

Державний центр зайнятості  
Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості  
України /Науково-методичний центр/

## **ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ БЕЗРОБІТНИХ**

(Методичний посібник для спеціалістів міськ(рай)центрів зайнятості щодо організації та проведення психологічного консультування безробітних)

Київ-1999

Методичний посібник рекомендується для практичного використання в роботі спеціалістів з профорієнтації державної служби зайнятості.

Матеріал підготовлено за участю Вінницького обласного центру зайнятості.

Рецензенти :

Верьовка П.Г. - головний спеціаліст відділу організації профорієнтації та перепідготовки незайнятого населення Державного центру зайнятості.

Бугай Н.М. - головний спеціаліст відділу профорієнтації Модельного центру зайнятості Ватутінського району м. Києва.

Схвалено  
Експертною Радою з експертизи  
навчально-програмної та методичної  
документації з профорієнтації та  
профнавчання незайнятого населення  
(протокол № 4 від 12.11. 1999 р.)

## **ЗМІСТ**

<b>ВСТУП</b> .....	5
<b>РОЗДІЛ I</b> <b>МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО</b> <b>КОНСУЛЬТУВАННЯ</b> .....	9
<b>ГЛАВА 1. ПІДГОТОВКА ПСИХОЛОГА ДО ПРОВЕДЕННЯ</b> <b>ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ</b> .....	7
<b>ГЛАВА 2 МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО</b> <b>КОНСУЛЬТУВАННЯ</b> .....	10
§1. Поняття психологічної консультації .....	10
§2. Інтерв'ю як основний метод психологічного консультування .....	13
§3. Етапи психологічної консультації .....	14
<b>РОЗДІЛ II</b> <b>ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОГО</b> <b>КОНСУЛЬТУВАННЯ БЕЗРОБІТНИХ</b> .....	22
<b>ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ</b> <b>БЕЗРОБІТНИХ</b> .....	22
<b>ГЛАВА 2 ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ</b> <b>БЕЗРОБІТНИХ</b> .....	28
<b>РОЗДІЛ III</b> <b>ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОКУМЕНТАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ</b> <b>ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ БЕЗРОБІТНИХ</b> <b>У РАМКАХ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ</b> .....	30
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ</b> .....	35
<b>ДОДАТКИ</b> .....	36
<b>СЛОВНИК ПСИХОЛОГІЧНИХ ТЕРМІНІВ</b> .....	52

## **ВСТУП**

Цей посібник розроблено з метою надання допомоги практичним психологам (спеціалістам з профорієнтації) державної служби зайнятості щодо організації та проведення психологічного консультування безробітних.

Виділення психологічного консультування безробітних у окремий напрямок роботи психолога служби зайнятості базується на певних об'єктивних підставах:

1. Пошук роботи безробітним дедалі ускладнюється зростанням та поширенням безробіття.

2. Низький рівень життя, взагалі, та низький рівень матеріальної допомоги безробітним, зокрема, створюють серйозні проблеми у вирішенні побутових питань.

Ці чинники безпосередньо впливають на психоемоційний стан безробітних та призводять до того, що більшість з них непокоїть:

- відчуття надмірної тривоги,
- психічної напруженості,
- втоми,
- зневірення у власних здібностях і можливостях,
- невдоволеність собою.

Такі психологічні та психофізіологічні стани утворюють психологічний дискомфорт особистості та являють собою суттєву перепону:

- в адаптації безробітних до соціальної ситуації,
- у пошуку нових варіантів працевлаштування,

тобто у вирішенні тих питань, якими безпосередньо покликана займатися саме служба зайнятості.

Тому проблема психологічної підтримки безробітних, як одного з основних напрямків роботи психологів міськ(рай)центрів зайнятості та відділів організації профорієнтації незайнятого населення, набуває особливої актуальності.

### **Психологічне консультування безробітних дозволить:**

1. Проводити певну роботу, направлену на подолання внутрішніх конфліктів та особистісних криз громадян, які потребують працевлаштування.

2. Вирішити питання підвищення соціальної адаптації клієнтів служби зайнятості.

3. Сприяти відшуканню внутрішнього потенціалу та особистісному росту безробітних.

4. Навчати більш раціональному використанню творчого потенціалу того, хто шукає.

5. Сприяти підвищенню психологічної культури безробітного.

Посібник складається з трьох основних розділів, кожен з яких містить конкретні рекомендації з питань побудови психологічної консультації, особливостей консультування безробітних, залучення клієнтів до роботи з психологом-консультантом та документального оформлення наданих психологічних консультацій.

Для тлумачення спеціальної термінології посібник містить словник термінів, що використовуються при викладенні матеріалу з проблем психологічного консультування. Додатки, запропоновані у вигляді таблиць, сприяють полегшенню сприйняття матеріалу, що подається у текстовій частині методичного посібника.

Важливо зазначити, що даний посібник не є повним керівництвом у проведенні психологічної консультації. Він являє собою лише первинний орієнтир для психологів, які розпочинають роботу у цьому напрямку. Для проведення психологічного консультування психологу потрібні глибокі та широкі теоретичні знання, які можна почерпнути з відповідної літератури. Накопичення теоретичної бази є первинним ступенем для організуючої основи психоконсультаційної роботи. Проте незамінне і особливе значення для психологічного консультування мають практичні вміння та навички, що набуваються та відпрацьовуються в процесі роботи та обміну досвідом з колегами-консультантами.

***Проводять психологічне консультування, як правило, спеціалісти, які мають вищу освіту за фахом "практичний психолог".***

## РОЗДІЛ I МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

### ГЛАВА I ПІДГОТОВКА ПСИХОЛОГА ДО ПРОВЕДЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

Робота практичного психолога з психологічного консультування висуває певні вимоги до його особистості.

Особистість психолога центру зайнятості необхідно розглядати у трьох аспектах:

- моральні якості;
- ділові (професійні);
- психолого-педагогічні.

I. Особливість моральних якостей у структурі особистості психолога зумовлена двома їх значеннями. З одного боку, вони пронизують професійні і психолого-педагогічні якості; з іншого - виступають як відносно самостійні. У прояві цих якостей закладений моральний компонент психолога ЦЗ.

Зупинимося на основних **моральних якостях психолога-консультанта центру зайнятості**.

1. Людяність - моральна якість, що відображає принцип гуманізму у повсякденній діяльності. Вона включає повагу, співчуття та довіру до людей, відвертість та чесність у стосунках, доброзичливість.

2. Одним із проявів людяності у повсякденному житті є великодушність.

3. Чуйність - моральна якість, що передбачає піклування про потреби, попит і бажання людей, уважне ставлення до них, до їх інтересів, проблем, почуттів, розуміння мотивів, якими керується людина у своїй поведінці, тактовне ставлення до самолюбства та відчуття власної гідності оточуючих.

4. Благородство - моральна якість, що характеризує вчинки з точки зору піднесених мотивів. Благородство проявляється як моральна стійкість людини, здібність піднятися над егоїстичними спонуканнями.

5. Ввічливість - моральна якість, що передбачає повагу до людей. Для ввічливої людини повага до людей є нормою звичного способу поведінки. Вона включає в себе уважність, зовнішні прояви доброзичливості, готовності надати допомогу, делікатність і тактовність.

5. Чесність - моральна якість, складовими якої є правдивість, принциповість і відвертість.

Такі моральні якості як чуйність, скромність, самокритичність та справедливість також мають важливе значення для особистості психолога-консультанта.

Для особистості психолога-консультанта принципове значення має відсутність таких негативних моральних якостей, як грубість, егоїзм, цинізм та чванство.

Психолог зобов'язаний працювати над формуванням системи уяв про добро, честь, совість та гідність, тобто системи моральних цінностей особистості. В свою чергу, чітка система моральних цінностей веде до формування моральних переконань. Рушійною силою прояву моральних переконань є совість психолога, яка проявляється навіть тоді, коли людина залишається наодинці із собою.

Особливе місце у системі моральних якостей психолога-консультанта займає соціальна відповідальність за свою діяльність.

II. Наступне місце у структурі особистості психолога-консультанта посідають його **ділові якості**: комунікативність, самовладання, схильність до самовдосконалення, інтуїція, творчий підхід до справи, етичність, високий рівень загальної культури та професійна компетентність.

III. Серед **психолого-педагогічних якостей** на особливу увагу заслуговують:

оптимізм, емпатичність, тактовність, емоційність і толерантність.

Психологу-консультанту, також, необхідно працювати над формуванням самооцінки як елементу самоаналізу власної особистості та усвідомлення соціальної цінності своїх вчинків. Необ'єктивна самооцінка психолога може привести до формування негативних якостей його особистості: чванства, зарозумілості та нетерпимості до людей, або, навпаки, невпевненості у собі, покірності та пасивності. Як в першому, так і в другому випадку професійна діяльність психолога-консультанта стає неможливою.

Професія психолога-консультанта потребує від свого представника певного самовдосконалення: відпрацювання власних емоційних та смислових проблем, оволодіння певною культурою самоаналізу та особистісної рефлексії, усвідомлення у більш повному обсязі своїх власних особистісних, моральних, культурних, когнітивних та глибинних цінностей, без співвіднесення з якими практика психологічного консультування не може бути професійною.

Постійне самовдосконалення та особистісне зростання психолога-консультанта безпосередньо впливає на його авторитет та службову репутацію.

Етика роботи психолога-консультанта базується на загальнолюдських моральних цінностях. Права людини, передумови вільного і різнобічного розвитку особистості являють собою основні критерії роботи психолога-консультанта. Етичні принципи і правила роботи психолога-консультанта задають умови, необхідні для забезпечення високого рівня його професіоналізму. Тому психолог-консультант у своїй роботі керується певними принципами.

