



КОНСУЛЬТАТИВНА
ПСИХОЛОГІЯ

Міністерство освіти і науки України
Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова¹
Інститут соціології, психології та соціальних комунікацій

КОНСУЛЬТАТИВНА ПСИХОЛОГІЯ
ПІДРУЧНИК

Вінниця – 2014
Видавництво «Нілан-ЛТД»

УДК 159.9 (075.8) к 65
ББК 88
К 64

*Рекомендовано до друку Вченою Радою
Національного педагогічного університету імені М.П.Драгоманова
(протокол № 13 від 26.06.2014 року)*

Рецензенти:

І.Д. Бех, дійсний член НАПН України, доктор психологічних наук, професор;

В.М. Чернобровкін, доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри психології Луганського національного університету імені Тараса Шевченка;

О.І. Бондарчук, доктор психологічних наук, професор кафедри психології управління ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАН України

Консультативна психологія: підручник / І.С. Булах,
К 64 В.У. Кузьменко, Е.О. Помиткін [та ін.] : – Вінниця: ТОВ «Нілан-ЛТД», 2014. - 484 с.

ISBN 978-617-7121-67-0

Підручник «Консультативна психологія» побудований відповідно до діючої інноваційної програми курсу «Консультативна психологія», що познайомить майбутніх психологів зі спеціалізації «психолог-консультант» з предметом, метою та завданнями цієї дисципліни. Автори підручника намагалися широко охопити найсучасніші питання психологічного консультування, які пов'язані зі специфікою та структурою консультативної діяльності психолога, віково-психологічними аспектами консультування, психодіагностикою в процесі консультативної взаємодії, психотехнологією консультування клієнтів зі специфічними проблемами, питаннями побудови консультативної взаємодії у різних сферах професійної діяльності та з найважливішими аспектами сімейного психоконсультування.

Підручник призначений для студентів психологічних спеціальностей, особливо може бути корисним майбутнім психологам-консультантам, психотерапевтам та широкому колу спеціалістів у галузі гуманітарних наук (соціальним педагогам, медичним працівникам, соціологам).

УДК 159.9 (075.8) к 65
ББК 88

ISBN 978-617-7121-67-0

© Автори, 2014
© ТОВ «Нілан-ЛТД», 2014

Авторами підручника «Консультативна психологія» є: доктор психологічних наук, професор І.С. Булах (Розділ I), доктор психологічних наук, професор І.М. Бушай (Розділ III, підрозділ 4; Розділ IV, підрозділ 2, 5), доктор психологічних наук, професор В.У. Кузьменко (Розділ V, підрозділ 1, 4, 5, 6), доктор психологічних наук, професор Е.О. Помиткін (Розділ II, підрозділ 6), доктор психологічних наук, доцент Л.В. Помиткіна (Розділ IV), кандидат психологічних наук, доцент Ю.А. Алексєєва (Розділ II, підрозділ 4; Розділ VI, підрозділ 3), кандидат психологічних наук, доцент Н.І. Бігун (Розділ VI, підрозділ 1), кандидат психологічних наук, доцент В.В. Волошина (Розділ II підрозділ 5; Розділ III, підрозділ 5; Розділ V, підрозділ 2, 3, 7), кандидат психологічних наук, доцент О.В. Гоголь (Розділ III, підрозділ 1, 2, 3), кандидат психологічних наук, доцент Ю.М. Капшур (Розділ VIII), кандидат психологічних наук, доцент І.М. Ревякіна (Розділ VI, підрозділ 4; Розділ VII, підрозділ 4), кандидат психологічних наук, доцент Л.М. Рось (Розділ II, підрозділ 3; Розділ VI, підрозділ 6), кандидат психологічних наук, доцент Г.В. Смольникова (Розділ VII, підрозділ 1, 5), кандидат психологічних наук Р.М. Ткач (Розділ II, підрозділ 2), кандидат психологічних наук, професор Г.О. Хомич (Розділ II, підрозділ 1, Розділ VII, підрозділ 7; Розділ IX), старший викладач Л.В. Лупійко (Розділ VII, підрозділ 2), викладач Д.М. Співак (Розділ VII, підрозділ 3; 6).

Розділ VII

7.1. Психоконсультавання в соціальній сфері

В останні роки в Україні активно розвивається соціальна робота, основною метою якої є надання допомоги окремим людям, сім'ям, групам у реалізації їхніх соціальних прав, компенсації фізичних, психічних, інтелектуальних та інших недоліків, що перешкоджають повноцінному функціонуванню.

