

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

М.М. Кашапов

Консультационная работа психолога

Учебное пособие

Рекомендовано

Советом по психологии УМО

*по классическому университетскому образованию
в качестве учебного пособия для студентов
высших учебных заведений, обучающихся
по направлению и специальностям психологии*

Ярославль 2005

УДК 159.9(075.6)
ББК Ю9я73
К 31

*Рекомендовано
Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного издания. План 2005 года*

Рецензенты:

Доктор психологических наук, профессор, декан факультета психологии
Южно-Уральского государственного университета Н.А. Батурин;
кафедра общей и социальной психологии ЯГПУ им. К.Д.Ушинского

К 31 **Кашапов, М.М.** Консультационная работа психолога: Учебное
пособие / М.М. Кашапов; Яросл. гос. ун-т. – Ярославль: ЯрГУ,
2005. – 196 с.

ISBN 5-8397-0372-9

Учебное пособие ориентировано на осмысление вопросов формирования теоретической и методической подготовленности в целях эффективного взаимодействия психолога и клиента в процессе психологического консультирования. Представлено подробное описание базовых техник консультирования. Особое внимание уделено контролю знаний студентов: используются тестовые и творческие задания; проблемные вопросы и ситуации. Имеется перечень технических рекомендаций по узловым вопросам психологического консультирования, словарь специальных терминов, список литературы.

Учебное пособие предназначено для студентов, обучающихся по специальности 020400 Психология (дисциплина "Консультационная работа психолога", блок ДС), очной формы обучения.

Табл. 2. Рис. 2. Библиогр.: 53 назв.

УДК 159.9(075.6)
ББК Ю9я73

ISBN 5-8397-0372-9

© Ярославский государственный
университет, 2005
© М.М. Кашапов, 2005

Введение

В настоящее время происходит усложнение межличностных отношений. В условиях эрозии нравственных и духовных ценностей возникают кризисные ситуации, с которыми без соответствующей психологической помощи бывает трудно справиться. Задачей консультанта является создание таких условий психологического консультирования, которые становятся средствами решения клиентом волнующей его проблемы.

Подготовка данного пособия началась еще в 80 – е годы, когда на кафедре педагогики и педагогической психологии открылась специализация «Педагогическая психология». Вместе со студентами набирался профессионального мастерства и автор пособия, работающий с 1989 года психологом в школе № 8 г. Ярославля. В педагогических классах этой школы длительное время читался курс лекций по психологическому консультированию. Проводились совместные занятия, на которых студенты оказывали психологическую помощь старшеклассникам. Такие занятия стимулировали действенный интерес не столько к конкретным приемам и техникам, сколько к теории психологического консультирования. Почему?

Именно владение методологией и теорией психологического консультирования дает внутреннюю свободу психологу в применении разнообразных средств психологической помощи. Трудно соблюдать стандарты установленного поведения в огромном разнообразии ситуаций консультирования, ведь каждый консультативный контакт уникален. В связи с этим важно отметить, в чем состоит вклад данного пособия в изучаемую тематику:

1. Разработан ситуационный подход к пониманию специфики психологического консультирования. Проведен анализ консультативных ошибок (функции, причины, типы), а также предложены меры профилактики профессиональных ошибок консультанта. Знание сути и источников этих ошибок, способов их предупреждения и устранения позволяет свести данные ошибки к минимуму, хотя,

вероятно, полностью исключить их из практики проведения психологического консультирования невозможно.

2. Особое внимание уделяется типу надситуативных ошибок, поскольку они часто имеют системный характер. Перспективность такого подхода заключается в том, что в ситуационный анализ консультативных затруднений включается и личность психолога, ибо консультант использует свою личность как основной инструмент психологического воздействия на клиента.

3. Благодаря реализации надситуативного подхода актуализируется творческий потенциал, как клиента, так и психолога. Если клиент сомневается в правильности выводов и решений, предлагаемых психологом-консультантом, значит, консультант, по-видимому, поторопился, не приняв во внимание всего того, что уже сказал, а быть может, еще и недосказал, клиент. Если клиент не выговорился полностью и продолжает свой рассказ после того, как психолог-консультант уже пришел к определенному решению, это значит, что психолог-консультант поспешил, и ему следует отложить принятие своего решения и продолжать внимательно слушать клиента.

Основным вектором данной работы является рассмотрение возможностей совершенствования профессионального мышления консультанта как психической реальности, представленной в виде научных понятий. Выделены слабые стороны в мыслительном процессе, чреватые негативным влиянием на процедуру консультирования. Они рассмотрены в контексте выделения типов консультативных ошибок. Сильные, позитивные качества профессионального мышления психолога рассматриваются как основа, залог высокой эффективности консультативной деятельности.

ГЛАВА I. *Что такое психологическое консультирование?*

Для того, чтобы знания были действительным благом, недостаточно их держать при себе, - нужно ими проникнуться.

М. Монтень

1.1. Психологический смысл консультирования

Психологическое консультирование направлено на решение различного рода *психологических* затруднений, прежде всего ситуативных и межличностных проблем. В трудный, критический момент жизни человека психолог-консультант может помочь преодолеть стресс, жизненный кризис, а также лучше понять жизненную ситуацию и принять верное решение по конструктивному ее изменению. Психологическое консультирование выполняет разнообразные функции: социализирующую, просветительскую, суггестивную, компенсаторную и пр. Основным вектором психологического консультирования является совершенствование личностных качеств клиента, ибо «рецептурный» подход ориентирован лишь на работу со следствиями. В ходе психологического консультирования клиент поднимается на надситуативный уровень и с высоты нового видения своей проблемы изменяет свое отношение к ней. Реализация надситуативного подхода позволяет клиенту посмотреть на беспокоящую его ситуацию со стороны и определить степень своей причастности к причинам ее возникновения. Пока клиент не примет на себя ответственность за происходящее в своей

жизни, он не сможет реализовать личностный ресурс и активно влиять на ее позитивное изменение.

Возможности психологической помощи неразрывно связаны с достижениями в области психологического консультирования, которые ориентированы не столько на разработку новых методов, способов и технологий, сколько на углубление понимания сущности профессиональной деятельности консультанта. А.Ф. Копьев предлагает рассматривать психологическое консультирование как помощь человеку в переживании его состояния [4]. Похожая точка зрения присутствует у Ф.Е. Василюка, утверждающего, что задача психолога заключается в оказании посильной помощи клиенту в переживании актуальных жизненных затруднений [2]. Если же консультирование рассматривать в более широком контексте, то можно отметить, что оно имеет большое количество разнообразных сторон.

Психологическое консультирование также может помочь в понимании и реорганизации отношений с другими людьми. Основная задача психолога-консультанта в данной ситуации состоит в том, чтобы помочь клиенту посмотреть на характер его взаимоотношений с другими людьми со стороны. Совместно с клиентом обсудить источники возникших трудностей, которые обычно не осознаются и не контролируются. Основа такой работы состоит в исследовании и изменении установок относительно других людей и форм взаимодействия с ними. В ходе консультативной беседы имеется возможность шире взглянуть на ситуацию, иначе оценить свою роль в ней и, в соответствии с этим новым видением, сформировать позитивное и конструктивное отношение к происходящему.

Психологическое консультирование – это внелечебная психологическая помощь, оказываемая специалистами здоровым людям с целью коррекции отношений и повышения качества жизни. Консультирование – широко распространенный сегодня и один из основных инструментов в области интеллектуальных технологий. Консультативная практика применяется в любой сфере, где используются психологические знания: в организациях и управлении, в медицине и психотерапии, в педагогике и образовании, в кадровой и менеджерской работе. В настоящее время в каждой из этих областей накоплен значительный потенциал знаний и опыт практиче-

ского использования различных техник консультирования, который может быть полезен для специалистов других сфер практики.

В России сегодня недостаточно развита культура обращения за профессиональной психологической помощью. Хотя теоретические работы в области психологического консультирования проводились в 20 – 40-е годы (Б.Г. Ананьев, М.М. Бахтин, Н.А. Бердяев и др.). Однако вопрос о специальном исследовании был поставлен только в 70 – 80-е годы (Л.А. Головей, Н.А. Грищенко, А.Ф. Копьев). В дальнейшем появляется множество монографий и статей (А.А. Бодалев, В.В. Столин, И.В. Дубровина, М.В. Зюзько, Л.М. Митина и др.), в которых обсуждается организация, методы и принципы работы в процессе психологического консультирования. Тем не менее в течение нескольких десятков лет обращение за психологической помощью к практикующему психологу было весьма сложной, а часто и невозможной процедурой, прежде всего ввиду отсутствия услуги как таковой, а также множества мифов, существующих в нашей культуре. Вот некоторые из них: «Грош мне цена, если я не справляюсь со всем сам (сама)»; «Все необходимо выстрадать самому»; «Пока гром не грянет – мужик не перекрестится»; «Каждый у нас – сам себе психолог» и другие.