### **Принципи роботи психолога-консультанта:**

1. **Принцип ненанесення шкоди клієнту** потребує від психолога-консультанта такої організації своєї роботи, щоб ні її процес, ні результати не зашкодили б здоров'ю, стану та соціальному статусу клієнта.

2. **Принцип компетентності психолога.** Згідно цього принципу психолог-консультант зобов'язаний знати межі своєї компетенції.

3. **Принцип неупередженості.** Даний принцип не допускає упередженого ставлення до клієнта, формулювання таких висновків або здійснення таких дій, які б суперечили науковим положенням, незалежно від того, яке враження викликає клієнт.

4. **Принцип конфіденційності.** Інформація, отримана психологом-консультантом у процесі психологічного консультування, не підлягає свідомому або випадковому розголошенню.

5. **Принцип усвідомленої згоди.** Даний принцип роботи потребує, щоб психолог-консультант повідомив клієнта про етичні принципи та правила психологічного консультування. Психолог і клієнт мають погодити цілі та засоби психологічної діяльності, що проводиться за умовою добровільної участі клієнта.

На основі аналізу публікацій останніх років з'являється нагода сформулювати ще ряд принципів психолого-консультаційної роботи. Заслужують уваги такі принципи, як:

- активність особистості;
- відповідальність особистості;
- трактовка психологічної проблематики як психотехнічної за предметом і методом;
- діалогічний характер психотерапевтичної взаємодії;
- системність у діяльності психолога-консультанта;
- вилучення з проблематики клієнта суто психологічної проблематики;
- зворотного зв'язку;
- органічна єдність інтелектуальних та емоційних аспектів психіки;
- активізація гуманістичних цінностей;
- прийняття психологом-консультантом клієнта.

Професія психолога-консультанта передбачає певну інструктивну регламентацію, тобто певні норми та критерії здійснення психолого-консультаційної діяльності.

У своїй діяльності психолог-консультант керується "Професійно-етичним кодексом психолога-консультанта". (Додаток 1).

Крім безумовного дотримання "Професійно-етичного кодексу психолога-консультанта", відповідний спеціаліст має приділяти увагу своїй візуальній привабливості. Крім того, одяг, зовнішній вигляд та поведінка психолога мають відповідати загальноприйнятим стандартам. Зайвий макіяж, занадто дорогий, або, навпаки, надто "демократизований" одяг, підкреслено офіційний чи недбалий стиль поведінки - все це може сигналізувати про явні та приховані проблеми самого спеціаліста, підривати довіру до нього ще до початку сумісної роботи. Вираз обличчя, очей, манери, одяг - все це має свідчити про здоровий спосіб життя психолога-консультанта, збалансованість його особистості та надати впевненості клієнту в тому, що він отримає допомогу.

## **ГЛАВА 2**

### **МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ**

#### **§1. Поняття психологічної консультації**

Психологу-консультанту необхідно розпочати свою роботу над системою психологічних понять, що являються базою для проведення психологічного консультування.

Теорія, яку використовує психолог (психодинамічний, поведінковий, когнітивний або гуманістичний напрямки психології), задає організуючі принципи як для психологічного консультування, так і для будь-якого іншого виду психологічної діяльності.

Основне у всіх різноманітних підходах до теорії і практики консультування - це індивідуальна та культурна емпатія, спостережливість психолога, його оцінка особистості та її соціального середовища, застосування методів позитивного росту і розвитку.

Ядро теорії психологічного консультування - це поняття психологічного консультування.

**Психологічне консультування** - один з основних методів надання психологічної допомоги. Висхідна до техніки соціологічного опитування, консультативна бесіда (або поглиблене інтерв'ю) - це особистісно-орієнтоване спілкування, в якому здійснюється загальне орієнтування в особистісних особливостях і проблемах клієнта, встановлюється і підтримується партнерський стиль спілкування (на рівних) між психологом та клієнтом, надається необхідна психологічна допомога у відповідності з потребами, проблематикою та характером консультативної роботи. Психологічне консультування - це, в певному розумінні, спрощення поведінки клієнта по заданій логіці, це структурування його внутрішнього світу.

Поняття психологічного консультування дозволяє вилучити всі його складові елементи:

1. **Основною проблематикою психологічного консультування** є внутрішньо-особистісний комфорт.

2. **Об'єктом і предметом діяльності у процесі психологічного консультування** виступають екзистенційні цінності та їх відображення у життєвих ситуаціях.

3. **Ціль психологічного консультування** - формування культурно-продуктивної особистості, наділеної почуттям перспективи та здібності свідомо розробляти різні стратегії поведінки і аналізувати ситуацію з різних точок зору.

4. **Позитивним результатом психологічного консультування** є поглиблене саморозуміння особистістю самої себе, прояснення ситуації, змінення соціальної або екзистенційної позиції, розробка нових психосоціальних вмінь.

5. **Зміст психологічного консультування** пов'язується з наданням емоційної підтримки, ціннісно-сислової орієнтації та відпрацюванням життєвих стратегій.

Сутність психологічного консультування полягає у тому, що психолог, користуючись своїми спеціальними, науковими, професійними знаннями, створює умови для переживання іншою людиною нових можливостей у вирішенні її психологічних задач.

6. **Головне завдання психолога-консультанта** полягає у тому, щоб створити для

нормального, психічно здорового клієнта умови для визначення ним усвідомлених нешаблонних способів дій, які б дозволили йому жити у відповідності з можливостями культури.

Психологу-консультанту необхідно вступати в таку взаємодію з клієнтом, яка б дозволила знайти нові засоби дій, нові переживання, нові цілі для подальшого життя останнього.

Сама ситуація спілкування клієнта з психологом-консультантом має такі складові:

1. Особистість клієнта та її переживання.
2. Особистість психолога-консультанта.
3. Взаємодія клієнта і психолога.

При цьому психолог, незалежно від теоретичної орієнтації, використовує у своїй роботі такі поняття, як життя, сенс життя, місце людини у житті, життєві цінності, індивідуальність.

Психолог-консультант працює на замовлення іншої людини. У тому випадку, коли проблема клієнта передбачає діагностичну роботу, це не ситуація консультування і, відповідно, дії психолога в цьому випадку будуть будуватися на інших засадах. Психолог-консультант не займається визначенням діагнозу, він аналізує ситуацію як унікальну, застосовуючи для цього аналізу спеціальні знання.

Аналіз роботи практичного психолога в ситуації індивідуального консультування свідчить, що цей вид професійної роботи вимагає спрямованої рефлексії психолога на два найважливіших психологічних поняття: на поняття норми психічного розвитку і поняття позиції взаємодії психолога-консультанта і клієнта.

Можливість психолога орієнтуватись у актуальних і потенційних якостях внутрішнього світу клієнта не існує без рефлексивного опрацювання поняття норми психічного розвитку. Зміст цього поняття дозволяє диференціювати завдання взаємодії (соціальні, етичні, моральні та психологічні) з клієнтом і свідомо вибирати стратегію роботи з ним. Поняття норми психологічного розвитку потребує використання в індивідуальному консультуванні уяви про періодизацію психічного розвитку, схема якої виглядає так:

з точки зору клієнта	текст за-мовлення	психоло-гічна за-дача	можли-вості змін	вибір- на- правлення змін
з точки зору психолога	зміст за-дачі вза-ємодії	механіз-ми психі-чного розвитку	період психічно-го розви-тку	зміст нор-ми психіч-ного

У розумінні механізмів психічного розвитку важливо врахувати, що при всій постійності людської істоти їй притаманні, безліч перемінних факторів. Це робить людину здібною до оновлення, творчості і прогресу.

Друге поняття, найважливіше для усвідомлення процесу консультування, поняття позиції спеціаліста.

**Виділяють три основні позиції психолога** у процесі психологічного консультування:

- взаємодія на рівних позиціях;
- взаємодія з позиції "зверху";
- взаємодія з позиції "знизу".

Усвідомлення психологом своєї позиції у процесі консультування важливе як показник можливих змін у внутрішньому світі клієнта.

Без усвідомлення рефлексії змісту таких понять, як норма психічного розвитку та позиція у ситуації консультування, психолог може швидко втратити професійне володіння ситуацією.



## §2. Інтерв'ю як основний метод психологічного консультування

Специфічним методом психологічного консультування є інтерв'ю. **ІНТЕРВ'Ю** - основний метод психологічного консультування, один з важливих методів аналізу унікальної системи замовлення клієнта, мета якого - створення для нього альтернативних варіантів дій, почуттів, думок, переживань, цілей, тобто, створення більшої мобільності його внутрішнього світу, психічної реальності.

### *Що відрізняє метод інтерв'ю від інших методів роботи психолога?*

1. Інтерв'ю завжди індивідуалізоване.
2. Воно передбачає побудову предмету взаємодії психолога та клієнта.
3. Таким предметом - буде психічна реальність іншої людини, модальності, в яких вона може бути представлена. Наприклад, предметом інтерв'ю можуть стати переживання та думки клієнта.
4. Процес інтерв'ю спрямований на те, щоб у процесі обговорення різних тем зробити більш динамічним ставлення людини до різних особливостей своєї психічної реальності.
5. Тема інтерв'ю визначається у контексті, відповідному лише даному клієнту, оскільки одна і та ж тема може бути задана у контексті різних ситуацій.
6. Побудова контексту та визначення теми є необхідною умовою здійснення інтерв'ю.
7. У процесі інтерв'ю психолог постійно працює з темою та контекстом, постійно контролює власні особистісні проєкції на зміст теми.
8. Інтерв'ю передбачає вплив на людину за допомогою запитань та спеціальних завдань, які розкриватимуть її актуальні та потенційні можливості.
9. Питання - основний засіб впливу психолога при проведенні інтерв'ю.