Соціальна робота містить у собі такі аспекти:

1. Надання допомоги окремій людині або групі осіб, які опинилися у складній життєвій ситуації, шляхом підтримки, консультавання, реабілітації, використання інших видів соціальних послуг.
2. Актуалізацію потенціалу самопомоги осіб, які опинилися у складних життєвих ситуаціях.

Психологічне консультавання населення – новий вид практичної діяльності вітчизняних психологів у соціальній сфері поки, на жаль, воно розвивається в досить скромних масштабах, хоча в багатьох закордонних країнах Європи, Америки, Азії вже багато років функціонує мережа муніципальних, міських, районних (комунальних), місцевих психологічних консультацій, що дають значний практичний ефект. У нашій країні функціонують пункти соціально-психологічної допомоги, центри для дітей з особливими потребами, реабілітаційні та психологічні центри, кабінети наркологічного та психологічного консультавання, кабінети психотерапевтичної допомоги.

Одним із основних принципів діяльності психологів у соціальній сфері є: «не судити, не критикувати й навіть не дивуватися», а допомогти клієнтові самостійно прийти до правильного рішення. Всі втручання, що відбуваються у процесі психологічного консультавання мають супроводжуватися почуттям турботи й підтримки. Ніколи метою консультавання не ставиться читання нотацій або «виправлення життя» іншої людини. Воно полягає в

тому, щоб допомогти клієнтові відшукати свій власний шлях у вирішенні життєвих проблем. Отже консультант виступає в якості «супроводжуючого», а не як людина, що краще пристосована до життя, у порівнянні з клієнтом.

Особливості консультування в даній сфері можна продемонструвати, проаналізувавши одну з його форм – консультування з проблем вікової психології. Спочатку в сферу його діяльності входили переважно діти з відхиленнями в розвитку, а головним завданням була допомога в соціальній адаптації дітей з тими або іншими формами патології. Поступово сфера консультативної практики стала значно розширюватися за рахунок включення психологічних проблем, не пов'язаних із патологією: високої тривожності дитини, порушень міжособистісних взаємин, труднощів у навчанні, сімейному вихованні тощо.

У наш час основними показаннями для психологічної допомоги дітям називають: виникнення кризової життєвої ситуації (розпад сім'ї, госпіталізація, неуспішність у школі тощо) і грубий або стійкий розлад поведінки (страхи, бійки, крадіжки, брехливість тощо).

Загальними завданнями консультування цього типу є:

- своєчасне первинне виявлення дітей з різними відхиленнями та порушеннями розвитку й направлення їх у психолого-медико-педагогічні консультації;
- попередження вторинних психологічних ускладнень у дітей з ослабленим соматичним або нервово-психічним здоров'ям, рекомендації з психогігієни та психопрофілактики (разом з дитячими патопсихологами й лікарями);
- складання рекомендацій щодо психолого-педагогічної корекції труднощів шкільного навчання для вчителів, батьків й інших осіб;
- складання рекомендацій щодо виховання дітей у сім'ї (спільно з фахівцями з сімейної психотерапії);
- проведення корекційної роботи у спеціальних групах при консультації з дітьми та їх батьками.

Сьогодні найбільш актуальними проблемами, з якими стикаються психологи-консультанти в соціальній сфері, є: надання психологічної підтримки багатодітним і прийомним сім'ям, неблагополучним сім'ям (наркоманів, алкоголіків та ін.), безпритульним дітям, безробітним громадянам, змушеним мігрантам, людям, які перебувають у кризових ситуаціях (втрати або погрози втрати близьких людей, родичів, роботи; ВІЛ інфікованих; жертв насильства).

Психологи-консультанти постійно стикаються з тим, що у клієнтів, які перебувають в кризовій життєвій ситуації, на перше місце виходять відчуття й емоції негативного характеру («Мені погано»). Пригніченість, страх, почуття провини, образи, злість, безпорадність, безнадійність, самотність – ось далеко не повний перелік емоцій і переживань таких клієнтів. Багато почуттів незвичні для них («Я не знаю, що зі мною»). Деякі почуття в суспільстві вважаються неприпустимими (наприклад, злість).

