

СПЕЦИФІКА ВИКОРИСТАННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ТЕХНІК У ПРОЦЕСІ КОНСУЛЬТУВАННЯ

У статті обґрунтовується залежність вибору психологічних технік від індивідуальних особливостей партнерів консультативної взаємодії, аналізується методологія застосування універсальних психотехнік у процесі кризового консультування.

Ключові слова: консультативна взаємодія, кризове консультування, психотехніки, універсальні техніки, мікротехніки, прийоми консультативного контакту, індивідуальні властивості консультанта, індивідуальні властивості клієнта.

Постановка проблеми. У сучасних умовах у нашій державі спостерігається не лише загострення економічної, політичної, ідеологічної, але й психологічної кризи. Відбувається посилення негативного емоційного навантаження на людей у зв'язку з різними непередбачуваними змінами, які руйнують теперішні життєві реалії особистості, а також деякою мірою згортають накреслені нею перспективи на майбутнє. Багатьох людей такі різкі зміни в житті призводять до нестійкої і навіть негативної психологічної діяльності – дезадаптації. До того ж психологічна криза "підживлюється" психогенними емоційними переживаннями людей з приводу нестабільного стану на Донбасі. Все вище зазначене на сьогодні актуалізує відповідальну діяльність психолога-консультанта, який має надавати психологічну допомогу людям, які гостро переживають соціальні негаразди в нашій країні. При цьому значущості в психологічній допомозі людям важливо надавати специфіці консультативної взаємодії у процесі кризового консультування.

Отже, **метою статті** є теоретичний аналіз і методичне обґрунтування вибору та використання психологом-консультантом психотехнік, які необхідно застосовувати у процесі кризового консультування клієнта.

Результати теоретичного дослідження. Вибір методу консультативного впливу залежить від особливостей особистості клієнта та особистості психолога. На думку Р. Мея, метод визначається особливостями як клієнта, так і психолога. Результативність консультативних взаємодій зростає тоді, коли застосовані техніки відповідають визначеним завданням та існуючим соціально-психологічним умовам, особливо індивідуально-психологічним властивостям партнерів із обох сторін у консультативних взаєминах [4].

Як стверджують Ф. Бурнард, Р. Мей, С.В. Петрушин та ін., у першу чергу, вибір методу залежить від індивідуальних властивостей клієнта. Так, якщо у клієнта простежуються ненаситна жага уваги до себе, спрямованість бурхливої фантазії на прикрашення своєї особи, театралізованість, позування та високі домагання стосовно своїх успіхів у будь-якій діяльності, що свідчить про невротичний егоцентризм або істеричний тип особистості, то в такому разі найконструктивнішими будуть техніки сугестії. У випадку, якщо у клієнта помітні вегетативні порушення, пов'язані з функціональними станами організму (збудливість, зниження працездатності або стресостійкості, нерегульованість поведінки), то допомагатимуть техніки аутогенного тренування. У разі, якщо клієнт скаржиться на життєві складнощі, нездатність їх осмислити, ретельно проаналізувати, невміння також обмірковувати нові особистісні позиції, то йому можуть допомогти техніки раціональної терапії. Тим, у кого виявляється постійна тривога, боязкість, нерішучість, сором'язливість, невпевненість у собі можна пропонувати техніки поведінкової терапії. Для клієнтів, які мають досить складні характерологічні якості (дріб'язковість, причепливість, дитячий педантизм, виражену амбівалентність почуттів, замкнутість, агресивність і т. ін.), найкращими стануть техніки гештальттерапії та психодрама.

По-друге, консультант обов'язково, визначаючи завдання взаємодії, осмислює змістовний бік психологічної проблеми клієнта. Важливо враховувати не лише індивідуально-психологічні властивості клієнта, але й відпрацювати зміст життєвої кризи, а саме з якими конкретними переживаннями вона пов'язана – раціонального чи почуттєвого рівня. Так, якщо у клієнта в процесі переживання життєвої кризи виникають гострі обставини в сім'ї (конфліктні взаємини з дружиною, дітьми) та у професійній діяльності (неузгоджені стосунки з колегами, адміністрацією), то це потребує конкретизації змісту реальної проблеми, щоб її якомога швидше розв'язати для клієнта. Консультанту в такому випадку найліпше буде вирішувати життєву кризу клієнта, покладаючись на техніки когнітивно-біхевіоральної терапії. Клієнт, у якого життєва криза пов'язана з сексуальними проблемами, потребує особливої уваги щодо вивчення симптоматики дитячих комплексів, гострих психологічних травм у дитинстві, механізмів психологічного захисту. Консультант при вирішенні такої проблеми має бути зорієнтований на психоаналітичні техніки. Якщо ж клієнта емоційно й ціннісно енергетизує життєва проблема повсякчас – вона є для нього актуальною, психотравмуючою, дезадаптивною і він постійно в розмовах з оточуючими її наголошує, виявляючи тривожність, схвильованість, роздратованість та інші негативні форми емоцій, – то консультант має враховувати такі умови і діяти за принципом "тут і тепер", звертаючись до технік гештальттерапії.