В настоящее время ситуация вокруг нас изменилась настолько, что даже самые устойчивые к влиянию среды люди испытывают стресс. У каждого есть выбор: справляться со всеми трудностями самому (или не справляться вообще) либо обратиться за помощью к специалисту-профессионалу. Готовность человека участвовать в консультативном процессе связана с проблемами, возникающими в жизнедеятельности и с ожиданиями от психолога-консультанта.

Таким образом, психологический смысл консультирования состоит в расширении понимания клиентом своей проблемы. Основной процесс в психологическом консультировании - это мышление психолога, помогающего клиенту выяснить в разбираемой ситуации что-то новое, что поможет клиенту найти путь к решению беспокоящей его проблемы. Психолог доносит до клиента то новое, что выявил сам клиент в ходе осмысления заявленной им проблемы.

Психологический смысл консультирования состоит в том, чтобы помочь человеку самому решить возникшую проблему. Только таким образом клиент сможет накапливать опыт конструктивного

решения подобных проблем и в будущем. Очень часто, как показывает практика, неопытный психолог пытается засыпать советами консультируемого – в результате оба оказываются не удовлетворенными консультацией.

Многие исследователи и практики утверждают, что вовлечение клиента в консультативный процесс является решающим моментом для успешного консультирования. Психолог ответственен за помощь клиенту в том, чтобы тот стал активным участником в консультационном процессе. Есть данные, которые убедительно показывают, что удовлетворенность консультативным процессом у клиента возрастает по мере вовлеченности его во все стадии этого процесса.

Вовлечь клиента в консультационный процесс удастся только тогда, когда психолог принимает, уважает клиента и рассматривает его как значимого человека, помогает ему увидеть собственные потенциальные возможности. Важно сформировать у клиента желание изменить что-то в себе, работать над собой. В контексте открытых, доверительных отношений консультируемый будет больше способен на риск и в мыслях, и в действиях. Консультируемый рассматривается как равный партнер и, следовательно, имеет равные права в процессе принятия решения. Иерархизированные отношения могут ограничить свободу общения.

1.2. Цели, задачи, предмет и структура психологического консультирования

Цели:

1. Коррекция эмоционального состояния;
2. Расширение сознания (при расширении зоны сознания человек берет на себя больше ответственности);
3. Обучение клиента решению собственных проблем.
4. Оказание помощи другим людям в разрешении проблем и ясном видении своих возможностей.
5. Развитие жизненно важных качеств, умений, стрессоустойчивости.

6. Профилактика дистрессовых состояний.

Цели консультирования достигаются также посредством предоставления клиенту информации: консультант высказывает свое мнение, отвечает на вопросы клиента и информирует его о разных аспектах обсуждаемых проблем. Информация, как правило, связана с процессом консультирования, поведением консультанта или условиями консультирования (место и время встреч, оплата и т.п.). Цели могут быть самыми разнообразными: 1. Социальная: то, что происходит, не соответствует социальным нормам. «Хочу доказать, что мой ребенок – не debil». «Скажите моей жене, что она плохо воспитывает дочь». 2. Психологическая цель: рассмотрение действий человека в соответствии с его потребностями. «Я не знаю, что со мной, поэтому иногда я боюсь самого себя». Таким образом, целью психологического консультирования является оказание консультантом профессиональной поддержки культурно-продуктивной личности, обладающей чувством перспективы, действующей осознанно, способной разрабатывать различные стратегии поведения и способной анализировать ситуацию с различных точек зрения.

Цели психолога неразрывно связаны с видами психологического консультирования, в каждом из которых необходимы соответствующие доверительные отношения: 1. Интимно-личностное: сексуальные и интимные проблемы. 2. Семейное консультирование (супружеские, родительские отношения). 3. Психолого-педагогическое консультирование (проблемы управления детскими группами). 4. Деловое (организационное) консультирование связано с решением деловых проблем.

Задачи психолога-консультанта:

1. Подвести клиента к принятию ответственности за свои поступки и за конечный итог своей жизни. Надо объяснить ему сложный механизм принятия решений, когда следует учитывать весь предыдущий жизненный опыт и воздействие всех факторов подсознания, что в конечном итоге позволит клиенту осознать и научиться использовать предоставляемые ему свободой возможности [7. С. 18)].

2. Помочь клиенту более ответственно относиться к собственной жизни и быть активным в достижении желаемых результатов.

3. Помочь клиенту снять напряженность и разочарование, за которыми скрываются важные вопросы или факты.

4. Помочь клиенту более умело решать проблемы.

5. Помочь клиенту осознать альтернативные возможности его поведения, чтобы помочь ему стать более творческим и гибким.

Задача консультанта заключается в том, чтобы умно и ненавязчиво подвести клиента не только к осознанию, но и к правильному решению своей проблемы, принятию ответственности за свои поступки. Его главная задача состоит в том, чтобы помочь клиенту научиться принимать ответственные решения самостоятельно.

Предмет психологического консультирования:

Предметом психологического консультирования, по мнению И.С. Якиманской, является потенциал личности [12. С. 3)]. Осознание клиентом своих ресурсов позволяет найти в себе точку (определенное качество личности), на которую можно опереться, чтобы достичь желаемых изменений в своей жизни. Трудность людей, обращающихся за консультацией по поводу своих личных проблем, заключается в том, что они не умеют быть самими собой, т.е., иными словами, не могут выразить свою индивидуальность. Главная задача личности – определить свою уникальную роль в обществе [7. С. 20]. Выявление позитивного духовного начала в личности клиента служит средством конструктивной работы с волнующей его проблемой. Для психолога-консультанта важно не то, как человек действует, а то, что он чувствует и как управляет своими чувствами [1. С. 38].

Структура психологического консультирования:

1. Содержание проблемы (запроса) – тема или ситуация, обладающая когнитивной и эмоциональной значимостью для клиента.

2. Актуальная ситуация консультирования, которая определяется особенностями внешней среды и состояния участников консультативного процесса.

3. Особенности клиента, которые раскрывают его возможности изменять и совершенствовать свои взаимоотношения с окружаю-

щими, осознавать и регулировать свое поведение. На их основе формируется готовность клиента участвовать в консультации.

4. Профессиональная компетентность и возможности консультанта, которые определяются его теоретической позицией и личностными особенностями.

1.3. Принципы психологического консультирования

“Принцип” (от лат. *principium*) – основа, начало.

1. Видение контекста. В практике психологического консультирования бывает так, что клиент не только называет проблему, но и просит о конкретном виде помощи. Однако такая просьба не является основанием для оказания именно этой помощи. Видение контекста облегчает умение устанавливать контакт.

Контекст выявляется по особенностям невербального поведения; по соотношению вербальных и невербальных средств общения.

Не принимайте за чистую монету то, что вам говорит клиент. Ждите и ищите то, что его на самом деле беспокоит.

Важно больше «накопать» материала, чтобы он говорил о себе. С этой целью используется прием, который называется «конгруэнтность» - словами клиента определить его проблему. Установка обратной связи помогает психологу убедиться в правоте понимания им клиента. Умение вместе с клиентом сформулировать его проблему помогает ему осознать свою проблему. Помогает учет особенностей клиента, выявление степени его доверия психологу.

Есть опасность увести клиента в сторону: элементарная реплика психолога может увести клиента в сторону.

2. Принцип стереоскопичности. Учет мнения всех сторон. В целях обеспечения стереоскопичности можно попросить клиента наполнить жалобу конкретным содержанием. Ситуация должна быть зафиксирована (субъект – глава семьи; объект – точки зрения членов семьи). Важно выявить ситуационные связи, которые помогут клиенту по-новому взглянуть на себя. Психолог должен помочь клиенту осознать наличие различных сторон своей личности и научиться их использовать.

3. Отказ от конкретных рекомендаций. Клиенту запрещается давать советы. Каков бы ни был опыт психолога, дать “гарантированный” совет другому невозможно. Жизнь каждого уникальна. Человек сам должен принимать решения о своей жизни и их реализовывать. Советуя, консультант берет на себя ответственность за происходящее, что не способствует развитию личности консультируемого и его адекватного отношения к действительности. Однако не стоит путать совет с предоставлением объективной информации, которую просто необходимо дать клиенту. Психологу-консультанту не следует давать клиенту рекомендаций до тех пор, пока не будут оценены его индивидуальные поведенческие особенности и пока достоверно не будет установлена возможность практической реализации клиентом рекомендаций консультанта.

4. Принцип конфиденциальности (анонимности). Любая информация, сообщенная клиентом психологу, не может быть передана без его согласия ни в какие общественные, государственные организации, друзьям, родственникам клиента. Из этого правила существуют исключения (о которых психолог всегда предупреждает заранее), специально оговоренные законом во многих странах. Исключением являются лишь случаи, представляющие непосредственную угрозу для чьей-либо жизни. George и Cristiani (1990) выделяют два уровня конфиденциальности. Первый уровень относится к пределу профессионального использования сведений о клиенте. Обязанность каждого консультанта – использовать информацию о клиенте только в профессиональных целях. Консультант не вправе распространять сведения о клиенте с другими намерениями. Это касается и того факта, что некто проходит курс психокоррекции. Сведения о клиентах (записи консультанта, индивидуальные карточки клиентов) должны храниться в недоступных для посторонних местах.