У результаті людина відчуває себе «ненормальною» та ізольованою від суспільства, оскільки вона не може розповісти про свої відчуття оточуючим людям і це ще більше заглиблює її у кризовий стан. При аналізі поведінки клієнта психологу-консультанту необхідно враховувати, як він сприймає й інтерпретує свої уявлення про навколишній світ, як оцінює свій соціальний статус. В. Франкл підкреслював, що людині не так важливо, що з нею трапилося, набагато важливішим є її ставлення до цієї події. Психолог має допомогти клієнтові знайти зміст і ціль життя, зрозуміти, як людина конструює свій світ. При цьому особливе місце займає формування уявлень особистості про своє майбутнє. Необхідно показати клієнтові, як середовище впливає на характер його сприйняття світу й подальшу мотивацію поведінки. Важливо визначити основні особливості його когнітивного стилю, що обумовлений багато в чому внутрішнім світом клієнта. Цей світ заснований на відповідних формах сприйняття й механізмах адаптації, наявних у людини стереотипів, характером і рівнем одержуваної нею інформації,

соціокультурними нормами, які властиві людині й визначені оточуючим середовищем.

М. Річмонд запропонував метод індивідуальної роботи в соціальній сфері (кейсворк). Основними елементами методу є:

- 1) встановлення первинної комунікації (емоційний та інтелектуальний контакт) із клієнтом;
- 2) вивчення й аналіз проблемної ситуації;
- 3) визначення цілей і завдань спільної роботи;
- 4) зміна взаємин індивідуума з соціальним оточенням або самим собою;
- 5) оцінка прогресу й результату спільної роботи.

Виділяють такі «стадії інтерв'ю» психологічного консультування в соціальній сфері:

- структурування, досягнення взаєморозуміння («Добрий день!»);
- збір інформації про проблему («У чому проблема?»);
- усвідомлення бажаного результату («Чого Ви хочете домогтися?»);
- вироблення альтернативних рішень («Що ще ми можемо зробити?»);
- узагальнення попередніх етапів, перехід від навчання до дії («Ви будете робити це?»).

Щоб зрозуміти, які заходи має застосувати консультант на початку бесіди, треба уявити себе на місці людини, яка звернулася за соціально-психологічною допомогою. Для її стану характерні наступні ознаки:

- змішані почуття, головним чином негативного характеру;
- відсутність уявлень про те, з чого почати розмову в силу складності психологічної проблеми;
- невпевненість у тому, що психолог зможе їй допомогти;
- потреба в гарантії анонімності й конфіденційності;
- відсутність уявлень про професійну психологічну допомогу;
- прагнення займати пасивну позицію (позицію об'єкта).

У процесі консультування має відбутися перехід від первинного запиту (заявленої клієнтом проблеми) до його підтексту (не усвідомлюваної

клієнтом проблеми), тобто від первісного бачення ситуації до більш глибокого її розуміння. Перший запит клієнта (наприклад, безробітного, змушеного мігранта) найчастіше є якимсь поверхневим поглядом на ситуацію, за яким ховаються більш актуальні проблеми й мотиви клієнта. Це не означає, що клієнт спеціально щось приховує від консультанта, часто він сам не усвідомлює глибинних мотивів власного запиту, дійсних джерел своєї проблеми (ситуації).

Часто клієнт (наприклад, безробітний чи інвалід), приходячи на консультацію, говорить про інших людей – учасників ситуації. Завдання ж консультанта – спонукати його більше говорити про себе й свою участь у ситуації. Це можна зробити за допомогою питань: «Що?» й «Як?» замість питань «Чому?» й «Навіщо?». Говорячи про себе, клієнт використовує оцінки, які найчастіше є «зовнішніми», тобто висловленими іншими людьми, а іноді навіть нав'язаними ними. Насамперед, до зовнішніх оцінок належать негативні оцінки клієнта, його якостей, способу життя. До цих оцінок можна віднести як думки найближчого оточення, так і думки фахівців. Завдання консультанта – спонукати клієнта до висловлення власного погляду на себе, свої дії, думки, почуття і в такий спосіб перенести акцент на самооцінку. Слова «повинен», «треба», «можна», «не можна» та інші стосуються до модальності обов'язку, що зазвичай не є продуктивним у психологічному консультуванні, оскільки психологічна допомога заснована на усвідомленні та реалізації власних мотивів і бажань. Тому завдання консультанта в соціальній сфері – частіше задавати питання в модальності потреб: «Що Вам хотілося б?», «Дійсно це те, що Вам потрібно?», «Що Вас приваблює в цьому?», «Що Ви вважаєте важливим саме для себе?» тощо. Важливо щоб клієнт переконався, що психолог розуміє й приймає його як особистість.

