

Лекція 8

Тема лекції: Етапи психологічного консультування: підготовчий та діагностичний.

Література:

1. Хомич Г.О., Ткач Р.М. Основи психологічного консультування: Навч. посіб. К.: МАУП, 2004. 152 с.

План лекції:

1. Етап перший. Підготовчий
2. Етап другий. Діагностичний

Зміст лекції

Протягом консультативної зустрічі (однієї чи декількох) клієнту необхідно прийняти певне рішення. Консультант допомагає клієнту в прийнятті саме того рішення. З цією метою психолог використовує не тільки спеціальні знання, техніки і методи роботи, але і певним чином структурує час роботи з клієнтом.

У літературі можна зустріти значну кількість моделей структури консультативного процесу.

Найбільш відома процедура консультування "п'ять кроків" (Айви А., Айви М., Меновщиков В.), якої тією чи іншою мірою дотримуються усі психотерапевти і консультанти:

- 1) встановлення контакту й орієнтування клієнта на роботу;
- 2) збирання інформації про клієнта, вирішення питання: "У чому суть проблеми?";
- 3) усвідомлення бажаного результату, відповідь на запитання: "Чого Ви хочете домогтися?";
- 4) вироблення альтернативних рішень, які можна окреслити як: "Що ще ми можемо зробити з цього приводу?";
- 5) узагальнення психологом у формі резюме результатів взаємодії з клієнтом.

На думку Р. Мея, Ю. Альшиної і О. Бондаренка консультація складається із чотирьох послідовних етапів (табл. 3).

Таблиця 3

Етапи психологічного консультування за Р. Меєм, Ю. Альшиною, О. Бондаренком

Р. Мей	Ю. Альшинова	О. Бондаренко
1) встановлення контакту з клієнтом;	1) знайомство і початок бесіди;	1) входження до ситуації психологічної допомоги;
2) сповідь клієнта;	2) розпитування, формулювання і перевірка гіпотез;	2) діяння і прожиття ситуації психологічної допомоги;
3) тлумачення;	3) здійснення психологічного впливу;	3) входження до нового досвіду;
4) трансформації особистості клієнта	4) завершення бесіди	4) входження до повсякденності збагаченим новим досвідом

Різні автори пропонують не такі вже й різні моделі поетапної процедури консультативного процесу. Послідовність кроків чітко простежується: знайомство і встановлення відносин довіри; розпитування, дослідження проблеми, формулювання і перевірка гіпотез; усвідомлення проблеми і розгляд альтернативних способів її розв'язання; оцінка й узагальнення досягнутих результатів і завершення контакту.

1. Етап перший. Підготовчий

Попереднє знайомство

Кожна людина розуміє, що у неї існує певна проблема, і вона бажає її розв'язати. Що робить така людина? Варіантів може існувати безліч. "Наша", назвемо її клієнтом, хоче потрапити на прийом до психолога-консультанта. Можливо, він зателефонує і запишеться на прийом, якщо психолог працює в якомусь консультаційному центрі, чи зупинить психолога, зустрівши його в коридорі, і попросить приділити йому кілька хвилин, якщо, наприклад, вони обоє — співробітники однієї організації. А можливо, вмовить своїх знайомих "закинути за нього слівце" саме тому психологу, у чийй допомозі він впевнений. Цю складову консультації ми і називаємо попереднім знайомством.

Збирання відомостей і встановлення контакту

Зрозуміло, будь-який психолог, до якого звернуться з подібним проханням, зацікавлений в одержанні деяких відомостей про клієнта: ім'я і прізвище, вік, професія й освіта, сімейний статус, ким направлений на консультацію, чи має досвід спілкування з психіатром чи психологом. Наявність подібної формальної інформації до першої зустрічі звільнить робочий час психолога і клієнта для змістовної роботи.

Збирання відомостей (інформації) про клієнта — наступна складова консультації.

