямовано на: подолання кризи психологічного відокремлення від батьків; формування ідентифікації з іншими значимими людьми. Для підлітків актуальна робота з проблемами: почуття неповноцінності; усвідомлення обмежених можливостей батьків; сексуальний розвиток; боротьба за особистий та соціальний статус; трансформація релігійної свідомості.

3. Допомога в питаннях шлюбу та сім'ї орієнтована на вирішення подружніх та батьківських конфліктів; супровід під час сімейних криз;

консультування до та після розлучення; психологічну підтримку розлучених та самотніх людей, допомогу при укладанні нових шлюбів.

4. Консультації за напрямком психічного та особистісного здоров'я надає превентивну та поточну допомогу у випадках: психічних та соматичних захворювань; розладів настрою, депресії, стресу; алкоголізму, наркоманії; міжособистісних конфліктів та пограничних станів.

5. До переліку проблем людей похилого віку відносять: формування адекватного світосприйняття; задоволення емоційних запитів літніх людей; допомогу у розв'язанні релігійних питань; регулярний патронаж та консультування щодо організації життя.

6. Допомога у подоланні кризових ситуацій включає підтримку у випадках: несподіваної смерті близької людини; суїцидальних спроб; згвалтування; зради; втрати роботи або житла та інших криз ненормативного характеру.

7. Шкільне консультування спрямовано на вирішення проблем: стосунків учителя та учня; взаємодії між учнями; відносин із батьками; успішності та розвитку здібностей; відхилень у поведінці тощо.

8. Професійне консультування допомагає у вирішенні таких проблем, як: орієнтація у виборі професії; допомога у складанні резюме та проходженні співбесід; підтримка у перекваліфікації та пошуку роботи та інше.

9. Консультаційна психологічна допомога у міжкультурних питаннях корисна для: подолання адаптаційних бар'єрів у мігрантів; усунення етнічних забобонів та стереотипів; підготовки консультантів для роботи з етнічними меншинами.

10. Управлінське консультування спрямоване на: психологічний супровід в організаціях та бізнесі; розвиток комунікативних навичок керівників та персоналу; вирішення конфліктів у колективах; допомога в управлінських рішеннях тощо.

11. Завданням психологічного консультування у специфічних середовищах є надання консультативної допомоги в місця ув'язнення

(ресоціалізація, психологічна підтримка); лікарні (психологічний супровід пацієнтів із хронічними та критичними захворюваннями); казарми (робота з військовими); студентські містечка (проблеми самостійності, самоідентифікації, стосунків) [4].

Питання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте психологічного консультування як вид психологічної діяльності.
2. Назвіть принципи психологічного консультування.
3. Пригадайте види психологічного консультування за характером проблем.
4. Вкажіть види психологічного консультування за тривалістю консультування.
5. Які бувають напрямки психологічного консультування?

Список літератури

1. Булах І.С. Консультативна психологія: підручник, І.С. Булах В.У.Кузьменко, Е.О.Помиткін [та ін.]. Вінниця: ТОВ «Нілан-ЛТД», 2014. 482 с.
2. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: [навчальний посібник]. К.: Четверта хвиля, 2004. 256 с.
3. Магдисюк Л. І. Основи психологічного консультування : навч. посіб. / Людмила Іванівна Магдисюк, Раїса Петрівна Федоренко. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 360 с.
4. Основи психологічного консультування(лекційний курс): навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Практична психологія». / уклад. Борис Андрійович Якимчук, Ірина Павлівна Якимчук.-Умань: ПП Жовтий О. О., 2013. 204 с.
5. Цимбалюк І. М. Психологічно консультування та корекція. К.: ВД «Професіонал», 2007. 544 с.

ТЕМА 2. Вимоги до особистості консультанта, проблема підготовки консультантів

Основні поняття теми: особистість, консультант, клієнт, емпатійність, особистісні цінності, ідентичність, автентичність, модель особистості ефективного психолога, професійна деструкція, експресивність, мотивація, професійна етика, компетентність.

План лекції

1. Роль і місце консультанта в психологічному консультуванні.
2. Вимоги до особистості консультанта.
3. Проблема професійної деформації.
4. Типи позицій психолога-консультанта.

1. Роль і місце консультанта в психологічному консультуванні

Головним завданням консультанта є сприяння клієнту у виявленні його внутрішніх ресурсів та усуненні чинників, що перешкоджають їх ефективному використанню. До ключових функцій консультанта належать [5]:

- формування довірливих відносин із клієнтом;
- допомога у знаходженні альтернативних підходів до саморозуміння та діяльності.

Роль консультанта визначається його теоретичною орієнтацією, рівнем кваліфікації, особистісними характеристиками, а також очікуваннями клієнта.

Ефективність роботи спеціаліста значною мірою залежить від його усвідомлення власного місця в процесі консультування. Якщо ця ясність відсутня, консультант може керуватися не стільки науковими принципами, скільки запитами та очікуваннями клієнта. У такому разі він ризикує виконувати лише те, що хоче чи очікує клієнт. Однак клієнти часто сподіваються, що консультант візьме на себе відповідальність за їхні майбутні успіхи та допоможе вирішити актуальні проблеми, такі як вибір навчального

закладу, врегулювання конфліктів на роботі чи прийняття рішень щодо особистих стосунків.

2. Вимоги до особистості консультанта

Індивідуальні риси характеру психолога-консультанта відіграють ключову роль у результативності консультативного процесу. Адже особистісні якості, свідомі й несвідомі мотиви, а також емоційні особливості можуть суттєво впливати на хід консультування. Важливі такі характеристики, як чуйність, об'єктивність (здатність не ототожнювати себе з клієнтом), гнучкість, емпатія та відсутність значних особистих проблем. До небажаних якостей консультанта відноситься авторитарність, пасивність, замкнутість, схильність використовувати клієнтів для власних потреб, невміння толерантно ставитися до різних проявів поведінки клієнтів, а також невротичне ставлення до грошей [5].

Ефективний консультант бачить в інших людях здатність самостійно розв'язувати свої проблеми та брати на себе відповідальність. Ідеальний консультант або психотерапевт — це людина, яка є відкритою, щирою, здатною розуміти й підтримувати широкий спектр особистостей. Він або вона повинні виявляти теплоту, але не сентиментальність, не прагнути самоствердитися за рахунок клієнта, водночас мати власну думку й уміти її аргументовано відстоювати. Такий спеціаліст спрямовує свої зусилля на благо клієнтів [5].

До ключових професійних якостей консультанта належать:

- чутливість до поведінки й настанов інших людей;
- емоційна стабільність і здатність до об'єктивного оцінювання ситуацій;
- уміння викликати довіру;
- повага до прав і особистих кордонів клієнтів.

3. Проблема професійної деформації

“Професійна деформація” — це специфічний вплив, який професійна діяльність чинить на особистість. До основних чинників, що спричиняють професійну деформацію психолога-консультанта, належать [1]:

- індивідуальні особливості: рівень психічної гнучкості або ригідності, незалежність мислення чи схильність до підпорядкування, особистісна зрілість або її відсутність;

- професійні обмеження: вплив професійних принципів і переконань, сформована картина світу, набуті навички, типова проблематика клієнтів, посадові обов’язки та робочі умови;

- ступінь впливу зазначених чинників, що залежить від таких аспектів, як: віра у вибрані методи роботи, повага до наставників, значущість професійної діяльності для консультанта, рівень відповідальності, емоційне залучення, мотивація, відчуття місії, а також зовнішній контроль;

- фактори закріплення професійної форми, що переважно пов’язані з отриманням позитивних емоцій, зокрема визнанням успіху, подякою клієнтів, повагою колег та схваленням з боку суспільства.

У результаті поєднання цих чинників може сформуватися так званий "деформований консультант", якому складно відновити власну природну людську сутність поза межами професійної діяльності [1].

Таким чином, професійна деформація проявляється в тому, що межі між "Я-професійним" і "Я-людським" стираються, і вплив професійних норм та установок поширюється на особисте життя. Це означає, що навіть після завершення робочого процесу людина продовжує демонструвати риси, сформовані в межах професійної діяльності, що може позначатися на її особистих стосунках і загальному стилі життя.

4. Типи позицій психолога-консультанта

У психологічному консультуванні можна виокремити кілька прийнятних позицій консультанта [2, 3]:

- **Психолог-нейтральний порадник** – проходить етапи вислуховування, постановки уточнювальних питань, формулювання рекомендацій. Перевага цієї позиції полягає у структурованому підході, однак її недолік – у надмірній формалізованості.

- **Психолог-програміст** – розробляє програму впливу на клієнта, орієнтуючись на об'єкт змін і методи їх реалізації.

- **Психолог-слухач** – надає клієнту можливість самостійно ухвалювати рішення, забезпечуючи при цьому підтримку та створюючи цінний комунікативний простір.

- **Психолог-дзеркало** – застосовує метод віддзеркалювання, допомагаючи клієнту знайти рішення через техніку "приєднання".

Щодо відносин між консультантом і клієнтом, можна виокремити такі позиції: "зверху", "знизу" та "на рівних" [2,4].

- **Позиція "зверху"** – консультант сприймає клієнта як слабого, недосвідченого, такого, що потребує наставництва та керівництва.

- **Позиція "знизу"** – психолог, навпаки, знецінює себе перед клієнтом, проявляє невпевненість, підлещується, переживаючи, як його оцінить співрозмовник.

- **Позиція "на рівних"** – консультант і клієнт взаємодіють як рівноцінні особистості. Психолог не ставить себе вище, використовуючи професійний авторитет, і не знижує власну значущість. Основна ідея такої позиції: "Я поважаю тебе як особистість. Давай разом працювати над ситуацією, що привела тебе сюди".

