

ПРОЦЕДУРИ І ТЕХНІКА КОНСУЛЬТУВАННЯ

Постановка питань

Підбадьорення і заспокоєння

*Відображення змісту : перефразовування і
узагальнення*

Узагальнення

Відображення почуттів

Надання інформації

Інтерпретація

Кофронтація

Постановка питань

Питання зазвичай розділяються на закриті і відкриті.

Закриті питання використовуються для отримання конкретної інформації і зазвичай припускають відповідь в одному-двох словах, підтвердження або заперечення ("так", "ні"). Наприклад: "Скільки Вам років"?, Чи "можемо ми зустрітися через тиждень в цей же час"?, "Скільки разів траплялися з вами напади гніву"? і тому подібне

Відкриті питання

Відкриті питання :

- дозволяють обговорювати почуття. Benjamin (1987) відмічає:
- питання розширюють і поглиблюють контакт
- відкривають двері хорошим стосункам
- дозволяють ділитися своїми турботами з консультантом
- передають клієнтові відповідальність за бесіду і
- спонукають його досліджувати свої установки, почуття, думки, цінності, поведінку, тобто, свій внутрішній світ.

Відкриті питання

Ivey (1971) виділяє основні моменти консультування, коли використовуються відкриті питання:

- Початок консультативної зустрічі ("З чого сьогодні Ви хотіли б почати"?, "Що сталося за той тиждень, поки ми не бачилися"?).
- Спонування клієнта продовжувати або доповнювати сказане ("Що Ви відчули, коли це сталося"?, "Що ще Ви хотіли б сказати про це"?, Чи "не можете додати що-небудь до того, що сказали"?).
- Спонування клієнта проілюструвати свої проблеми прикладами, щоб консультант міг краще їх зрозуміти (Чи "не зможете Ви розповісти про яку-небудь конкретну ситуацію"?),
- Зосередження уваги клієнта на почуттях ("Що Ви відчуваєте, коли розповідаєте мені"?, "Що відчували тоді, коли усе це сталося з Вами"?).

ВІДКРИТІ ПИТАННЯ

- Відкриті питання деколи підвищують відчуття загрози і збільшують занепокоєння.
- Benjamin (1987) вказує:
 - " . Ми ставимо питання, які засмучують клієнта, переривають його, і питання, на які він, можливо, не в змозі відповісти.
- У консультуванні слід уникати надмірного опитування.
- Початківець-консультант турбується, про що ж іще запитати клієнта, і забуває, що, у першу чергу, клієнта потрібно слухати.
- Якщо опитування перетворити на основну техніку консультування, то і консультування перетвориться на допит або слідство.

Постановка питань

Занадто велика схильність розпитувати під час консультування створює багато проблем (George, Cristiani, 1990) :

- перетворює бесіду на обмін питаннями-відповідями, і клієнт починає постійно чекати, щоб консультант запитав ще про що-небудь;
- примушує консультанта перейняти на себе усю відповідальність за хід консультування і тематику обговорюваних проблем;
- переводить бесіду від емоційно забарвлених тем до обговорення фактології життя;
- "знищує" живий характер бесіди.

Правила постановки питань

Можна згадати ще декілька правил, які слід мати на увазі, ставлячи питання клієнтам:

- Питання "Хто, що"? найчастіше орієнтовані на факти, на фактологічні відповіді.
- Питання "Як"? більшою мірою орієнтовані на людину, її поведінку, внутрішній світ.
- Питання "Чому"? нерідко провокують захисні реакції клієнтів, раціоналізацію, інтелектуалізацію, тощо. Їх слід уникати в консультуванні, бо клієнтові буває важко на них відповісти - діють суперечливі чинники.

Правила постановки питань

- Потрібно уникати постановки одночасно декількох питань). Наприклад, "Як Ви розумієте свою проблему? Чи не думали Ви про свої проблеми коли-небудь раніше"?, "Чому Ви п'єте і сваритеся зі своєю дружиною"? На кожную частину подвійного питання можливі абсолютно різні відповіді.
- Не слід одне і те ж питання задавати в різних формулюваннях. Клієнтові стає неясно, на який з варіантів потрібно відповідати. Консультант повинен "озвучувати" тільки остаточні варіанти питання.