Второй уровень конфиденциальности относится к условиям, при которых может быть использована полученная в процессе консультирования информация. Клиент вправе надеяться, что такого рода информация будет служить исключительно для его блага. Когда необходимо поделиться полученными от клиента сведениями с его родителями, учителями, супругом, неизбежна дилемма. О своих намерениях консультант обязан поставить клиента в известность.

Если клиент не возражает, вопрос конфиденциальности из этического превращается в сугубо профессиональный. В целом же информация не выносится для обсуждения за рамки консультативной ситуации.

5. Уважение к личности клиента. Ориентация на нормы и ценности клиента. Психолог во время своей работы должен ориентироваться не на социально принятые нормы и правила, а на те жизненные идеалы, носителем которых является клиент. Нужно не принять, а понять ценности другого человека. Уважение к клиенту проявляется в форме сотрудничества и равноправной партнерской позиции. Средством выражения уважения является диалог – обсуждение вопросов, которые волнуют клиента. Психолог может вкладывать, преподносить что-то свое, но не забывать при этом, что у клиента есть свои ожидания и требования. Иначе может возникнуть ситуация «психологической экспансии» консультанта. Специфику формулирования консультативных задач задает профессиональное мышление психолога.

6. Консультативная мотивированность клиента. Этот принцип означает разграничение личных и профессиональных отношений. Установление тесных личных отношений между консультантом и клиентом приводит к тому, что они, как близкие люди, начинают удовлетворять те или иные потребности и желания друг друга, и консультант уже не может сохранить объективную и отстраненную позицию, необходимую для эффективного разрешения проблем клиента. Существует немало консультантов, которые перешли с клиентами на дружеские отношения или пытались оказать помощь своим друзьям и родственникам и попали в ловушку. Поскольку любые рекомендации и откровения с близкими легко обесцениваются. Если же устанавливаются близкие отношения, следует отправить клиента к другому консультанту.

На консультативную мотивированность клиента существенное влияние оказывает профессиональная самоопределенность психолога-консультанта: 1. Иметь свою экологическую нишу. Если психолог не варится в своем сообществе, то он не психолог. 2. Психолог должен отвечать не социальному заказу, а самому себе. 3. Психолог должен быть, а не показывать («Покажите, как работает Ваш психолог»). 4. У психолога должно быть чувство защищенности, то

есть должен быть клан, который за него может в любое время заступиться (например, в школе – инициативная группа учителей, сотрудничающая с психологом; сильное методобъединение школьных психологов). 5. У психолога должна быть эшелонированная система социальной и профессиональной защиты, т.е. консультант может отправить клиента к другому психологу, который может быть более компетентным в данной области консультирования.

7. Принцип обратной связи. Часто грамотный специалист, не умеющий осознавать и устанавливать оптимальных взаимоотношений, оказывается в психологической изоляции, несмотря на обоснованность принимаемых решений. Оперативная обратная связь позволяет значительно уменьшить число ошибок.

8. Принцип эмпатического слушания. В рамках роджерсианской традиции психотерапии и консультирования данный принцип реализуется в технике *эмпатического слушания*. При всей важности эмпатического понимания состояния клиента, на котором акцентирует внимание К.Рождерс, можно говорить также и о принципиальном дефиците реакций психоконсультанта-роджерсианца. Развитие процесса терапии предполагает количественное нарастание и, главное, качественное углубление высказываний клиента, находящееся в явной диспропорции с высказываниями консультанта.

9. Принцип молчания. Это универсальный диалогический принцип, который в разной форме и степени представлен в различных школах психотерапии и консультирования. В случае осознанного применения данный принцип несет в себе иммунитет против разнообразных недоразумений (синдром истощения и т.п.), поскольку побуждает клиента к более открытому и искреннему поведению.

В рамках психоаналитической традиции, например, данный принцип реализуется в представлении о консультанте как о *зеркале*, предписывающем ему в любом случае воздерживаться от ответа на запрос [3].

Здесь важно, разумеется, не само по себе молчание, чисто механическое, так как за ним может стоять, к примеру, и надменное оценивание, и элементарная некомпетентность консультанта и т.п. – такое молчание будет еще более «закрывать» клиента, чем любое, пусть и очень неуместное, высказывание. Важно, чтобы реакции

психолога, каковы бы они ни были, всегда оставляли свободу для самопроявления клиента. Психолог заведомо авторитетен для клиента. Реализация этого принципа связана с проявлением психологом профессиональной уверенности в себе, т.к. клиент приходит за помощью к тому, кто обладает чем-то большим, чем клиент.

Реализация принципа молчания характеризуется дефицитом реакций. Это «свободное пространство», которое задается воздержанием консультанта от собственных высказываний, - пространство, не терпящее пустоту, как бы изнутри самой ситуации общения с консультантом, побуждает клиента к дальнейшему самораскрытию и самоопределению. Клиент все время оказывается как бы перед выбором, все время испытывается его волевое устремление: состояться или нет, выразить себя в беседе или воздержаться от этого, сказать что-то важное о себе самом или не говорить.

1.4. Отличие психологического консультирования от других видов деятельности психолога

Консультация (от лат. Consultation < consultare – совещаться, советоваться, заботиться) – совет, разъяснение специалиста по какому-либо вопросу. Консультант – специалист в какой-либо области, дающий советы по вопросам своей специальности. Широкое внедрение психологии в практику закономерно приводит к развитию тех ее областей, которые традиционно обозначаются как методы психологического воздействия. Среди них одно из важнейших мест, несомненно, принадлежит психологическому консультированию. Трудно дать четкое определение этому виду деятельности или однозначно указать сферы его применения, поскольку слово «консультирование» уже давно представляет родовое понятие для различных видов консультативной практики. Так, фактически в любой сфере, в которой используются психологические знания, в той или иной мере применяется консультирование как одна из форм работы. Консультирование включает в себя и профконсультирование, и педагогическое, и промышленное консультирование, и консультирование руководителей, и многое, многое другое.

Но, пожалуй, наиболее широкой сферой применения психологического консультирования на сегодняшний день является помощь тем, кто обращается по поводу своих семейных и личных проблем. Эта область включает в себя множество отдельных направлений, среди которых можно выделить такие, как работа с супружескими парами, совместное консультирование детей и родителей, добрачное консультирование, психологическая помощь разводящимся и т.д.

Психотерапия (психо+терапия) – использование психологических средств воздействия: гипноза, внушений и др. лечебных методов. Психотерапия, по мнению Х. Корди, Х. Кэхеле, – это консультантическое вмешательство в пределах не менее 10-ти сессий [5. С. 109]. В психотерапии осуществляется активное и эффективное воздействие на личность клиента. В результате происходит реконструкция, изменение личности клиента, а в ПК происходит позитивное изменение отношения клиента к проблеме. Важно научить клиента в настоящем поражении видеть будущую победу.

Главное отличие психологического консультирования – работа с жизненным опытом клиента для будущей интеграции опыта. Плюрализм методологии, использование научно-профессиональных подходов – отличительные черты психологического консультирования.

Психопрофилактическая работа начинается тогда, когда еще проблемы нет, но ее появление предупреждается как возможное. Психопрофилактика как важнейшая функция психолога означает обеспечение психического здоровья учителей и учащихся. Основной принцип – превентивность.

Психологическое консультирование проводится тогда, когда клиент пришел с проблемой, т.е. проблему он уже имеет. При этом психолог: а) сначала уточняет и осмысливает проблему, находит средства для решения этой имеющейся, наличной проблемы; б) и только затем уже пытается предупредить, предотвратить возникновение подобных проблем в будущем.

Отличия ПК от психодиагностики: 1. В ПК психолог преследует цели клиента, а в ПД свои цели. 2. В ПД результаты объективны, имеют количественный характер. В ПК результаты имеют субъек-

тивное содержание. 3. Степень добровольности. 4. Степень неотложности услуг психолога.

Отличия психокоррекции от консультирования в том, что психокоррекция – помощь человеку, направленная на коррекцию, то есть на исправление тех или иных расстройств, но в то же время лечение в некоторых случаях рассчитано не на полное устранение патологических нарушений, а лишь на их компенсацию. Чтобы работа была эффективной, психолог должен точно знать, как претворяются в жизнь его советы и рекомендации, основывающиеся на применении диагностики, какие изменения произошли в жизни клиента в результате консультативной или профилактической деятельности.