- **Позиція "поза контактом"** – консультант виконує свою роботу формально, не встановлюючи глибокого психологічного контакту. Це може бути наслідком емоційного вигорання, перевтоми або певних особистісних установок щодо консультування.

Яка з позицій є найкращою? Різні підходи до консультування дають різні відповіді на це питання. Однак більшість фахівців вважають, що оптимальною є **позиція Дорослого на рівних**. Водночас у деяких ситуаціях консультант

може тимчасово зайняти жорстку позицію чи, навпаки, більш м'яку та підтримуючу. Однак це швидше винятки, а не загальне правило.

Питання для самоконтролю

1. Які ключові аспекти включає загальна професійна підготовка психолога-консультанта?
2. Проаналізуйте різні психологічні позиції консультанта щодо клієнта.
3. Якими особистісними та професійними характеристиками має володіти ефективний психолог-консультант?
4. Які найпоширеніші помилки допускають психологи-початківці?
5. Складіть психограму професійного психолога-консультанта.

Використана література

1. Магдисюк Л. І. Основи психологічного консультування : навч. посіб. / Людмила Іванівна Магдисюк, Раїса Петрівна Федоренко. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 360 с
2. Основи психологічного консультування(лекційний курс): навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Практична психологія». Рекомендовано до друку Вченою радою факультету початкової освіти (Протокол №4 від 25 листопада 2011 року)/ уклад. Борис Андрійович Якимчук, Ірина Павлівна Якимчук.-Умань: ПП Жовтий О. О., 2013. 204 с.
3. Основи консультативної психології. Аналіз сучасних концепцій: [методичні рекомендації для студентів педінститутів спеціальності “Практичний психолог у закладах народної освіти”] / Укл. О.Ф. Бондаренко. К.: РНМК Міносвіти України, 1992. 116 с.
4. Цимбалюк І.М. Психологічне консультування і корекція [навчальний посібник] / І.М. Цимбалюк. К.: ВД «Професіонал», 2005. 656 с.
5. C.Stryker S. Principles and Practices of Professional Consulting. Government Institutes. 2011. 190 p.

ТЕМА 3. Процес психологічного консультування його етапи

Основні поняття теми: консультативний процес, етапи процесу консультування, знайомство з клієнтом, встановлення контакту.

План практичного заняття

1. Процес психологічного консультування: основні труднощі та суперечності у формуванні єдиної структури консультування.
2. Етапи консультування.
3. Універсальна модель психологічного консультування.
4. Специфіка початкового етапу консультації: основні завдання та методи роботи.

1. Процес психологічного консультування: основні труднощі та суперечності у формуванні єдиної структури консультування.

Консультативний процес – це система заходів, спрямованих на розв’язання психологічних проблем клієнта. [2, 4]. У науковій літературі представлено різні моделі структури консультативного процесу. Одна з найвідоміших – модель "п’яти кроків". Цю процедуру в тій чи іншій мірі застосовують більшість психотерапевтів і консультантів [1; 5]:

1. встановлення контакту та орієнтація клієнта на спільну роботу;
2. збирання інформації для з’ясування суті проблеми;
3. визначення бажаного результату та постановка запитання: "Якої мети Ви прагнете досягти?";
4. пошук альтернативних рішень та відповіді на питання: "Які ще варіанти вирішення існують?";
5. узагальнення консультації та підбиття підсумків взаємодії.

2. Етапи консультування.

За Р. Мей консультативний процес можна поділити на **чотири основні етапи**:

1. встановлення контакту з клієнтом;
2. сповідь клієнта;
3. тлумачення;
4. трансформації особистості клієнта. [1; 3; 6].

3. Універсальна модель психологічного консультування.

Окрім цієї моделі є й інші, але вони не дуже сильно відрізняються. Зазвичай вони включають такі етапи: побудова відносин довіри, виявлення та дослідження проблеми, формулювання гіпотез і пошук рішень, підбиття підсумків. Це підходи, які також складаються з аналогічних етапів, але в іншій презентації.

Консультативний процес умовно поділяється на три основні етапи, що можна вважати універсальними для більшості типів консультування:

- Побудова відносин або початок сесії, де консультант встановлює контакт з клієнтом і створює атмосферу довіри.
- Основна частина роботи або робота з проблемою, де психолог і клієнт з'ясовують суть труднощів і шукають шляхи вирішення.
- Завершення процесу, де узагальнюються результати роботи, оцінюється прогрес і плануються подальші кроки, якщо це необхідно.

4. Специфіка початкового етапу консультації: основні завдання та методи роботи.

Початковий етап є надзвичайно важливим для успіху всього процесу консультування. На цьому етапі консультант вирішує кілька ключових завдань:

1. Встановлення первинного контакту та зниження тривожності клієнта. Важливо, щоб клієнт відчував, що знаходиться в безпечному і підтримуючому

середовищі. Тому психолог має дбати про комфорт клієнта, надаючи йому можливість розслабитися перед початком розмови.

2. Знайомство з клієнтом. У разі очної консультації важливо не тільки отримати ім'я клієнта, але й з'ясувати, як йому буде зручніше, щоб до нього зверталися – по імені чи на "ви". Це маленький, але важливий жест, що показує увагу до клієнта і допомагає сформуванню більш персоналізованих відносин.

3. Укладання угоди (контракту). Складення угоди на початку консультації є важливим кроком для запобігання непорозумінням та конфліктам. У ньому зазначаються організаційні моменти, тривалість і частота сесій, оплата, конфіденційність та інші аспекти співпраці. Це дозволяє знизити рівень тривожності у клієнта, оскільки він чітко знає, чого очікувати від процесу консультування.

4. Перехід до обговорення проблеми клієнта. Після того як укладена угода, консультант має створити атмосферу довіри і запросити клієнта розповісти про свої проблеми. Цей етап зазвичай потребує використання таких технік, як активне слухання і перехід до конкретних питань.

5. Збір інформації про проблему. На цьому етапі консультант активно слухає клієнта, фіксує основні моменти і задає питання для уточнення інформації. Слухаючи, він не тільки сприймає сказане, а й звертає увагу на невербальні сигнали, які можуть дати додаткову інформацію про емоційний стан клієнта.

У процесі активного слухання важливо не поспішати з пропозицією рішень, а спершу ретельно дослідити проблему клієнта. Необхідно проявляти емпатію, приймати клієнта таким, який він є, і лише після того, як буде зібрана достатня кількість інформації, переходити до пошуку рішень.

Питання для обговорення

1. Як різні психологи трактують структуру консультативного процесу?
2. Чому важко визначити єдину схему консультативного процесу?

3. Яка важливість першої зустрічі для подальшої роботи в консультуванні?

4. Як може виглядати діалог консультанта і клієнта на початковій стадії сесії?

5. Які негативні фактори можуть перешкоджати успішному проведенню першої консультації?

Використана література

1. Базика Є.Л. «Кризова психологія»: конспект лекцій для студентів першого (бакалавр.) рівня вищої освіти, спец. 053 «Психологія» /уклад.; Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова, Ф-т психології та соціальної роботи. Одеса : ОНУ, 2024. 65 с.

2. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості: [навч. посібник]. Харків: Фоліо, 1996. 237 с.

3. Булах І.С, Консультативна психологія: підручник / І.С Булах В.У.Кузьменко, Е.О.Помиткін [та ін.] : – Вінниця: ТОВ «Нілан-ЛТД», 2014. 482 с.

4. Васьківська С.В. Технологія консультування. К.: Главник, 2005. 96 с.

5. Druckman D., Theory to Practice: Reflections on a Consulting Life. Negotiation and Conflict Management Research V.13(2), P.163-179. doi: <https://doi.org/10.34891/3dvk-f702>

6. May R. Art of Counseling Gardner. Pr; Revised, Subsequent edition. 2011. 256 p.

ТЕМА 4. Консультативна бесіда як основний метод роботи психолога-консультанта. Етапи організації консультативної бесіди

Основні поняття теми: консультативна бесіда, активне слухання, запит, проблема, самодіагноз, скарга, зміст скарги, сюжет скарги, локус скарги, підтекст скарги, проблема запиту, саморозкриття.

План практичного заняття

1. Консультативна бесіда як ключовий метод роботи психолога: поняття, структура та особливості.
2. Основні елементи консультативної бесіди: клієнт, консультант і суть проблеми.
3. Класифікація та особливості різних стилів проведення консультативної бесіди.
4. Методи активного слухання та рефлексії: від скарги та самодіагностики до визначення проблеми й формування запиту.
5. Поширені запити клієнтів у процесі психологічного консультування.

1. Консультативна бесіда як ключовий метод роботи психолога: поняття, структура та особливості.

Основним методом діяльності консультанта є бесіда. Вона виконує кілька важливих функцій: по-перше, є способом отримання інформації через вербальну комунікацію; по-друге, виступає як діагностичний інструмент, що дозволяє досліджувати внутрішні переживання, суб'єктивні емоційні стани та особливості поведінки клієнта, які неможливо визначити за допомогою об'єктивних методів. Окрім цього, бесіда є також психотерапевтичним інструментом, що сприяє встановленню довірливого контакту між консультантом і клієнтом [3, 4].

Консультативну бесіду умовно можна розділити на чотири основні етапи [7]:

1. встановлення контакту з клієнтом та початок бесіди;
2. уточнення проблеми через опитування клієнта, формулювання та перевірку гіпотез щодо його запиту;
3. здійснення корекційного впливу;
4. завершення розмови.

У процесі консультативної бесіди можуть виникати типові помилки [5], серед яких:

- відсутність належного психологічного контакту, що ускладнює створення довірливої атмосфери;
- поспішний перехід до пошуку рішення без глибокого аналізу суті проблеми;
- надмірна авторитарність консультанта, нав'язування власного бачення ситуації;
- ігнорування або дискредитація думки клієнта;
- створення перешкод для клієнта у вираженні своєї точки зору;
- використання прямих запитань без обґрунтованої необхідності.