Людина, що приходить на консультацію, як правило, нервується й зовсім не знає, як поводитися і про що говорити. Час, який психолог витратить на те, щоб заспокоїти клієнта, допомогти йому зосередитися на причині свого приходу, ми будемо називати встановленням контакту.

Попереднє знайомство, збирання інформації, встановлення контакту — усе це відбувається на першому, *підготовчому етапі*, що містить у собі ще, щонайменше, дві складові: *виявлення очікувань клієнта та укладання контракту*.

Виявлення очікувань

Уявіть собі, що клієнт заявляє: "Зробіть так, щоб мої сусіди виїхали", чи "щоб мій чоловік повернувся", чи "нехай усі, хто мене образив, попросять вибачення". Подібні заяви звучать тоді, коли людина не зовсім розуміє сутності психологічної допомоги й очікує, що психолог буде виконувати ту чи іншу роль:

- вирішить проблему за нього ("Рятівник");
- дасть розумну пораду ("Авторитет");
- пошкодує і поспівчуває ("Гарна людина");
- бачить клієнта наскрізь і сам знає, що тому треба для щастя ("Чарівник");
- поставить діагноз і випише ліки ("Доктор");
- засудить і винесе суворий вирок тим, хто його кривдить ("Суддя").

Щоб уникнути подібних непорозумінь, краще відразу пояснити клієнту, що таке "психологічне консультування" і хто такі "консультанти", що основним методом роботи психолога-консультанта є вербальний контакт, точніше — консультативна бесіда. Ми, психологи, не надаємо готових рецептів, не приписуємо ніяких ліків. Наша допомога людям полягає в тому, що ми розмовляємо з ними і намагаємося допомогти їм побачити їхню власну ситуацію збоку, з іншого погляду, інакше поставитися до неї і, якщо потрібно, на підставі цього прийняти рішення чи змінити свою поведінку.

Не кожна людина виявляється готовою прийняти саме таку допомогу. Психологам досить часто доводиться стикатися із сумнівами, ваганнями з боку клієнтів, навіть відкритим опором, що може виявитися або в агресивному, ворожому ставленні, або у виникненні почуття залежності і прихильності до консультанта.

Опір консультуванню — поширене явище на початку бесіди, коли клієнт, уже перебуваючи в кабінеті психолога, усе ще ставить собі запитання: варто йому сюди приходити чи ні. Так, наприклад, опинившись віч-на-віч з консультантом, він може почати виражати сумніви з приводу того, підходить йому консультант чи ні за віком, статтю, професійним досвідом тощо. Що можна зробити в такій ситуації? Насамперед, не варто занадто сильно наполягати на тому, що коли клієнт потрапив саме до вас, то і працювати він повинен саме з вами як консультантом. Найкраще запропонувати продовжувати бесіду, пообіцявши, якщо в людини дійсно виникне в цьому необхідність, вона зможе звернутися до іншого фахівця. Обговорюючи це з клієнтом, можна навести і деякі аргументи: "Практична психологія — це наука, тому мої особисті якості не відіграють такої вже великої ролі, набагато важливішою є професійна кваліфікація, яку ви зможете оцінити, лише попрацювавши зі мною" .

У тому разі, коли клієнт приймає ситуацію психологічної допомоги, з ним укладається контракт.

Укладання контракту

Обговорення психотерапевтичного контракту — це одна з найважливіших частин проведення консультування. У першу чергу, вони пропонують обговорити розподіл відповідальності: *консультант звичайно відповідає за умови безпеки консультації, за технологію доступу до вирішення проблем клієнта, а клієнт відповідає за власну активність, щирість, бажання здійснити зміну своєї рольової поведінки і т. д.* Під час обговорення першого пункту контракту доречно звернути увагу клієнта на конфіденційність розмови, оскільки тільки гарантуючи збереження в таємниці отриманої інформації й особистих секретів клієнта, консультант може розраховувати на його відкритість і щирість у процесі консультування.