Правила постановки питань

- Не можна питанням випереджати відповідь клієнта. Наприклад, питання «Чи усе добре ладнається»? найчастіше спонукає клієнта дати ствердну відповідь.

В цьому випадку краще поставити відкрите питання: "Як йдуть справи "?

Клієнт може дати невизначену відповідь, наприклад: "непогано". Консультантові треба уточнити відповідь іншим питанням такого типу : "Що для Вас означає "непогано""? Це дуже важливо, оскільки часто в одні і ті ж поняття ми вкладаємо досить різний зміст.

Підбадьорення і заспокоєння

- Ця техніка дуже важлива для створення і зміцнення консультативного контакту.
- Підбадьорити клієнта можна короткою фразою, що означає згоду або (і) розуміння.

Наприклад: "Продовжуйте", "Так, розумію", "Добре", "Так" і т.п.

- Досить поширена реакція, що виражає схвалення : "Ага", "М-мм". На звичайній мові це означало б : "Продовжуйте, я знаходжуся з Вами, я уважно слухаю Вас".
- Підбадьорення виражає підтримку — основу консультативного контакту.
- Атмосфера підтримки, в якій клієнт почуває себе вільно, дозволяє досліджувати аспекти самості, що збуджують тривогу, що особливо рекомендується в орієнтованому на клієнта консультуванні.

Підбадьорення і заспокоєння

- Іншим важливим компонентом підтримки клієнта є заспокоєння, яке разом з підбадьоренням дозволяє клієнтові повірити в себе і ризикувати, змінюючи деякі аспекти самої, випробовуючи нові способи поведінки.
- Це теж короткі фрази консультанта, що виражають згоду : "Дуже добре", "Не хвилюйтеся через це", "Ви поступили правильно", "Час від часу кожен почуває себе так само", "Ви праві", "Це буде нелегко", "Я не упевнений, проте думаю, що Ви можете спробувати", "Я знаю, що буде важко, але Ви не лише можете, але і зобов'язані це зробити" і так далі

Підбатьорення і заспокоєння

- Метод може використовуватися правильно і неправильно.
- Якщо зловживатиме поширеною в нашому повсякденному лексиконі фразою "усе буде добре", вважаючи її заспокійливою, клієнт стане відчувати недолік емпатії.

Відображення змісту : перепарафразування і узагальнення

Ivey (1971) виділяє три основних мети перепарафразування :

- показати клієнтові, що консультант дуже уважний і намагається його зрозуміти;
- викристалізувати думку клієнта, повторюючи його слова в стислому виді;
- перевірити правильність розуміння думок клієнта.

Відображення змісту : перекладовування і узагальнення

- При перекладовуванні потрібно пам'ятати три простих правила:
- Перекладовується основна думка клієнта.
- Не можна спотворювати або замінювати сенс затвердження клієнта, а також додавати щонебудь від себе.
- Потрібно уникати "повторення" як папуга, тобто дослівного повторення висловлювання клієнта, бажано думки клієнта виражати своїми словами.

Приклади перефразовування

Приклади перефразовування :

- *Клієнт*: Я не знаю, як жити далі. Іноді думаю, що потрібно усе кинути і йти працювати, а іноді здається, що слід далі вчитися, але я не знаю, що вибрати.
- *Консультант*: У Вас відбувається внутрішня боротьба за подальше самовизначення в житті, і Вам важко вирішити, який з двох шляхів сьогодні правильніший.
- *Клієнт*: Цього року нещастя йдуть одне за іншим. Хворіла дружина, а потім та аварія, яка переповнила чашу, ну а тепер ця операція сина... Мені здається, що неприємності ніколи не закінчаться.
- *Консультант*: Здається, що проблеми ніколи не закінчаться, і Ви задаєтеся питанням, чи завжди так буде.

Узагальнення

В узагальненні виражається основна ідея декількох мало пов'язаних між собою тверджень або довгого і заплутаного висловлювання.

Узагальнення допомагає клієнтові систематизувати свої думки, згадати те, що було сказано, спонукає до розгляду значимих тем і сприяє дотриманню послідовності консультування.