По-третє, важливо, щоб і консультант, працюючи з клієнтом, враховував власні індивідуально-психологічні властивості та можливості, які сприятимуть ефективності їх консультативного діалогу. Існують випадки, коли клієнт зовсім "не вписується" в особистісний простір психолога-консультанта. Останній починає "насилувати" себе, придушуючи негативні морально-етичні почуття, які виникають у нього в процесі консультативної взаємодії. Такий спосіб контакту не прийнятний і не принесе позитивних зрушень ні клієнту, ні консультанту. За таких умов треба зорієнтувати клієнта на роботу з іншим спеціалістом [2, 4, 5].

Водночас необхідно зважати і на той факт, що психолог-консультант, отримуючи загально-професійну підготовку, є націленим на концепцію та наукові положення певного наукового підходу, який йому найбільше імponує. Найчастіше паралельно консультант отримує допоміжні професійні знання за контекстом інших наукових підходів, закінчивши спеціальні курси чи засвоївши навчальні програми, маючи певні дипломи або сертифікати. Хоча при цьому кожний консультант у процесі практичної діяльності може все ж таки надавати перевагу обраному ним підходу і тим методам, які використовуються ним у межах професійної допомоги клієнтам. Але ніколи професіональний психолог-консультант не має виявляти ригідність відповідно до використання певного методу. Якщо основний метод не є ефективним при вирішенні кризи клієнта, важливо звернутися до допоміжного арсеналу методів і технік з інших наукових шкіл [1].

Аналіз методів і технік консультування, якими користуються психологи різноманітних наукових шкіл, показав, що досить універсальною є техніка уваги до клієнта. В основі цієї техніки завжди знаходяться три аспекти – візуальний, вербальний та тактильний контакти.

Консультант, за науковою позицією П.Г. Глассера, С.Ф. Файн, має створити необхідні умови у процесі взаємодії для візуального контакту з клієнтом. Останній завжди повинен бачити очі консультанта, щоб упевнитися у прихильності, небайдужості, включеності, ширості, зацікавленості свого співрозмовника. Це основа, на якій виникає довіра того, хто потребує психологічної допомоги. Без довіри ніяких психологічних зрушень не відбуватиметься. Консультант, у свою чергу, також підтримує візуальний контакт, рефлексуючи міміку обличчя, вираз очей, колір шкіри на обличчі, зміну емоційних станів (посміхається, стає сумним, стривожений, обуреним тощо). Постійний візуальний контакт може бути досить виснажливим, а тому, якщо консультант щось пояснює чи здійснює обговорення певних нюансів проблеми, можна опускати очі, подивитися вбік чи поверх голови. Якщо клієнт повертається до повідомлень про себе, контакт очей відновлюється. При цьому необхідно знати, що такий контакт має бути доброзичливим, невимушеним, безоцінним, зацікавленим і осмисленим.

Вербальний контакт найчастіше пов'язаний не лише зі змістом і логікою вербального повідомлення клієнта, але й із інтонацією голосу. Передбачається, що тон голосу консультанта має нести тепло, душевність, небайдужість, щирість в емоційних проявах. Щоб особистісний простір клієнта "відкрився", і він почав довіряти психологу, важливо звернути увагу на інтонацію голосу, яка має бути рівною, спокійною, привітною без надмірності, нефальшивою і відкритою до іншого [7].