### *Особливості професійного інтерв'ю:*

- клієнт розуміє логіку бесіди і це підвищує його активність;
- клієнту цікаве перебування у ситуації інтерв'ю;
- темпи бесіди психолога та клієнта співпадають;
- оціночні слова, наукова термінологія та слово "проблема" (яке лякає та відштовхує клієнтів) не використовуються.

При проведенні інтерв'ю починаючий психолог-консультант може робити помилки, які перешкоджатимуть процесу успішного консультування. Для їх запобігання необхідно ретельно опрацювати їх варіанти та шляхи профілактики можливих помилок (Додаток 2).

## §3. Етапи психологічної консультації

Розглянемо п'ятиетапну модель процесу консультування.

### **ЕТАП І "ПРИВІТ"**

*(знайомство та досягнення взаєморозуміння)*

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <i>Мета</i>              | - досягнення взаєморозуміння. •   |
| <i>Тривалість</i>        | - від декількох секунд до десятка хвилин.   |
| <i>Задачі психолога:</i> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Знайомство з клієнтом та надання йому інформації про свої можливості.</li><li>2. Структурування ситуації та визначення того, що буде темою його взаємодії з клієнтом.</li><li>3. Встановлення рапорту з іншою людиною.</li></ol> |
| <i>Задачі клієнта:</i>   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Досягнення психологічного комфорту, тобто емоційного і когнітивного прийняття ситуації інтерв'ювання та особистості психолога.</li></ol>   |

## Стисла характеристика I етапу

Перший етап - найбільш важливий у процесі психологічного консультування, оскільки саме від нього залежить, вдалою чи невдалою буде подальша робота психолога з клієнтом. Якщо з клієнтом встановити контакт не вдалося, то бажано не задавати йому питання про те, чому він мовчить. У такому випадку психолог може взяти на себе відповідальність за клієнта та за його активність у ситуації інтерв'ю, але це вступає у протиріччя з цілями консультування. Якщо стосунки між двома сторонами не склалися протягом перших десяти хвилин, виправити ситуацію практично неможливо.

На цьому етапі психолог пропонує клієнту свою позицію у процесі взаємодії.

Можна визначити **три основних варіанти позицій**:

- психолог стає на позицію "над клієнтом";
- психолог стає на позицію рівності з клієнтом;
- психолог пропонує клієнтові стати на позицію "над" ним і погоджується слідувати за ним.

У ході інтерв'ю може відбуватися заміна позицій.

При зустрічі з клієнтом психолог може встати із-за столика і провести клієнта на його місце. Далі відбувається знайомство та роз'яснення психологом своїх професійних можливостей. Пояснення складається з декількох фраз про те, хто він і чим займається. При цьому психолог категорично відмовляється від надання медичних порад та медикаментозної допомоги.

Для створення контакту психологу необхідно звертатися до співбесідника по імені, що є одним із засобів управління клієнтом. Повторення імені створює умови для індивідуалізації контакту та впливу на клієнта.

Вже на першому етапі співбесіди частково можна прогнозувати результат консультування.

Даний етап консультування можна вважати успішно закінченим, якщо досягнуто таких стосунків між психологом та клієнтом, що можуть бути охарактеризовані приблизно такими словосполученнями:

для психолога

для клієнта

"Я його відчуваю, розумію"

"Мене слухають, я довіряю цій людині"

## **ЕТАП II "У ЧОМУ ПРОБЛЕМА ?"**

*(збір інформації та виділення проблеми)*

*Мета*

виявлення проблеми, з якою звернувся клієнт.

*Тривалість*

близько 15-20 хвилин.

*Задачі психолога:*

1. Дізнатися з якою метою прийшов клієнт, як він бачить свою проблему.
2. З'ясувати можливості самого клієнта у вирішенні його проблеми.
3. Коли цілі клієнта чітко зрозумілі, приступити до визначення теми.

*Задачі клієнта*

1. Розповісти про себе.
2. Висловити мету приходу до консультанта.

## Стисла характеристика II етапу

Другий етап консультування, як правило, розпочинається із збору інформації. Психолог виступає у ролі "слідчого", намагаючись дізнатися про клієнта якомога більше. Він досліджує всі деталі контексту замовлення клієнта, задає конкретні питання про хід подій, учасників цих подій та конкретні дії. Під час викладення клієнтом своїх проблем психолог

висуває свої припущення щодо побудови внутрішнього світу клієнта. За допомогою аналізу контексту психолог з'ясує:

- що знає клієнт про можливості своїх дій;
- що знає клієнт про свої цілі;
- що знає клієнт про свої почуття;
- що знає клієнт про свої думки;
- як він сприймає своє "Я".

При цьому психолог одночасно вирішує, що необхідно знати клієнтові про його внутрішній світ для оптимізації його мобільності.

Психологу необхідно звертати увагу на текст клієнта, на ключові слова, які є відображенням його проблеми. Ключове слово у будь-якому тексті вважається визначеним, якщо воно не може бути замінено синонімом (у випадку такої заміни зміст висловлювання або окремого словосполучення руйнується).

Психолог розкриває клієнту його особисту участь у подіях власного життя.

В ході інтерв'ювання психолог висуває декілька гіпотез щодо внутрішнього світу клієнта та перевіряє їх своїми питаннями. Для повідомлення змісту гіпотези психолог демонструє клієнту різні сторони проблеми через зміст своїх питань. Це робиться для того, щоб клієнт міг сприйняти та зрозуміти інформацію.

Коли психологу чітко зрозуміла мета іншої людини, необхідно повернутися до визначення проблеми.

### ***ЕТАП III "ЧОГО ВИ БАЖАЄТЕ ДОСЯГНУТИ?"***

*(визначення бажаного результату)*

*Мета* досягнення бажаного клієнтом результату

*Тривалість* близько 15 хвилин

*Задачі психолога:*

1. З'ясувати, що відбудеться з клієнтом у випадку досягнення або недосягнення бажаного результату.
2. Визначити ідеал клієнта та з'ясувати, яким він хоче бути.
3. Кваліфікувати задачі клієнта, орієнтуючись на побудову його психічної реальності.

*Задачі клієнта*

1. Структурування власної психічної реальності за допомогою запитань психолога.
2. Визначення того, що відбуватиметься з ним у разі досягнення або недосягнення бажаного результату.

#### *Стисла характеристика III етапу*

Усвідомлення проблеми клієнта дозволяє проводити цей етап ефективніше - психолог отримує можливість визначити вектор змін, що їх бажає клієнт.

Психолог пропонує клієнтові визначити свій ідеал та вирішити яким він хоче бути, а також обговорити, що відбудеться, коли бажаний результат буде досягнутий.

Деякі клієнти починають саме з цього етапу. Тому, якщо психологу зрозумілі його цілі, необхідно дати відповідні рекомендації.

Цей етап передбачає обов'язковий вплив психолога - це основний зміст консультування. В інтерв'ю з психологом у клієнта відбувається інсайт, клієнт переживає зміни, що з ним відбуваються, як результат особистих зусиль. Йому здається, що він сам все зрозумів. Проте вплив психолога має відбутися обов'язково. Психологи різних шкіл користуються різними методами. Спрямований на клієнта вплив відбувається також за допомогою певних прийомів. (Додаток 3)

Важливим моментом впливу є демонстрація позитивної інформації про саму людину. Можливий варіант обговорення позитивної поведінки.

Для більш точної роботи на даному етапі психологу рекомендується користуватися спеціальним протоколом для фіксації процесу інтерв'ю (Додаток 4). Протокол дозволяє психологу усвідомити проблему клієнта та зафіксувати її як тему професійної взаємодії. Психолог-консультант кваліфікує задачі клієнта, орієнтуючись на побудову його психічної реальності та її модальності. (Додаток 5). Робота з протоколом сприяє уяві психолога про побудову психічної реальності клієнта.

#### **ЕТАП IV "ЩО ЩЕ МОЖНА ЗРОБИТИ?"**

*(пошук альтернативних рішень)*

<i>Мета</i>	розробка альтернативних рішень.
<i>Тривалість</i>	етап може бути тривалим, оскільки базується на дослідженні особистісної динаміки клієнта.
<i>Задачі психолога та клієнта:</i>	Обговорення різноманітних варіантів вирішення проблеми клієнта

*Стисла характеристика IV етапу*

Цей етап передбачає обговорення психолога з клієнтом різноманітних варіантів рішення даної проблеми. Фактично це пошук альтернатив для подолання ригідності клієнта, з одного боку, та дослідження її особистісної динаміки, з іншого боку. Працюючи з альтернативними рішеннями, психолог зобов'язаний пам'ятати, що правильне для нього рішення не завжди є таким для одного клієнта, у той час, коли інший потребує чітких директивних рекомендацій. (Додаток 6)

#### **ЕТАП V "ВИ БУДЕТЕ РОБИТИ ЦЕ?"**

*(узагальнення роботи та прощання)*

<i>Мета</i>	навчання клієнта конкретним діям, спрямованим на вирішення його проблеми
<i>Тривалість</i>	близько 5 -10 хвилин
<i>Задачі психолога:</i>	1. Психолог прикладає зусилля по зміні думок та почуттів клієнта у його повсякденному житті, поза ситуациєю інтерв'ю. Зробити узагальнення після інтерв'ю, враховуючи індивідуальні та культурні особливості людини.
<i>Задачі клієнта:</i>	1. Зробити певні висновки з узагальнення психолога. 2. Спрямувати зусилля на використання рекомендацій на практиці.

*Стисла характеристика V етапу*

На цьому етапі психолог у формі резюме узагальнює результати попередньої роботи.