Якщо перефразовування охоплює тільки що висловлені твердження клієнта, то узагальненню підлягає цілий етап бесіди або навіть уся бесіда,

Узагальнення

- Ivey (1971) вказує ситуації, в яких найчастіше використовується узагальнення :
- коли консультант хоче структурувати початок бесіди, щоб об'єднати її з колишніми бесідами;
- коли клієнт говорить дуже довго і заплутано;
- коли одна тема бесіди вже вичерпана і намічається перехід до наступної теми або до наступного етапу бесіди;
- при прагненні надати деякий напрям бесіди;
- у кінці зустрічі при прагненні підкреслити істотні моменти бесіди і дати завдання на проміжок часу до наступної зустрічі.

Відображення почуттів

- Емоції, почуття в консультуванні і психотерапії, за виразом Bugental (1987), як кров в хірургії: вони неминучі і виконують очисну функцію, стимулюють загоєння.
- Почуття дуже важливі в процесі консультування, але не є самоціллю, хоча досягненню цілей допомагають саме сильні почуття: страх, біль, тривога, жалість, надія та ін.
- Пізнання і відображення почуттів клієнта представляється однією з найголовнішої техніки консультування.
- Ці процеси більші, ніж техніка, вони неодмінна складова стосунків двох людей.

Відображення почуттів

- Відображення почуттів тісно пов'язане з перефразовуванням висловлених клієнтом думок — різниця лише в тому, що в останньому випадку увага зосереджується на змісті,
- а при відображенні почуттів — на тому, що приховано за змістом.
- Бажаючи відобразити почуття клієнта, консультант уважно вислуховує його висловлювання, перефразовує окремі твердження, але орієнтується і на почуття, виражені клієнтом у висловлюваннях.

Відображення почуттів

Наприклад:

Клієнтка: Ми з чоловіком дружимо з дитинства і після закінчення університету одружилися. Я думала — яким чудовим буде подружнє життя! Але усе виявилось зовсім не так...

Консультант: Скільки років Ви в шлюбі?

В цьому випадку створюється враження, що консультанта більше цікавить формальний факт тривалості шлюбу, ніж, як клієнтка переживає своє подружнє життя.

Продовження бесіди могло б бути явно продуктивніший, дозволь консультант продовжувати визнання або, уловивши подовжену паузу, задавши їй питання: "Що для Вас означає "зовсім не так"?"

Відображення почуттів

- Відображення почуттів означає, що консультант є як би дзеркалом, в якому клієнт може побачити сенс і значення своїх почуттів.
- Відображення почуттів сприяє виникненню міжособистісного, емоційного контакту, тому що показує клієнтові, що консультант намагається пізнати його внутрішній світ.
- Ефективне відображення почуттів допомагає клієнтові краще розібратися у своїх нерідко суперечливих почуттях і тим самим полегшує вирішення внутрішніх конфліктів.

Відображення почуттів

Наприклад:

- *Клієнтка*: Про це важко не лише говорити, але навіть думати. Вже давно я не маю ніяких стосунків з чоловіками, а тепер не знаю, як віднестися до можливості, що виникла.
- *Консультант*: Сумно дивитися, як Ви боїтеся і уникаєте того, чого, за Вашими словами, хотілося б.
- *Клієнтка*: Без сумнівів. Я не знаю, чи підходить він мені. Він здається дуже милим і має усе, чого мені хотілося б. Я не знаю...

Відображення почуттів

Наприклад:

- *Консультант*: Ваші почуття тепер в сум'ятті. Ви не можете вирішити, чи дійсно хочете цього чоловіка.
- *Клієнтка*: Так. І так буває завжди, коли я думаю про це. Якщо хтось піклується про мене і усім хороший, я біжу від нього, коли хтось не хоче мене, я хочу його. Що за каша! Чи зможу я коли-небудь змінити становище?
- *Консультант*: Ви відчуваєте себе такою, що розгубилася, думаючи, чи завжди повинні намагатися втекти, коли хто-небудь піклується про Вас.

