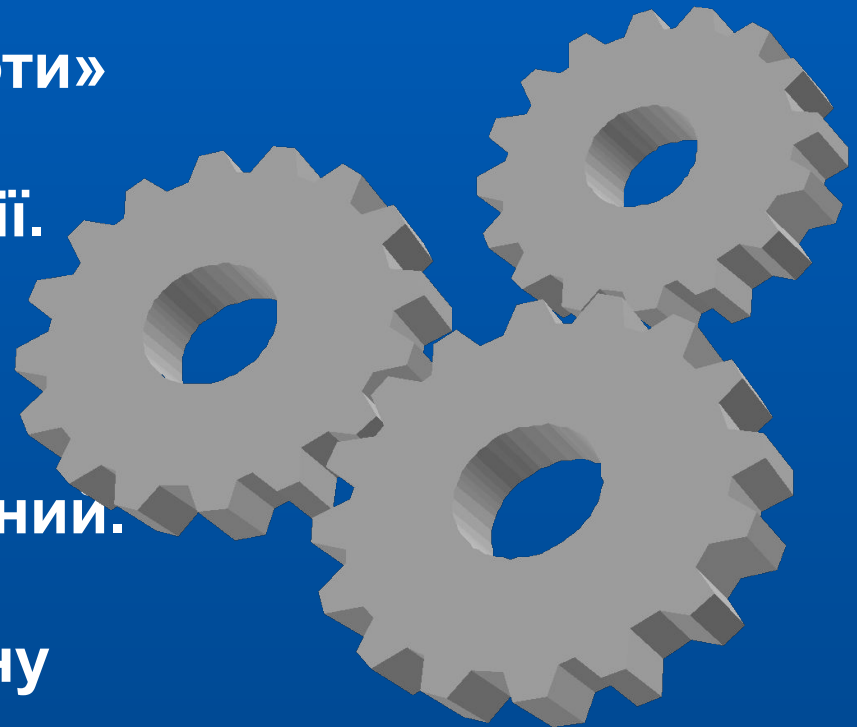


# ПРОЦЕДУРИ І ТЕХНІКИ НА РІЗНИХ ЕТАПАХ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ



# План

- Процедури і техніки консультативної взаємодії.
- Етап перший «Початок роботи»
- Етап другий. Збір інформації.
- Етап третій. Стратегічний.
- Етап четвертий. Завершальний.
- Етап п'ятий. Реалізація плану клієнтом.



**Під процедурами в психологічному консультуванні прийнято розуміти групи прийомів ведення спеціалістом клієнта, об'єднані за цільовим призначенням, з допомогою яких вирішується одне із завдань того чи іншого етапу.**

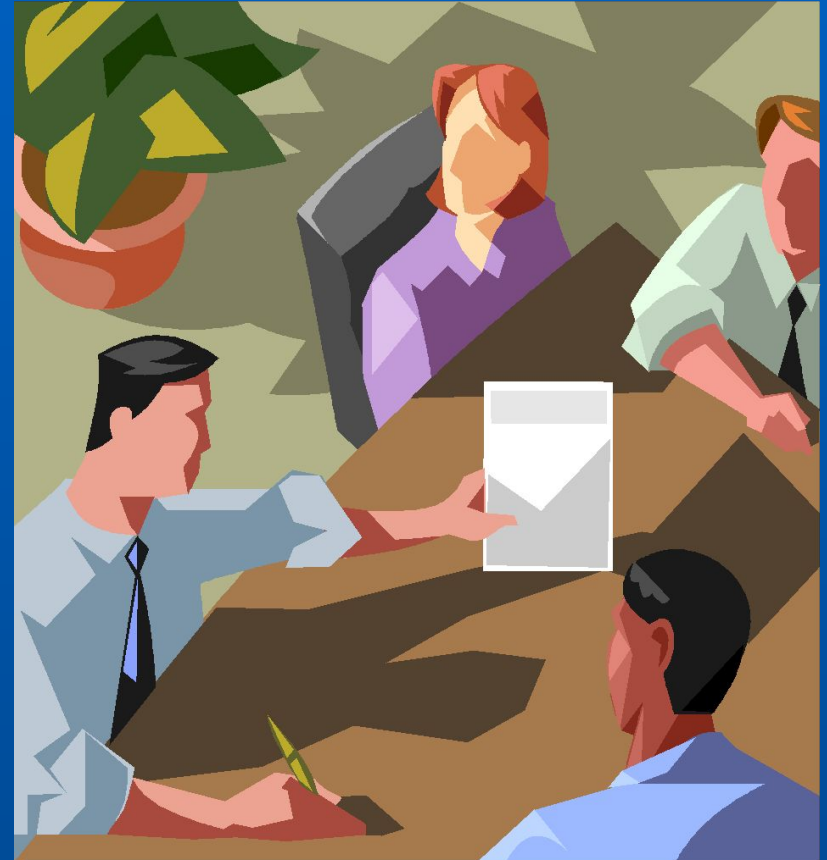
**Кожній процедурі відповідають певні техніки - спеціальні прийоми, що застосовуються консультантом для вирішення завдань процедур на кожному із цих етапів психологічного консультування.**