Специфика психологического консультирования, например, в школе заключается в том, что оно сосредотачивается на решении профессиональных проблем. В процессе консультации рассматривается только то, что имеет отношение к решению главной задачи школьной психологической службы – максимально содействовать психическому и личностному развитию каждого школьника. Администрация школы, учителя, родители, другие люди получают консультацию постольку, поскольку имеют отношение к ребенку. Их проблемы рассматриваются только в связи с проблемами учащихся, а не сами по себе. Американский психолог Caplan (1970) считает, что именно этим консультация отличается от психотерапии. Консультант в клинике работает не в системе, а с отдельным случаем. Школьный психолог работает в системе, поэтому консультативную ситуацию можно рассматривать как составную часть консультативной системы.

Уровни психологического консультирования

1. *Непрофессиональный уровень* означает житейское консультирование.

Сегодня почти каждый консультант. Иногда кажется, что консультантов больше, чем консультируемых (Barry, 1970, с. 362). Здравый смысл и доброжелательность являются важными и необходимыми качествами психолога. Например, некоторые консуль-

танты начинают делиться с клиентами своими нынешними и прошлыми проблемами, полагая, что клиент не одинок в трудностях и страданиях. Консультант думает, что так уменьшает значимость проблемы клиента. Поведение консультанта означает лишь то, что он удовлетворяет свои собственные потребности и обманывает клиентов. Слишком интенсивное и долго продолжающееся самораскрытие консультанта заслоняет клиента.

Недостаточный профессионализм в практике консультирования приводит к следующим результатам: *во-первых*, психолог оказывается не столько союзником, сколько соучастником у своего клиента. Он вступает с ним в коалицию, направленную против другого члена семьи, который на самом деле не меньше нуждается в помощи и поддержке, что идет вразрез с этическими принципами; *во-вторых*, психолог становится «эмоциональным донором», который профессиональную деятельность подменяет растратой чувств и эмоций, нередко в ущерб собственной личной жизни и семейным отношениям (синдром «истощения», «лесной Плакунчик», «уни-таз»). Таким образом, психолог не должен давать полезных советов, а обязан стремиться к выявлению индивидуальных причин межличностных дисгармоний и содействовать устранению этих причин в конкретных случаях.

2. Научно-профессиональный уровень – собственно психологический уровень консультирования.

Психолог свои действия в тех или иных ситуациях основывает на профессиональных знаниях и умениях, целесообразность применения которых подтверждается соответствующими нормативными документами. Следовательно, главной стратегией работы профессионального консультанта является консультирование клиента по поводу принятия им собственного решения.

3. Творческий уровень - это искусство консультирования. На этом уровне важно соблюдать границы помощи психолога. Если клиент приходит просто поговорить, то будет достаточно с ним просто поговорить, поскольку проникновение в души пьянит. Роль творчества возрастает, когда оно рассматривается как основное средство преодоления консультативных ошибок. Для подлинного творчества удовлетворение доставляет сам процесс поиска, а отри-

цательный результат только углубляет знания о предмете и означает, что одно направление поиска должно быть заменено другим [10].

Ошибка, пережитая ранее как завершение творчества, может быть исправлена в процессе новых творческих действий консультанта. При творческом подходе психолог признает и принимает свои чувства по поводу любых ситуаций, в том числе и тех, в которых имелись ошибки, а затем смотрит, какой урок из них можно извлечь, что можно сделать, чтобы подобное больше не повторялось. Он рассматривает ошибку как стимул научиться чему-то новому. И тогда кажущийся проигрыш становится новой возможностью для расширения профессиональных знаний и навыков. Совместная творческая деятельность в консультативном процессе выполняет функцию обеспечения своеобразного иммунитета, как для клиента, так и для психолога, к трудным и разрушающим последствиям неудач. «В творчестве создается и сам творец» [11. С. 107]. Заслуживает внимания требование К. Роджерса: никогда не подходить к клиенту с готовой схемой. Важно учитывать то, что думает по поводу своих трудностей сам клиент.

Хороший психолог-консультант не ограничен в своем мышлении одной-единственной точкой зрения на проблему, он понимает и способен принять и признать практически любую точку зрения на проблему и практически действовать в соответствии с ней. Он способен работать внутри разных теорий, он способен применять различные техники в зависимости от ситуации и задач клиента. Он гибко реагирует на широкий спектр ситуаций и проблем, возникающих в процессе консультирования.

1.5. Отличие житейского консультирования от профессионального

1. Обстановка.

Житейское, бытовое консультирование (БК) характеризуется спонтанностью, неформальностью. В ПК психолог создает условия, соответствующие определенным требованиям (специальное помещение, отсутствие посторонних и т.п.).

2. Позиция консультанта.

В БК консультант выступает как друг и не может подходить беспристрастно к решаемой проблеме. В ПК психолог занимает мета-позицию и стоит над ситуацией консультирования. Он не вступает с клиентом в отношения, выходящие за рамки деловых. В ПК обстановка регламентирована согласно профессиональным требованиям.

3. Цели.

В БК происходит «стрельба по площадям». В ПК психолог выбирает «мишень». Он определяет стратегию (что делать?) и тактику консультирования (как делать?).

4. Средства.

В БК происходит «разговор по душам», в котором реализуется эмпирический опыт психолога. Приемы здесь спонтанны. ПК основано на использовании теоретических положений (принципов); а средства регламентированы профессиональной этикой. В случае необходимости реализуется специальный набор техник консультирования. Важной особенностью ПК является заключение контракта. Точная работа на заказ отличает ПК от БК.

5. Отношение к консультации.

В ПК – у психолога выше ответственность за свои слова и действия. Это мобилизует его ресурс.

6. Отклики (реакции).

В БК неквалифицированный психолог не умеет найти нужного, адекватного отклика на состояние клиента. Он упрямо цепляется за единственный подвернувшийся стиль поведения. В дальнейшем этот стиль консультирования становится типичным для него. В ПК психолог способен найти множество реакций на широкий спектр ситуаций и проблем.

Профессиональная психологическая помощь вселяет в клиента веру в собственные силы и побуждает клиента решать собственные проблемы. Профессионал знает, как правильно делать дело и принципы деятельности.

7. Мотивация. В БК – «медвежья услуга». В ПК мотивация психолога проходит, как правило, 3 «ступени профессионализации»: 1 – за деньги; 2 – решение собственных психологических проблем; 3 – оказание действенной профессиональной помощи клиенту.

1.6. Правила ведения психологического консультирования

Консультант не должен строить никаких гипотез о сути проблемы клиента до тех пор, пока достаточно полно не узнает о его личности и жизни. Проводя психологическое консультирование и ставя психологический диагноз клиенту и его проблеме, психолог-консультант не должен рассматривать клиента как объект бесстрастного изучения или как-то пытаться манипулировать или экспериментировать с ним.

В психологическом консультировании за редким исключением не должно быть места личным воспоминаниям и собственно исповеди консультанта перед клиентом, то есть психолог-консультант и клиент в процессе консультирования не должны меняться своими ролями. Психологу-консультанту не следует стремиться понимать клиента только по аналогии с самим собой. Его задача иная – постараться понять клиента изнутри, как своеобразную, уникальную личность, отличную от него самого. Занимаясь толкованием исповеди клиента, консультант формулирует свои суждения о нем и о его проблеме в предположительной, но не в безапелляционно-утвердительной форме. Правильным будет высказывать их клиенту в виде гипотез, которые со своей стороны должен подтвердить или опровергнуть клиент.

Чем меньше профессионального опыта у психолога-консультанта, тем больше времени он должен уделять внимательному выслушиванию исповеди клиента и тем осторожнее формулировать свои выводы. Иногда весьма полезно вести и затем анализировать видеозаписи хода психологической консультации. Объяснить их необходимость клиенту можно, сославшись, например, на то, что и он сам сможет лучше себя понять и успешнее решить свои проблемы, если увидит себя на экране как бы со стороны.

Правила поведения в процессе консультирования:

1. Полностью сосредоточьтесь на клиенте (определите круг основных проблем клиента).
2. Будьте чутким к собеседнику, тщательно выслушивайте его (создание эмоционального настроения в ПК).

3. Постарайтесь понять, ждет ли клиент Вашего мнения. Соблюдение этого правила избавит клиента от психологической экспансии.

4. Выражайтесь четко, прямо, конкретно на доступном для клиента языке.

а) ограничение речи психолога в диалоге (вербальная активность психолога должна быть сведена до минимума);

б) приближение разговорной речи психолога к языку клиента;

в) краткость и точность высказываний психолога.

5. Высказывайте свою точку зрения полностью и в корректной форме, поскольку иначе можно «задеть» клиента.

6. Отделяйте факты от мнений. Мнение психолога воспринимается клиентом как совет.

7. Убедитесь, что вас слушали и услышали.

Особенности поведения корифеев-консультантов: 1. Они знают, какого результата хотят добиться. Главное – в это надо верить самому консультанту. Если он в это не верит, то кто же поможет. 2. Они достаточно гибкие в своем поведении. 3. Они умеют генерировать у себя множество поведенческих реакций, чтобы добиться от человека такого ответа, который ему нужен. 4. Они обладают достаточным сенсорным опытом для того, чтобы заметить, получили ли они тот ответ, которого добивались.