Закінчувати інтерв'ю краще всього домашнім завданням, обов'язково зазначаючи необхідність звіту про його виконання. Таким чином мобілізуються засоби контролю за змістом змін, які відбулися з клієнтом з моменту інтерв'ювання.

Крім домашнього завдання на завершення консультації з клієнтом обговорюють рекомендації щодо звернення до спеціалістів суміжних з психологією областей та відповідної літератури. Порада або рекомендація у даному випадку даються у вигляді чіткої інформації про спеціаліста, місце і час його роботи. Якщо йдеться про книгу, необхідно повідомити її бібліографічні дані.

Наприкінці бесіди психолог прощається з клієнтом.

Незалежно від успішності інтерв'ю, психолог і клієнт у результаті взаємодії змінюються.

Частково результат консультування можна передбачити вже на першому етапі.

Спеціальні дослідження, спрямовані на з'ясування ступеню прогнозування і оцінки перспектив роботи з даним клієнтом, дозволяють виділити певні параметри перспективності подальшої роботи. (Додаток 7).

Практика консультування свідчить, що більшість клієнтів нічого не робить для змін у повсякденному житті. Психологу необхідно ставитись до цього спокійно, оскільки ефект консультації вимірюється переживаннями, що відбувалися з клієнтом у період інтерв'ювання. Зміна психологічного стану клієнта в процесі інтерв'ювання - основний показник, його ефективності. Для психолога "вміння виділити ці зміни та зробити їх доступними для клієнта є основним професійним правилом роботи. Психологу немає сенсу боятися (хоча і не потрібно не звертати на це увагу) негативної оцінки клієнтом ефекту консультування.

Не порушуючи ефекту інтерв'ю, можна провести ще 2 - 3 зустрічі.

## **РОЗДІЛ II**

### **ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ БЕЗРОБІТНИХ**

#### **ГЛАВА I**

#### **ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ БЕЗРОБІТНИХ**

В якості клієнта психолога-консультанта центру зайнятості виступає безробітний або шукаючий роботу. Робота з цим контингентом, з одного боку, спрощує процес психологічного консультування (тематика консультування, як правило, зводиться до загального стереотипу), а з другого боку, саме ця категорія населення потребує особливої уваги консультанта та його специфічних знань. Тому більш конкретно зупинимося на психологічних особливостях безробітних.

Економічна криза у державі, незбалансованість економічних процесів викликає стан постійної соціальної напруженості. Для безробітного, про положення якого можна говорити як про ускладнене, характерні постійні фрустрації. Стани фрустрації приводять до напруженості, внаслідок чого безробітний демонструє неконструктивну поведінку, елементами якої можуть бути:

- 1) агресія;
- 2) репресія - пригнічення бажань та витіснення їх у підсвідомість;
- 3) ескапізм - уникнення травмуючої ситуації;
- 4) регресія - примітивізація поведінки;
- 5) раціоналізація - спроба виправдати свою поведінку надуманими засобами;
- 6) сублімація - переключення активності з первинної проблеми, у вирішенні якої йому не поталанило, на діяльність іншого роду, де досягається успіх, навіть і уявний;
- 7) проекція - перенесення неусвідомлених мотивів поведінки на пояснення поведінки другого;
- 8) аутизм - самозамикання особистості, її відмежування від спілкування та активної діяльності.

Дані досліджень з психології, фізіології праці, медицини свідчать, що безробіття (ситуація втрати роботи, втрати постійного заробітку та зниження соціальних гарантій) переживається людиною як ситуація максимально критична та така, що часто призводить до серйозних негативних наслідків як в його психофізіології, так і в організації соціального життя.

Таким чином, втрата роботи викликає складний стресовий стан, який супроводжується негативними психологічними проявами, впливає на загальний рівень активності, фізичне та психічне здоров'я. Розвиток стресових станів, що пов'язані з ситуацією безробіття, має фазову природу; в ньому можна виділити такі етапи:

1. Стан невизначеності та шоку, пов'язаний з важкими суб'єктивними переживаннями страху та негативними емоціями.

2. Стан полегшення та конструктивне пристосування до ситуації, який триває 3-4 місяці після втрати роботи та супроводжується хорошим настроєм, активністю та задоволенням життям.

3. Погіршення стану безробітного, яке настає після 6 місяців втрати роботи та пов'язується з деструктивними змінами у психіці, здоров'ї, фінансовому та соціальному положенні безробітного,

4. Фаза безпомічності та примирення з ситуацією, яка виникає під час тривалого безробіття та супроводжується бездіяльністю та апатією.

Переживання людиною ситуації бездіяльності, відсутності роботи трансформується в синдром "неврозу безробіття". Незалежно від причин безробіття людина переживає пустоту свого часу як внутрішню пустоту. Безробітний вважає себе нікому непотрібним, а своє життя - позбавленим сенсу.

Психологічні проблеми безробіття впливають і на механізми психічної регуляції людини та викликають певні форми психологічної деформації особистості безробітного. В залежності від індивідуально-психологічних особливостей людини ці види деформацій (певні зміни рис характеру, темпераменту, емоційної сфери, сфери потреб та вольової сфери) можуть проявлятися по-різному. Такі індивідуальні прояви завжди потребують психологічного вивчення.

Проте існують достатньо стійкі та узагальнені характеристики, що притаманні більшості людей, які опинилися у ситуації безробіття.

Результати психодіагностичних досліджень та індивідуального консультування дозволяють виділити кілька основних типів психологічних особистісних деформацій.

Прояв цих типів на поведінковому рівні залежить від різних, значущих для них ситуацій.

1. Ситуація залежності - при спілкуванні безробітного з людиною, від якої залежить його подальша доля.

2. Ситуація невизначеності - ситуація, в якій у безробітного відсутня необхідна інформація для її подолання та прийняття рішення.

3. Ситуація тиску - ситуація, у якій на безробітного застосовують психологічний тиск у зв'язку з необхідністю вибору саме тих варіантів рішень, що пропонуються.

4. Ситуації байдужості - ситуація, в якій очікування допомоги не оправдується або ігнорується.

Кожна з цих ситуацій проявляється:

- у спілкуванні з працівниками кадрових служб;

- у процесі прийняття рішення,

- у конфлікті, що може протікати у конструктивній або деструктивній формах.

Розглянемо чотири основні типи безробітних та їх поведінку у ситуаціях байдужості, невизначеності, тиску та байдужості.

## 1. "ДЕМОНСТРАНТ"

### *Загальна характеристика*

Такий тип поведінки характеризується загальним емоційним збудженням, низькою самокритичністю. Такі люди артистичні, говірки, можуть викликати у співбесідника помилкове враження. Непогано орієнтуються і оцінюють поведінку людей, пильно стежать за реакціями співбесідника, схильні до лестощів.

### *Ситуація незалежності*

У даній ситуації переймає стиль поведінки партнера, може вдаватися до лестощів, говорити неправду. При прийнятті рішення не схильний зважувати варіанти пропозицій, конфліктних ситуацій уникає.

### *Ситуація невизначеності*

Заграє із співбесідником, затягує час та спілкується заради спілкування. Уникає

самостійного прийняття рішення, намагається перекласти відповідальність за прийняття рішення на іншу, людину. Може провокувати конфлікт, але сам ініціатором конфлікту не виступає.

#### *Ситуація тиску*

Уникає спілкування та конфліктів. Зволікає з прийняттям рішення, відкладає його до більш сприятливого моменту.

#### *Ситуація байдужості*

У даній ситуації говіркий, нав'язливий, сльозливий. Не бажає самостійно приймати рішення. На конфлікт не йде і сприймає себе як жертву обставин, що склалися.

## **2. "ПЕДАНТ"**

### *Загальна характеристика*

Цей тип поведінки зустрічається не так часто і характеризується тенденцією до переоцінки можливих альтернатив вибору та зволіканням в прийнятті рішення. Це пояснюється низькою пластичністю у регуляції соціальної поведінки, достатньо високою тривожністю, вразливістю. Люди цього типу схильні вважати, що перед здійсненням того чи іншого вибору або початку діяльності необхідно кілька разів впевнитись у тому, що більш досконалих варіантів не існує. Часто така перевірка призводить до втрати часу та перетворюється у самоціль.

### *Ситуація залежності*

Ставиться до співбесідника та його пропозицій з недовірою, вимагає поширеної допоміжної пояснюючої інформації. Прийняття рішення супроводжується високою тривожністю. Наявність значущої особи сковує самостійність у прийнятті рішення. Схильний до внутрішнього конфлікту, зовнішні прояви конфлікту можуть носити загострений реактивний характер з різким припиненням спілкування.

### *Ситуація невизначеності*

У спілкуванні стає ще більш тривожним, проявляє зовнішню нервозність та недовіру. Прийняття кінцевого рішення практично неможливе через повну відсутність здібності до ризику. Може бути схильний до зовнішніх проявів конфлікту з вимогою надання більш глибокої та чіткої інформації.

### *Ситуація тиску*

У спілкуванні наявна підвищена тривожність, що в результаті призводить до самоізоляції у спілкуванні або до різкого прояву незадоволеності. Прийняття рішення стає неможливим. Здійснює різкі, необдумані, імпульсивні дії, які виключають можливість подальшої ефективної взаємодії.

### *Ситуація байдужості*

Активно потребує інформації. Спонукає до активних дій, наполягає на визнанні своїх потреб і проблем. Генерує велику кількість власних пропозицій і потребує зворотного зв'язку. У ситуації конфлікту ступінь напруження зростає, що, в кінці кінців, може призвести до максимально загостреного прояву конфлікту.

