

**СПЕЦІАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ
ПСИХОЛОГІЧНОГО
КОНСУЛЬТУВАННЯ**

**КОНСУЛЬТУВАННЯ
ТРИВОЖНИХ КЛІЄНТІВ**

Загальне поняття про тривожність

- Тривожність посідає одне з найважливіших місць як в нормальній психодинаміці, так і в психопатології, тобто у виникненні різних симптомів.
- Тривожність попереджає про небезпеку, загрозу і в цьому сенсі має не меншу цінність, ніж біль.
- S. Freud визначає тривожність як сигнал з боку Ego, що застерігає індивіда про внутрішній конфлікт.
- Зазвичай конфлікт відбувається між неприйнятними імпульсами несвідомого і психічними силами, спрямованими на пригнічення цих імпульсів.
- Тривожність — сигнал не лише попереджувальний, але і захищаючий від конфліктів, тому що задіює механізми психологічного захисту.

Загальне поняття про тривожність

- Тривожність має подібність до страху (Freud навіть не розрізняє ці стани, вживаючи єдине поняття "Angst"), адже в обох випадках проявляється **реакція на небезпеку**.
- Тривожність є **інтрапсихичною**, тобто вона обумовлена внутрішньо і пов'язується із зовнішніми об'єктами лише в тій мірі, в якій вони стимулюють **внутрішні конфлікти**.
- Зазвичай, тривожність на відміну від страху є реакцією на **уявну, невідому загрозу**.
- У основі тривожності завжди лежать **внутрішні конфлікти особистості**.
- Для тривожності також є характерною пролонгованість, тобто їй властиве розтягування в часі, постійна повторюваність або властивість ставати безперервною.

Загальне поняття про тривожність

- З фізіологічної точки зору тривожність є реактивним станом.
- Вона викликає фізіологічні зміни, що готують організм до боротьби — відступу або опору.
- При тривожності збуджується серцево-судинна система (частішає ритм серця, підвищується кров'яний тиск), а діяльність травного тракту пригніблюється (зменшується активність секреції і перистальтика).
- Кров з травного тракту "пересилається" в м'язову систему, тобто організм готується до активної діяльності

Загальне поняття про тривожність

- З фізіологічної точки зору тривожність є реактивним станом.
- Вона викликає фізіологічні зміни, що готують організм до боротьби — відступу або опору.
- При тривожності збуджується серцево-судинна система (частішає ритм серця, підвищується кров'яний тиск), а діяльність травного тракту пригніблюється (зменшується активність секреції і перистальтика).
- Кров з травного тракту "пересилається" в м'язову систему, тобто організм готується до активної діяльності

Загальне поняття про тривожність

Тривожність проявляється на трьох рівнях:

- Нейроендокринному (продукція адреналіну — епінефрин).
- Психічному (невизначені побоювання).
- Соматичному або моторно-вісцелярному (фізіологічні реакції різних систем організму на збільшення продукції епінефрину) :
 - дерматологічні реакції (шкірні роздратування);
 - реакція серцево-судинної системи (тахікардія, збільшення систолічного тиску);
 - реакція травного тракту (пригнічення діяльності слинових залоз — сухість у роті, неприємний присмак, анорексія, понос, закріпи і тому подібне);
 - реакції дихальної системи (прискорене дихання, задишка, гіпервентиляція);
 - генітально-уринальні реакції (прискорене сечовипускання, порушення менструації, біль в області тазу, фригідність, імпотенція);
 - вазомоторні реакції (потовиділення, почервоніння);
 - реакції скелетно-м'язової системи (головні болі, болі в потилиці, артральгії).

Загальне поняття про тривожність

- Широкий спектр фізіологічних реакцій внаслідок тривожності пояснює, чому тривала тривожність викликає психосоматичні розлади, а сам стан тривожності нерідко "маскується" скаргами соматичного характеру.
- Такі клієнти, як правило, спочатку потрапляють не до психолога або психотерапевта, а до лікаря загальної практики.