Дж. Гриндер считает, что консультант обязан экспериментировать с каждым клиентом, чтобы развивать свои профессиональные навыки, поскольку в будущем психолог должен помогать все лучше все большему количеству людей. Если, скрываясь под маской профессионализма, консультант не будет совершенствовать свои навыки и экспериментировать, то он пропустит свой шанс и профессионализм станет для него способом ограничивать себя.

Опытные психологи предостерегают клиента от преждевременности заверений. В крайнем случае, психолог занимает уклончивую позицию. Важно постоянно осторожно относиться к тому, что и какие слова являются важными для клиента. Психолог своим поведением показывает, как радоваться жизни, поскольку парализованный страхом человек становится менее открытым. Таким образом, поведение психолога-консультанта в зависимости от его ответственности правилам консультирования может быть *директивным*

(подмена вопросов клиента своими вопросами; манипуляция клиентом; психолог берет на себя ответственность за клиента; дает советы, рекомендации) или *не директивным* (осторожность; доверие; следит за клиентом; принимает версии как субъективно правдоподобные).

1.7. Стратегии психологической консультации

Общей проблемой для всех стратегий психологического консультирования является неспособность человека творчески и осознанно вести себя в жизненных ситуациях. Задача психолога – положить начало творческому, продуктивному подходу клиента к решению своей проблемы.

Критерии:

1. Возлагает ли консультант ответственность за проблему на клиента.

2. Берет ли консультант ответственность на себя за решение проблемы клиента.

Комбинации помощи:

1. Медицинская (1 - нет; 2 - нет) никто не несет ответственности.

2. Морально-религиозная (1 - да; 2 - да) и тот, кто оказывает помощь, и тот, кто просит помощи несут ответственность.

3. Просветительская (1 - да; 2 - нет) ответственность возлагается только на клиента.

4. Модель краткосрочной психотерапии (1 - нет; 2 - да) ответственность несет консультант.

Существует две стратегии консультирования.

В *широком смысле* – воздействие на социальную среду путем разбора случаев, через средства массовой информации. Признаки: узнаваемость, превентивность. В *узком смысле* – воздействие на клиента.

Цель психологического консультирования формулируется совместно с клиентом. С. Кратохвил, Д.Е. Хатчинс выделяют два вида целей. *Общая цель* – развитие качеств личности клиента, необходимых, например, для того, чтобы найти контакт с сыном. *Цель*

процесса консультирования – формирование коммуникативных умений (как изменить отношения с сыном) выражается в выборе или специфической стратегии, или общей стратегии консультирования.

Психолог сначала выбирает общую стратегию – будет ли он вмешиваться посредством рациональных или эмоциональных воздействий. Это зависит от специфических стратегий. Специфическая стратегия – решение конкретных проблем – помочь клиенту выработать мнение. Общая стратегия осуществляется посредством воздействия на эмоциональные процессы и состояния. Специфическая – через поведенческое воздействие на тревожность.

В качестве иллюстрации можно рассмотреть следующие виды специфической стратегии, возможные в консультировании младшего школьника: а) центрации на родителях, их отношении к ребенку, их личностных чертах и свойствах; б) центрации на самом ребенке, его внутренних проблемах; в) центрации на взаимоотношениях ребенка и родителей, специфике их общения; г) центрации на неформальных взаимоотношениях ребенка со сверстниками; д) центрации на особенностях взаимоотношения учителя с данным ребенком.

Основные подходы к практике психологического консультирования, сложившиеся в настоящее время в психологии: глубинная психология (психоанализ – З. Фрейд), индивидуальная психология (А. Адлер), аналитическая психология (К. Юнг), транзактный анализ (Э. Берн и др.), бихевиоральное направление (социальное научение, тренинг социальной компетентности; самообучение, когнитивная терапия; рационально-эмоциональная терапия (А. Эллис и др.), гуманистическое направление (гештальттерапия – Ф. Перлз), групповая терапия (К. Роджерс).

Если разрабатывается стратегия работы со страхами, тревогами, то важно, чтобы клиент стал говорить о тревоге, о своих переживаниях. Как преодолеть остальной путь? Если психолог пойдет вниз параллельно, не поработав со своими тревогами, то клиент будет «соскальзывать», «оскальзываться». Консультант не может дать клиенту решение проблемы, а может вместе с клиентом прийти к новому видению проблемы. Если клиент сам построит страте-

гию решения проблемы, то он с большей вероятностью сможет ее решить.

Модели психологической консультации:

В модели должны быть модульные структуры.

Существует 2 модуля:

- а) консультирование глазами клиента;
- б) консультирование глазами психолога.

1 модуль. На консультациях психолог должен выполнять следующие функции:

1) Психолог должен быть образцом, носителем психологической культуры, должен быть «результатистом», т.е. его слово не должно расходиться с делом. Если он что-то говорит, это должно быть конгруэнтно.

2) Психолог должен быть фасилитатором, т.е. специалистом по раскрытию потенциала клиента и его развитию.

2 модуль связан с реализацией умений и навыков консультанта:

- 1) умение формулировать вопросы, адекватные содержанию и цели ПК;
- 2) умение активно слушать;
- 3) умение выделять главное и т.д.

Консультативные ориентации психолога:

1.Ориентация психолога на самой проблеме.

Консультант помогает клиенту определить проблему. Правильно сформулированная проблема означает половину её решения.

2.Ориентация на решение проблемы.

Консультант помогает найти решение проблемы, договаривается с клиентом о том, на что будет ориентировать свою деятельность консультант, а что будет выполнять клиент.

1.8. Условия эффективного психологического консультирования

Для того чтобы консультирование было эффективным, психологу необходимо одновременно понять две вещи: 1. Какие ресурсы внутри себя осознает и использует клиент в данный момент. 2. Желаемое состояние, к которому клиент стремится и ради которого согласен работать. Психолог таким образом апеллирует к разуму, эмоциям, чувствам, потребностям и мотивам клиента, так же как к его способности общаться с людьми, при этом используя различные техники, приводящие в движение эти ресурсы клиента.

Эффективность деятельности специалиста во многом обусловлена тем, насколько ясно он представляет свое место в консультировании. Эффективность психологического консультирования зависит от следующих условий:

- установления контакта (сближение дистанций)
- доверие между психологом и клиентом
- уверенность клиента в том, что информация не выйдет за рамки ситуации психологического консультирования
- готовность психолога вырабатывать принципы решения своих проблем
- содержание позитивных изменений в стиле поведения клиента (это позитивно контролируемое клиентом изменение в поведении, мышлении, в отношениях)
- осознание причин конфликта
- наличие жалоб на здоровье подтверждает существующую значимость проблемы
- степень удовлетворенности клиента консультацией (благодарный – озабоченный).

Психологи осознают, что хороший свод моральных норм психологов должен представлять нечто большее, чем просто описание этического общего для всех профессий статуса, он должен воплощать этические устремления психологов и стимулировать желаемые изменения в поведении.

**Требования к личности консультанта:
знания, умения, навыки**

Эффективность консультанта определяется свойствами личности, профессиональными знаниями, специальными навыками. К основным умениям успешного психологического консультирования относятся: умение держать паузу; умение зеркального отражения; духовные ценности консультанта; добровольность обращения; доверительность, уверенность психолога в выбранной им стратегии психологического консультирования; активность клиента. К этим умениям К.Роджерс добавляет еще искренность, неподдельность в общении с клиентом; безусловное, позитивное отношение к клиенту; эмпатия.

Выделяют следующие свойства личности, присущие консультанту:

- проявление глубокого интереса к людям и терпение в общении с ними,
- чувствительность к установкам и поведению других людей,
- эмоциональная стабильность и объективность (не отстаивать свои собственные интересы и не искать единственный корень проблемы),
- способность вызывать доверие других людей,
- уважение прав других людей (избегать манипулирования клиентом),
- вера в силу клиента, в его способность решить проблему (избегать психологической экспансии, не навязываться и не критиковать клиента),
- открытость, искренность (не оказывать давления на клиента и не оценивать),
- склонность к эмпатическому слушанию (не сопереживать с клиентом, иначе психолог входит в то же состояние, что и партнер: клиент плачет, начинает плакать и психолог, возникает истерическая напряженность),
- социальная адаптированность, умение решать свои собственные проблемы,
- эмоциональная ситуативная адекватность (не принимать на себя проблемы клиента).

Психика клиента вполне готова к тому, чтобы самому себе создать ту внутреннюю опору, которая необходима для решения возникшей проблемы.

Модель эффективного консультанта

1. Аутентичность: искренность по отношению к клиенту, естественность, гибкость, умение консультанта быть самим собой.

2. Открытость собственному опыту: искренность в восприятии собственных чувств, не отгонять чувства, даже отрицательные.