Д. Джонсон визначив невербальні сигнали, що виражають теплоту й холодність консультанта коли він спілкується з клієнтом, який потребує соціальної допомоги. Кожен психолог може навчитися діяти таким чином, щоб клієнти сприймали його «теплою» людиною, але ці почуття мають бути

реальними, справжніми. Невербальні сигнали теплоти й холодності презентовані в таблиці 7.1.

Таблиця 7.1

Прояви невербальних сигналів теплоти й холодності

Невербальний сигнал	Теплота	Холодність
1. Тон голосу	М'який	Суворий
2. Вираз обличчя	Усміхнене, зацікавлене	Безпристрасне, хмуре, незацікавлене
3. Поза	Схиляється до партнера, розслаблена	Відхиляється від партнера, напружена
4. Контакт очей	Дивиться в очі партнера	Уникає дивитися в очі
5. Дотик	М'яко торкається до партнера	Уникає торкатися партнера
6. Жести	Відкриті, привітні	Закриті, обороняючи
7.Просторове розташування	Близько до партнера	Далеко від партнера

Результати психологічної допомоги в соціальній сфері:

- Клієнт переходить зі стану «роздробленості» (внутрішнього безладдя) до відчуття цілісності (інтеграції, внутрішнього порядку, упевненості в собі).
- Замість відчуття безвихідності з'являється бачення перспективи.
- Клієнт починає брати на себе відповідальність за своє життя й за свої взаємини з оточуючими людьми.
- Клієнт починає усвідомлювати свої мотиви й бажання. Це мотивує його до активних дій стосовно свого життя.
- Клієнт виходить зі стану ізолюваності від інших людей, у яке помістив себе сам. Тепер він бачить сенс у спілкуванні з оточуючими й шукає з ними контактів.

Розглянемо більш конкретні приклади організації психологічного консультування в соціальній сфері.

Психологічне консультування безробітних громадян проводиться в центрах зайнятості. Існує певний перелік проблем, з якими їм радять звернутися до психолога-консультанта:

- 1) неприйняття статусу безробітного («чому я?»);
- 2) потреба в підтримці, співчутті;
- 3) неадекватна самооцінка, невпевненість у власних силах;
- 4) запит на зняття напруги й саморегуляцію;
- 5) конфліктна поведінка під час прийому;
- 6) професійне самовизначення;
- 7) розбіжність запитуваної професії зі спеціальністю, зазначеною в дипломі;
- 8) вибір профілю перенавчання;
- 9) питання професійного становлення, кар'єри.

Зазвичай безробітні перебувають у стані депресії зі зниженою активністю поведінки, песимістичним настроєм і поганим самопочуттям. Вони зазнають певних труднощів у спілкуванні як з близькими людьми й знайомими, так і з потенційними роботодавцями. Консультант допомагає їм вибрати один з напрямків професійної діяльності, що найбільше відповідає бажанням і схильностям клієнта: «людина – природа», «людина – техніка», «людина – художній образ», «людина – людина».

Індивідуальна психологічна консультація проводиться, якщо, на думку психолога, щось заважає клієнтові прийняти рішення. Це або зовнішні фактори, про які клієнт чомусь умовчує, або особливості його характеру (тривожність, невпевненість, нерішучість тощо), що виявляється шляхом особистісної діагностики за допомогою використання різних методів. З метою активізації висловлень клієнта психолог використовує різні питання. Наприклад: «Я хотів би дізнатися, де Ви працювали раніше?» (рефлексивна форма й відкрите питання). «Скажіть, будь ласка, Ви раніше працювали в школі?» (спонукальна форма й певне закрите питання). «Я зрозумів, що Ви десь працювали?» (рефлексивна форма й невизначене закрите питання). «Ви зараз працюєте або...» (альтернативне закрите питання й незакінчене

речення). Як приклад можна навести різні формулювання подібного (за змістом) запитання: «Що вас турбує?» «Вас турбує ваш стан?» «Вас щось турбує?» «Розкажіть про ваше занепокоєння». «Давайте поговоримо про Ваше занепокоєння». «Я хотів би довідатися про Ваше занепокоєння». «Отже, Вас турбує...». Або: «Як Ви ставилися до оточуючих людей у цій ситуації?» «Яким Ви відчували (бачили) світ у цей момент?» «Як змінилося Ваше ставлення до світу після цього?» «Як можна було б назвати те, що Ви відчуваєте?»