## **3. "ЗБУДЖЕНИЙ"**

### *Загальна характеристика*

Основна риса даного типу - це поведінка, що базується на моментних бажаннях та збудженнях. Ці люди важкі у спілкуванні, чим визивають значні ускладнення для інших. Вони імпульсивні, характер реакції часто не продуманий, відсутня логіка прийняття рішення, часто знервовані та відкрито заявляють про свої потреби. Такі люди відрізняються заниженим рівнем відповідальності за свою поведінку, не виконують обов'язки, які покладає на них будь-яка трудова діяльність. Тому вони частіше, ніж інші, стають об'єктами звільнення з роботи (вони проявляють неадаптивні форми поведінки та низький рівень

виконавчої дисципліни), їх образ життя відрізняється тенденцією до постійної емоційної розрядки, об'єктами якої часто бувають оточуючі та близькі їм люди. Безумовно, цей тип формується не в результаті безробіття, а у попередній життєдіяльності, але втрата роботи тільки загострює ці тенденції. Необхідно пам'ятати, що в основі цього типу лежить природна, психофізіологічна схильність людини.

#### *Ситуація незалежності*

У спілкуванні підкреслює власну значущість. Якщо не стає об'єктом тиску і отримує необхідну увагу - схиляється до прояву дружніх почуттів. При прийнятті рішень поводить себе імпульсивно та несе знижену відповідальність за свою долю. У конфліктній ситуації не бажає визнавати норми та авторитети, вступає у відкритий конфлікт.

#### *Ситуація невизначеності*

У спілкуванні висуває підвищені вимоги до партнера. Прийняття рішення характеризується імпульсивністю та невизначеністю, хаотичним перебором як варіантів, так і їх наслідків. Конфліктна взаємодія носить хаотичний, напружений характер.

#### *Ситуація тиску*

Спілкування стає засобом боротьби та єдиним засобом досягнення результату. Приймаючи рішення, не йде на компроміси та переоцінює власні можливості. Єдиною ціллю конфліктної взаємодії є приниження та дискредитація супротивника.

#### *Ситуація байдужості*

Спілкування є засобом агресивних нападів на співбесідника. В ситуації прийняття рішення нав'язує свій варіант та перекладає свою відповідальність за можливу невдачу на співбесідника. Недостатній увазі до його проблем та особистості у конфліктній ситуації протиставляє погрози та протести.

## **4. "ТРИВОЖНИЙ"**

#### *Загальна характеристика*

Таким людям притаманна висока емоційна вразливість, сльозливість, чутливість до образи. Вони знаходяться у постійному суб'єктивному очікуванні небезпеки, переживанні негативного розвитку подій, в яких вони будуть брати участь (за їх думкою), їм притаманне відчуття необґрунтованого страху (особливо виражений страх невдачі у соціальній взаємодії), переживання своєї безпорадності. Зовні тривожність проявляється у загальній дезорганізованості діяльності, а в спілкуванні - як порушення спрямованості та продуктивності. Це часто заважає людині знайти своє місце у житті, оскільки вона погано адаптується до оточуючого середовища.

#### *Ситуація залежності*

У спілкуванні замкнений і неініціативний. Схильний приймати будь-які рішення і недооцінює власні можливості. В конфліктній ситуації схильний до абсолютного підпорядкування, проявляє відсутність здібності захищати власні інтереси та точку зору. Конфлікт, як правило, переносить на самого себе.

#### *Ситуація невизначеності*

У спілкуванні метушливий, дезорганізований, нездібний сформулювати свою думку. При прийнятті рішення повністю безпомічний. При вирішенні конфліктної ситуації потребує підтримки та допомоги.

#### *Ситуація тиску*

При спілкуванні - відлюдний, замкнений, мовчазний. Для того, щоб запобігти ситуації тиску, погоджується на будь-яке рішення. Характерна повна відсутність критичності при оцінюванні варіантів рішення. У конфлікті може проявляти неадекватні реакції, сльозливість та нервові зриви. Сама ситуація тиску сприймається як реальна небезпека.

#### *Ситуація байдужості*

У спілкуванні виступає з позиції прохача, який просить зрозуміти його безвихідне положення. У момент прийняття рішення схильний приймати будь-яку пропозицію, тому що



сам не в змозі відстояти власну точку зору. У конфліктній взаємодії байдужий до зневажливого ставлення, виражає з цим згоду та не протестує проти пригнічення.

## **ГЛАВА 2. ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ БЕЗРОБІТНИХ**

В умовах ринкових відносин та міграції трудових ресурсів, що існують на ринку робочої сили, гостро стоїть питання щодо організації та створення психологічного захисту безробітних. Однією з форм такого захисту може бути психологічне консультування безробітних.

**Психологічне консультування безробітних** - один з методів надання психологічної допомоги відвідувачам центру зайнятості. Психологічне консультування безробітних передбачає особистісно-орієнтоване спілкування психолога СЗ з безробітним, під час якого здійснюється загальне орієнтування в його особистісних особливостях та його проблемі, встановлюється і підтримується партнерський стиль спілкування психолога із безробітним, надається психологічна допомога у відповідності з потребами та проблемами безробітного.

Психолог-консультант зобов'язаний визначитись з проблематикою, над якою він працюватиме у межах психологічного консультування. Серед проблем, що є найбільш актуальними для безробітних, можна зазначити такі як - психологічні аспекти пошуку роботи, стресові стани, що пов'язані з безробіттям - зневіреність у власних можливостях та невдоволеність собою, що є результатом втрати попередньої та неможливості отримання нової роботи, інше.

Як правило, для відвідувачів психолога-консультанта СЗ характерні:

- відчуття надмірної тривожності;
- психічної напруженості;
- відчуття втоми;
- зневірення у власних здібностях і можливостях;
- невдоволеність собою.

Перераховані негативні психоемоційні стани призводять до виникнення серйозних перепонів адаптації безробітних до соціальної ситуації та ускладнюють відшукання нових конструктивних варіантів пошуку роботи.

### **Психологічне консультування безробітних дозволить:**

- вирішити питання соціальної адаптації, подолання внутрішніх конфліктів та особистісних криз громадян, які потребують працевлаштування;
- допомогти в набутті навичок ефективної взаємодії та спілкування з роботодавцями та керівниками підприємств;
- розкрити внутрішній потенціал безробітного;
- раціонально використати його трудовий потенціал;
- підвищити рівень психологічної культури безробітного. Дослідження показали, що найбільш актуальними у вирішенні психологічних задач є знання про:
  - а) особистісні особливості безробітного та механізми соціальної регуляції його поведінки;
  - б) специфіку його стратегії пошуку роботи і самої ситуації бачення наслідків, психологічних засобів виходу з кризи;
  - в) ставлення до служби зайнятості.

## **РОЗДІЛ ІІІ**

### **ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОКУМЕНТАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ БЕЗРОБІТНИХ У РАМКАХ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ**

Оскільки психологічне консультування - це новий напрямок діяльності служби зайнятості, то він потребує найбільш поширеної та активної реклами, що сприятиме залученню до психолога-консультанта клієнтів, які потребують відповідної допомоги.

Практика роботи та наукові дослідження свідчать, що більшість клієнтів служби зайнятості мають серйозні психологічні проблеми, що блокують їх життєдіяльність та знижують соціальну адаптованість. Проте, не маючи інформації про психологічне консультування, як один з напрямків роботи служби зайнятості, безробітні часто залишаються наодинці із своїми проблемами. Крім того, вирішення психологічних проблем у ситуації повної психологічної безграмотності населення потребує особливого підходу. У свідомості потенційних відвідувачів психолога-консультанта часто психологічна допомога пов'язується з психіатричною.

Психоконсультаційна допомога - це особливий напрямок роботи, який потребує відповідної системи залучення клієнта до роботи з психологом-консультантом. Система залучення клієнтів до психоконсультаційної роботи має розгортатися за наступними напрямками.

1. Залучення через наочні рекламні матеріали: стенди, буклети, листівки (Додаток 8).
2. Залучення за допомогою засобів масової інформації: газет, теле- та радіо-реклами.
3. Залучення за направленнями спеціалістів міськ(рай) та обласних центрів зайнятості.

Варіант оформлення рекламного стенду, запропонований у додатках, можна використовувати як варіант оформлення стендів, буклетів та листівок, як основу реклами у засобах масової інформації. Даний матеріал може використовуватися як окрема реклама психоконсультаційних послуг, а також як фрагмент реклами послуг служби зайнятості. (Додаток 8).

Кожний напрямок роботи служби зайнятості знаходить своє відображення у документальних та звітно-аналітичних матеріалах. Оскільки в даному посібнику психологічне консультування безробітних розглядається як один з напрямків роботи обласного та районних центрів зайнятості, то він також потребує певних форм документальної фіксації. Отримання щоквартальної інформації щодо надання психолого-консультаційної допомоги безробітним та тим, хто шукає роботу (як у рамках обласних центрів зайнятості, так і на рівні Державного центру зайнятості), дозволить більш глибоко та поширено дослідити коло проблем клієнтів служби зайнятості та шукати відповідні форми їх вирішення. Крім цього, психолого-консультаційна робота сприятиме накопиченню практичного консультаційного досвіду психологів служби зайнятості та розширенню науково-методичної бази.

Пропонується форма протоколу інтерв'ю (Додаток 4), зразок оформлення журналу психологічних консультацій (Додаток 10) та зразок індивідуальної картки (Додаток 9), які є довільними і можуть змінюватися залежно від регіональних потреб. Журнал психологічних консультацій відповідає розширеній формі 2ПН держстатистики розділу 11 "Професійна орієнтація населення" (Додаток 11).

Фіксація даних про надання психолого-консультаційних послуг являє собою складне і проблемне питання, оскільки одним з основних принципів психологічного консультування є принцип конфіденційності.