3. Развитие самопознания: глубокое самопознание увеличивает возможность выбора в жизни. Чем больше консультант знает о себе, тем лучше поймет своих клиентов.

4. Сила личности и идентичность: консультант должен знать, кто он таков, кем может стать, чего хочет от жизни, что для него важно.

5. Толерантность к неопределенности: мы никогда не знаем, с каким клиентом и проблемой столкнемся, какие придется принимать решения. Поэтому необходима уверенность в своей интуиции и адекватности чувств, убежденность в правильности принимаемых решений и способность рисковать.

6. Принятие личной ответственности: понимание ответственности позволяет свободно и сознательно осуществлять выбор в любой момент консультирования, помочь более конструктивно воспринять критику.

7. Постановка реалистичных целей: понимание ограниченности своих возможностей, консультант не всемогущ и не может разрешить любую проблему, отсюда правильная оценка своих возможностей позволяет ставить достижимые цели. Творческий подход к консультированию предполагает постоянное личностное и профессиональное самосовершенствование.

Критерии эффективности

1. Появление новых, позитивных переживаний.

2. Конструктивное изменение состояния клиента.

3. Соответствие работы психолога задачам клиента (Важно схватить суть задачи клиента).

4. Адекватность основным элементам договора, который был достигнут в начале ПК.

Говоря о результатах консультирования, Р. Кочюнас отмечает, что подлинные результаты могут стать видны намного позже окончания консультирования, поскольку консультирование подразумевает не только осязаемый непосредственный эффект (который все же желателен), но и определенную «инвестицию» в будущее, в котором клиент сможет успешно реализовать свои изменившиеся установки [6].

Единственный путь обрести уверенность в себе как в преуспевающем консультанте – иногда ставить под вопрос собственную эффективность, позволять себе испытывать бессилие и вообще периодически сомневаться в целесообразности занятием консультированием и психотерапией. Когда консультант избавляется от постоянной озабоченности своей продуктивностью, он уделяет больше внимания как себе, так и клиентам.

Нередко консультант боится утратить уважение клиента, если скажет, что не способен помочь. Однако иногда признание своей ограниченности увеличивает уважение со стороны клиента. Быть добросовестным – значит иметь мужество признаться в незнании, когда действительно не знаешь. В таких случаях всегда существует возможность направить клиента к более опытному коллеге.

В противном случае существует возможность того, что своим поведением консультант будет побуждать клиента к самообману. Нередко клиент, потративший на разрешение своих проблем много времени, энергии и денег, начинает усматривать большой прогресс, хотя в действительности результаты только мнимые. Когда клиент с энтузиазмом утверждает, что он очень многое получил от консультирования, многое изменил в себе и в своей жизни, трезво оценивающий ситуацию консультант должен попросить клиента конкретизировать успехи.

Невозможность точно охарактеризовать достигнутые результаты и воображаемые изменения показывает действительное положение и помогает клиенту честнее и реалистичнее рассматривать происходящее на самом деле. Внутренние признаки результативности психологического консультирования – заметные положительные

изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования.

Критерии адекватности работы психолога

В целях восстановления психологического равновесия консультанту полезно руководствоваться определенными теоретическими принципами, приобретенными знаниями, умениями и навыками.

Задача психолога вытащить из бессознательного причину конфликта. Например, ерзание – сигнал, что на эту тему надо говорить. Нужно отойти от этой темы, а затем снова вернуться к этому вопросу. В комплексе умений понимать клиента ведущее положение занимают следующие компетентности психолога: 1. Создавать атмосферу, быть внимательным. 2. Проявлять интерес к клиенту. 3. Действовать исходя из психологической установки: я-хороший, ты-хороший. 4. Полезно быть «камертоном»: отражать мышления и чувства клиента без критики. 5. Не злиться и не раздражаться на клиента. Проверять предположения и допущения. 6. Уточнять факты. 7. Резюмировать основные идеи и понятия.

1.9. Этические принципы в психологическом консультировании

Основные этические принципы работы консультанта:

1. **Ответственность.** Консультант несет персональную ответственность за адекватность используемых методов, правильность проведения диагностических процедур, обоснованность суждений, выводов, рекомендаций.

2. **Компетентность.** Консультант должен иметь необходимую специальную теоретическую и практическую подготовку, использовать приемы и методы, соответствующие его квалификации и личным возможностям, постоянно повышать свою квалификацию, знакомиться с новыми разработками в области своей профессиональной деятельности, выбирать методы адекватно конкретной ситуации консультирования.

3. **Добровольность.** Клиент участвует в консультации по собственному желанию и имеет право отказаться от какого-либо вида

работы с консультантом (тестирования, анкетирования и т.п.) без объяснения причин.

4. **Конфиденциальность.** Информация, полученная консультантом в процессе работы с клиентом, не подлежит разглашению (сознательному или случайному), а передача её другим лицам возможна лишь с согласия консультируемого и если это соответствует его интересам.

5. **Активность.** Клиент самостоятельно принимает решение по проблеме, с которой обратился к психологу. Консультант оказывает информационную и психологическую помощь в ответ на запрос клиента, создает условия и поощряет активность и самостоятельность консультируемого в принятии им решения. Суждения и оценки консультанта в процессе работы с клиентом не должны ограничивать свободу последнего в принятии им решения.

6. **Позитивный эффект.** Консультант интерпретирует полученные результаты с позиции соответствия индивидуально-психологических особенностей клиента, с учетом перспектив его развития и возможностей компенсации. Он акцентирует внимание на возможностях консультируемого, поддерживает и стимулирует его поисковую активность.

7. **Лояльность.** Консультант уважает личность клиента и защищает его право на свободу в профессиональном самоопределении. Интересы консультируемого являются приоритетными. В общении с любым клиентом консультант должен проявлять доброжелательность, тактичность независимо от своего эмоционального и физического состояния и субъективного отношения к нему.

Консультант, как и другие профессионалы, несет этическую ответственность и имеет обязательства. Прежде всего, он ответственен перед клиентом. Однако клиент и консультант находятся не в вакууме, а в системе разнообразных отношений, поэтому консультант ответственен и перед членами семьи клиента, перед организацией, в которой работает, вообще перед общественностью и, наконец, перед своей профессией. Такая ответственность и обуславливает особую важность этических принципов в психологическом консультировании и психотерапии. Вот почему во всех странах создаются кодексы профессиональной этики, регламентирующие профессиональную деятельность консультанта.

Контроль консультативных знаний и умений

Проблемные вопросы

1. Почему при проведении психологического консультирования нужно отказываться в конкретных рекомендациях клиенту?

ОТВЕТ: Консультанту запрещается давать советы. Каков бы ни был опыт психолога, дать “гарантированный” совет другому невозможно. Жизнь каждого уникальна. К тому же, советуя, психолог полностью берет на себя ответственность и не происходит развития личности консультируемого. Человек сам должен принимать решения и их реализовывать.

2. Чем отличается обратная связь от обратного переноса?

ОТВЕТ: обратная связь – метод, который дает возможность клиенту понять, как его понимает и воспринимает консультант, а обратный перенос – содержание чувств психолога по отношению к клиенту.

3. Кончается ли ответственность консультанта за клиента рамками кабинета, периодом встреч или консультант ответственен и за дальнейшую судьбу клиента в целом?

ОТВЕТ: консультант исходит из того, что всякое психологическое воздействие уступает способности человека быть здоровым: клиент – как человек, стремящийся к саморазвитию – отвечает сам за все (или почти за все): за результат лечения, свою жизнь и т.д.

4. Обязательно ли эффективное психологическое консультирование должно заканчиваться удовлетворенностью клиента?

ОТВЕТ: нет, хотя удовлетворенность клиента и считается важнейшим показателем эффективности психологического консультирования, многое определяется характером проблем клиента. Например, человек, переживающий горе или утрату, может и должен рассчитывать на то, что после посещения консультации ему будет немного легче, и консультант должен стараться облегчить его горе. В другой же ситуации облегчение эмоционального состояния может не являться прямой целью консультанта: даже чувствуя, что беседа с психологом была полезной, клиент может начать переживать свои проблемы гораздо болезненнее и острее, поскольку ощу-

щение собственной вины и ответственности, пришедшее вместе с пониманием происходящего, не является приятным.

5. *Какая позиция консультанта по отношению к клиенту является наиболее эффективной (и почему): «сверху», «снизу», позиция равенства?*

ОТВЕТ: наиболее традиционной в консультировании является позиция равенства и партнерства по отношению к клиенту. Но не следует представлять позицию психолога как нечто застывшее, неизменное. Хороший профессионал – это во многом актер, который умеет в случае необходимости занять позицию «сверху», говоря о чем-то с непоколебимым авторитетом и знанием, или «снизу», заигрывая с клиентом, стремясь повысить его самооценку, подчеркнуть его знание и авторитет.