2. Основні елементи консультативної бесіди: клієнт, консультант і суть проблеми

Будь-яка психічно здорова людина може стати клієнтом психологічної консультації, звертаючись по допомогу у моменти емоційної або життєвої скрути. Проте визначити «типового» клієнта чи «типовий» запит неможливо, оскільки кожна особистість є унікальною, а навіть зовні схожі проблемні ситуації мають свої особливості.

Консультант не може задовольняти запити щодо допомоги третім особам, які самі не зверталися за консультацією. Втручання у життя іншої людини (наприклад, чоловіка клієнтки) без її згоди суперечить етичним та професійним принципам психологічного консультування і порушує особисті межі.

Робота консультанта спрямована не на розв'язання самої ситуації, а на допомогу конкретній людині у подоланні її внутрішніх труднощів. Проблемна ситуація завжди пов'язана з особистісними особливостями клієнта. Як тільки людина знаходить способи подолати власні психологічні труднощі, ситуація перестає бути проблемною.

Часто клієнти не сприймають свою ситуацію об'єктивно, натомість бачать її через призму власних внутрішніх переконань, обмежень та

психологічних установок. Це їхня суб'єктивна реальність, що складається з особистих уявлень, переживань, почуттів та спогадів. Вона формує їхню поведінку та взаємодію зі світом. Доступ до цього внутрішнього простору буває складним, проте саме з ним працює психолог-консультант.

3. Класифікація та особливості різних стилів проведення консультативної бесіди

Під час бесіди психолог виступає як дослідник, спрямовуючи розмову – відкрито чи приховано – та ставлячи запитання клієнту. Залежно від рівня контролю за ходом діалогу, виділяють два основні види бесіди: керовану та некеровану (або слабо керовану) [2].

У керованій бесіді психолог активно впливає на її перебіг, підтримує структуру розмови та встановлює емоційний контакт із клієнтом. Некерована бесіда, навпаки, передбачає значно більшу ініціативу з боку респондента, а роль психолога зводиться до створення умов для вільного самовираження клієнта без активного втручання в його розповідь.

Також виділяють два стилі ведення бесіди, які можуть змінюватися в залежності від контексту:

– **Рефлексивне слухання** – це стиль взаємодії, що передбачає активний діалог між психологом і клієнтом. Він використовується для перевірки правильності розуміння отриманої інформації. Застосування цього стилю може залежати від особистісних особливостей клієнта (наприклад, недостатньо розвинених комунікативних навичок), необхідності уточнення значення сказаного або культурних традицій спілкування.

– **Нерефлексивне слухання** – стиль, за якого психолог мінімізує свою мовленнєву участь, використовуючи лише необхідний мінімум слів і невербальні техніки комунікації. Він застосовується у випадках, коли важливо надати клієнту можливість вільно висловити свої думки та переживання. Цей підхід особливо ефективний, якщо клієнт має потребу виговоритися або

відчуває труднощі у формулюванні власних проблем, легко втрачає нитку розповіді через втручання психолога.

4. Методи активного слухання та рефлексії: від скарги та самодіагностики до визначення проблеми й формування запиту.

Активне слухання – це не просто методика або техніка, а один із ключових принципів роботи багатьох консультантів. Його суть полягає у зосередженні уваги на вербальних висловлюваннях клієнта, аналізі як поверхневого, так і глибинного змісту його слів. Консультант, застосовуючи активне слухання, формулює відповіді, що відображають глибоке розуміння внутрішніх переживань клієнта.

Однією з найскладніших професійних навичок психолога-консультанта є здатність уважно слухати клієнта: не лише чути його слова, а й розуміти їхній сенс, приймати без осуду чи оцінювання. Щоб підтримати контакт із клієнтом і продемонструвати щиру зацікавленість, психолог використовує такі техніки слухання:

- **Пасивне слухання** – створення комфортних умов для клієнта, використання невербальних сигналів (кивки, погляд) та мінімальних словесних заохочень для підтримки розмови.

- **Повторення ключових слів чи фраз** – дослівне відтворення важливих слів клієнта для уточнення його думок і стимулювання подальшої розповіді.

- **Перефразування** – переформулювання висловлювань клієнта з метою уточнення змісту або акцентування уваги на важливих моментах.

- **Пояснення** – передача суті висловлення клієнта в стислій та зрозумілій формі для кращого усвідомлення ним власних слів.

- **Відображення почуттів** – вербальне позначення консультантом емоцій клієнта, що сприяє їх вираженню та осмисленню.

- **Підведення підсумків** – систематизація та узагальнення основних тем бесіди. Може здійснюватися у двох формах:

- *Переказ* – короткий і точний виклад суті розповіді клієнта.
- *Резюме* – стислий виклад основних ідей, що допомагає клієнту побачити взаємозв'язки між різними аспектами його ситуації та усвідомити головні висновки.

Скарга. На початковому етапі знайомства клієнт починає ділитися своєю історією. Скарга – це виражене консультанту невдоволення, пов'язане з певними психологічними труднощами, які людина не може подолати самостійно.

Кожна скарга має два основні компоненти:

- **Сюжет** – послідовний виклад життєвих подій клієнта.
- **Зміст** – взаємозв'язок цих подій та їхня суб'єктивна інтерпретація.

На відміну від об'єктивного аналізу ситуації, зміст скарги часто містить довільне поєднання фактів і роздумів, а також емоційне забарвлення, що може суттєво впливати на сприйняття проблеми [1].

Під час вислуховування скарги можна визначити її **локуси**: суб'єктний та об'єктний. **Суб'єктний** – спрямований на конкретну особу (самого клієнта, членів родини, знайомих тощо). **Об'єктний** – пов'язаний із зовнішніми чинниками (умови життя, психологічні особливості, перешкоди тощо).

У будь-якій скарзі можна виокремити **явний** та **прихований зміст**. При цьому прихований зміст не завжди означає щось неусвідомлене – це може бути те, що людина просто не озвучила або не помітила.

Самодіагноз. Зазвичай клієнт одразу намагається пояснити природу своїх труднощів, тобто формулює власний самодіагноз. Це суб'єктивне уявлення людини про причини її психологічних труднощів, що ґрунтується на її сприйнятті себе, світу та міжособистісних стосунків. Самодіагноз відображає життєву позицію клієнта та певною мірою свідчить про його готовність до змін.

Проблема. У процесі розповіді клієнт окреслює свої труднощі та формує запит до психолога. Проблема – це сукупність переживань, пов'язаних із внутрішнім дискомфортом, порушенням гармонії чи адаптації. Найчастіше

вона формулюється у вигляді протиставлення між тим, що є, і тим, чого клієнт прагне: «не знаю – хочу знати», «не можу – хочу навчитися», «не розумію – хочу зрозуміти» тощо.

Якщо людина не може чітко сформулювати, що саме хоче змінити, – це ще не проблема, а лише скарга. Проблема виникає лише тоді, коли існує розрив між реальною ситуацією та бажаним станом речей [1]. Під час консультування до усвідомлених клієнтом труднощів можуть додатися нові, які стають очевидними в ході роботи. Проте важливо уникати надмірної проблематизації: обговорювати слід лише ті питання, які можна реально розв'язати.

Запит. Запит — це звернення до психолога, яке містить конкретне прохання про надання допомоги в певній формі, і яке базується на певних мотивах клієнта. Зазвичай психологічний запит визначається проблемою, з якою звертається клієнт, проте іноді запит може бути лише частково пов'язаний з конкретною проблемою. Кожна людина формулює свій запит залежно від своєї психологічної компетентності, рівня освіченості та здатності усвідомлювати свої труднощі.

Між скаргою і психологічним запитом існує суттєва різниця. Вона полягає в рівні усвідомлення проблеми, здатності об'єктивно оцінити ситуацію, а також у глибині проникнення консультанта в емоційну сферу клієнта.

5. Поширені запити клієнтів у процесі психологічного консультування.

Серед різноманітних психологічних запитів можна виділити кілька найбільш поширених:

– Прохання про емоційну та моральну підтримку: наприклад, "Як ви вважаєте, я правий?", "Я хороша людина, так?", "Ви не думаете, що моя ситуація безнадійна?", "Мої вчинки правильні?".

- Прохання про допомогу в аналізі: наприклад, "Не впевнений, чи правильно я бачу ситуацію", "Допоможіть розібратися в тому, що відбувається".

- Прохання про інформацію: наприклад, "Що відомо про це?", "Яка думка психологів з приводу того, що я розповідаю?".

- Прохання про набуття навичок: наприклад, "Навчіть мене, як правильно діяти, думати, переживати, бо я не можу справитися".

- Прохання про допомогу у формуванні власної позиції: наприклад, "Що робити, якщо дитина не слухає? Чоловік зраджує? Не можу знайти спільну мову з родичами".

- Прохання про вплив на члена родини або зміну його поведінки на краще: наприклад, "Допоможіть дитині позбутися страхів", "Чоловіку – подолати алкоголізм", "Старшій дочці – навчитися спілкуватися з однокласниками".

- Прохання про вплив на члена родини в інтересах клієнта: наприклад, "Зробіть сина більш слухняним", "Як змусити дітей любити і поважати мене більше?"

Психологічний запит є важливим елементом скарги. Він визначає основні теми, які будуть розглянуті в ході психологічної роботи. Без чіткого запиту або при його відсутності ефективна психологічна допомога стає складною. Конкретний запит визначає не лише хід діагностичного етапу консультування, але й його психотерапевтичну фазу, об'єднуючи весь процес в єдиний творчий акт [1].