Протокол інтерв'ю заповнюється у процесі інтерв'ювання. При цьому психолог-консультант зобов'язаний пам'ятати, що будь-який спосіб фіксації інформації має бути обговорений з клієнтом і в разі заперечень клієнта безумовно відкидається. Проте, після закінчення зустрічі психолог має право зафіксувати суттєві моменти спілкування, поведінки або переживань клієнта, щоб продумати їх та фундаментально підготуватися до наступної зустрічі (Додаток 11).

Реєстрацію клієнта у журналі психологічних консультацій бажано проводити після консультації, оскільки запис клієнта до проведення консультації одразу ж створює бар'єр у спілкуванні. У журналі реєстрації індивідуальних психологічних консультацій міськ(рай)

центру зайнятості необхідно заповнювати всі графи. До журналу реєстрації індивідуальних психологічних послуг обласного центру зайнятості необхідно додати графу "міськ(рай)центр зайнятості", в якій потрібно відмічати назву центру зайнятості, де безробітний стоїть на обліку. Щомісячно, щоквартально та щорічно за даними журналу проводиться узагальнення інформації щодо наданих психологічних консультацій. Щомісячний підсумок являє собою суму індивідуальних психологічних консультацій, наданих протягом місяця. Щоквартальний підсумок - суму консультацій, наданих протягом трьох місяців. Причому, порядкова нумерація клієнтів після щомісячного та щоквартального підсумку продовжується. Інформацію про кількість наданих психологічних консультацій психологам міськ(рай)центрів зайнятості необхідно щомісячно та щоквартально передавати разом із звітом з профорієнтації у обласні центри зайнятості, які, у свою чергу, щоквартально передаватимуть її у Державний центр зайнятості.

Картка індивідуальної психологічної консультації заповнюється після прощання з клієнтом. Наявність картки індивідуальної психологічної консультації необхідна на випадок повторного звернення клієнта.

Важливо зазначити, що обов'язковим для заповнення психологом-консультантом є лише журнал індивідуальних психологічних консультацій, решта запропонованих форм можуть не використовуватись взагалі, використовуватись з певними варіантами змін або у вигляді психологічних щоденників. В даному випадку психолог-консультант має керуватись принципом зручності та доцільності підручних матеріалів, що-обслуговують його діяльність.

***Психолог-консультант несе відповідальність за конфіденційне збереження документації, пов'язаної з психологічною інформацією про клієнтів.***

Психологам-консультантам обласних центрів зайнятості рекомендується проводити щорічний аналіз психолого-консультаційної роботи та передавати його у Державний центр. Така інформація може включати в себе статистичний аналіз, аналіз проблематики клієнтів психолога-консультанта, пропозиції щодо удосконалення психолого-консультаційної роботи центрів зайнятості та інше.

## **ВИСНОВКИ**

Методичний посібник було побудовано таким чином, щоб зробити матеріал легким для сприймання та засвоєння. Розділи I та II являють собою творчо перероблений та переструктурований матеріал декількох джерел в єдину сукупність. Така подача матеріалу, на думку авторів, дозволить початківцю психологу-консультанту скласти чітку первинну уяву про психологічне консультування, як таке взагалі, та психологічне консультування як напрямок роботи служби зайнятості. Крім того, ми вважаємо, що запропоновані у додатках зразки реклами та документів дозволять психологам служби зайнятості грамотно організувати та здійснювати проведення психологічного консультування у центрах зайнятості.

Проте вважаємо за свій професійний обов'язок попередити, що робота психолога-консультанта не така легка, як це може здаватися на перший погляд. Вона потребує глибинних знань та практичного досвіду. Крім того, робота психолога-консультанта у межах служби зайнятості потребує певного організаційного та документального забезпечення.

***Тому буде доцільним приступати до психологічного консультування, подолавши такі етапи:***

1. Опрацювати методичний посібник "Психологічне консультування безробітних."
2. Опрацювати наукову літературу щодо проблем психологічного консультування. Для початку можна обмежитись літературою, використаною при підготовці даного посібника.
3. Звернутися до конспектів з проблем психологічного консультування та проблем

психологічної допомоги, тобто до тих курсів, які вивчалися у інституті або університеті.

4. Прослухати курси лекцій з питань психологічної допомоги та психологічного консультування безробітних,

5. Попрацювати в парі з колегою з метою відпрацювання навичок та умінь, необхідних для проведення психологічної консультації.

6. Провести певну роботу з "очищення" своєї особистості, яка дозволить вільно та спокійно працювати з клієнтом і не переносити на нього власні комплекси та проблеми.

6. Організувати кабінет психологічного консультування безробітних та підготувати необхідні підручні матеріали (журнал, протоколи, картки).

7. Розробити рекламні матеріали щодо надання послуг психологом-консультантом.

Ретельна та серйозна підготовка дозволить грамотно організувати процес психологічного консультування.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию. - Екатеринбург: Деловая книга, 1995.

а. 2. Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию. Екатеринбург: Деловая книга, 1995.

2. Абрамова Г.С. Психология в метафорах и образах. - Вологда: Книга, 1994.

3. Апешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование.: Изд. Моск. универ., 1993.

4. Алешина Ю.Е. Спецпрактикум по социальной психологии: опрос, семейное, индивидуальное консультирование. - М.: изд. Моск. университета, 1989.

5. Берн З. Игры, в которые играют люди... - Минск: Прамеб, 1992.

6. Бондаренко А.Ф. Личностное и профессиональное определение отечественного психолога-практика.//Моск. психолог, журнал. -1993. - 1М1.

7. Бондаренко А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика. - К.: изд. Укртехпрес, 1997.

8. Бурно М.Е. Терапия творческим самовыражением. - М.: Медицина, 1989.

9. Ю.Василюк Ф.Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций), - М.: Изд. Моск. универс., 1984.

10. .Василюк Ф.Е. Уровни построения переживания и методы психологической помощи.// Вопросы психологии. 1990.

11. Хазьмирченко В., Боровский А., Очеретяный В. Социально-психологические проблемы безработицы / "Персонал", 1993.

12. Пельцман Л. Стрессовые состояния у людей, потерявших работу // "Психологический журнал", 1990, М1.

13. Петровская Л.А. Компетентность в общении: соц.-психолог, тренинг. - М.: Изд. Моск. универ., 1990.

14. Профессиональный кодекс этики для психологов / Бонн, ФРГ. 1986// "Вопросы психологии", 1990, М1.

15. Этические принципы скандинавских психологов // "Вопросы психологии", 1989, III.

16. Этические стандарты для психолога. Мадрид. Испания. 1987.//Вопросы психологии. -1990. -М5.

## ДОДАТКИ

### ДОДАТОК 1

#### Професійно-етичний кодекс психолога-консультанта

1. Психолог-консультант зобов'язаний нести персональну відповідальність за хід і

результати психологічного консультування та корекції, обґрунтованість рекомендацій та психокорекційних засобів.

2. Психолог-консультант зобов'язаний ознайомлюватись з досягненнями як в області психологічних знань, так і людинознавства в цілому; використовувати на практиці науково обґрунтовані методи і сприяти їх використанню колегами.

3. Психолог-консультант зобов'язаний знати межі своєї компетенції. Він не має права братися за роботу, яка виходить за межі його професійної підготовки.

4. Психолог-консультант зобов'язаний перешкоджати проведенню консультаційної роботи некомпетентними особами, які не мають відповідної підготовки.

5. У разі ускладнень у консультаційній роботі з клієнтом психолог-консультант зобов'язаний і має право звертатися за допомогою до колег і не залишати невирішених питань. У випадку аналогічних прохань колег зобов'язаний надати їм посильну допомогу.

6. Психолог-консультант зобов'язаний надавати необхідну і посильну допомогу клієнтам у вирішенні їх професійних і психологічних проблем з урахуванням індивідуальних і конкретних обставин, керуючись принципом "не зашкодь".

7. Психолог-консультант зобов'язаний у межах консультації зберігати у тайні інформацію, яка може скомпрометувати клієнта або бути використаною проти його інтересів, за виключенням тих випадків, коли положення законодавства зобов'язують повідомити про отримання інформації, зокрема, про суїцидальні наміри.

8. Психологу-консультанту дозволяється передача анонімною інформації, у т.ч. статистичного характеру (таблиці, довідки, звіти) у формі, яка заперечує ідентифікацію клієнта.

9. Психолог-консультант може надавати інформацію батькам про дітей та дітям про батьків, якщо вони сприятимуть рішенню професійно-психологічних проблем клієнта і не можуть бути використані проти його інтересів.

10. Психолог-консультант зобов'язаний перешкоджати розповсюдженню інформації про психотерапевтичні та психокорекційні процедури, які можуть бути використані некомпетентними особами,

11. Якщо, в силу необхідності захистити інтереси клієнта або суспільства, конфіденційна інформація має бути повідомлена іншій особі або соціальній організації, зацікавлена сторона зобов'язана повідомити про це. У таких випадках психолог-консультант зобов'язаний з'ясувати надійність особи, яка отримує конфіденційну інформацію (на предмет зберігання професійної таємниці).

12. Будь-яка передача конфіденційної інформації, яка здійснюється у процесі консультативно-корекційної роботи, а також інформації, яка являє собою службову або професійну таємницю, відбувається в офіційному порядку через юридичних осіб.

## ДОДАТОК 2

### МОЖЛИВІ ПОМИЛКИ ІНТЕРВ'ЮВАННЯ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПРОФІЛАКТИКИ

Помилки	Профілактика
1. Відсутність особистого звернення до клієнта.	1. Чітке знайомство з іменем клієнта та його використання у процесі інтерв'ю.
2. Повчання, незрозумілі та банальні поради.	2. Освоєння предмету професійної діяльності, прийняття професійних обмежень.
3. Надмірна особиста зацікавленість змістом інтерв'ю.	3. Засвоєння професійної позиції та професійної етики.
4. Відхід від професійної взаємодії у побутову.	4. Рефлексія на зміст професійної діяльності.