6. *Чем отличается перенос от контрпереноса?*

ОТВЕТ: *перенос* – это склонность клиента проецировать на психолога свои отношения со значимыми людьми, основные проблемы и конфликты; *контрперенос* – склонность психолога проецировать свои отношения со значимыми людьми и основные внутренние проблемы и конфликты на отношения с пациентом.

7. *Чем отличаются в психологическом консультировании совет и рекомендация?*

ОТВЕТ: совет, в отличие от рекомендации, есть высказывание или директива, формулируемые в логике первичного запроса клиента, иногда и в терминах первичного запроса («Что мне делать в этой ситуации?») Контекст этой ситуации предполагает манипуляции и попытки контроля поведения клиента. Рекомендация же формулируется обычно в логике внутренней работы, которая может быть принята на себя клиентом. Рекомендация предназначена для того, чтобы контролировать внимание. Например: «Мне кажется, что Вам было бы полезно прислушаться к себе в такие-то моменты». Рекомендации давать можно.

8. *Может ли консультант в определенных ситуациях давать рекомендации клиенту? Почему?*

ОТВЕТ: психолог не должен брать на себя ответственность за решение чьих либо проблем. Цель консультирования - не решение проблем за клиента, а помощь ему в нахождении этих решений. Право на выбор способов решений какой-либо проблемы всегда

остаётся за клиентом. Поэтому психолог не должен давать точные рекомендации клиенту.

9. Как связаны между собой умение принять клиента и конгруэнтность консультанта?

ОТВЕТ: у консультанта в процессе консультирования возникают свои отношения и чувства к человеку, который пришел с проблемой. К. Роджерс писал о необходимости полного принятия этих своих чувств, не скрывая, не изгоняя и не стыдясь своих чувств, т.к. скрытые чувства все равно проявятся через малейшие нюансы мимики, которые неосознанно «прочитает» клиент. Таким образом, блокировка своих чувств ведет к рассогласованию внутреннего состояния и внешних проявлений – неконгруэнтности. Это ведет к затруднению установления контакта с клиентом и, следовательно, всего консультирования. Принятие прямо пропорционально конгруэнтности.

10. Какое консультирование можно считать эффективным?

ОТВЕТ: Когда: 1) в процессе консультирования консультант смог профессионально провести коррекцию эмоционального состояния клиента; 2) в процессе консультирования произошло расширение границ осознаваемого клиентом; 3) консультация эффективна, если клиент замотивирован на самостоятельное решение проблемы, на самостоятельный выбор возможности и средств для их решения; 4) консультирование эффективно, если человек озадачился проблемой.

11. Почему так важно безоценочное отношение к клиенту?

ОТВЕТ: не оценивая клиента, консультант делает его свободным человеком. Безоценочное отношение к клиенту позволяет консультанту создать атмосферу, в которой человек может стать свободным от мнения других, а это в свою очередь дает условия для самостоятельного принятия решения.

12. В чем различия личностно-поддерживающего консультирования и личностно-изменяющего?

ОТВЕТ: В первом случае мы помогаем человеку в кризисной ситуации, а во втором способствуем самоактуализации, становлению и росту личности.

13. Влияет ли каким-то образом на клиента тот факт, что он платит/не платит за консультацию?

ОТВЕТ: Безусловно, человеку намного приятнее получать что-то бесплатно, так сказать «на халяву». Да и не все могут позволить себе платного консультанта. Но есть и положительный момент в платных консультациях. Еще Фрейд отмечал, что чем больше человек платит, тем больше он работает. Деньги есть некий эквивалент отношения человека к себе. Выполнение любой работы требует расхода энергии, декларирование же отсутствия времени или денег со стороны клиента выражает определенное сопротивление, выгода от которого состоит в том, чтобы таким образом снять ответственность за решение собственных проблем.

14. Что дает клиенту разрушение оценочной позиции?

ОТВЕТ: клиент получает возможность осознать истинные причины его проблем и реальные пути их решения.

15. В чем отличие позиции психолога при бытовом и профессионально-научном консультировании?

ОТВЕТ: Бытовое консультирование – психолог как друг, союзник, вследствие чего происходит утрата психологом объективного отношения к проблеме. Профессиональное консультирование – психолог занимает метапозицию и он над ситуацией консультирования.

16. Как соотносятся между собой психологическое консультирование и психотерапия?

ОТВЕТ: в психологическом консультировании работа профессионала затрагивает в основном ситуационные проблемы, решаемые на уровне сознания и возникающие у клинически здоровых индивидов; консультант проявляет большее стремление к глубокому анализу проблем с ориентацией на бессознательные процессы, структурную перестройку личности. Каждый человек может оказаться в трудных и кризисных ситуациях, таким образом, клиент обратившийся за консультацией к специалисту, рассматривается последним как дееспособный субъект, ответственный за решения своей проблемы. В психотерапии активную роль играет психолог. Именно он предпринимает активные действия, направленные на решение проблемы клиента, а сам клиент в основном играет пассивную роль. В психологическом консультировании психолог в основном только дает советы клиенту, а их практическая реализация

становится делом самого клиента, активную роль сохраняет за собой.

17. Каковы основные этические принципы, обеспечивающие безопасность консультирования и его эффективность?

ОТВЕТ: Принцип «не навреди» - это гуманное отношение к человеку: он является первым и основным, поскольку как бы ни были обширны наши познания в области психологии, никогда не следует забывать о тонкости, загадочности и ранимости души каждого человека.

Принцип «осторожность и терпение» связан с предыдущим и является гарантом его выполнения, кроме того, никогда невозможно точно определить направление и скорость, с которой будет происходить процесс изменения клиента.

Принцип «честность и ответственность» необходим для создания открытой и надежной ситуации, способствующей повышению осознанности и ответственности клиента.

Принцип «профессионализм и конфиденциальность» обеспечивает защищенность клиента и стимулирует его уверенность в себе, своих возможностях и силах.

Соблюдение перечисленных принципов является важной основой, своеобразной платформой для создания условий, стимулирующих изменения, происходящие во внутреннем, субъективном мире клиента, в его чувствах, фантазиях, мыслях, желаниях и отношениях.

18. Разрешается ли физическое прикосновение к клиенту в процессе консультирования?

ОТВЕТ: Да. Около половины опрошенных консультантов полагают, что физический (не эротический) контакт представляется ценным в процессе консультирования. Он более всего уместен при консультировании социально и эмоционально незрелых людей, при консультировании людей, находящихся в кризисе после психической травмы. В любом случае прикосновение не должно быть использовано как специфическая техника консультирования при отсутствии искренних, истинных чувств. Чтобы прикосновение могло создать безопасный для клиента терапевтический климат, оно должно быть спонтанным и искренним.

19. Чем отличаются подходы к психологическому консультированию в психоаналитической и гуманистической традициях?

ОТВЕТ: Психоанализ ориентирован на выявление глубинных мотиваций личности и отреагирования психотравм детства. Гуманистический подход на формирование позитивной Я-концепции, что лежит в основе личностного роста.

Проблемные задания

1. Пронаблюдайте психологическое содержание социальных ролей отца и матери, представленное психологом в ситуации консультирования. Какое из приведенных высказываний в большей степени отвечает задачам консультирования.

- отец нужен для того, чтобы обеспечить семью
- роль матери незаменима – мать должна понимать, любить ребенка.
- Вы – отец, Вы должны думать о будущем всей семьи.
- Мать, как и отец, дает ребенку тепло и заботу, учит его думать о других.
- Мать незаменима, она одна любит ребенка бескорыстно.

Ответы: психологическое содержание социальных ролей отца и матери.

- Конвенциональная роль – выполнение хозяйственных функций.
- Межличностная роль – понимание
- Межличностная защита
- Интимно-личностная, принятие ребенка.
- Межличностная – безоценочное принятие.

В большей степени задачам консультирования соответствует последнее высказывание, т.к. цель – оптимизация детско-родительских отношений и главное – безусловное принятие ребенка. Это способствует нормальному эмоционально – личностному развитию ребенка. В противном случае возможны неврозы.

Проблемные ситуации

1. Если на консультации клиент рассказывает о запланированном или совершенном, например, преступлении, имеет ли психолог право кому-либо об этом рассказывать?

Сообщение информации без разрешения клиента возможно только тогда, когда неразглашение этой информации может поставить самого испытуемого или других людей в опасное положение, то есть в ходе обследования психолог увидел необходимость сообщения информации в определенное место.

2. Имеет ли право психолог, некомпетентный по проблеме, с которой к нему обратились, решать ее самостоятельно?

Одно из правил консультирования гласит: «психолог-консультант имеет право оказывать лишь такие услуги клиентам, для которых он имеет необходимое образование, квалификацию, знания и умения». В противном случае психолог-консультант должен либо повысить свою квалификацию, компетентность по данному вопросу (это трудоемкий и долгий процесс), либо передать его в хорошие руки компетентных в этой области психологов.

Если же клиенту требуется помощь других специалистов (юриста, экономиста и т. д.), получить соответствующую поддержку или защитить его законные права.