Як доводить Т.М. Титаренко, важливими умовами входження консультанта в особистісний простір клієнта, а також індикаторами побудови довіри в консультативному діапазоні є поза та відстань, на якій знаходяться консультант і клієнт. Дійсно, техніка уваги до клієнта визначається позою консультанта під час взаємодії. Вона може вказувати на задоволення від контакту і визначати байдужість, демонструвати зацікавленість і показувати втому. З одним клієнтом консультант почувається розслабленим, з іншим – стримано, зібрано, штучно [6].

Необхідно час від часу консультантові порівнювати власні пози у процесі взаємодії з різними клієнтами. Порівняння поз дасть змогу психологу інтроспективно побачити власні можливості невербальних засобів контакту з клієнтом та якості своєї уваги до клієнта. Досить значущим невербальним засобом контакту психолога є відстань між учасниками консультативної взаємодії. Важливо, щоб консультант заздалегідь передбачив те місце в кабінеті, яке буде займати клієнт. Правильним буде, якщо клієнт буде сидіти обличчям до дверей чи до вікна, супроти психолога чи трохи зміщено вліво або вправо. Консультант має уточнити про зручність і комфортність місця та відстані між ними.

Третім аспектом техніки уваги до клієнта можна назвати тактильний контакт. Установлення такого контакту залежить від особливостей переживання клієнтом кризової ситуації, від того, на якій стадії та мірі опанування себе у кризових умовах він перебуває, як конкретно реагує (тривожно-сенситивно, роздратовано-гнівно, лабільно, змінюючи без кінця прояви емоцій, похмуро-депресивно тощо). Консультанту обов'язково важливо враховувати той факт, що тактильний контакт може як прискорити "відкриття особистісного простору клієнта", так і загальмувати цей процес, припинити розгортання довірливих стосунків. Найголовніше для консультанта – це невимушено спитати дозволу на певні дотики – можливість покласти свою руку на плече, доторкнутися до руки чи коліна і т. ін. Це занадто сильний психологічний засіб, який необхідно помірковано й обережно використовувати, не зловживаючи ним у процесі консультативних взаємин [6].

Водночас у діяльності консультанта можуть траплятися критичні ситуації, коли клієнт переживає шок, яскраво виражений стрес або глибоку фрустрацію, і в такому випадку він потребує миттєвої психологічної підтримки. Техніка уваги до клієнта передбачає одночасне використання візуального, вербального і тактильного контакту з клієнтом. У такому разі дистанція між психологом і клієнтом може скорочуватися у процесі консультативної бесіди, вони також можуть сидіти поруч або один навпроти

одного, можуть триматися за руки, а в досить критичні моменти консультант може широко обійняти клієнта за плечі. По суті такий рівень взаємодії може спиратися на значний рівень інтуїції консультанта, оскільки таку особистісну властивість кожний психолог-консультант має розвивати в себе в ході професійної діяльності. Загалом, техніка активної уваги до клієнта спрямована як на осмислене сприйняття переживань клієнта, так і на ціннісне прийняття його особистості.

У процесі психологічного консультування висококваліфікований спеціаліст завжди прагне використовувати цілий ряд мікротехнік та прийомів з тим, щоб допомогти клієнту зрозуміти власні труднощі, ірраціональні почуття, причини кризової ситуації та самостійно побачити шляхи вирішення життєвих проблем [2, 3, 5, 6].

Досить важливою мікротехнікою є "вміння ставити запитання клієнту". Кваліфікований фахівець ніколи не поспішає ставити велику кількість запитань. Він певний час у ході первинної консультації спостерігає за клієнтом, надає можливість висловитися йому, але водночас демонструє уважне слухання, киваючи головою, промовляючи нескладні фрази та слова на зразок: "Так, так", "Угу", "Зрозуміло". Переживання клієнтом кризових ситуацій часто пов'язане з нашаруванням різних психогенних емоцій, повідомлення яких може руйнувати логічність змістової інформації. У такому разі консультантові необхідно поставити запитання-уточнення, які прояснюють кризову ситуацію. До того ж формулювати питання важливо так, щоб клієнт не міг відповісти однозначно "так" або "ні". Як підкреслюють П. Г. Глассер і С. Ф. Файн, у процесі первинної консультації, якщо консультант щось хоче зрозуміти про клієнта, треба про це запитати у нього самого. Якщо психолог не зовсім зрозумів якісь факти, про які говорив клієнт, необхідно задати уточнюючі відкриті питання. Однак, якщо клієнт не готовий на них відповідати, можна ці факти прийняти до відома і повернутися до них пізніше. Правильні стратегічні лінії в ході використання цієї мікротехніки такі: а) зосередити клієнта на основних аспектах проблеми, які призвели до критичних переживань; б) спрямувати запитаннями-уточненнями клієнта на головне, якщо він непомітно для себе занурюється в несуттєві життєві деталізації; в) актуалізувати відкритим запитанням відповідь на те, що клієнт відчуває у теперішній момент; г) поставити запитання-прояснення про взаємини клієнта з його близькими (родиною, друзями), якщо він майже нічого про це не говорив.