Відображення почуттів

- Відображаючи почуття, слід враховувати усі емоційні реакції клієнта — позитивні, негативні і амбівалентні; спрямовані на самого себе, інших людей і консультанта.
- Для точного відображення почуттів важливо використати багато понять, що визначають різноманітні почуттєві нюанси.
- У консультуванні важливе не лише відображення почуттів, але і узагальнення їх.

Відображення почуттів

- Воно дозволяє визначити емоційний тон бесіди, синтезувати емоційні аспекти досвіду клієнта.
- Дуже часто у бесіді ми стикаємося з суперечливими, а іноді і з полярними почуттями по відношенню до значимих для клієнта ситуацій або об'єктів любові.
- Тут дуже є цінним узагальнення почуттів для показу клієнтові дійсної єдності протилежностей в емоційній сфері

Відображення почуттів

Узагальнюючі принципи, що охоплюють не лише відображення почуттів клієнта, але і вираження почуттів консультантом :

- Консультант зобов'язаний як можна повніше і точніше ідентифікувати почуття як свої, так і клієнтів.
- Не обов'язково відображати або коментувати кожне почуття клієнта — будь-яка дія консультанта має бути доцільною в контексті процесу консультування.
- Обов'язково звертати увагу на почуття, коли вони:
 - викликають проблеми в консультуванні або
 - можуть підтримати клієнта, допомогти йому.

Консультант зобов'язаний виражати також власні почуття, що виникають в ситуації консультування.

Відображення почуттів

- Проте консультант повинен виражати почуття, тільки пов'язані з темою бесіди.
- Іноді сам клієнт жадає отримати інформацію про почуття консультанта.
- І на дуже часте питання: "Я хотів би дізнатися, як Ви відчуваєте себе зі мною"? — не треба поспішати відповідати.

Відображення почуттів

- На таке питання краще відповісти питанням: "Чому Ви запитуєте мене про це"?, "Що Ви про це думаєте"?
- У консультуванні завжди значиміші почуття клієнта, а не консультанта.
- Іноді потрібно допомогти клієнтам контролювати свої почуття, особливо коли вони занадто інтенсивні.
- Це стосується як позитивних, так і негативних почуттів.

Паузи мовчання

- уміння мовчати і використати тишу в терапевтичних цілях — одна з найважливіших навичок консультування.
- початкуючий консультант почуває себе незатишно при виникненні у бесіді паузи мовчання, оскільки йому здається, що він постійно повинен щось робити.

Паузи мовчання

Мовчання стає особливо терапевтично цінним, бо воно:

- збільшує емоційне взаєморозуміння консультанта і клієнта;
- надає можливість клієнтові "зануритися" в себе і вивчати свої почуття, установки, цінності, поведінку;
- дозволяє клієнтові зрозуміти, що відповідальність за бесіду лежить на його плечах.

Паузи мовчання

Які найважливіші сенси мовчання в консультуванні?

- Паузи мовчання, особливо на початку бесіди, можуть виражати тривогу клієнта, погане самопочуття, розгубленість із-за самого факту консультування.
- Мовчання далеко не завжди означає відсутність реальної активності.
- Під час пауз мовчання клієнт може шукати потрібні слова для продовження свого оповідання, зважувати те, про що йшла мова перед цим, намагатися оцінити виниклі під час бесіди припущення.

Паузи мовчання

- Консультантові також потрібні паузи мовчання для обдумування минулої частини бесіди і формулювання важливих питань.
- Періодичні паузи мовчання роблять бесіду цілеспрямованою, оскільки в цей час подумки виявляються істотні моменти бесіди, резюмуються головні висновки.
- Паузи мовчання допомагають не пропускати важливі питання.

Паузи мовчання

- Мовчання може означати, що і клієнт, і консультант сподіваються на продовження бесіди з боку один одного.
- Пауза мовчання, особливо якщо вона суб'єктивно неприємна як клієнтові, так і консультантові, може означати, що обидва учасники бесіди і уся бесіда опинилися у безвиході і відбувається пошук виходу з ситуації, що створилася, пошук нового напрямку бесіди.