Конфіденційність — це контракт на словах між двома людьми, в якому консультант обіцяє зберігати в таємниці все відомості, отримані в процесі консультування, а клієнт погоджується вірити цій обіцянці. Відносини не можуть розвиватися далі, якщо у вирішенні цього питання не досягнуті розуміння і довіра.

З цієї самої причини питання конфіденційності завжди обговорюється вже на першій сесії як для того, щоб розвіяти деякі страхи клієнта з приводу збереження наданих під час роботи відомостей, так і для того, щоб переконати клієнта, що все, що відбувається під час роботи, залишиться в таємниці: ні зацікавленому батькові, ні чоловікові, ні роботодавцю чи судді не нададуть ніякої інформації. Таким чином, психотерапевтичні відносини починаються із взаємної угоди — консультант обіцяє дотримуватись в роботі етичних норм, бути компетентним, робити все можливе в інтересах клієнта, зберігаючи при цьому конфіденційність, тоді як клієнт, зі свого боку, обіцяє, що він, наскільки це можливо, буде відкритим і буде ставитися до консультанта з довірою. Подібні угоди формують тимчасові рамки відносин доти, доки не з'являться близькість і повага, що виникають у процесі спільної роботи.

Наступний пункт контракту — це угода щодо тривалості роботи (у середньому загальний час консультування — 3-6 год), тривалості одного

сеансу (50-60 хв), а також періодичності зустрічей (звичайно спочатку — 1 сесія на тиждень, а потім — один раз на 2-3 тижні).

Третій пункт контракту містить у собі обговорення умов оплати або надання клієнту інформації про те, скільки це може коштувати, якщо консультування здійснюється в державній бюджетній установі. Таке обговорення, по-перше, дозволяє знайти компроміс між вартістю послуг консультанта і можливостями клієнта, по-друге, сприяє посиленню мотивації клієнтів до терапевтичних змін. Разом з тим, у разі, коли клієнт не зможе оплатити надані послуги, необхідно прийняти рішення, яке б не принизило гідності людини і не позбавило останньої необхідної психологічної допомоги.

Нарешті, важливо обговорити можливі санкції за порушення сторонами умов контракту.

Контракти мають свої обмеження. Існують фактори, за яких укладання угоди неможливе:

- 1) коли клієнт внутрішньо не готовий до майбутніх змін, наприклад, клієнт хоче притлумити заздрість до успішного колеги;
- 2) коли контракт полягає у зміні інших людей;
- 3) коли досягнення результату призводить до деструктивних наслідків (невротичні клієнти просять терапевтів схвалювати їх самозневажливу поведінку);
- 4) коли відсутній критерій досягнення результату. За таких умов контракт має бути укладений довічно, що саме по собі є антитерапевтичним;
- 5) коли консультант не може гарантувати конфіденційність. Консультант не має права гарантувати клієнту конфіденційність, якщо відомості, висловлені клієнтом, можуть нести загрозу життю інших людей. Це дуже делікатне етичне питання, що найчастіше залишається на совісті клієнта.

Завдання підготовчого етапу

Зміст підготовчого етапу консультування, основними завданнями якого є:

- підтримка мотивації клієнта до спільної роботи;

- роз'яснення реалістичних можливостей психологічної допомоги і корекція нереальних очікувань (наприклад, "повернути чоловіка");
- виявлення готовності зрозуміти, прийняти клієнта і надати йому можливу психологічну допомогу;
- пробна постановка цілей психологічної допомоги і визначення орієнтованих термінів і результатів роботи;
- пророблення, у разі потреби, власних проблем, пов'язаних з можливим контрпереносом чи виникаючими проєкціями.