При цьому важливо пам'ятати, що занадто висока активність консультанта може зашкодити, адже атмосфера довіри та прийняття один одного партнерами консультативної взаємодії тільки розпочинається. Обов'язково треба враховувати також індивідуально-психологічні властивості клієнта: один може без зупинки розповідати безліч життєвих ситуацій, інший відчуває себе дискомфортно при надмірному розпитуванні, ще інший прагне говорити досить лаконічно і нервується, коли ставляться запитання. Отже, при підтримці клієнта у процесі переживання ним певної життєвої кризи необхідно консультанту методично виважено застосовувати техніку постановки запитань клієнту [7].

Існує ще цілий ряд мікротехнік та прийомів, які можна застосувати, при підтримці консультанта, у процесі вирішення клієнтом особистісних проблем чи аспектів життєвої кризи. Це техніки виявлення власних почуттів, інтерпретації інформації, переказу тексту клієнта, прийом відтворення міміки та інтонації клієнта та ін.

З метою наближення клієнта до вияву своїх справжніх емоційних реакцій варто консультантові в арсеналі засобів підвищення комунікативного контакту утримувати прийом "відтворення почуттів клієнта". Це лаконічні фрази-коментарі, що зазвичай наповнюють майже кожен консультативну бесіду. Окремі переживання клієнта можуть тривалий час залишатися для нього замаскованими, і консультантові досить складно буває відтворити ті емоції, які він "бачить" усередині клієнта. Для правильного розуміння переживань клієнта, психолог має орієнтуватися на симптоми певних емоційних станів, які виявляються у людини взагалі та у клієнта зокрема. Показниками негативних емоційних реакцій стають вегетативні, соматичні та психофізичні зміни: дихання, серцебиття, напруження м'язів, колір шкіри обличчя, темп мовлення, міміка на обличчі і т. ін. Враховуючи все вище зазначене, щоб відтворити почуття клієнта, консультант вдається до фраз приблизно наступного змісту: "Мені здається, Ви відчуваєте тривогу", "Ви посміхаєтесь, однак, мені здається, що Вам сумно", "Зовні, Ви начебто спокійні, але, як мені здається, всередині себе Ви переживаєте безпорадність і гнів".

При вирішенні життєвих проблем клієнта консультант може використовувати техніку "інтерпретації". Треба додати, що представники одних наукових шкіл зовсім не використовують цієї техніки, тоді як представники інших шкіл вважають її головною у процесі консультування. Інтерпретація того, що відбувається з клієнтом, має відповідати певним вимогам: невимушеності, відсутності стандартизованості, реалістичності, життєздатності, природності, ширості і, особливо, творчості. Творча інтерпретація без використання штампів, універсальних схем, креативна інформація, заряджена особистісною мотивацією клієнта, викликає зацікавленість, мотивує його до несподіваних умовисновків, передбачень, побудови здійснених життєвих перспектив. Щоб інтерпретація виявилася для клієнта ефективною, консультантові необхідно дбати не тільки про її спонтанність, свіжість, новизну, але й ставити акцент на тому, що подана інформація є його індивідуальною здогадкою, його баченням кризової ситуації і, якщо вона є помилковою, то клієнт сам може спроектувати нове власне "бачення" життєвої проблеми [3, 6].