Питання для обговорення

1. Розкрийте роль "активного слухання" в процесі консультування.
2. Проаналізуйте особливості стилів ведення консультативної бесіди.
3. Визначте категорії консультативної бесіди.
4. Здійсніть аналіз поняття "скарга" та особливостей виділення запиту клієнта.

Використана література

1. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: [навчальний посібник] / Світлана Васьківська. К.: Четверта хвиля, 2004. 256 с.
2. Васьківська С.В. Технологія консультування. К.: Главник, 2005. 96 с.
3. Магдисюк Л. І. Основи психологічного консультування : навч. посіб. / Людмила Іванівна Магдисюк, Раїса Петрівна Федоренко. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 360 с.
4. Хомич Г.О. Основи психологічного консультування: [навчальний посібник] / Г.О. Хомич, Р.М. Ткач. К.: МАУП, 2004. 152 с.
5. Цимбалюк І.М. Психологічне консультування і корекція [навчальний посібник] / І.М. Цимбалюк. К.: ВД «Професіонал», 2005. 656 с.

ТЕМА 5. Консультативний контакт

Основні поняття теми: консультативний контакт, перенесення, контрперенесення, терапевтичний клімат, емоційні компоненти, невербальні навички, конгруентність, емпатія, невербальні реакції, вербальні реакції.

План практичного заняття

1. Сучасні погляди на консультативний контакт.
2. Психологічний клімат. Фізичні складові психологічного клімату.
3. Емоційні складові психологічного клімату.
4. Перенесення та контрперенесення в процесі консультування.

1. Сучасні погляди на консультативний контакт.

Згідно з думкою багатьох фахівців, важливою складовою успішного психологічного консультування є встановлення контакту з клієнтом. У науковій літературі можна зустріти кілька визначень консультативного

контакту. Найбільш поширеними є такі: консультативний контакт – це особливий динамічний процес, у ході якого консультант сприяє клієнту в ефективному використанні його внутрішніх ресурсів для розвитку в позитивному напрямі і сприяє актуалізації потенціалу осмисленого життя [1, 3, 4].

Особливі риси консультативного контакту [2, 3]:

- Емоційність (консультативний контакт має емоційну, а не когнітивну основу, оскільки він спрямований на вивчення переживань як клієнта, так і консультанта);
- Інтенсивність (оскільки консультативний контакт передбачає щире взаємне ставлення і обмін переживаннями, він не може бути не інтенсивним);
- Динамічність (внутрішні зміни клієнта впливають на зміст і напрямок контакту);
- Конфіденційність (обов'язок консультанта не розголошувати інформацію про клієнта сприяє створенню довірливих відносин);
- Підтримка (консультант забезпечує підтримку, що сприяє саморозкриттю клієнта і стабільності контакту, даючи можливість клієнту ризикувати та вести себе по-новому);
- Взаємна відповідальність та сумлінність.

2. Психологічний клімат. Фізичні складові психологічного клімату

Якість консультативного контакту визначається двома ключовими факторами: психологічним кліматом та професійними навичками консультанта (як вербальними, так і невербальними) у підтримці спілкування. Психологічний клімат включає фізичні та емоційні компоненти. Серед фізичних компонентів психологічного клімату можна виділити [2, 5]:

1. Обстановка консультування: кабінет психологічної консультації та організація місця проведення бесіди.
2. Структурування простору під час консультації.
3. Структурування часу проведення консультації.

Обстановка консультування повинна сприяти саморозкриттю клієнта. Для цього важливо забезпечити звуконепроницність кабінету, оскільки сторонні шуми можуть заважати зосередженості та викликати сумніви щодо конфіденційності бесіди.

Одним з ключових аспектів взаємодії консультанта та клієнта є правильне структурування простору. Ідеальним є прийом клієнта в спеціально облаштованому кабінеті, що гарантує відокремленість, зручність та комфорт. Консультанту і клієнту не слід сидіти по обидва боки столу, оскільки стіл створює бар'єр у спілкуванні і надає обстановці формальності. Оптимальна позиція – сидіти на одній стороні або під прямим кутом один до одного. Консультант повинен мати можливість добре бачити клієнта для кращого сприйняття невербальної інформації. Важливо залишити певну відстань між співрозмовниками, аби забезпечити комфортну дистанцію для ніг. Відстань між консультантом і клієнтом також відображає феномен “особистого простору”, який може варіюватися залежно від відносин між учасниками бесіди, теми обговорення та індивідуальних характеристик. Рекомендується дати клієнту можливість самостійно обрати комфортну для нього дистанцію, щоб уникнути зайвої напруги [5].

Час є важливою характеристикою консультування. Його можна розглядати як:

- необхідну умову для ефективності та успіху консультування. Зустріч повинна відбуватися в той момент, коли як у клієнта, так і у консультанта є можливість вести спокійну, без поспіху, розмову;

- параметр психотерапевтичного впливу. Часова рамка консультації (від початку до кінця) має значення для обох учасників: час рухається, і їм обом необхідно активно та динамічно працювати.

- критерій професіоналізму психолога. Щоб кожна репліка чи інтерпретація консультанта була дійсно зрозуміла та прийнята клієнтом, вона має бути висловлена вчасно – не занадто рано і не занадто пізно.

– фактор, що визначає структуру бесіди. Для того щоб психолог міг ефективно допомогти клієнту, кожен етап бесіди має бути проведений в межах відведеного часу. Умовно можна поділити час консультації так: 1) 5-10 хвилин — знайомство з клієнтом та початок бесіди; 2) 25-35 хвилин — опитування клієнта, формулювання і перевірка консультативних гіпотез; 3) 10-15 хвилин — корекційний вплив; 4) 5-10 хвилин — завершення бесіди [5].

Бажано, щоб перша зустріч тривала стільки ж, скільки і наступні сесії. Якщо вона затягнеться, це може створити у клієнта неправильні уявлення про тривалість консультування. Час консультування має чітко структуровані рамки, порушення яких може мати негативні наслідки. Ідеальним є час у 50-60 хвилин, оскільки занадто коротка зустріч не дає змоги глибоко обговорити проблему, а тривала може стати надто виснажливою для обох учасників процесу.

Тривалість сесії визначає консультант на початку зустрічі, оскільки клієнту потрібно знати, скільки часу він має в своєму розпорядженні. Якщо час не встановлений, клієнт може почуватися невпевнено і нервувати, що прийом може закінчитися в будь-який момент. Часові межі можна озвучити різними способами: “Ми можемо обговорити ваші очікування від зустрічі. У нас є 50 хвилин” або “Як би ви хотіли використовувати сьогоднішній час? У нас є 50 хвилин”. Через 40 хвилин краще нагадати клієнту про завершення зустрічі, наприклад: “У нас залишилося 10 хвилин. Що ще ви хотіли б обговорити?” [2, 3, 5].

3. Емоційні складові психологічного клімату

До емоційних складових психологічного клімату в процесі консультування належать [3]:

- створення атмосфери взаємної довіри;
- здатність консультанта проявляти емпатію;
- щирість консультативного контакту (конгруентність);

– безумовна повага до клієнта.

Створення атмосфери взаємної довіри є ключовою умовою для саморозкриття клієнта і ефективної консультативної роботи. Це завдання, яке лягає на плечі консультанта. Його успішність залежить від особистих якостей консультанта та його ставлення до навколишнього світу. Щоб створити таку атмосферу, важливо дотримуватися кількох правил:

- під час консультації необхідно зосереджувати всю увагу на клієнті, уникати відволікань;
- забезпечити клієнту максимальну можливість висловити свої думки; – не проявляти надмірної цікавості;
- дотримуватися професійної конфіденційності;
- допомогти клієнту відчувати себе комфортно і невимушено; – ставитися до проблем клієнта та до нього самого без осуду.

Емпатійне розуміння — це здатність сприймати думки, емоції, поведінку та зміст висловленого іншою людиною (відчувати це разом з нею) [3]. Однак консультант не може повністю переживати те ж саме, що й клієнт. Він може лише уявити себе на місці клієнта, щоб краще зрозуміти його стан. Консультант повинен намагатися зрозуміти клієнта так глибоко, як це можливо.

Консультант має вміння співпереживати клієнтові, але не настільки сильно, щоб приймати чужі проблеми як свої власні. Емпатія є важливим чинником успішної професійної діяльності консультанта, а здатність до неї розвивається завдяки спеціальним психотехнікам та сензитивним прийомам.

Конгруентність означає природність, спонтанність і здатність бути самим собою у взаємодії з клієнтом, не приймаючи роль вчителя чи терапевта і не акцентуючи на своєму професіоналізмі, а просто перебуваючи поряд і виражаючи власні переживання. Клієнт має сприймати роботу консультанта не як втручання в його особистий простір, а як підтримку та турботу. Конгруентна, відкрита взаємодія дає можливість клієнту зняти свої "маски" і

бути справжнім. Щирість також передбачає, щоб висловлювання та переживання відповідали невербальній поведінці консультанта.

Чим більше щирості та конгруентності проявляє консультант у взаємодії з клієнтом, тим вище ймовірність того, що в подальшому у житті клієнта відбудуться позитивні зміни. Як зазначав К. Роджерс, хоча ніхто не досяг стовідсоткової конгруентності, в процесі професійної роботи над собою можна наблизитися до ідеалу [3].

Безумовне прийняття клієнта полягає в прояві поваги до нього, спілкуванні без осуду, без нав'язування йому оцінок чи рамок поведінки. Це прийняття клієнта як цілісної особистості, з усіма його позитивними та негативними рисами, проявами, думками, почуттями та бажаннями, з одночасним виявом емоційної теплоти та турботи. Йдеться про безоціночне і неупереджене ставлення до людини, незалежно від її вчинків та характеристик.