# ЕТАП ПЕРШИЙ «ПОЧАТОК РОБОТИ»

## Процедура перша: зустріч з клієнтом.

*Процедура зустрічі клієнта включає в себе спеціальні дії, що здійснюються психологом-практиком під час зустрічі клієнта, включаючи привітання з ним, проведення на місце, де він повинен знаходитися у період проведення консультування.*



# Застосування технік

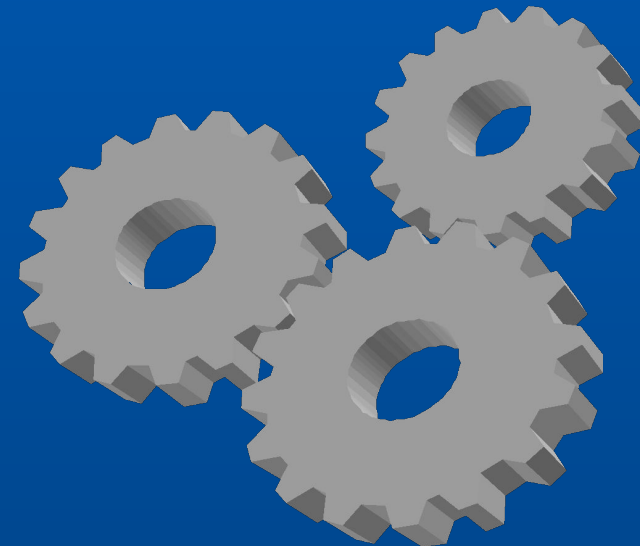
- Техніка привітання.  
Здійснюється за допомогою стандартних фраз: «Радий Вас бачити...», «Приємно познайомитися...». Складовим елементом цієї техніки, який може бути застосований спеціалістом на розсуд спеціаліста, є зустріч клієнта перед консультативним кабінетом.
- Техніка «проведення клієнта на місце».  
Особливо доречно у випадках первинного відвідування клієнтом психоконсультативного кабінету. У цей момент техніка «проведення клієнта на місце» тісно пов'язана з техніками «вибір клієнтом свого місця» і «вибір свого місця психологом-консультантом». Надання права вибору клієнту місця носить діагностичний характер, так як, куди і як сяде клієнт, надає спеціалісту інформацію про нього і його психологічний стан (стілець, крісло, диван вибере клієнт й ін.).

## Б) Процедура друга: встановлення позитивного емоційного настрою клієнта

Вона починається з перших секунд зустрічі. Контакт являється фундаментом стосунків психолога і клієнта, без якого не відбудеться ефективна робота.

**Встановити контакт** - це означає створити бажану, довірливу і безпечну атмосферу, яка б дозволила клієнту почувати себе комфортно і достатньо вільно у присутності консультанта.

Така атмосфера допоможе клієнту найбільш краще відчувати свої почуття і переживання, звернутися до власного досвіду і різноманітних ситуацій (іноді дуже болячих і травматичних) без страху бути незрозумілим чи почути у свій бік осудження



# Розглянемо техніки, що застосовуються в межах цієї процедури.

- Перш за все, на думку Г.Колєснікової, це встановлення рапорту.
- Він встановлюється у процесі перших 30 секунд.
- Існує прекрасна аксіома: у вас ніколи не буде іншої можливості справити враження.
- Що ж допоможе справити приємне враження? Зовнішній вигляд, доброзичливий вигляд обличчя, дотримуватися соціальної зони спілкування.
- Потрібно пам'ятати, що границі соціальної зони визначаються не середньостатистичними розрахунками, а особистісними особливостями (національність, виховання і т.д.)