Досить вагомим у консультативній взаємодії є прийом "переказу тексту клієнта". Він діє м'яко, не нав'язливо, без маніпулювання проявами клієнта. Специфіка використання цієї мікротехніки залежить від змістової логіки інформації про себе клієнта, оскільки, в одному випадку, консультант має повторити

значний за обсягом фрагмент тексту, а в іншому, – передати одне речення, одну фразу чи зробити певне резюме. Цей прийом допомагає клієнтові посилити сконцентрованість на вирішенні життєвої проблеми, усвідомити власні почуття, перевірити правильність розуміння психологом клієнта, уточнити смислові акценти тих чи інших його слів. У процесі повторення великого сюжету повідомлення клієнта, консультант може дещо скорочувати, узагальнювати, переформулювати фрази в тексті, втім суттєві одиниці тексту він має відтворювати дослівно, перепитуючи при цьому наприкінці: "Я так Вас зрозумів?". Бувають клієнти, які вдаються до використання жаргонів, сленгу, ненормативної лексики, тоді консультант цитує без повторення специфічних слів у повідомленні. У ході консультативної бесіди психологу бажано знайти в повідомленні клієнта тільки одну, але суттєву фразу і намагатися її час від часу повторювати, щоб прискорити процес осмислення ним внутрішнього конфлікту. Наприклад, фраза: "Вона розраховувала на Ваші високі досягнення", пізніше фраза: "Вона очікувала від Вас високих результатів", ще трохи пізніше фраза: "Вона вважала, що Ви і тільки Ви мали добитись високих результатів". Така однозначна варіація фраз у ході бесіди, з одного боку, активізує включеність клієнта, підвищує процес усвідомлення ним суттєвої причини проблеми, а, з іншого, – мінімізує втручання консультанта в осмислення й вирішення клієнтом проблемної життєвої ситуації [5].

Висновки дослідження. Отже, у процесі консультативної діяльності психолог може використовувати різноманітні психологічні техніки, які в сучасній практичній психології набули статусу універсальних. Водночас вирішення життєвих криз людини, особливо критичних, проблемних, екстремальних, посттравматичних ситуацій потребує введення цілого ряду допоміжних технік і прийомів, які є також дієвими в організації та проведенні консультативних зустрічей психолога з клієнтом в ході кризового консультування.

Використані джерела

1. Булах І.С. Загальні питання консультативної психології / І.С. Булах // Консультативна психологія: підручник / [І.С. Булах, В.У. Кузьменко, Е.О. Помиткін та ін.] – Вінниця : ТОВ "Нілін-ЛТД", 2014. – С. 12-53.
2. Бурнард Ф. Тренінг навчових консультування / Ф. Бурнард. – СПб. : Питер, 2002. – 256 с.
3. Васьківська С. В. Технологія консультування / С. Васьківська. – К. : Главник, 2005. – 96 с.
4. Мэй Р. Искусство психологического консультування / Р. Мэй; пер. с англ. Т.К. Кругловой. – М. : Класс, 1994. – 144 с.
5. Петрушин С.В. Мастерская психологического консультування / С.В. Петрушин. – М. : ПЕР СЭ, 2003. – 143 с.
6. Титаренко Т.М. Життєві кризи: технології консультування / Т.М. Титаренко. – К. : Главник, 2007. – Ч. I. – 144 с.
7. Файн С.Ф. Первичная консультация: Установление контакта и завоевание доверия / С.Ф. Файн, П.Г. Глассер; пер. с англ. – М. : Когито-Центр, 2003. – 238 с.

Bulakh I.S.

SPECIFICITY OF USING PSYCHOLOGICAL TECHNIQUES IN COUNSELING

Considering the events of modern social history in our country this article explains specificity of consultant's psychological support to the client. Due to the escalation of economical, political and psychological situation, negative emotional burden on the people is being strengthened that largely actualizes professional activities of counseling psychologist who is aimed to provide psychological support to people that are heavily experiencing social problems.

Dependence of the choice of psychotechnics on the individual psychological characteristics of consultative cooperation partners is analyzed.

Universal psychological technique – attention to the client – is particularly popular in consultant's practice. Three aspects of this technology – visual, verbal, tactile are shown in details. During the consultative interactions psychologist must also use a number of micro techniques and methods to help the client reflect and overcome his difficulties, irrational feelings, causes of the crisis and to find his own solutions to life's problems.

Methodically informed variations of methods of using such micro techniques as "ability to question the customer", "identification of his own feelings", "interpretation of client's information". Right strategic lines of these techniques process are outlined for the consultant.

Thus, solving life problems of people, especially extreme, stressful, posttraumatic situations requires the use of various techniques and methods that will be quite effective in consulting interactions between psychologist and client.

Key words: *counseling interaction, crisis counseling, psychotechnics, microtechnics, counseling contact methods, individual properties of the consultant, individual properties of the client.*

Стаття надійшла до редакції 23.03.2015 року