Безумовне позитивне ставлення є терпимістю до всіх аспектів внутрішнього світу клієнта, немов ти сам є його частиною. Клієнт має бути прийнятий таким, яким він є, і отримувати можливість жити своїм життям згідно з власними переконаннями. Консультант не може примушувати клієнта змінювати свою поведінку заради власних уподобань, не може контролювати його вчинки і вказувати, що є правильним, а що — ні [3].

4. Перенесення та контрперенесення в процесі консультування

У процесі консультування ефективна емоційна взаємодія неможлива без врахування явищ перенесення і контрперенесення. Ці терміни були введені З. Фрейдом, який виділяв два типи відносин у психотерапії — перенесення і робочий альянс. Термін "перенесення" (трансфер) і "контрперенесення" (контртрансфер) були запозичені з психоаналізу і широко використовуються в психології різних напрямків. Це явища, коли емоції, почуття і установки, що сформувалися в минулому (наприклад, у дитинстві), переносяться на поточну ситуацію, що призводить до їхнього відображення в "тут і тепер". Так, клієнт

переносить свої почуття на консультанта (перенесення), а консультант — на клієнта (контрперенесення) [5].

Багато психологів вважають, що без перенесення та контрперенесення неможливо досягти адекватної взаємодії в процесі консультування. Зазвичай ці два явища існують разом, і їх часто порівнюють з двома сторонами магнітофонної стрічки.

Перенесення — це один з основоположних концептів психоаналізу, який був вперше описаний З. Фрейдом. Цей феномен часто розглядають як систематичний аналіз перенесення. Сьогодні існує загальне визнання його значення в консультативній практиці, хоча ступінь визнання цього феномену варіюється залежно від теоретичних орієнтацій. Перенесення є невід'ємною частиною консультативного контакту і зустрічається у будь-яких міжособистісних відносинах, але в контексті консультування воно проявляється значно інтенсивніше через особливості цього процесу. Консультант часто має певний авторитет, мало розповідає про себе та залишає певну анонімність, оскільки звернення до нього є актом допомоги, що сприяє розвитку перенесення.

Характерні риси перенесення в консультуванні [5]:

1. Перенесення завжди має помилковий характер, оскільки клієнт уявляє консультанта в невірному світлі, приписуючи йому риси, які належать іншим людям з минулого.

2. Перенесення може бути як позитивним, так і негативним. Позитивне перенесення виникає, коли клієнт ідеалізує консультанта, приписуючи йому риси опікуна, який забезпечує захищеність та стимулює самовираження. Негативне перенесення з'являється через досвід відчуженості та ворожості, що виникли в дитинстві, і може зробити консультування неможливим, якщо ці установки залишаються незмінними.

3. Нейтральність і невизначеність консультанта сприяють виникненню перенесення. Важливо, щоб консультант залишався безстороннім і не

нав'язував свої цінності клієнту, але при цьому це не означає байдужість або відсутність турботи.

4. Перенесення — це несвідомий процес. Хоча клієнт може усвідомлювати свої відчуття до консультанта, він не усвідомлює, що ці почуття перенесені з попередніх відносин.

5. Перенесення частіше проявляється в тих аспектах взаємодії, де залишилися незавершені дитячі конфлікти з важливими особами.

Не рекомендується занурюватися в аналіз перенесення та його інтерпретацію в таких випадках:

- коли спостерігається спотворене сприйняття реальності;
- коли недостатньо часу для опрацювання перенесення (наприклад, у випадку короткострокового консультування або психотерапії);
- за відсутності ефективного контакту (робочого альянсу) з клієнтом;
- коли клієнт через ослаблення механізмів психологічного захисту не здатний витримувати тривогу і фрустрацію;
- коли основною метою консультування є не вирішення глибинних внутрішніх конфліктів, а, наприклад, допомога у пристосуванні до поточних життєвих ситуацій.

Контрперенесення є таким самим універсальним явищем у психологічному консультуванні, як і перенесення. Незалежно від зрілості консультанта, він є людиною і, отже, має внутрішні конфлікти. Саме ці конфлікти і призводять до контрперенесення, якщо клієнт ненавмисно порушує чутливі теми.

Найпоширеніші причини контрперенесення включають [5]:

1. Прагнення консультанта бути прийнятим клієнтами, отримати позитивну оцінку.
2. Страх, що клієнти подумают погано про консультанта, не прийдуть на наступні зустрічі тощо.
3. Еротичні або сексуальні почуття консультанта до клієнтів, сексуальні фантазії, пов'язані з ними.

4. Надмірна емоційна реакція на клієнтів, що провокують у консультанта відчуття, викликані його внутрішніми конфліктами.

5. Прагнення консультиувати клієнтів з позиції пророка, даючи нав'язливі поради, як їм слід діяти ("Я вас попереджав", "Я ж казав вам...").

Отже, при виникненні перенесення або контрперенесення в рамках консультативних відносин психолог має можливість працювати з цими явищами (наприклад, через супервізію). Однак рішення про роботу з ними завжди приймається на основі реальних об'єктивних умов.

Питання для обговорення

1. Які аспекти роблять консультативний контакт психологічно ефективним для вирішення проблем клієнтів?

2. Які два головні фактори визначають якість консультативного контакту?

3. Основне завдання консультанта — вникнути в екзистенційну реальність клієнта і налагодити з ним справжній зв'язок. Поясніть своє розуміння цієї ідеї.

4. Охарактеризуйте основні особливості психоконсультативного контакту.

Використана література

1. Айві А. Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультивання: сприяння розвитку клієнта / Айві Ален. К.: Сфера, 1998. 342с.

2. Васьківська С. В. Основи психологічного консультивання : [навчальний посібник]. Київ : Четверта хвиля. 2004. 256 с.

3. Васьківська С.В. Технологія консультивання / Світлана Васьківська. К.: Главник, 2005. 96 с.

4. Хомич Г.О. Основи психологічного консультивання: [навч. посібник] / Г. О. Хомич, Р. М. Ткач К.: МАУП, 2004. 152 с.

5. Цимбалюк І.М. Психологічне консультування і корекція [навчальний посібник] К.: ВД «Професіонал», 2005. 656 с.

Тема 6. Формування консультативних навичок. Практичні рекомендації щодо ведення консультативного процесу

Основні поняття теми: консультування, активне слухання, відкриті запитання, закриті запитання, конфронтація, навички консультування, рекомендації.

План заняття

1. Практичні поради щодо проведення консультацій
2. Інформування клієнта як складова консультування
3. Типи запитань у психологічному консультуванні
4. Конфронтація в психологічному консультуванні
5. Практика навичок консультування

1. Практичні поради щодо проведення консультацій

Досягнення терапевтичного ефекту можливе лише за умови правильної організації консультативної бесіди та встановлення продуктивного рівня взаєморозуміння з клієнтом. Експерти вважають, що справжнім професіоналом може стати тільки той психолог, який довів до автоматизму ключові навички консультування. До таких навичок належать:

- активне слухання;
- надання достовірної інформації;
- рекомендації та поради;
- формулювання запитань;
- виявлення суперечностей (конфронтація);
- емоційна підтримка.

Серед цих навичок найбільш значущою є слухання. Консультант має насамперед навчитися уважно сприймати слова клієнта, а не лише формулювати власні думки [1, 3, 4]].

Активне слухання та його аспекти. Ефективне слухання — це динамічний процес, який включає «всі види відчуттів, а також інтуїцію, рефлексію та емпатію». Це означає уважність до найменших деталей у спілкуванні, навіть якщо вони здаються незначними.

Слухання має три основні аспекти:

– **Лінгвістичний** — пов'язаний безпосередньо з мовленням клієнта: вибором слів, побудовою фраз, використанням метафор для опису власних емоцій.

– **Паралінгвістичний** — охоплює характеристики голосу, що не стосуються змісту слів: темп мовлення, гучність, інтонацію, акцент. Ці особливості можуть свідчити про емоційний стан клієнта, але важливо разом із ним перевіряти, наскільки такі припущення відповідають його реальним почуттям.

– **Невербальний** — включає «мову тіла»: міміку, жести, позицію тіла, його рухи, дистанцію між клієнтом і консультантом, а також можливі дотики. Уважний консультант може «зчитувати» ці невербальні сигнали, отримуючи додаткову інформацію про емоційний стан клієнта. Однак будь-які висновки щодо невербальних проявів слід уточнювати безпосередньо з клієнтом.

У процесі консультування варто звертати увагу клієнта на його позу чи вираз обличчя, проте не нав'язувати йому власні інтерпретації його поведінки [3, 4].

2. Інформування клієнта як складова консультування

Досягнення цілей консультування відбувається, зокрема, через надання клієнтові необхідної інформації. Консультант ділиться власною думкою, відповідає на запитання та роз'яснює різні аспекти обговорюваних проблем. Інформація зазвичай стосується самого процесу консультування,

особливостей поведінки консультанта або організаційних питань (місце і час зустрічей, оплата тощо).

Важливо враховувати, що іноді клієнти використовують запитання як спосіб уникнення обговорення власних труднощів. Однак консультант може відрізнити щирі запити, що відображають стурбованість клієнта, від маніпулятивних спроб ухилитися від суттєвої розмови.

Щоб клієнт міг повною мірою зрозуміти й застосувати запропоновані консультантом поради, необхідно дотримуватися певних правил їх формулювання. Важливо пропонувати не одну, а декілька можливих рекомендацій, оскільки різні підходи до вирішення проблеми можуть мати різні вимоги та умови реалізації. Якщо клієнт не зможе скористатися певною порадою через об'єктивні обставини, наявність альтернативних варіантів підвищить ефективність консультативного процесу.