5. Використання спеціальної, професійної психологічної термінології.	5. Говорити простою, чіткою, літературною мовою.
6. Прагнення інтерв'юера займатися собою, своїми особистими проблемами і висловлюваннями більшу частину часу.	6. Організація професійного простору, контроль за часом своїх висловлювань.
7. Нав'язування своєї думки клієнту.	7. Контроль за відповідністю консультації задачі клієнта.
8. Емоційний вплив за допомогою оцінки якостей клієнта.	8. Безоціночне звернення.
9. Відсутність чітких цілей інтерв'ю.	9. Володіння предметом інтерв'ю (топология предмета має бути побудована заздалегідь).
10. Викриття клієнта у відсутності відвертості, прагнення "спіймати" його.	10. Дотримання предмету інтерв'ю.
11. Постійна апеляція до думки інших людей.	11. Мета інтерв'ю - думка, проблема, внутрішня картина хвороби та інше, у логіці індивідуальної долі людини.
12. Відмова від взаємовпливу людей у процесі інтерв'ю.	12. Самоконтроль за професійним розвитком.

### ДОДАТОК 3

#### МЕТОДИ ВПЛИВУ

Метод	Характеристика методу	Функція методу під час бесіди
Інтерпретація	Нове бачення ситуації на основі теорії або особистого досвіду психолога. Це основа методів впливу.	Альтернативне бачення реальності, яке сприяє зміні настрою та поведінки клієнта.
Директива (вказівка)	Може втілюватись у вигляді побажання, вказівка на конкретну дію або техніку на	Чітко показує бажану для психолога дію (передбачається, що клієнт виконає вказівку)
Порада (інформація)	Домашнє завдання, побажання, загальні ідеї про те, як думати, діяти та поводити себе.	Надання корисної інформації
Саморозкриття	Психолог ділиться особистим досвідом та переживаннями або розділяє почуття клієнта.	Пов'язаний з прийомом зворотнього зв'язку, побудований на "Я - реченнях" психолога. Сприяє встановленню рапорту.
Зворотній зв'язок	Дає клієнтові можливість зрозуміти, як його розуміє психолог та оточуючі.	Дає конкретні дані для самосприймання.
Логічна послідовність	Пояснює клієнту логічну послідовність його мислення та поведінки "Якщо, то...".	Дає клієнтові підстави для розуміння своїх переживань та дій, дозволяє передбачати результат дій.
Впливаюче резюме	Часто використовується у кінці бесіди для узагальнення суджень психолога, частіше всього використовується у комбінації з висновками та висловлюваннями клієнта	Прояснює те, чого досягли психолог та клієнт у результаті інтерв'ю. Підводиться загальний висновок того, що говорив психолог. Резюме покликано перенести ці узагальнення з інтерв'ю у реальне життя.

Відкриті запитання	"Хто?" - факти, "Як?" - почуття, "Чому?" - причина, "Чи можна?" - загальна картина.	Пояснює основні факти та робить розмову легкою.
Закриті запитання	Запитання типу "Чи не так?" (на них дається коротка відповідь)	Скорочують довгий діалог
Переказ	Повторення суті слів клієнта та його думок, використання його ключового слова.	Активізує обговорення, показує рівень розуміння.
Відображення почуттів	Звертає увагу на емоційний зміст інтерв'ю.	Пояснює емоційний підтекст ключових фактів, допомагає розкривати почуття.
Резюме	У стислому вигляді повторює основні факти і почуття клієнта.	Корисно повторювати періодично під час інтерв'ю

#### ДОДАТОК 4

### ПРОТОКОЛ

(зміст проблеми клієнта)

Зміст модальності	хочу		можу		думаю		відчуваю		Я		Примітка
Знак модальності	+		+		+		+			+	
Хочу	X			2)							
Можу			X					4)			
Думаю					X						
Відчуваю						3)	X				
Я									X	1)	

Ця таблиця допомагає психологу усвідомити проблему клієнта, віднести її до тих або інших рис психічної реальності та зафіксувати її як тему професійної взаємодії. Можливі варіанти висловлювання проблем за допомогою даної схеми:

1. "Я не як всі".
2. "Я хочу, але не можу".
3. "Я відчуваю, але не знаю".
4. "Я можу, але не відчуваю"

#### ДОДАТОК 5

### МОДАЛЬНОСТІ ПСИХІЧНОЇ РЕАЛЬНОСТІ

Модальності психічної реальності (відносно незалежні за проявом)	Словникові прояви модальності у тексті інтерв'ю (приклади суджень)
Я-концепція	Дурень, як всі, погана мати, бездарна людина, невдаха та інше.
Можу (можливості людини)	Виходить, роблю, здібний, вмію та інше.

Хочу (цілі)	Намагаюсь, досягаю, прагну, спрямовую свої думки, задумав та інше.
Думаю	Вирішую, придумую, вигадую, прикидаю та інше.
Відчуваю	Напружуюсь, завмираю, радію, турбуюся, розслабляюсь та інше.

## ДОДАТОК 6

### ВИДИ ДИРЕКТИВ

Вид директиви	Зміст директиви
Конкретне побажання	"Я пропоную Вам зробити наступне..."
Парадоксальна інструкція	"Продовжуйте робити те, що Ви робите... Повторіть свої дії (думки) по меншій мірі три рази".
Фантазії	"Уявіть собі..." "Закрийте очі та опишіть, що Ви бачите, що чуєте, що відчуваєте". "Опишіть Ваш ідеальний день, ідеальну роботу, партнера". "Уявіть собі, що Ви подорожуєте у своє тіло".
Рольова вказівка	"А зараз поверніться до цієї ситуації і знову програйте її". "Якщо Ви не проти, нехай роль залишиться попередньою, але змініть невеликий фрагмент поведінки".
Гештальт-метод "гарячого стільця"	"Говоріть із своїми батьками - вони сидять у цьому кріслі. А тепер пересядьте в це ж крісло і відповідайте за них".
Гештальт-метод невербальної поведінки	"Я помітив, що одна ваша рука стиснута, а друга - розкрита. Нехай одна рука поговорить з другою".
Вільні асоціації	"Запам'ятайте це почуття і розкажіть про пов'язані з ним асоціації із спогадів дитинства". "Перейдіть до того, що відбувається у вашому повсякденному житті".
Переоцінка (концентрація Гендліна)	Встановіть для себе негативні почуття та думки. Тепер знайдіть для себе негативні переживання, а зараз відшукайте в цьому щось позитивне і сконцентруйтеся в цьому напрямі. Поєднайте це з проблемою".
Релаксація	Закрийте очі і "пливіть", стисніть кулаки, а потім відпустіть..."
Систематичне зняття напруженості	а) глибока м'язова релаксація; б) побудова ієрархії неспокою; в) пов'язування об'єктів тривоги з релаксацією.
Мовні заміни	"Замініть "хотілось би " на "хочу", "не можна" на "бажано". Будь-які мовні зміни.
Прийняття почуттів, "емоційний потоп"	"Поверніться до цього почуття, залишіться з ним, прийміть його повністю".
Медитація	"Спокійно. Сфокусуйте увагу на одній крапці. Розслабтеся. Слідкуйте за диханням. Нехай ідуть ці думки."
Гіпнотичний транс	"Уважно дивіться на цю точку. Розслабтеся. Слідкуйте за диханням. Фокусуйте своє мислення".
Групова робота	"Зараз я хочу, щоб ви всі робили це ..."
Навчання (домашня робота)	"Практикуйте робити ці вправи на наступному тижні і розкажіть про це на нашій наступній зустрічі". "Запам'ятайте цей текст..."



## ДОДАТОК 7

ПАРАМЕТРИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ОЦІНКУ ПЕРСПЕКТИВ  
СУМІСНОЇ РОБОТИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА З КЛІЄНТОМ

Позитивна ознака	Негативна ознака
1. Клієнт здоровий психічно і фізично.	Клієнт хворий психічно та фізично (психіатричний діагноз та інвалідність).
2. Вік клієнта до 45 років.	Вік клієнта за 45 років, що ускладнює перенавчання та прийняття нового досвіду.
3. Клієнт усвідомлює наявність у нього проблеми і адекватно мотивований на прийняття психологічної допомоги.	Клієнт не усвідомлює наявність у нього проблеми, немотивований або неадекватно мотивований на роботу з консультантом (наприклад, "вирішив, ось у Вас спробую, що вийде", або "пройти експеримент").
4. У спільній діяльності клієнт готовий прийняти відповідальність на себе.	У спільній діяльності клієнт не готовий прийняти відповідальність на себе (наприклад "робіть зі мною, що хочете", "загіпнотизуйте мене, щоб я не страждав" та інше.).
5. Не мав або мав позитивний досвід роботи з психологом.	Мав негативний досвід роботи з психологом.
6. Незначні скарги на взаємини у батьківській сім'ї.	Значні труднощі та дисгармонія у батьківській сім'ї, скарги на серйозні порушення стосунків з батьками.
7. Адекватна самооцінка і самоповага, рівень домагань.	Неадекватна самооцінка і самоповага, амбіційний рівень домагань.
8. Клієнт здібний справлятися зі стресом без регресивних або репресивних реакцій.	Клієнт не здібний справлятися зі стресом: вдається до алкоголю, медикаментів, агресії, губить реалістичність, контактність, заїкається, апатичний, навантажений ідеями самоприниження, незалежності та інше.
9. Сприятливі життєві обставини.	Несприятливі життєві обставини (психічно нездорові члени сім'ї, погані житлові умови та інше.).
10. Психологічна проблема ситуативна, форма адекватна змісту.	Психологічна проблема є давнішньою або навіть хронічною, психологічна форма приховує зміст.
11. Клієнт - соціально зріла особистість (наявність освіти, професії, матеріальної незалежності, дорослість).	Соціально незріла особистість (дефекти освіти, матеріальна залежність, відсутність професії, сім'ї, інфантильність).
12. Ситуація психологічної допомоги не передбачає значних витрат (у часі, грошах, поїздках та інше.)	Ситуація психологічної допомоги передбачає значні витрати для клієнта.