## В) Процедура третя: зняття психологічних бар'єрів.

- Безумовно, що клієнт переживає хвилювання, зняти яке допоможуть спеціальні техніки.
- Перш за все, можна надати можливість клієнту побути певний час наодинці. Наприклад, вибачившись, попросити декілька хвилин для «завершення» якої-небудь справи («справу» з придумайте самі).
- Легка, спокійна музика також буде сприяти створенню позитивної атмосфери.
- Знімають психологічну напругу розмірені рухи рук. З цією метою можна дати клієнту в руки предмет (книгу, журнал, іграшку) чи під приводом допомоги попросити що-небудь зробити.





# Прийом «лапок»

- На вербальному рівні ефективний прийом «лапок» («Був випадок, коли клієнт дуже хвилювався, але все закінчилося добре») і прямий розподіл емоцій клієнта: «Я також хвилююся...»
- Зняття психологічних бар'єрів у взаємодії «психолог-клієнт» тісно переплітається із попередніми процедурами і в багатьох випадках можуть реалізовуватися одночасно.



# ЕТАП ДРУГИЙ. ЗБІР ІНФОРМАЦІЇ

- *А) Процедура перша: діагностика особистості клієнта.*



*У межах цієї процедури застосовуються техніки: бесіда, спостереження, тести.*

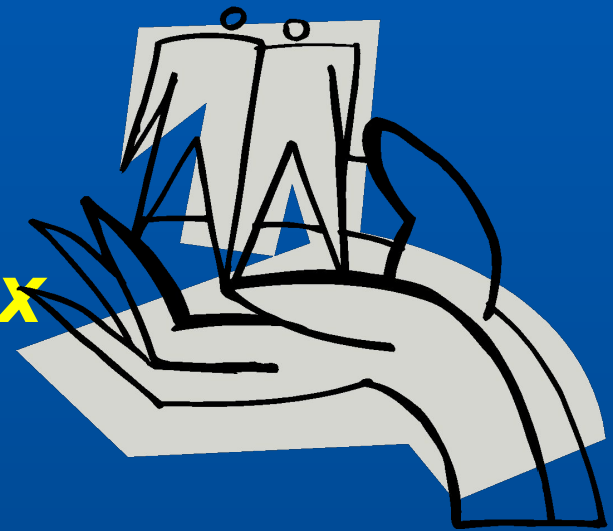
Бесіда, цілеспрямовано організована спеціалістом, є основним методом проведення консультування.

Спостереження - емпіричний метод психологічного консультування, що полягає у цілеспрямованому сприйнятті спеціалістом психічних проявів клієнта.

Психологічні тести - стандартизований метод для виміру рівня розвитку чи стану якої-небудь психологічної якості чи властивості окремого індивіда.

**Б) Процедура друга: прояснення сутті проблеми клієнта, визначення його ресурсів.**

- **Процедура друга: прояснення сутті проблеми клієнта, визначення його ресурсів.**
- **Основні техніки: діалог, слухання (ці техніки є присутніми на всіх етапах психоконсультативної взаємодії).**



# Техніки

```
graph TD; A[Техніки] --> B[Діалог]; A --> C[Техніка «слухання»];
```

**Діалог.** Визначається як мовне спілкування між двома і більше людьми, передбачаючи обмін репліками. У широкому розумінні реплікою вважається і відповідь у вигляді дії, жесту, мовчання.

**Техніка «слухання».** Ця техніка передбачає, перш за все, «чути» іншу людину, а в даному випадку - клієнта. Тобто, в процес «чути клієнта» включається не тільки сприйняття слів, що вимовляються, але й фону, на якому вони були висловлені.

# Прийоми активного слухання:

*Кивання головою і використання вигуків «Ага» «Угу».*

*Питання-відлуння.*

*Прийом уточнення.*

*Переформування (перепарафразування)*

*Прояснення.*

*Відображення емоцій*

*Паузи мовчання*

*Дослівне повторення висловлень за клієнтом.*

# В) Процедура третя: активізація пам'яті клієнта

- *Техніки: допомога у визначенні істинних почуттів і формуванні висловлювань, психологічна підтримка клієнта, насичення пауз, провокування клієнта, конфронтація*

Крім цього, якщо ви раніше визначили основні цінності й критерії, які керують вчинками клієнта, то вам легше буде прояснити його почуття.

До основних критеріїв і цінностей відносять :

- відсутність тривоги, проблем;
- отримання прибутку, комфорту, зручностей, новизни, задоволення;
- слідування традиціям;
- престиж;
- гарне ставлення до оточуючих (визнання).



• **техніка «психологічна підтримка клієнта»**  
застосовується на протязі всієї  
консультативної взаємодії. Полягає у  
вираженні емпатії консультантом клієнту на  
вербальному і невербальному рівнях.