2. Етап другий. Діагностичний

Перший крок зроблений: є контакт, є контракт, визначені реальні можливості консультації. Клієнт разом з консультантом роблять наступний крок для прояснення проблеми — починають її (проблему) вивчати. Цей етап умовно можна назвати діагностичним, бо основні завдання, що стоять перед психологом, мають діагностичний характер. З одного боку, це вивчення скарги, з якою звернувся клієнт, кінцева мета — сформулювати запит чи інакше — визначити бажані результати. А з другого боку, вивчення особистості самого клієнта, щоб при розробці способів розв'язання проблеми максимально врахувати його індивідуальні особливості. Умовно цей етап можна розділити на дві фази. Перша фаза характеризується тим, що консультанту надто мало відомо про клієнта і йому необхідно "задовольнити інформаційний голод", тобто завдання психолога — зібрати максимально повну інформацію про клієнта і його скаргу. Головне завдання другої фази — на підставі робочих гіпотез, що виникають у консультанта, виявити реальну проблему клієнта і сформулювати запит.

Перша фаза: клієнт говорить, консультант слухає

Основна характеристика першої фази — *клієнт говорить*, консультант слухає. На думку Дж. Б'юдженталя "слухання — це такий спосіб ведення бесіди, при якому основне навантаження в розмові припадає на пацієнта, тоді як психотерапевт обмежується підбадьоренням, прийняттям і спостереженням

(для себе). Перевага слухання полягає в тому, що воно дає найменш викривлений втручанням ззовні погляд на те, як пацієнт уявляє себе і бачить свій світ". Разом з тим, необхідно відзначити, що процес слухання — один із найбільш складних у консультації. Психолог повинен не просто слухати, він повинен ще й чути клієнта, осмислювати те, що клієнт говорить; розуміти і приймати його думки і переживання; підтримувати і заохочувати відвертість і відкритість, стимулювати його подальшу розповідь; сприяти цілеспрямованому розвитку бесіди.

Деякі клієнти без особливих зусиль і спеціальної допомоги з боку консультанта включаються в процес бесіди й охоче починають розповідати про себе і свою ситуацію. Практика показує, що більшість з них розпочинають із загальної розповіді про своє життя, не надаючи значення якимось деталям, говорять про все і ні про що, перескакуючи від теми до теми. Інші, навпаки, не знають, як і з чого розпочати, їм необхідна допомога психолога, їх потрібно "розговорити". Підтримка, що надається клієнту, орієнтована на те, щоб він повідомив консультанту деякі особисті відомості про себе, що допоможуть прояснити справжню мету (реальну проблему, запит на консультацію) звернення до психолога. Як правило, для цього використовуються відкриті запитання і репліки типу: "Розкажіть про себе детальніше...", "Про що б ви хотіли поговорити?", "Що, як ви вважаєте, мені важливо зрозуміти про вас?"

У традиційному розумінні процес оцінки проблеми в консультуванні полягає в тому, щоб об'єктивно дослідити проблему клієнта, ідентифікувати й описати можливі шляхи її вирішення.

Тестування

Нагадаємо, що одне із завдань, яке стоїть перед психологом, — це вивчення особистості клієнта. Можливості консультування значно збагачуються за допомогою психологічних тестів.

Пройшовши тест чи серію тестів, клієнти отримують нову інформацію про себе, можуть порівняти свої результати з результатами інших людей. Ця інформація дає клієнтам можливість краще зрозуміти себе, допомагає

віднайти невідомі клієнту резерви його особистості, сфокусувати увагу на тих можливостях, про які він і не задумувався. Також при вивченні можливих альтернатив під час процесу прийняття рішень результати тестування можуть виявитися дуже значущими.

Останнім часом захоплення тестами загрозливо зростає, оскільки комп'ютерні системи обробки даних, що з'явилися останнім часом, роблять працю консультанта спокусливо легкою. Консультанту не слід "зловживати" тестами і надмірно покладатися на їх результати.

Дж. Коттлер і Р. Браун, наприклад, роблять декілька зауважень щодо використання тестових процедур:

1. Тести відносять клієнта до тієї чи іншої категорії людей. Це може потенційно нанести йому шкоду. Часто інтерпретації, що пропонуються тестами, призводять до наклеювання на клієнтів таких ярликів, як "розумово відсталий", "психічно хворий", "не відповідає нормі" чи "пасивно-залежний".