Основні принципи надання порад:

1. Оцінка ефективності рекомендацій. Консультант має не лише пропонувати варіанти вирішення проблеми, а й пояснювати їхню складність або легкість у застосуванні, щоб клієнт отримав повну картину можливих дій.

2. Свобода вибору. Клієнт самостійно обирає найбільш прийнятний для себе спосіб дій, проте консультант повинен висловити свою професійну думку щодо кожного варіанту.

3. Можливість подальших консультацій. Оскільки в процесі реалізації рекомендацій можуть виникнути нові обставини чи запитання, клієнт повинен мати змогу звернутися за додатковими поясненнями.

4. Перевірка розуміння. Перед завершенням консультації консультант має впевнитися, що клієнт правильно усвідомив отриману інформацію та готовий діяти. Для цього корисно запитати: «Чи все Вам зрозуміло?» або «Як саме Ви плануєте діяти далі?».

Успішне застосування рекомендацій залежить не лише від їх змісту, а й від того, наскільки вміло консультант ставить запитання, сприяючи самоаналізу клієнта [5].

3. Типи запитань у психологічному консультуванні

Запитання, які використовує консультант, мають важливе значення для ефективного спілкування з клієнтом. Вони поділяються на **закриті** та **відкриті**, кожен із цих видів має свою функцію в консультативному процесі.

– **Закриті запитання** допомагають отримати конкретну інформацію та передбачають короткі відповіді («так», «ні» або кілька слів). Наприклад: «Скільки Вам років?», «Чи зустрінемося ми наступного тижня?», «Чи часто у Вас виникають напади гніву?».

– **Відкриті запитання** спрямовані на розширене висловлення думок і почуттів клієнта, що сприяє глибшому обговоренню проблеми. Приклади: «З чого Ви хотіли б почати?», «Що Вас сьогодні найбільше турбує?», «Як Ви почуваетесь після цієї події?».

Основні випадки використання відкритих запитань:

1. На початку консультації: «Що відбувалося у Вашому житті після нашої останньої зустрічі?», «Про що Ви хотіли б поговорити сьогодні?».

2. Для уточнення деталей: «Що ще Ви можете сказати про цю ситуацію?», «Як саме це сталося?».

3. Для глибшого аналізу емоцій: «Що Ви відчували в цей момент?», «Як змінилися Ваші почуття після цієї події?».

4. Для пошуку прикладів: «Чи можете навести конкретний приклад?».

Правила ефективного формулювання запитань:

– **Запитання «Хто?» і «Що?»** допомагають отримати фактичну інформацію.

– **Запитання «Як?»** сприяють аналізу поведінки та емоцій клієнта.

– **Запитання «Чому?»** можуть викликати захисну реакцію, тому їх слід уникати або перефразувати більш м'яко, наприклад: замість «Чому Ви так вчинили?» запитати «Що спонукало Вас прийняти таке рішення?».

Помилки, яких слід уникати:

– **Не ставити кілька запитань одночасно.** Наприклад: «Як Ви оцінюєте свою проблему? Чи думали Ви про це раніше?».

– **Не повторювати одне й те ж питання у різних формулюваннях.**

– **Не формулювати питання так, щоб воно нав'язувало відповідь:**
Наприклад: «У Вас усе добре?».

Правильно сформульовані запитання допомагають клієнтові краще усвідомити свої почуття, а консультантові – отримати необхідну інформацію для подальшої роботи [2, 3].

4. Конфронтація в психологічному консультуванні

Попри важливість постановки запитань у процесі консультування, надмірне опитування може завадити відкритому спілкуванню. Кожне питання має бути обґрунтованим і відповідати конкретній меті – воно повинно допомагати клієнту в усвідомленні проблеми та пошуку рішень.

Іноді консультант змушений застосовувати **конфронтацію** – метод, який допомагає клієнту побачити суперечності у своїй поведінці, думках чи почуттях. Конфронтація не є агресією чи засудженням, а навпаки – вона спрямована на підтримку клієнта у його розвитку.

Консультант може використовувати конфронтацію, коли клієнт:

– уникає важливих тем або ухиляється від відповідальності.
– використовує виправдання та маніпуляції, які заважають йому приймати усвідомлені рішення.

– демонструє суперечливу поведінку, наприклад, говорить одне, а діє інакше.

Мета конфронтації:

– допомогти клієнту усвідомити свої захисні механізми та їхній вплив на життя;

– показати йому нерезультативні стратегії поведінки, які заважають особистісному розвитку;

– створити умови для відкритого саморозкриття та зміни мислення.

Конфронтація є тонким інструментом, який слід використовувати з обережністю та з повагою до внутрішнього світу клієнта.

Конфронтація є важливим методом у психологічному консультуванні, який допомагає клієнту усвідомити суперечності в його поведінці, думках чи почуттях. Конфронтація застосовується у випадках:

- виявлення суперечностей між тим, що клієнт говорить і як діє;
- прояснення ситуації, яка насправді відрізняється від уявлення клієнта;
- звернення уваги на уникнення обговорення певних важливих тем.

Конфронтація має бути м'якою, неагресивною та підтримувальною. Консультант може використовувати фрази: *«Мені здається...», «Якщо я не помиляюсь...», «Будь ласка, спробуйте пояснити...»*

Ці вислови допомагають клієнту почуватися комфортніше і зменшують ризик опору.

Протягом консультації важливо демонструвати прихильність і підтримку, використовуючи:

- слова заохочення (*«Так-так», «Зрозуміло», «Продовжуйте»*).
- невербальні жести (кивок головою, м'який зоровий контакт).
- фрази підтримки: *«Так, я розумію Ваш стан...», «Дійсно, непрості ситуація...»*.

Якщо клієнт не знає, з чого почати, варто сказати: *«Розповідайте про те, що вважаєте важливим. Якщо буде потрібно – я додатково перепитаю»*.

Такі реакції допомагають зняти напруження, нівелювати психологічні захисти та сприяють більш відкритому діалогу [3, 4].

5. Практика навичок консультування

Вправа 1. Демонстрація ефективних дій у процесі слухання

Метою цієї вправи є дослідження та вдосконалення навичок ефективного слухання, які є основною складовою консультативного процесу. Учасники отримають можливість випробувати різні техніки активного

слухання та спостерігати за своїм власним досвідом в ролі слухача та оповідача.

Методика:

1. Розподіл на пари: Учасників розподіляють на пари, кожна з яких сідає одна навпроти іншої. Один із учасників стає «слухачем», інший — «оповідачем». Важливо, щоб кожен учасник мав змогу спробувати обидві ролі.

2. Інструкції для слухача: Учасники, які виконують роль слухача, отримують чіткі інструкції. Їм потрібно:

- Сісти прямо, обличчям до співрозмовника, створюючи атмосферу відкритості.

- Зберігати фізичну відкриту позу (не схрещувати руки чи ноги), що демонструє готовність до сприйняття.

- Легко нахилитися до співрозмовника, підтримуючи зоровий контакт.

- Використовувати невербальні сигнали підтримки: кивати головою, змінювати вираз обличчя в залежності від емоційного тону бесіди, щоб продемонструвати зацікавленість та співчуття.

- Слухач має уникати переривання співрозмовника, а лише підтверджувати, що він чує, через короткі фрази типу «Так, розумію», «Ммм, цікаво».

3. Роль оповідача: Оповідач має поділитися своїми думками, переживаннями чи ситуаціями, з якими він стикається, або ж описати будь-яку проблему. Йому необхідно бути відкритим і не стримувати свої емоції, щоб слухач міг почути всі важливі моменти.

4. Обмін ролями: Після 10 хвилин учасники міняються ролями. Тепер «слухач» стає «оповідачем», а «оповідач» — слухачем. Всі інструкції повторюються для нової пари. Такий підхід дозволяє кожному учаснику побачити процес з обох сторін.

5. Обговорення в групі: Після того як учасники помінялися ролями, вони знову збираються в загальному колі для обговорення досвіду. Тренер може задати питання, щоб стимулювати рефлексію:

– Які моменти вам були найбільш корисними або складними під час вправи?

– Що ви помітили в поведінці партнера, що може свідчити про ефективне слухання?

– Як ви себе почували, коли були слухачем? Як це відрізнялося від ролі оповідача?

– Як змінилася взаємодія після того, як ви помінялися ролями?

6. Тренерське обговорення: Тренер підсумовує основні висновки з обговорення, наголошуючи на важливих аспектах слухання: зоровий контакт, відкритість, невербальні сигнали, підтримка та емпатія. Він також може розповісти про значення кожного з цих аспектів у консультативному процесі, пояснюючи, як правильно використовувати їх на практиці.

Оцінювання вправи:

1. Перше коло оцінки: У першому колі учасники по черзі розповідають, що їм сподобалося в вправі, але також діляться тим, що їм не було зрозуміло або що викликало труднощі. Важливо визначити, які елементи вправи були складними для виконання або потребували додаткового пояснення.

2. Друге коло оцінки: У другому колі учасники можуть поділитися тим, що їм найбільше сподобалося в процесі вправи. Це допомагає зібрати позитивні відгуки та визначити найбільш корисні моменти, які можуть бути використані для розвитку навичок слухання.

3. Обговорення тренером: Тренер також має взяти участь у обговоренні і прокоментувати результати вправи, підсумовуючи, як на практиці можна застосувати ці навички для покращення ефективності консультативної роботи. Тренер може запропонувати додаткові рекомендації щодо удосконалення слухання, наприклад, як працювати з паузами, які можуть бути важливими для глибшого розуміння клієнта.