Загальне поняття про тривожність

- У консультуванні ми стикаємося з клієнтами, для яких тривожність представляє тяжкий, такий, що не проходить стан, що нерідко супроводжується неприємними фізичними відчуттями.
- Психологічно такий клієнт відчуває, що з ним відбувається щось недобре, проте не може конкретизувати своє погіршення здоров'я і не знає, коли і де з ним знову станеться подібна безіменна трагедія.
- Людина, що постійно переживає тривожність, живе як би під темним небом і не здатний здолати напругу ні зусиллями власної волі, ні за допомогою близьких.
- У такому стані, зазвичай, і потрапляють до консультанта.
- Іноді цей стан проходить само собою, проте часто загострюється і стає усе більш важко переносимим.
- Невизначена тривожність особливо пригноблює при несприятливих життєвих обставинах. Коли існує постійна загроза соціальному становищу, фінансовому благополуччю і тому подібне, усе навкруги представляється потенційно загрозливим.
- Соціальне оточення, життєві умови не стільки безпосередньо породжують внутрішні конфлікти, скільки часом створюють сприятливий ґрунт для їх прояву в повну силу.

Загальне поняття про тривожність

- Робота консультанта з клієнтом, який звернувся із-за постійної тривожності, стомлива, оскільки клієнтові іноді важко пояснити, які проблеми приховані за цим переживанням, що виснажує. Консультант повинен уміти розгледіти різні "обличчя" тривожності, оскільки тривожність часто проявляється не безпосередньо, а "перевтілюється". Bird (1973) виділив безліч таких "втілень".
- Одне з найбільш частих "маскувань" тривожності — перейменування. "Я роздратований; я в напрузі; у мене слабкість; я боюся; мені сумно; я постійно прокидаюся ночами; я не почуваю себе самим собою" — клієнти використовують десятки слів і виразів для позначення стану тривожності.

Загальне поняття про тривожність

- Дуже часто тривожність виражається соматичними симптомами.
- Іноді соматичні скарги є просто способом заявити про свою тривожність.
- Наприклад, коли клієнт скаржиться, що у нього болить голова у присутності дружини, консультант має можливість прояснити проблему :
- "Здається, Ви хочете мені сказати, що у присутності дружини з якихось причин нервуєте, і Ваша тривожність проявляється головним болем. Якщо нам вдасться дізнатися, що викликає у Вас тривожність, ми зможемо здолати цей головний біль".
- Подібна тактика є значно кращою, ніж пряме твердження : "У Вас головний біль на нервовому ґрунті".
- Соматичні симптоми не обов'язково виникають внаслідок тривожності — часто вони просто заміщають тривожність.

Загальне поняття про тривожність

Іноді тривожність маскується певними діями.

- Увесь спектр нав'язливих дій — від стукоту пальцями по столу, кручення гудзиків, докучливого кліпання очима, почухування і до переїдання, надмірного пияцтва або паління, нав'язливій потребі купувати речі — може означати тривожність через конфліктні життєві ситуації.

Загальне поняття про тривожність

Тривожність також нерідко ховається за іншими емоціями:

- Дратівливість, агресивність, ворожість можуть виступати реакціями на ті, що викликають тривогу ситуації.
- Деякі клієнти самі пояснюють, що, коли вони починають переживати напругу, то стають саркастичними, уїдливими, важко злагідними.
- Інші клієнти в подібних ситуаціях, навпаки, стають холодними, скутими, неговіркими.
- Інший тип реакцій, зазвичай, виражає внутрішній конфлікт між безсиллям і агресивністю, і цей конфлікт паралізує активність.
- Коли ми стикаємося з такими клієнтами, їх поведінка викликає роздратування і злість, але одночасно дозволяє отримати ключ до розуміння проблем, що підлягають вирішенню.
- Люди, що оточують клієнтів, переживають схожі почуття при спілкуванні з ними.

Загальне поняття про тривожність

Балакучість теж спосіб маскування тривожності.

- Таким чином клієнт прагне приховати свою тривожність і "обеззброїти" консультанта.
- Словесний потік не слід переривати, треба лише приділити увагу тривожності, що ховається за ним.
- Безперервний словесний потік - це своєрідна форма самозахисту, який необачно відразу ламати.
- Консультант крізь призму власних почуттів повинен проаналізувати мотиви балакучості, маючи на увазі, що в повсякденному житті клієнт так само докучає оточенню пустими розмовами, намагаючись і заховати свою тривожність, і втекти від неї.

Загальне поняття про тривожність

Деякі клієнти, щоб завуалювати свою тривожність і подавити активність консультанта, постійно перебивають його.