2. Побудова тестів — це недосконала наука, що не обов'язково приводить до точних чи корисних результатів. Статистика щодо тестової валідності також не вражає своєю надійністю.

3. Проти використання ряду стандартизованих процедур говорять багато перекручувань, що зумовлені расовими і статевими факторами, оскільки питання і процедури нормування відображають мову і звичаї білих людей, які належать до середнього класу.

4. Часто тестування використовується як свого роду привід для того, щоб вести клієнта в певному напрямку, що може обмежувати його майбутні уявлення і потенціал.

5. Однією з функцій тестів є виявлення інформації, яку клієнт, можливо, хотів би приховати від інших людей. Тести розкривають те, що може розцінюватись як порушення особистісних прав.

Робота зі скаргою

Здавалося б досить запитати у клієнта: "Що вас до мене привело? Що вас тривожить?", і ось він — запит на консультацію. У практиці таке буває

рідко. Частіше люди не знають про те, що їх тривожить, доти, поки вони не починають говорити, а іноді виявляється, що первинно визначена проблема — усього лише підтекст, "фасадна" скарга, а клієнт насправді стурбований іншою проблемою, але без допомоги консультанта нездатний її визначити.

Нарешті, бувають ситуації, коли запит на консультативну допомогу просто відсутній.

Найбільш повно характер спонтанно висловлених скарг клієнта відображає структура В. В. Століна. Відповідно до цієї класифікації скарги можна поділити на чотири групи наступним чином:

1. *Скарги, що мають визначену спрямованість (локус).*

Локус скарги, що поділяється на суб'єктний (на кого скаржиться) і об'єктний (на що скаржиться).

За *суб'єктним локусом* зустрічаються п'ять основних видів скарг (чи їх комбінацій):

- на дитину (його (її) поведінку, розвиток, здоров'я);
- на сімейну ситуацію в цілому (в сім'ї "все погано", "все не так");
- на чоловіка (дружину) (його (її) поведінку, особливості) і подружні відносини ("немає взаєморозуміння, любові" тощо);
- на самого себе (свій характер, здібності, особливості і т.д.);
- на третю особу, у тому числі на домочадців чи бабусь і дідусів, які мешкають поза сім'єю.

За *об'єктним локусом* можна виділити наступні типи скарг:

- на порушення психосоматичного здоров'я чи поведінки (енурез, страхи, нав'язливі думки);
- на свою чи інших людей рольову поведінку, що не відповідає статі, віку, статусу чоловіка, дружини, дітей, тещі, свекрухи тощо;
- на поведінку з погляду відповідності психічним нормам (наприклад, нормам розумового розвитку дитини);

- на індивідуальні психічні особливості (гіперактивність, повільність, "безвільність" і ін.) дитини; відсутність емоційності, рішучості та ін. чоловіка (дружини));

- на психологічну ситуацію (втрата контакту, близькості, розуміння);

- на об'єктивні обставини (проблеми з житлом, роботою, часом, розлука і т.д.).

2. Самодіагноз — це власне пояснення клієнтом природи того чи іншого порушення в житті, що базується на його уявленні про самого себе, про сім'ю і людські взаємини. Часто самодіагноз відображає ставлення клієнта до розладу чи його можливого носія. Найпоширеніші самодіагнози:

- "зла воля" — негативні наміри людей, що виступають причиною порушень, чи (як варіант) нерозуміння цією людиною певних істин, правил і небажання зрозуміти їх;

- "психічна аномалія" — віднесення людини, про яку йдеться, до психічно хворих;

- "органічний дефект" — оцінка людини, про яку йдеться, як вроджено неповноцінну;

- "генетична запрограмованість" — пояснення тих чи інших поведінкових проявів впливом негативної спадковості (стосовно дитини, як правило, спадковості з боку розлученого чоловіка чи дружини, з яким клієнт перебуває в конфліктних відносинах; стосовно подружжя — з боку рідних, з якими існують конфліктні взаємини);