Підсумки:

Ця вправа допомагає учасникам розвивати активне слухання, що є необхідною складовою частиною консультативної практики. Вона вчить

звертати увагу не тільки на слова, а й на невербальні сигнали, які дають важливу інформацію про емоційний стан клієнта. Кожен учасник має можливість опанувати ефективні стратегії слухання, які дозволять краще розуміти клієнтів і допомагати їм знаходити рішення своїх проблем.

Вправа 2. Дії, що заважають процесу слухання

Метою цієї вправи є розпізнання та усвідомлення неефективних дій, що заважають процесу активного слухання. Вправа допомагає учасникам побачити, як недоречні поведінкові звички або неправильні невербальні реакції можуть негативно вплинути на комунікацію та взаєморозуміння.

Методика:

1. Розподіл на пари: Учасники вправи працюють в парах. Один учасник виконує роль «слухача», а інший — «оповідача». Для цієї вправи «слухач» буде діяти відповідно до інструкцій, які описують неефективні дії в процесі слухання.

2. Інструкції для слухача: «Слухачу» надаються інструкції, що описують поведінку, яка є неефективною під час слухання:

- Не сидіти обличчям до співрозмовника, сидіти боком або відвернутися.
- Уникати зорового контакту.
- Зберігати закриту позу (наприклад, схрещувати руки або ноги).
- Не нахилятися вперед і не показувати зацікавленості.
- Виявляти пасивність: не кивати головою, не висловлювати згоди чи підтримки.
- Час від часу відволікатися на інші речі, дивитися на годинник чи телефон.
- Переривати оповідача або намагатися дати «швидкі» поради чи вирішення проблеми без того, щоб уважно вислухати.

3. Завдання для оповідача: «Оповідач» має вибрати одну з наступних тем для розмови:

- Обставини, що є для мене джерелами стресу.
- Найщасливіший час у моєму житті.
- Мої інтереси і хобі.

Оповідач має розповідати про свою ситуацію або досвід, намагаючись бути відкритим і чесним, але при цьому не повинно бути взаємодії з боку слухача, оскільки той діє як «неефективний слухач».

4. Обмін ролями: Після 10 хвилин учасники міняються ролями. Тепер «слухач» стає «оповідачем», а «оповідач» — слухачем, виконуючи ту ж саму роль неефективного слухача. Такий підхід дає можливість кожному учаснику спробувати себе в обох ролях, щоб краще зрозуміти, як поведінка слухача може впливати на процес слухання.

5. Обговорення в групі: Після того як обидві пари виконали завдання, всі учасники збираються в загальне коло для обговорення. Тренер може задати кілька питань для рефлексії:

- Як ви почували себе в ролі «оповідача», коли ваш співрозмовник поводився неефективно?
- Які емоційні реакції викликали такі дії слухача?
- Як ви відчували, коли слухач не підтримував зоровий контакт, не проявляв зацікавленості або постійно відволікався?
- Як змінилась ваша комунікація, коли ви були в ролі неефективного слухача?

Учасники мають поділитися своїми емоційними переживаннями та враженнями від того, як відчувалися в ролі оповідача при наявності неефективного слухача.

6. Тренерське обговорення: Тренер підсумовує результати обговорення, наголошуючи на важливості невербальної та вербальної мови.

Вправа 3. Активне слухання

Метою цієї вправи є дослідження складників ефективного слухання. Учасники будуть вчитися застосовувати техніки активного слухання, які

включають невербальні та вербальні інтервенції для поліпшення взаєморозуміння під час спілкування.

Методика:

1. Розподіл на пари: Учасники розбиваються на пари: один є «слухачем», інший — «оповідачем».

2. Завдання для оповідача: Завдання «оповідача» полягає в тому, щоб розповісти про будь-яку ситуацію, досвід чи особисту історію. Оповідач може вибрати будь-яку тему на свій розсуд, наприклад:

- Проблеми, які виникають у роботі.
- Позитивні події чи спогади з особистого життя.
- Складнощі, з якими він стикається в повсякденному житті.

Оповідач має розповісти свою історію без перерв на коментарі від слухача, але з дотриманням часу (10 хвилин).

3. Завдання для слухача: Слухач повинен активно слухати за допомогою таких технік:

– **Невербальні стратегії:** сидіти прямо навпроти співрозмовника, зберігати відкриту позу (не схрещувати руки або ноги), злегка нахилитися вперед, підтримувати зоровий контакт, розслабитися.

– **Вербальні стратегії:** використовувати «мінімальні підштовхування», такі як:

- Кивання головою в відповідних моментах.
- Використання фраз типу «Мм», «Так», які показують зацікавленість.
- Питання для підтримки розмови, наприклад: «І як ви почували себе в той момент?» або «Що сталося потім?»

– Використовувати вирази обличчя, що відповідають ситуації: зосередженість, співчуття, подив.

4. Зворотний зв'язок: Після 10 хвилин «оповідач» дає «слухачеві» зворотний зв'язок щодо того, як ефективно той демонстрував навички активного слухання. Оповідач може відзначити, чи були використані

ефективні невербальні сигнали (зоровий контакт, нахил вперед) та вербальні підштовхування, що підтримували хід розмови.

5. Обмін ролями: Після того як один учасник виконав роль слухача, пари міняються ролями: тепер «слухач» стає «оповідачем», а «оповідач» — слухачем. Тепер вони мають ще 10 хвилин для повторення вправи, щоб кожен мав можливість розвивати навички активного слухання з обох ролей.

6. Обговорення в загальному колі: Після завершення вправи учасники збираються в загальне коло, і тренер ініціює обговорення активного слухання. Учасники обмінюються своїми враженнями та коментарями щодо того, як вони оцінюють якість слухання, як вони почувалися під час слухання і як сприймали активне слухання з боку партнера.

– Як вам було слухати співрозмовника, коли той демонстрував активне слухання?

– Як вам було слухати співрозмовника, коли він не проявляв активного слухання?

– Які моменти були найбільш корисними під час вправи?

7. Оцінювання вправи: Оцінювання проходить в два «кола».

– У першому колі учасники по черзі висловлюють, що їм не сподобалося в вправі.

– У другому колі кожен учасник говорить про те, що йому найбільше сподобалося в процесі виконання вправи.

Тренер також бере участь в обговоренні та вирішує, чи варто зосередити увагу на певних аспектах, на які учасники звернули увагу під час вправи.

Питання для обговорення

1. Охарактеризуйте ключові навички психолога консультанта
2. Які три ключові аспекти активного слухання ви знаєте?
3. Основні принципи надання порад
4. Яких помилок слід уникати при постановці запитань?

5. Що таке конфронтація і коли вона використовується в процесі консультування?

Використана література

1. Булах І.С, Консультативна психологія: підручник / І.С Булах В.У.Кузьменко, Е.О.Помиткін [та ін.] : – Вінниця: ТОВ «Нілан-ЛТД», 2014. 482 с.

2. Васьківська С.В. Технологія консультування / Світлана Васьківська. К.: Главник, 2005. 96 с.

3. Основи консультативної психології. Аналіз сучасних концепцій: [методичні рекомендації для студентів педінститутів спеціальності “Практичний психолог у закладах народної освіти”] / Укл. О.Ф. Бондаренко. – К.: РНМК Міносвіти України, 1992. – 116с.

4. Основи психологічного консультування(лекційний курс): навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Практична психологія». Рекомендовано до друку Вченою радою факультету початкової освіти (Протокол №4 від 25 листопада 2011 року)/ уклад. Борис Андрійович Якимчук, Ірина Павлівна Якимчук.-Умань: ПП Жовтий О. О., 2013. 204 с.

5. Цимбалюк І.М. Психологічне консультування і корекція [навчальний посібник] К.: ВД «Професіонал», 2005. 656 с.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

Варіант 1

I. Тестові завдання

Оберіть правильний варіант:

1.1. Термін «консультація» походить від латинського *consultare*, що означає:

- а) «навчати», «ділитись досвідом».
- б) «радитися», «турбуватися».
- в) «мати наставника».
- г) «здійснювати психологічний супровід».

1.2. Ключові етичні принципи психологічного консультування:

а) принцип добровільності, принцип доброзичливого та безоцінкового ставлення, принцип конфіденційності, принцип визначення та уточнення проблеми, принцип надання поточної підтримки.

б) принцип добровільності, принцип доброзичливого та безоцінкового ставлення, принцип конфіденційності, принцип професійної вмотивованості, принцип діалогічності.

в) принцип добровільності, принцип доброзичливого та безоцінкового ставлення, принцип конфіденційності, принцип професійної вмотивованості, принцип визначення та уточнення проблеми.

г) принцип добровільності, принцип доброзичливого та безоцінкового ставлення, принцип конфіденційності, принцип професійної вмотивованості, принцип діалогічності.

1.3. Залежно від тривалості розрізняють такі форми консультування:

- а) разове, короткотермінове, середньотермінове, тривале.
- б) одноразове, багаторазове, довготривале.
- в) разове, тимчасове, періодичне, тривале.

г) разове, коротке, довготермінове.

II. Тестові завдання

Розмістіть у правильному порядку:

2.1. Модель структури консультативного процесу "п'ять кроків":

- а) збирання інформації для з'ясування суті проблеми;
- б) пошук альтернативних рішень та відповіді на питання: "Які ще варіанти вирішення існують?";
- в) узагальнення консультації та підбиття підсумків взаємодії.
- г) визначення бажаного результату та постановка запитання: "Якої мети Ви прагнете досягти?";

д) встановлення контакту та орієнтація клієнта на спільну роботу;

Відповідь: а) __; б) __; в) __; г) __; д) __

2.2. Етапи консультативного процесу:

- а) Вибір методів дослідження;
- б) Визначення гіпотез про причини даних явищ;
- в) Реалізація програми трансформації особистості;
- г) Вивчення практичного запиту;
- д) Формулювання психологічної проблеми;
- е) Формулювання психологічного діагнозу, прогнозування;
- є) Розробка рекомендацій, програми корекції або розвиваючої роботи;
- ж) Розробка системи контролю і самоконтролю клієнта за здійсненням власної програми самовдосконалення.