## НАОЧНИЙ РЕКЛАМНИЙ МАТЕРІАЛ



ЯКЩО У ЗВ'ЯЗКУ З ТИМЧАСОВОЮ  
ВТРАТОЮ РОБОТИ:

- ⇒ - Вас непокоїть відчуття надмірної тривоги, психічної  
напруженості та втоми;
- ⇒ - Ви зневірилися у власних здібностях і можливостях;
- ⇒ - відчуваєте невдоволеність собою

**ЗВЕРНІТЬСЯ ДО ПСИХОЛОГІВ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ**

**ДЛЯ БАЖАЮЧИХ ПОЛІПШИТИ СВІЙ ПСИХОЛОГІЧНИЙ СТАН**

психологи служби зайнятості проведуть індивідуальні  
психологічні консультації

**КОНСУЛЬТАЦІ БЕЗРОБІТНИМ ГРОМАДЯНАМ НАДАЮТЬСЯ  
БЕЗКОШТОВНО!**

***наша адреса:***

вул. Привокзальна, 28 кім. 25, 307.

***тел.:***

27-08-30

***дні прийому:***

Понеділок

Вівторок

Середа

**ЧЕКАЄМО НА ВАС!**

**КАРТКА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОНСУЛЬТАЦІЇ**

№ \_\_\_\_\_ від " " \_\_\_\_\_ 199\_р.

гр. \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по-батькові)

№ КПО \_\_\_\_\_

Рік народження \_\_\_\_\_ Адреса та телефон \_\_\_\_\_ Причина безробіття \_\_\_\_\_

Тривалість безробіття \_\_\_\_\_ Освіта \_\_\_\_\_ Стан здоров'я \_\_\_\_\_

Мета звернення клієнта \_\_\_\_\_

Проблема клієнта \_\_\_\_\_

Методи та прийоми, застосовані психологом у процесі психологічного консультування \_\_\_\_\_

Вирішення проблеми \_\_\_\_\_

Висновки та результати психологічної консультації \_\_\_\_\_

Рекомендації психолога \_\_\_\_\_

Ставлення клієнта до рекомендацій \_\_\_\_\_

Інформація щодо наступних зустрічей \_\_\_\_\_



## 11. Професійна орієнтація населення

	Код рядка	Чисельність осіб, охопл. проф. посл.	Надано послуг				
			Всього	В тому числі			
				Профінф.	проф-конс.	по профвідбору	Психологічних консультацій
А	В	1	2	3	4	5	6
Всього (рядки 02+09)	1						
Незайняте населення	2						
Особи, які мають робітничі професії	3						
Спеціалісти	4						
Особи, які не мають професії, спеціальності	5						
Жінки	6						
Молодь у віці до 28 р.	7						
Молодь у віці до 18р.	8						
Зайняте населення, у т.ч.	9						
Особи, що навчаються у навчальних закладах різних типів	10						
Всього учнів загальноосвітніх шкіл, з них: випускників; учнів спеціалізованих шкіл-інтернат в; учнів-дітей (сиріт), які залишились без піклування батьків; учнів-підлітків, які перебувають на обліку комісій у справах неповнолітніх.	11						
Вивільнені з підприємств, організацій, установ	12						
В т.ч. вивільнені з бюджетної сфери	13						



## СЛОВНИК ПСИХОЛОГІЧНИХ ТЕРМІНІВ

**ДИРЕКТИВИ** - конкретні рекомендації психолога-консультанта клієнту щодо виконання тих, чи інших дій у процесі психологічної консультації або після неї. Види директив:

- конкретне побажання;
- парадоксальна інструкція;
- фантазії;
- рольова вказівка;
- гештальт-метод "гарячого крісла";
- гештальт-невербальна поведінка;
- вільні асоціації;
- переоцінка (концентрація Гендліна);
- релаксація;
- систематичне зняття напруженості;
- мовні заміни;
- прийняття почуттів, емоційна злива;
- медитація,
- гіпнотичний транс;
- домашня робота;
- щоденник;
- лист психолога клієнту;;
- особистісний кодекс поведінки;
- введення юридичних норм стосунків;
- обговорення рольових обмежень.

**ЗАДАЧА ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ** - створення для нормального психічно здорового клієнта умов, які допоможуть йому відкрити для себе усвідомлені нешаблонні способи дій для побудови поведінки у відповідності з можливостями культури.

**ІНТЕРВ'Ю** - основний метод психологічного консультування, один з основних методів аналізу унікальної системи замовлення клієнта з метою створення для нього альтернативних варіантів дій, почуттів, думок, переживань, цілей, тобто з метою створення більшої мобільності його внутрішнього світу. Інтерв'ю завжди індивідуалізоване і передбачає побудову предмету взаємодії психолога з клієнтом.

**КЛЮЧОВЕ СЛОВО** - відображення змісту проблеми клієнта. Ключове слово неможливо замінити синонімом. В протилежному випадку зміниться зміст всього висловлювання клієнта.

**МЕТОДИ ВПЛИВУ НА КЛІЄНТА У ПРОЦЕСІ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ :**

- інтерпретація;
- директива (вказівка);
- порада (інформація);
- саморозкриття психолога;
- зворотній зв'язок;
- логічна послідовність;
- відкриті запитання;
- закриті запитання;
- відображення почуттів;
- резюме.

**МОДАЛЬНІСТЬ** - це аспект психічної реальності клієнта. Види модальностей:

- Я - концепція;
- можливості людини;
- Цілі;
- думки;

- почуття.

**ПОЗИЦІЯ У ПРОЦЕСІ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ** - це переживання динаміки взаємодії з іншою людиною як прояву рівності або нерівності, як прояву поваги або неповаги до себе. Види позицій психолога:

- взаємодія на рівних;
- взаємодія з позиції "зверху";
- взаємодія з позиції "знизу".

**ПСИХОЛОГ-КОНСУЛЬТАНТ** - спеціаліст, який працює у галузі проблем, які стосуються соціальних ролей та позицій: проблем сім'ї та шлюбу (сімейний терапевт), проблем роботи та зайнятості (консультант служби зайнятості), шкільних проблем (шкільний психолог) та інш.

**ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ** - один з основних методів надання психологічної допомоги, особистісно-орієнтоване спілкування, в якому здійснюється загальне орієнтування в особистісних особливостях і проблематиці клієнта, встановлюється та підтримується партнерський стиль спілкування, надається необхідна психологічна допомога у відповідності з проблемами, проблематикою і характером консультативної роботи.

Психологічне консультування спрямоване на структурування внутрішнього світу клієнта, "на спрощення його поведінки за заданою логікою".

**ПРИНЦИПИ РОБОТИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА:**

1. Принцип "не зашкодь".
2. Принцип компетентності.
3. Принцип неупередженості.
4. Принцип усвідомленої згоди.

**ПРОФЕСІЙНО-ЕТИЧНИЙ КОДЕКС ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА** - інструктивне регламентування певних норм та критеріїв здійснення психолого-консультативної діяльності.

**ПРЕДМЕТ ВЗАЄМОДІЇ ПСИХОЛОГА З КЛІЄНТОМ** - внутрішній світ клієнта, тобто, його психічна реальність.

**РАПОРТ** - встановлення міжособистісного взаєморозуміння і взаємоповаги між психологом і клієнтом, невід'ємна частина психологічного консультування.

**МЕТА ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ** - модальності, в яких клієнт психолога описує свій внутрішній світ.

**ЦІЛЬ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ** - культурно-продуктивна особистість з почуттям перспективи та умінням діяти свідомо, яка здібна розробляти різноманітні стратегії поведінки та аналізувати ситуацію з різних точок зору.

**ЕТАПИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОНСУЛЬТАЦІЇ:**

1. "Привіт!" - досягнення взаєморозуміння.
2. "У чому проблема?" - збір інформації та виділення проблеми.
3. "Чого Ви бажаєте досягнути?" - усвідомлення клієнтом свого ідеалу і визначення бажаного результату.
4. "Що ще Ви можете зробити з цього приводу?" - пошук альтернативних варіантів рішення проблеми.
5. "Ви будете робити це?" - перехід від навчання до дії.

**Науково-методичний центр  
по забезпеченню професійної орієнтації та професійного навчання незайнятого  
населення Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості  
України**

**Основні напрями діяльності:**

- Розробка нових науково обґрунтованих технологій організації професійного



навчання безробітних.

- Забезпечення розробки та видання навчальних планів і програм з професійного навчання безробітних за направленням державної служби зайнятості.
- Забезпечення розробки та видання типових навчальних планів та програм курсового професійно-технічного навчання робітників, у тому числі безробітних.
- Розробка, видання методичних матеріалів з профорієнтації та навчально-методичних посібників з організації професійного навчання безробітних.
- Проведення експертизи навчально-методичної документації з професійного навчання безробітних, розробленої іншими організаціями.
- Інформаційно-довідкове та методичне обслуговування з питань організації професійної орієнтації та професійного навчання безробітних.
- Вивчення, узагальнення і розповсюдження передового вітчизняного та зарубіжного досвіду організації професійної орієнтації і професійного навчання безробітних.