Психологічна підтримка особливо важлива в тих регіонах, де дуже мало або практично відсутні вакансії для безробітних жінок. Вона дозволяє зупинити особистісну дезінтеграцію, допомогти людям повірити у себе.

Організація психологічної допомоги ВІЛ-інфікованим, обтяженим наркоманією. Як правило, у період першої зустрічі під час консультування, будучи шокованими звісткою про ВІЛ–позитивний статус, люди не запам'ятовують рекомендацій спеціалістів: «Я був у такому стані, що нічого не чув, сталося повне запаморочення. Коли я повернувся додому і спробував зосередитися, вирішити, що робити, я не зміг нічого пригадати з того, що казав лікар». Тому на першій зустрічі після тестового консультування важливими є наступні завдання:

- встановлення з клієнтом доброзичливих та довірливих стосунків;
- планування наступного візиту в найближчий час;
- надання клієнту інформації (найкраще в письмовому вигляді) відносно того, як можна зв'язатися з консультантом; телефони служб, які працюють з ВІЛ-інфікованими, в тому числі громадських організацій, груп самопомоги, телефони служб довіри тощо;
- надання можливості висловити свої почуття.

У зв'язку з тим, що більшість людей реагують на повідомлення про факт інфікування шоком, неприйняттям, запереченням, страхом, – основною метою консультативної роботи на цьому етапі є забезпечення інтенсивної

безперервної системи підтримки впродовж тривалого періоду до виникнення у людини ознак адаптації до захворювання.

Типові психологічні переживання, які спостерігаються у ВІЛ-інфікованих:

- очікування смерті в найближчий період часу, страх смерті в муках та самотності, страх зараження близьких;
- тривога щодо прогнозу хвороби та її перебігу, очікування її негативних наслідків найближчим часом, сумніви щодо доступності ефективного лікування;
- неможливість змінити обставини та наслідки ВІЛ-інфікування;
- імовірність розголошення діагнозу при різних медичних обстеженнях, очікування реакції відсторонення з боку оточуючих;
- необхідність «давати звіт» про своє інтимне життя та обмеженість в ньому;
- імовірне руйнування родинних стосунків та неможливість створення нової родини, високий ризик народження хворих на СНІД дітей;
- відчуття втрати надії та планів на майбутнє, ізольоване положення в суспільстві;
- очікування фінансової нестабільності, втрати роботи;
- відчуття фізичної непривабливості;
- смуток від тих втрат, які вже відбулися, і тих, які очікуються;
- почуття провини по відношенню до людей, які могли бути ним (нею) заражені.

Індивідуальні психологічні переживання ВІЛ-інфікованих зумовлюють зміст і форми консультативної роботи на цей період, а саме – інформування пацієнтів про захворювання (його симптоми, перебіг, стадію, можливі ускладнення та обмеження саме у нього; способи за допомогою яких можливо зменшити реальну шкоду від захворювання, профілактичні заходи).

Завданнями психологічної підтримки у цьому разі є:

- надання емоційної підтримки та забезпечення зв'язку з «ресурсами» (родиною, друзями, групами самопомоги, при необхідності з спеціалістами);
- допомога у побудові особистого плану дій щодо лікування, залучення родини та інших близьких до допомоги у вирішенні проблем ВІЛ-інфікованого;
- сприяння в конструктивному та безперервному вияві та обміркуванні почуттів, спрямованих до просування ВІЛ-інфікованого у напрямку «прийняття хвороби»;
- продовження роботи з актуальними для клієнта проблемами, сприяння в започаткуванні та підтримці позитивних змін у його самосприйнятті та поведінці.

За умов психологічної підтримки, при доступності соціальної і медичної допомоги ВІЛ-інфікована людина здатна прийняти обмеження, що накладає хвороба, сформувані нове позитивне ставлення до самої себе, поновити колись припинені зв'язки з іншими людьми, конструктивно приймати участь у діяльності, пов'язаній з ВІЛ-статусом.

Отже, психологічне консультування в соціальній сфері — новий вид практичної діяльності вітчизняних психологів. Психолог-консультант сприяє соціальній адаптації особистості, надає допомогу в соціальній реабілітації всім хто її потребує.