з) Діагностування;

Відповідь: а) __; б) __; в) __; г) __; д) __; е) __; є) __; ж) __; з) __.

III. Тестові завдання

Потребують короткої відповіді

3.1. Професійна деформація це _____ -

3.2. Головним завданням консультанта є _____

3.3. Основна мета психологічного консультування полягає в _____

IV. Теоретичне завдання

Потребує повної аргументованої відповіді з детальним поясненням

4.1. Поясніть, які функції виконує бесіда.

4.2. Охарактеризуйте особливості професійного спілкування консультанта з клієнтом.

Варіант 2

I. Тестові завдання

Позначте номер правильної відповіді:

1.1 Перенесення може бути:

- а) швидким і повільним;
- б) позитивним і негативним;
- в) активним і пасивним;
- г) прямим і зворотнім

1.2. В правилах ефективного формулювання запитань

зазначається, що запитання «Як?»:

- а) допомагають отримати фактичну інформацію;
- б) можуть викликати захисну реакцію;
- в) сприяють аналізу поведінки;

1.3. Що з перерахованого відноситься до прийомів активного слухання:

- а) вербалізація емоцій
- б) уточнення, переказ і повторення слів партнера
- в) вільне асоціювання
- г) подальший розвиток думок, пояснення слів
- д) пряме спонукання та непрямі команди
- е) інтерпретація

II. Тестові завдання

Розмістіть у правильному порядку:

2.1. Стратегія психологічного онлайн-консультування включає:

- а) Збір інформації та усвідомлення бажаного результату (пошук «задачі») (не рефлексивне слухання, уточнення, перефразування (переказ), віддзеркалення почуттів, резюмування).
- б) Узагальнення результатів взаємодії з клієнтом (вирішення «задачі») та вихід із контакту (резюмування).
- в) Встановлення контакту (техніки уточнення, перефразування (переказ))
- г) Аналіз гіпотез та пошук альтернативних рішень (подальше резюмування думок, конфронтація, інтерпретація, інформування).

Відповідь: а) __; б) __; в) __; г) __ .

2.2. Алгоритм проведення психологічного консультування

- а) переформулювання проблеми
- б) вербалізація
- в) динамічний контакт
- г) встановлення контакту
- д) формування реєстру рішень
- е) закріплення мотивації
- є) емоційна підтримка і виявлення позитивних аспектів ситуації
- ж) вибір оптимального рішення
- з) завершення консультування

Відповідь: а) __; б) __; в) __; г) __; д) __; е) __; є) __; ж) __; з) __ .

III. Тестові завдання

Потребують короткої відповіді

3.1. Назвіть типи позицій психолога - консультанта: _____

3.2. Некерована бесіда, це _____

3.3. Активне слухання, це _____

IV. Теоретичне завдання

Потребує повної аргументованої відповіді з детальним поясненням

4.1. Назвіть типові помилки, які можуть виникати в процесі консультативної бесіди.

4.2. Поясніть, чим відрізняються рефлексивне та нерефлексивне слухання.

Рекомендована література

Основна

1. Айві А. Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування: сприяння розвитку клієнта / Айві Ален. К.: Сфера, 1998. 342с.
2. Базика Є.Л. «Кризова психологія»: конспект лекцій для студентів першого (бакалавр.) рівня вищої освіти, спец. 053 «Психологія» /уклад.; Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова, Ф-т психології та соціальної роботи. Одеса : ОНУ, 2024. 65 с.
3. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості: [навч. посібник]. Харків: Фоліо, 1996. 237 с.
4. Булах І.С. Консультативна психологія: підручник /, І.С. Булах В.У.Кузьменко, Е.О.Помиткін [та ін.] : Вінниця: ТОВ «Нілан-ЛТД», 2014. 482 с.
5. Васьківська С.В. Технологія консультування. К.: Главник, 2005. 96 с.
6. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: [навчальний посібник] / Світлана Васьківська. К.: Четверта хвиля, 2004. 256 с.
7. Магдисюк Л. І. Основи психологічного консультування : навч. посіб. / Людмила Іванівна Магдисюк, Раїса Петрівна Федоренко. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 360 с.
8. Основи психологічного консультування(лекційний курс): навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Практична психологія». / уклад. Борис Андрійович Якимчук, Ірина Павлівна Якимчук.-Умань: ПП Жовтий О. О., 2013. 204 с.
9. Основи консультативної психології. Аналіз сучасних концепцій: [методичні рекомендації для студентів педінститутів спеціальності «Практичний психолог у закладах народної освіти»] / Укл. О.Ф. Бондаренко. – К.: РНМК Міносвіти України, 1992. 116 с.

10. Хомич Г.О. Основи психологічного консультування: [навч. посібник] / Г. О. Хомич, Р. М. Ткач К.: МАУП, 2004. 152 с.
11. Цимбалюк І. М. Психологічно консультування та корекція. К.: ВД «Професіонал», 2007.-544 с.
12. C.Stryker S. Principles and Practices of Professional Consulting. Government Institutes. 2011. 190 p.
13. Druckman D., Theory to Practice: Reflections on a Consulting Life. Negotiation and Conflict Management Research V. 13(2), P. 163-179. doi: <https://doi.org/10.34891/3dvk-f702>
14. May R. Art of Counseling Gardner. Pr; Revised, Subsequent edition. 2011. 256 p.

Додаткова

1. Анєнкова І. П., Байдан М. А., Русова В. М. Психологічне консультування: навч. посіб. Київ: Каравела, 2018.
2. Антонова-Турченко О. Г. Від конфлікту до взаєморозуміння. Київ: Ін-т психології, 2020. 36 с.
3. Главацька О.Л. Основи психологічного консультування особистості: навч. посіб. Київ: Каравела, 2018.
4. Горностай П.П. Теорія і практика психологічного консультування / Горностай П.П., Васьковская С.В. – К., 1995. – 128с.
5. Кокун О.М., Агаєв Н.А., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Корня Л.В. Психологічна оцінка суїцидального ризику у військовослужбовців. Методичний посібник. Київ : НДЦ ГП ЗСУ, 2019. 206 с.
6. Кузікова С.Б. Теорія і практика вікової психокорекції: [навч. посібник] / Кузікова С.Б. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2003. – 400с.
7. Олійник А. Психопрофілактична робота з релігійної протидії суїцидальності у середовищі студентської молоді / *Вісник Львівського університету*. Серія психологічні науки. 2019. Випуск 4. С. 47-54.
8. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. Том 2 / Загальна редакція: Л. Царенко. Київ, 2018. 240 с.

9. Панок В., Титаренко Т., Чепелева Н. Основи практичної психології: підручник. Київ : Либідь, 2019. 536 с.

10. Перша психологічна допомога в гострих стресових ситуаціях: навч.-практич. посіб. / за заг. ред. д-ра юрид. наук, проф. О.А. Моргунов ; [О.І. Федоренко та ін.] ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків : ХНУВС, 2022. 84 с.

11. Психологія екстремальності та психопрофілактика психічної травми й суїцидальних намірів: навч.-метод. посіб. / Л. І. Магдисюк та ін. Луцьк: Вежа Друк, 2021. 236 с.

12. Синишина В. М. Психологічна допомога при впливі екстремальних чинників на життєдіяльність особистості // Матеріали XIV Міжнародної науковопрактичної конференції «Сучасні проблеми екологічної психології: життєве середовище особистості у психологічному вимірі» (18-19 травня 2018 року, Київ) 47 / за ред. Ю.М. Швалба. Київ : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2018. С.109-113.

13. Соціально-психологічні технології відновлення особистості після травматичних подій : практичний посібник / [Т. М. Титаренко, М. С. Дворник, В. О. Климчук та ін.] ; за наук. ред. Т. М. Титаренко / Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2019. 220 с.

14. Техніки арт-терапії в роботі кризового психолога з цивільним населенням в умовах війни: навч.-метод. посіб. Г. Красіна, К. Гавриловська, Н. Гурець [та ін.]. Харків. Видавець ФОП Захаренко В.В. 2023. 106 с.

15. Яценко Т. Психологічні основи групової психокорекції [навчальний посібник] / Яценко Т.. К.: Либідь, 1996. – 264 с.

Інформаційні ресурси:

1. Міністерство освіти і науки України: офіційний сайт. URL : <http://www.mon.gov.ua>

2. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського : офіційний сайт URL : <http://www.nbuv.gov.ua/>

3. Одеська національна наукова бібліотека : офіційний сайт. URL : <http://odnb.odessa.ua/>.

4. Бібліотека Університету Ушинського : офіційний сайт. URL : <https://library.pdpu.edu.ua/>

Електронне навчальне видання комбінованого використання
Можна використовувати в локальному та мережному режимі

Красін Сергій Анатолійович
Красіна Ганна Валеріївна
Кондрацька Лариса Вікторівна
Штриголь Діана Вячеславівна

ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ (ПРИНЦИПИ, ОСОБЛИВОСТІ, РІЗНОВИДИ)

Методичні рекомендації
для слухачів циклу спеціалізації за спеціальністю
«Клінічна психологія» для осіб з вищою немедичною освітою,
які працюють в сфері охорони здоров'я

В авторській редакції

Підписано до розміщення 25.06.2025. Гарнітура Times New Roman.
Ум. друк. арк. 3,08. Обсяг. 0,517 Мб. Зам. № 242/25.

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 61022,
м. Харків, майдан Свободи, 4.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3367 від 13.01.2009
Видавництво ХНУ імені В. Н. Каразіна