Паузи мовчання

- Мовчання в деяких випадках виражає опір клієнта процесу консультування. Тоді воно по відношенню до консультанта має маніпулятивний сенс. Тут клієнт веде гру: "Я можу сидіти як камінь і подивлюся, чи вдасться йому (консультантові) зрушити мене".
- Іноді паузи мовчання виникають, коли бесіда протікає на поверхневому рівні і уникає обговорення найбільш важливих і значних питань, які . проте, збільшують тривогу клієнта.
- Мовчання іноді має на увазі глибоке узагальнення без слів, воно тоді більше осмислено і красномовно, ніж слова.

Паузи мовчання

- Коли клієнт замовкає і мовчання триває довго, доречне зауваження консультанта : "Ви, здається, дуже замислилися.
- Не хотіли б поділитися тим, що зараз відчуваєте"? чи "Що важливе для себе Ви чуєте в цьому мовчанні"?.
- В той же час не слід забувати, що клієнт сам відповідає за припинення мовчання.

Надання інформації

- Інформація, як правило, пов'язана з процесом консультування, поведінкою консультанта або умовами консультування (місце і час зустрічей, оплата і т. п.).
- "Зможемо ми мати дітей"?, Чи "наслідуються рак"?
- На такі питання слід дивитися серйозно і добре обмірковувати відповіді на них.
- Ні в якому разі не можна перетворювати питання на жарт і відповідати незв'язно або взагалі уникати відповіді. Адже за питаннями приховані особисті проблеми клієнтів з супутніми тривогами і страхами.
-

Надання інформації

- Бажано проявляти компетентність і уникати спрощень, щоб не втратити довіри клієнтів і не збільшити їх тривогу.
- Надаючи інформацію, консультант не повинен забувати, що клієнти іноді запитують з метою усунутися від обговорення своїх проблем і дослідження самої.
- Насправді, проте, не важко відрізнити питання, що вказують на стурбованість клієнтів, від прагнення маніпулювати консультантом за допомогою випитування.

Інтерпретація

- Кожен клієнт — це не відкрита книга, а невідома країна, де усе ново і спочатку важко піддається розумінню.
- Орієнтуватися в цій незвіданій країні консультантові допомагає техніка інтерпретації — мабуть, найскладніша методика консультування.
- У консультуванні дуже важливо виявити більше, ніж міститься в поверхневому оповіданні клієнта.
- Зовнішній зміст, звичайно, теж значимий, проте істотніше розкриття латентного змісту, прихованого за словами клієнта.

Інтерпретація

- Суть пропонованої інтерпретації великою мірою залежить від теоретичної позиції консультанта.
- У орієнтованій на клієнта терапії ухиляються від прямих інтерпретацій, не бажаючи знімати з клієнта відповідальність за процес консультування.
- Абсолютно протилежного погляду на інтерпретацію дотримуються представники психоаналітичного напрямку.

Інтерпретація

- Тут інтерпретаційна техніка займає центральне місце, оскільки в психоаналізі інтерпретується практично усе — перенесення, опір, сни, вільні асоціації, замовчування і тому подібне.
- Таким чином психоаналітики прагнуть більш глибоко розкрити психодинамічний сенс проблем клієнта.
- У "гештальт-терапії" сам клієнт спонукає до інтерпретації своєї поведінки, тобто залишається повністю відповідальним за пояснення.

Інтерпретація

Hill (1986) виділяє п'ять типів інтерпретації :

1. Встановлення зв'язків між нібито роздільними твердженнями, проблемами або подіями. Наприклад, клієнтові, який говорить про страх публічного виступу, низький рівень самооцінки і труднощі в стосунках з іншими людьми, консультант вказує на взаємозв'язок проблем і вплив на їх виникнення неадекватних очікувань і домагань клієнта.
2. Акцентування яких-небудь особливостей поведінки або почуттів клієнта. Клієнт, наприклад, постійно відмовляється від роботи, хоча висловлює бажання працювати. Консультант може сказати йому: "Ви, здавалося б, радієте можливості, що з'явилася, проте, коли стикаєтеся з неминучими труднощами, втікаєте".