- Це помітно фруструє консультанта, але більшість клієнтів не є досвідченими "переривальниками", і консультант легко справляється з ситуацією.
- Важко в тих випадках, коли насправді клієнт небалакучий і не прагне заповнювати паузи між висловлюваннями, проте відразу перебиває консультанта, коли той починає говорити.
- Навіть якщо консультант намагається заперечити, такий клієнт не зупиняється, як би не чуєчи його слів.
- Консультантові тоді слід не вступати в конкуренцію, а різко обірвати клієнта і вказати на неприпустимість подібної поведінки.
- Прагнення переривати консультанта може бути обумовлене не цілком усвідомленим страхом перед якимось питанням або висловлюванням.
- Іноді розумно прямо запитати, чи розуміє клієнт, що робить.
- Пряме питання допоможе клієнтові усвідомити спосіб своєї поведінки в стані тривожності.

Загальне поняття про тривожність

Певна категорія клієнтів захищається від тривожності парадоксальним шляхом.

Вони з демонстративною відкритістю розповідають про свої турботи і запитують, що їм робити.

Таке підкреслене випинання тривожності, як правило, є проявом ворожості, і консультант повинен звернути на це увагу клієнта.

Загальне поняття про тривожність

Тривожність може мотивувати опір самому процесу консультування.

По суті відбувається опір усвідомленню внутрішніх конфліктів, а тим самим і посиленню тривожності.

Чинячи опір, клієнт намагається контролювати свою відкритість, висловлювати тільки "цензуровані" думки і почуття, бути як можна більше безособистісним, пригнічувати свої почуття щодо консультанта.

Зауваження консультанта повинні, навпаки, звертати увагу клієнта на те, яким чином він уникає тривожності : "Ви змінили тему бесіди"?, "Ви намагаєтеся перемкнути увагу на мене"?, "Ви хочете, щоб я вказав Вам тему висловлювання"?, "Ми знову повертаємося назад — Ви прагнете нав'язати мені керівництво бесідою" і тому подібне

Загальне поняття про тривожність

- Іноді тривожність примушує клієнта не лише чинити опір, але і демонструвати ворожість до консультанта, найчастіше в прихованій формі.
- Клієнт з презирством і сарказмом критикує безглузвих консультантів, яких відвідував раніше, розповідає історії про помилки психологів і психотерапевтів.
- Витонченіша форма наступу на консультанта полягає в прагненні подружитися з ним, щоб консультант сприймав клієнта не як клієнта, а як друга.
- Тривожний клієнт— чоловічина намагається знайти загальні інтереси з консультантом і виступати в ролі його партнера по хобі. З цією метою клієнти приносять поштові марки або інші колекціоновані предмети, прагнучи здійснити обмін, запрошують консультанта на чашку кави або обід і тому подібне

Загальне поняття про тривожність

Жінки поводяться схожим чином, але з характерною для них специфікою —

- намагаються підкреслити свою жіночу привабливість,
- демонструють материнську або сестринську поведінку,
- проявляють заклопотаність зовнішнім виглядом і здоров'ям консультанта, що створює у них ілюзію дружніх стосунків.
- Така поведінка клієнтів спрямована на "знищення" консультанта як професіонала; спонукаючими мотивами виступають страх і тривожність, заперечення серйозності проблем.
- Якщо консультант піддається впливу і дійсно стає "другом" клієнта, виникає багато серйозних труднощів в консультативному контакті і, можна сказати, консультування як таке закінчується.

Загальне поняття про тривожність

Консультуючи тривожних клієнтів, важливо знати не лише способи, якими вони маскують свою тривожність, але і засоби, за допомогою яких прагнуть позбавитися від неприємної дії тривожності.

- Цими засобами служать механізми психологічного захисту, які уперше описали S. Freud і його дочка A. Freud.
- Механізми функціонують автоматично, на несвідомому рівні.
- Використання захисних механізмів для зменшення тривожності не являє собою патології, поки не стає утраваним і не починає спотворювати розуміння реальності і обмежувати гнучкість поведінки.

Загальне поняття про тривожність

З тривожним клієнтом необхідно обговорювати його стан.

Не можна забувати, що ми маємо справу по суті з прихованими в несвідомому почуттями, тому марно давити на клієнта, щоб він швидше назвав причини своєї тривожності.

Консультант повинен проявити розуміння і терпимість. Не потрібно також піддаватися спокусі міркувати про стреси і напругу, властиві нашому часу.

Це, зазвичай, не стосується страждань конкретного клієнта. Людині, що роздирається внутрішнім, невербалізованим конфліктом, не слід відмовляти в допомозі із-за нібито екзистенціальної природи його тривожності.

Екзистенціальна тривога існує, проте більшість клієнтів звертаються не через неї.