- "індивідуальна своєрідність" — розуміння тих чи інших поведінкових особливостей як прояв стійких, сформованих особистісних рис, а не конкретних мотивів у ситуації;

- "власні неправильні дії" — оцінка власної теперішньої поведінки чи в минулому, у тому числі як вихователя, подружжя;

- "власна особистісна недостатність" — тривожність, невпевненість, пасивність і т. ін., і як наслідок — неправильна поведінка;

- "вплив третьої особи" — батьків, бабусь, дідусів, учителів, як актуальний, так і що мав місце у минулому;
- "несприятлива ситуація" — розлучення, шкільний конфлікт, переляк для дитини; перевантаження, хвороба й ін. — для себе чи подружжя;
- "направлення" ("Мене до вас направили...", і далі називається офіційний орган, директор школи чи інший керівник).

3. Проблема — це вказівка на те, що клієнт хотів би, але не може змінити:

- не впевнений, хочу бути впевненим (у рішенні, оцінці і т.д.);
- не вмію, хочу навчитися (впливати, навіювати, усувати конфлікти, змушувати, терпіти і т.п.);
- не розумію, хочу зрозуміти (дитину, її поведінку; подружжя, його батьків тощо);
- не знаю, що робити, хочу знати (прощати, карати, піти і под.);
- не маю, хочу мати (волю, мужність, терпіння, здібності тощо);
- знаю, як треба, але не можу зробити, потрібні додаткові стимули;
- не справляюся сам, хочу змінити ситуацію;
- крім того, можливі і глобальні формулювання: "Все погано, що робити, як жити далі?"

4. Запит — конкретизація форми допомоги, очікуваної клієнтом від консультації. Можна виділити наступні види запитів:

- прохання про емоційну і моральну підтримку ("Я маю рацію чи не маю?", "Я — хороша людина, чи не правда?", "Моє рішення правильне чи неправильне?");
- прохання про сприяння в аналізі ("Я не впевнений, що правильно розумію цю ситуацію, чи не допоможете мені розібратися?");
- прохання про інформацію ("Що відомо про це?");
- прохання про навчання навичкам ("У мене це не виходить, навчіть");

- прохання про допомогу у виробленні позиції ("Що робити, якщо він мене зраджує?", "Чи можна карати за це мою дитину?");
- прохання у здійсненні впливу на члена сім'ї чи на зміну його поведінки в його особистих інтересах ("Допоможіть йому позбутися цих страхів", "Допоможіть йому навчитися спілкуватися з дітьми");
- прохання про здійснення впливу на члена сім'ї в інтересах клієнта ("Зробіть його більш слухняним", "Допоможіть мені зламати його злу волю", "Змусьте його більше любити і поважати мене").

Зрозуміло, знання усіх варіантів скарг, що надходять, не робить роботу консультанта легшою. Нагадаємо, що скарга досить часто має прихований зміст. Не виявивши цього змісту, не можна допомогти клієнту. Завдання консультанта — визначити явний характер скарги, почути і зрозуміти недоговорене.

Розпитування клієнта

Ми вже говорили про те, що консультування орієнтоване на сьогоднішнє і майбутнє, і завдання консультанта — зрозуміти, що клієнт не приймає в сьогоднішні, і що він хотів би змінити в майбутньому. Це складна задача з двома невідомими. *Перше невідоме — прихований зміст скарги, другий — запит на консультацію.* Розв'язання задачі можливе при дотриманні визначеної послідовності і відповідному формулюванні запитань. При створенні опису проблеми психологу необхідно концентруватися більше навколо сьогоднішнього чи на близькому майбутньому, розшукуючи внутрішні індивідуальні схеми, що асоціюються з проблемою, а також досконально зрозуміти, що описує клієнт, щоб не довелося ворожити, ризикуючи бути неточним.