Інтерпретація

3. Інтерпретація способів психологічного захисту, реакцій опору і перенесення. У наведеному вище прикладі можлива інтерпретація: "Судячи з нашої бесіди, втеча є для Вас способом боротьби із страхом невдачі". Таким чином, тут інтерпретується психологічний захист (втеча) від тривоги (страху невдачі). Інтерпретація перенесення є основною технікою психоаналітичного лікування. Клієнтові намагаються показати, що його минулі стосунки (зазвичай з батьком або матір'ю) заважають правильно сприймати почуття і поведінку консультанта.
4. Пов'язування нинішніх подій, думок і переживань з минулим. Інакше кажучи, консультант допомагає клієнтові побачити зв'язок теперішніх проблем і конфліктів з попередніми психотравмами.
5. Надання клієнтові іншої можливості розуміння його почуттів, поведінки або проблем.

Інтерпретація

- Наприклад:
- *Клієнтка*: Він нічого не робить удома, а увесь час ходить пиячити з друзями. Я приречена піклуватися про дітей і робити усе по будинку.
- *Консультант*: Схоже, що він цим своєрідно рятує Вас від прийняття рішення про своє нинішнє і майбутнє життя.
- Практично в усіх перерахованих типах інтерпретацій очевидним є момент пояснення, тобто суть інтерпретації в тому, щоб незрозуміле зробити зрозумілим. Приведемо як приклад пояснення клієнтові поняття "агорафобія" (Storr A., 1980) :
- " З Вашої розповіді виходить, що світ зробився для Вас небезпечним з дитинства, коли мати боялася відпускати Вас одного з дому. Такий страх для трирічної дитини не викликає подиву, але з роками упевненість в собі і схильність до ризику повинні зростати. Єдина ненормальність Вашого страху — це його тривалість".

Конфронтація

- George і Cristiani (1990) виділяють три основні випадки конфронтації в консультуванні:
- Конфронтація з метою звернути увагу клієнта на протиріччя в його поведінці, думках, почуттях, або між думками і почуттями, намірами і поведінкою і тому подібне. В цьому випадку можна говорити про дві сходинки конфронтації. На першій констатується певний аспект поведінки клієнта. На другій — протиріччя найчастіше представляється, слівцями "але", "проте". В протилежність інтерпретації при конфронтації прямо вказується на причини і витоки протиріч. Конфронтацією такого типу намагаються допомогти клієнтові побачити саме протиріччя, яке він раніше не помічав, не хотів або не міг помітити.

Конфронтація

- Наприклад:
- *Клієнт*: Я так чекав сьогоднішню зустріч, тому що повинен багато що розповісти.
- *Консультант*: Так, але Ви запізналися на п'ятнадцять хвилин, і тепер уже деякий час сидите з схрещеними руками.
- Ще декілька прикладів суперечливих висловлювань клієнтів :
- " Мене переслідує депресія і я самотня, проте взагалі усе не так вже погано".
- " Я думаю, що люди повинні самі приймати рішення, але своїх дітей я постійно обсипаю порадами, як їм жити".
- " Мені здається, що у мене зайва вага, але інші говорять, що я виглядаю зовсім непогано".
- " Я хотіла б слухати інших, але чомусь завжди говорю більше за усіх".

Конфронтація

- Конфронтація з метою допомогти побачити ситуацію такою, яка вона є насправді, усупереч уявленню про неї клієнта в контексті його потреб.
- Наприклад, клієнтка скаржиться: "Мій чоловік знайшов роботу, пов'язану з тривалими відрядженнями, тому що не любить мене".
- Реальна ситуація є такою, що чоловік поміняв роботу на вимогу дружини після довгих сварок, оскільки на колишній роботі він мало заробляв.

Конфронтація

- Тепер чоловік заробляє досить, проте рідко буває удома.
- В даному випадку консультант повинен показати клієнтці, що проблема знаходиться не у любовних відносинах, а у фінансовому положенні сім'ї, необхідності, щоб чоловік більше заробляв, хоча через це він вимушений часто бувати у від'їзді.
- Клієнтка не оцінює зусиль чоловіка добитися великого добробуту сім'ї і трактує ситуацію зручним для себе способом

Конфронтація

- Конфронтація з метою звернути увагу клієнта на його ухиляння від обговорення деяких проблем.
- Наприклад, консультант висловлює клієнтові здивування: "Ми вже двічі зустрічалися, але Ви нічого не говорите про сексуальне життя, хоча під час першої зустрічі виділили його як свою найважливішу проблему.
- Кожен раз, коли ми наближаємося до основної теми, Ви утікаєте в сторону. Я розмірковую, що б це могло означати".