# *Техніка «Насичення паузи».*

- **Техніка «Насичення паузи».**

У процесі консультування, як і у будь-якому спілкуванні, не виключене виникнення пауз. Консультант може їх заповнити декількома способами:

**запитання**

**метафора**

**«утримання  
паузи»**

**Якщо ж консультант вирішив утримувати паузу, то він повинен утримувати її якомога довше.**

# ЕТАП ТРЕТІЙ. СТРАТЕГІЧНИЙ

- **А) Процедура перша: визначення  
МОЖЛИВИХ рішень**

*Техніка: роз'яснення.*

Роз'яснення - розгорнуте конкретне пояснення консультанта проблеми клієнта. Основна ціль - пояснити якомога доступніше думки спеціаліста, хід його роздумів з приводу проблеми для клієнта. Може включати в себе емоційно-особистісний аспект



## Б) Процедура друга: погодження плану дій.

### Техніки:

#### Пошук різноманітних рішень.

Перш ніж розробити конкретний план з вирішення проблеми і для того, щоб цей план був оптимальним, необхідно максимально *розширити пошук можливих рішень.*

#### Стимулюючі запитання, конкретизація очікуваного результату.

Стимулюючі запитання доречно застосовувати упродовж всього стратегічного етапу.

#### Визначення алгоритму з вирішення проблеми.

Якщо спеціаліст досить уміло застосував дві попередні техніки, то алгоритм досягнення виникає природньо. Однак при його деталізації необхідно чітко прояснити, як саме розуміє клієнт кожен із етапів і яким чином збирається його реалізувати. Це дозволить прояснити незрозумілі для клієнта моменти й ініціювати виникнення нових ідей.

# ЕТАП ЧЕТВЕРТИЙ. ЗАВЕРШАЛЬНИЙ

Контроль очікуваного результату може здійснюватися різними способами:

- А) Процедура перша: визначення способів контролю за реалізацією наміченого плану.

Клієнт може взяти всю відповідальність на себе

клієнт може інформувати тільки про досягнення кінцевого результату

консультант і клієнт можуть домовитися про зустріч для обговорення результатів консультування

може бути призначена додаткова консультативна сесія

**Техніка  
«закріплення  
впевненості клієнта»**

**Техніка  
«формування готовності  
до досягнення»**



**Вони застосовуються упродовж всього процесу консультування. Найбільш ефективні невербальні засоби і психологічна підтримка**

# ЕТАП П'ЯТИЙ. РЕАЛІЗАЦІЯ ПЛАНУ КЛІЄНТОМ



П'ятий етап «Реалізація плану клієнтом» проводиться, в більшості випадків, клієнтом самотійно, без присутності й втручання професіонала.

Це пояснюється специфікою цього виду психологічної допомоги - будь-яка психічно здорова людина здатна самотійно вирішити свої проблеми.

Для того, щоб клієнт краще засвоїв методологію вирішення проблем можна включити засвоєння методів аналізу ситуацій за системою Г. Егана.

Г.Еган пропонує систематичну методологію вирішення проблем, яка включає процес прийняття рішень і аналіз ситуацій

### **Здобуття навичок прийняття рішень клієнтом**

Співставлення списку всіх можливих способів дій

Збір необхідної інформації про кожен із цих способів

Оцінка вірогідності успіху кожної альтернативи на основі досвіду інших і передбачення майбутніх тенденцій

Розгляд персональних цінностей, які можуть змінюватися в результаті вибору того чи іншого способу дій

Осмислення і порівняння фактів, ймовірних результатів і цінностей для кожної альтернативи

Виключення із розгляду найменш ефективних альтернатив

Складання перспективного плану дій, який відповідає новим подіям і можливостям

Узагальнення процесу прийняття рішень для вирішення проблеми у майбутньому



# Прийняття рішень

- Процес прийняття рішень складається із певних послідовних кроків.
- Роль консультанта полягає не в тому, щоб приймати рішення за клієнтів.
- Клієнти повинні здобути навички не тільки для вирішення актуальної проблеми, але також ефективно справлятися з майбутніми проблемами.
- Здатність приймати правильне рішення - невід'ємна частина функціонування здорової особистості.
- Ми постійно стикаємося із ситуаціями, які вимагають ефективних навичок прийняття рішення.
- Більшість людських проблем виникають через те, що особистості не здатні приймати правильне рішення.



A hand is shown in silhouette, holding a bright sun that creates a lens flare effect. The background is a sunset over a landscape with mountains and a valley. The sky transitions from purple at the top to orange and yellow near the horizon. The overall mood is warm and appreciative.

**Дякую за увагу !**