Модель розпитування, запропоновану короткостроковими терапевтами, яку, безперечно, можна використовувати в консультації:

Коли з'явилася проблема?

Де виникає проблема?

Як зовні виглядає ця проблема?

У чий присутності з'являється проблема?

Які бувають винятки з проблеми?

Що клієнту доводиться робити інакше через проблему?

Як клієнт пояснює проблему і в яких категоріях?

Почувши недоговорене, прояснивши прихований зміст скарги, психолог і клієнт формулюють запит на консультацію.

Друга фаза: консультант і клієнт формулюють запит

У ході розповіді клієнта, із приводу тих чи інших його висловлювань, у психолога з'являються *робочі гіпотези*. Одне з найважливіших завдань психологічного консультування полягає в тому, щоб, показавши клієнту, що його позиція неконструктивна й у чому саме вона неконструктивна, допомогти йому продумати більш конструктивну позицію у своїй життєвій ситуації, а потім реалізувати її в житті. Таким чином, завдання консультанта полягає в тому, щоб сформулювати своє бачення, запропонувати власну *інтерпретацію* ситуації й обговорити це з клієнтом.

Клієнт говорить, консультант перевіряє гіпотези, що у нього виникли, — це початок другої фази діагностичного етапу.

М. Тутушкіна виділяє чотири групи запитів, що характеризують ставлення клієнтів до ситуації:

- 1) змінити ситуацію;
- 2) змінити себе так, щоб адаптуватися до ситуації;
- 3) вийти із ситуації;
- 4) знайти нові способи життя в цій ситуації.

Робота з почуттями

У процесі консультування, як тільки клієнт починає усвідомлювати свої реальні проблеми, він найчастіше відчуває потребу в емоційній розрядці, у прийнятті його почуттів консультантом і визнанні їх важливими.

Психологи різних терапевтичних напрямів відрізняються один від одного своїми поглядами на те, яку роль відіграє вираження емоцій консультантом у процесі консультування і як потрібно демонструвати емоції, а також способами, за допомогою яких вони працюють з почуттями клієнта.

Вираження почуттів — природна людська реакція, а люди, як відомо, індивідуальні у своїх реакціях і залежать ці реакції від багатьох факторів. Наприклад, одні люди виховані в традиції, де заохочується уміння "контролювати" свої почуття, в інших, навпаки, вітається відкрите вираження своїх емоцій, а третім просто не дуже подобається чи не хочеться виражати сильні емоції.

Очевидно одне, що вивчення емоцій і почуттів клієнта і відображення цих почуттів консультантом можуть бути корисними і сприяти певною мірою розв'язанню проблеми.

Робота з почуттями припускає різні форми емоційного поведіння консультанта:

- від активного реагування до нейтрального спокою. Наприклад, якщо людина починає плакати, то, як правило, краще дати їй можливість виплакати, не намагаючись зупинити її завчасно. Не треба боятися сліз, практика не знає випадку, щоб клієнт не перестав плакати;

- від заохочення і підтримки до обмеження і заборони. Наприклад, якщо люди, приходячи до консультанта, відтворюють колишні моделі поведінки, вони кривдять себе й інших, перевіряють межі того, як далеко вони можуть зайти, намагаються маніпулювати іншими, варто обмежити їхні емоції.

Завдання психолога на діагностичному етапі

Можна виділити такі завдання психолога на діагностичному етапі:

- дати клієнту можливість виговоритися, вислухати його;
- осмислити, зрозуміти і прийняти думки і переживання клієнта;
- заохотити і підтримати щирість і відкритість клієнта;
- стимулювати розповідь клієнта і сприяти цілеспрямованому розвитку бесіди;
- визначити (у разі необхідності) прихований зміст скарги;
- сформулювати робочі гіпотези і запропонувати клієнту власні інтерпретації;

- допомогти клієнту в усвідомленні неконструктивних позицій у його життєвій ситуації й здобутті "нового погляду на знайомі проблеми";
- сформулювати запит (бажаний результат).