Конфронтація

1. Конфронтація є складною технікою, що вимагає від консультанта витонченості і досвідченості.
 2. Вона часто сприймається як звинувачення, тому застосовна лише при достатній взаємній довірі, коли клієнт відчуває, що консультант розуміє його і піклується про нього.
- Для правильного використання техніки конфронтації важливо знати і розуміти її обмеження.

Обмеження конфронтації

Kennedy (1977) виділяє декілька основних випадків обмеження конфронтації

- Конфронтацію не можна використати як покарання клієнта за неприйнятну поведінку. Це не засіб вираження консультантом ворожості.
- Конфронтація не призначена для руйнування механізмів психологічного захисту клієнтів. Її призначення — допомогти клієнтам розпізнати способи, якими вони захищаються від усвідомлення реальності.
- Знаходження і руйнування механізмів психологічного захисту, на жаль, один з поширених прийомів конфронтації в групах тренування сенситивності, звідки і запозичена ця техніка.
- Стиль психологічного захисту багато що говорить про особу клієнта, і тут важливіше розуміння, а не руйнування, яке дратує клієнта і викликає його опір. :

Обмеження конфронтації

Перед використанням техніки конфронтації важливо розібратися в захисних механізмах клієнта і запитати себе:

- Як глибоко укорінилися і наскільки довго діють ці механізми?
- Які мотиви особистості ховаються за психологічним захистом?
- Наскільки захисні механізми потрібні людині для успішного пристосування до повсякденності?
- Що сталося б без механізмів психологічного захисту?

Обмеження конфронтації

3. Конфронтацію не можна використати для задоволення потреб або самовираження консультанта. Консультування не та ситуація, де консультант повинен демонструвати свою мудрість і силу в цілях самовозвеличчання. Завдання консультанта не перемогти клієнта, а зрозуміти його і надати допомогу. Неправильне застосування техніки конфронтації часто свідчить про те, що в процесі консультування фахівець вирішує особисті проблеми.

Обмеження конфронтації

Використання конфронтації в консультуванні має бути обґрунтованим певними простими правилами (Egan, 1986) :

- необхідно ретельно охарактеризувати зміст неадекватної поведінки клієнта і його контекст, проте не коштує усе висловлювати одночасно; не слід забувати, що йдеться не про представлення аналізу випадку колегам;
- необхідно детально викласти клієнтові і його близьким наслідки суперечливої поведінки, у тому числі в процесі консультування;
- необхідно допомогти клієнтові знайти способи подолання його проблем.

Конфронтація

Доповнюючи перераховані правила, хотілося б підкреслити, що конфронтація з клієнтом ні в якому разі не має бути агресивною і категоричною. Бажано частіше використати фрази:

"мені здається",

"будь ласка, спробуйте пояснити",

"якщо я не помиляюся",

які виражають певні сумніви консультанта і пом'якшують тон конфронтації.

Конфронтація

- Як окремий варіант конфронтації заслуговує на увагу переривання оповідання клієнта.
- Дозволивши клієнтові вільно розповідати, консультант не повинен забувати, що не усі відомості однаково важливі, що деякі теми або питання слід поглибити.
- Переривання клієнта можливе, коли він "перескакує" на інші проблеми, не вичерпавши попередніх.
- Якщо клієнт змінив тему, консультант може втрутитися із зауваженням: "Я помітив, що Ви змінили тему. Чи спеціально Ви зробили це"?
- Проте часте переривання оповідання є ризикованим.
- Коли ми не дозволяємо клієнтові розповідати так, як йому хочеться, то зазвичай не досягаємо бажаного.
- Більшість клієнтів схильна піддаватися керівництву консультанта, тому постійне переривання породжує залежність і тоді важко розраховувати на відвертість.