

Додаток 3

ПРОБЛЕМНО-ОРІЄНТОВАНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ В ПСИХОРЕАБІЛІТАЦІЙНОМУ ПРОЦЕСІ

Проблемно-орієнтоване консультування може застосовуватися як в індивідуальній так і в груповій роботі з особами, що зазнали травмивного впливу.

ЕТАПИ ПРОБЛЕМО-ОРІЄНТОВАНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ [35]

Етап 1. Вітання. Роз'яснення мети консультування чи групової взаємодії

На етапі знайомства формується союз психолога й клієнта чи психолога і членів групи, що сприяє формуванню відчуття комфорту у учасників взаємодії.

На цій стадії консультант використовує методи уважної поведінки, що дозволяє налагодити контакт та зібрати вербальну та невербальну інформацію щодо клієнта чи учасників групи.

Етап 2. Визначення проблеми

На цьому етапі відбувається збір інформації, визначається проблема клієнта чи учасників групи, розпізнаються їхні позитивні якості.

Якщо проблема клієнтові здається надто великою та складною її можна розбити на декілька частин, формуючи різні теми для опрацювання. Необхідно визначити пріоритетність тем для клієнта чи групи з метою подальшого поступового їхнього дослідження і пропрацювання.

Слід пам'ятати, що на цьому етапі надзвичайно важливою є підтримка клієнта та учасників групи, особливо під час з'ясування їхніх сильних сторін, оскільки саме вони стають базовими ресурсами у розв'язанні проблеми як конкретної особи, так і групи загалом.

Використовують переважно відкриті запитання з метою отримати якомога більше інформації про клієнта чи учасників групи, уважну поведінку, переповідання, заохочування до розмови. Якщо є хороший контакт із учасниками взаємодії, і у фахівця достатній кваліфікаційний рівень, то вже на цьому етапі можна починати працювати з почуттями та емоціями.

Етап 3. Визначення очікувань

На цьому етапі консультант дізнається, які конкретні результати клієнт чи група очікує від зустрічі.

Також можна з'ясувати образ ідеального світу учасника взаємодії, зокрема запитуючи: «Як би ви хотіли, щоб усе було?», «Якою стала б ситуація, якщо б ця проблема вирішилася?» тощо.

Крім того, досліджують, що мало б змінитися чи відбутися, аби ця проблема була вирішена, а також з'ясовують перешкоди на шляху подолання проблеми.

Психолог застосовує навички вислуховування, активно вживає закриті питання, з метою окреслення результату, який клієнт хоче досягнути.

Етап 4. Мозковий штурм

Мозковий штурм проводиться з метою дослідження альтернатив і конфронтації неузгодженостей в історії клієнта.

Досліджуються варіанти щодо розв'язання проблеми, тобто «що саме клієнт може зробити, аби отримати позитивний чи проміжний результат. Цей етап може включати як когнітивно-поведінкові моделі вирішення проблеми, так і методи творчого вирішення проблеми.

Починати слід із відстежування суперечностей, а далі рухатися за клієнтом у глибину його усвідомлення проблеми. Основна увага тут має бути зосереджена на дослідженні можливостей клієнта та альтернатив вирішення проблеми.

В умовах, коли клієнт чи учасники групи не чітко розуміють можливість використання психологічного ресурсу, фахівці можуть використовувати навички директивного впливу. Проте таке використання відбувається виключно в емпатійній взаємодії із вплітанням конкретних ідей щодо змін. Консультант, співпереживаючи співрозмовнику, ніби йде за ним, сприймаючи його переживання, проте, водночас, перебуває і в позиції спостерігача, не впадаючи в замкнене коло песимізму, яке постраждалий створив собі. А відтак фахівець вільний від того, щоб бачити лише негатив та концентруватися на поганому. Тому, використовуючи навички впливу, він додає слушні почуття, щоразу ледь помітно зміщуючи сприймання клієнта в іншу систему координат, де самодослідження стає головним і водночас продуктивним і не таким травмівним механізмом змін (*відповідь 2*).

Наприклад: *клієнт*: «У цій країні нічого не зміниться. В мене вже немає сили боротися з цією системою».

Мотивуюча відповідь фахівця (1): «Ви так хотіли все поміняти і що тепер, готові здатися?».

Мотивуюча відповідь фахівця (2): «Звичайно, можна критикувати, але тоді чим ви будете відрізнятися від тих, кого критикуєте? Давайте подумаємо, які позитивні моменти відкриває вам теперішня ситуація... Який перший крок ви можете зробити, щоб повноцінно використати цей позитив?».