3. Во время проведения консультации клиент делает комплименты девушке-консультанту. Как ей себя вести?

Нужно поблагодарить клиента, но напомнить, что сейчас идет консультация и что в данное время они оба должны быть настроены на решение проблемы клиента. Если это повторяется не один раз, лучше посоветовать найти другого психолога-консультанта.

Тест № 1

1. К какому принципу консультирования относится следующее: психолог во время работы должен ориентироваться не на социально принятые нормы, а на те жизненные принципы, носителем которых является клиент?

- А) принцип «стереоскопичности»
- Б) принцип «уважения к личности клиента» +
- В) принцип «обратной связи»
- Г) принцип «профессиональной мотивированности клиента»

2. При какой стратегии консультирования и психолог, и клиент оба берут на себя ответственность?

- А) медицинская помощь
- Б) краткосрочная психотерапия
- В) религиозное (моральное) взаимодействие +
- Г) гуманистическая

3. Симптомы, какого этапа эмоционального выгорания описаны: расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей?

- А) нервно-психическое напряжение
- Б) сопротивление +
- В) истощение
- Г) вытеснение

4. Жалоба состоит из 4-х компонентов, в каком из них идет собственно объяснение клиентом природы того или иного нарушения?

- А) самодиагноз +
- Б) локус жалобы
- В) проблема
- Г) запрос

5. Какой тип учителей характеризуется отсутствием четких правил, недостатком контроля, безнадзорностью?

- А) «холодный деспот»

- Б) «стекло, холодное равнодушие» +
- В) «потакатель»
- Г) все ответы не верны

6. Кто предложил метод контент-анализа для изучения вербального поведения клиента?

- А) Роджерс
- Б) Столин
- В) Эшби +
- Г) Копьев

7. Задачи психологического консультирования.

- а) избавление клиента от внешних и внутренних конфликтов;
- б) превращение конфликтов клиента в противоречия, которые он сам сможет разрешить;
- в) научить клиента анализировать свои проблемы, а также разрешать подобные конфликты в будущем;
- г) перевести клиента из одного состояния в другое +.

8. Цель консультирования – это: (выберите один ответ).

- а) помочь человеку выбирать и действовать по собственному усмотрению; +
- б) помочь человеку сформировать систему ценностей;
- в) убедиться в своей правоте;
- г) сохранение самооценки.

9. Какую мотивационную ориентацию имеет клиент, преувеличивающий возможности консультанта?

- а) деловую +
- б) рентную
- в) игровую
- г) все ответы не верны

10. В упражнении «Как отказать другому, не обижая его» отрабатывается принцип

- а) уважения к личности клиента
- б) конфиденциальности +

- в) стереоскопичности
- г) эмпатического слушания.

Литература

1. Бодалев А.А., Столин В.В. Общая психодиагностика. М.: Изд-во МГУ, 1987. 303 с.
2. Василюк Ф.Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций). М.: Изд-во МГУ, 1984. 200 с.
3. Клеман К.Б. Истоки фрейдизма и эволюция психоанализа // Марксистская критика психоанализа / Под ред. К.Б. Клеман, И. Брюю, Л. Сэва. М., 1976.
4. Копьев А.Ф. Психологическое консультирование: опыт диалогической интерпретации // Вопросы психологии. 1990. № 3. С. 17-25.
5. Корди Х., Кэхеле Х. Изучение результатов психотерапии // Психологический журнал. 1995. № 3. С. 102 – 114.
6. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. – М.: Академический Проект, 2000. 240 с.
7. Мэй Р. Искусство психологического консультирования / Пер. с англ. Т.К. Кругловой. М: Независимая фирма "Класс", 1994. 114 с.
8. Перлз Ф.С. Внутри и вне помойного ведра // Перлз Ф.С., Гудмен П., Хефферлин Р. Практикум по гештальт-терапии. СПб.: Петербург-XXI век, 1995. 448 с.
9. Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Прогресс, Универс, 1994. 480 с.
10. Ротенберг В.С., Бондаренко С.М. Мозг, обучение и здоровье. М.: 1989.
11. Рубинштейн С.Л. Принцип творческой самодеятельности. К философским основам современной педагогики // Вопросы психологии. 1986. № 4.
12. Якиманская И.С. Особенности психологического консультирования в работе со школьными учителями: Автореф. дис. ... канд. психол. наук / Науч. рук. проф. В.А. Якунин. СПб., 1997. 16 с.

ГЛАВА II. Процедура психологического консультирования

Не помогать человеку справиться с его проблемами – это то же самое, что создавать ему трудности.

Восточная мудрость

2.1. Стадия организации внешней стороны психологического консультирования

Цель стадии – создание условий, необходимых для успешного психологического консультирования.

Ритуал как определенным образом организованное ролевое поведение предназначен в первую очередь для защиты психолога. Начинаящему психологу целесообразно четко соблюдать ритуал. Каждый психолог имеет свой ритуал. По мере повышения квалификации можно отклоняться от ритуала. Главное: ритуал должен быть, но он не должен осознаваться клиентом. Проведение психологического консультирования требует творческого включения всего практического опыта психолога, его интуиции. Для консультирования необходимо иметь отдельный кабинет или искусственно ограниченное пространство.

Приемы для структурирования ритуала

(упорядочивание, установление четкой последовательности):

♦ *Структурирование пространства* происходит уже при первой встрече и оказывает влияние на самочувствие клиента. Встреча

начинается со знакомства. При этом следует придерживаться определенного этикета: встать и встретить клиента на полпути, представиться, попросить клиента назвать имя и фамилию. Чтобы клиент почувствовал непринужденность, предложить ему выбрать место и сесть, прежде чем расположиться самому. Консультант с первых минут знакомства должен предстать вежливым, гостеприимным хозяином и вести себя естественно, без лишнего напряжения.

Оптимальный вариант пространственного расположения – два одинаковых кресла, разделенных журнальным столиком (примерно 1,5 метра друг от друга) при неярком освещении. Кресла должны иметь угловое расположение. Это расположение характерно для людей, занятых дружеской, непринужденной беседой. Эта позиция способствует постоянному контакту глаз и предоставляет простор для жестикуляции и возможность для наблюдения за жестами собеседника (клиента). Угол стола служит частичным барьером в случае опасности или угрозы собеседника. При таком расположении отсутствует территориальное разделение стола. Благодаря такому расположению, может быть достигнуто большее взаимопонимание между собеседниками.

Особое значение следует придать интерьеру помещения. Экспериментальные исследования позволили установить диапазон оптимальных цветов, наиболее благотворно влияющих на человека. К ним относятся зеленые, желто-зеленые и зелено-голубые цвета. Вышеперечисленные цвета должны уместно сочетаться в обстановке помещения. Причем они не должны быть насыщенными, яркими, потому что они могут угнетающе влиять как на консультанта, так и на клиента и соответственно не предрасполагать к доверительным отношениям. Желательно, чтобы кабинет был художественно оформлен. Художественно выполненные и умело подобранные по тематике картины способны поднять настроение, сделать его оптимистичным, снизить внутреннее напряжение, снять утомление. Следует учитывать и то, что талант художника состоит, прежде всего, в его умении через свои произведения делиться увиденным, глубоко воздействовать на внутренний мир зрителя. Это используется в психотерапии для воздействия на настроение и пси-

хическое состояние человека, а через них и на организм в целом. Оформлять кабинет можно также цветами.

Р. Кочюнас считает, что консультирование должно происходить в спокойной обстановке, в звуконепроницаемом кабинете. Кабинет должен быть не очень большим, окрашенным в спокойные тона, уютно обставленным и не слишком вычурным. Свет не должен падать на клиента. В кабинете необходим стол, удобные кресла. Для проведения занятий по релаксации желательно иметь кушетку, на стенах можно повесить несколько картин, на полках расположить книги, но интерьер не должен быть перегружен, чтобы не отвлекать внимание клиента. На рабочем месте не стоит держать слишком личные вещи (например, семейные фотографии) или предметы, отражающие убеждения консультанта (например, крест на стене).

Каждый раз клиента следует принимать в одном и том же кабинете. Это его меньше отвлекает, не занимает времени на освоение новой обстановки, кроме того, позволяет чувствовать себя безопаснее.

♦ *Структурирование времени* - обычно консультативная беседа с взрослым человеком продолжается от 50 минут до одного часа. Это оптимальное время, позволяющее продуктивно обсудить несколько вопросов, а затем 10 минут уделить записи основных аспектов прошедшей беседы или просто отдыху за чашечкой кофе. В начале консультирования следует определить и частоту встреч.

♦ *Структурирование дистанции* помогает установлению контакта. Дистанция нужна в начале консультации и обеспечивается мимикой в рамках элементарной вежливости; вниманием к клиенту. Мимика, жесты, позы – невербальная коммуникация со стороны психолога – должны быть на уровне общепринятых норм. Важна быстрая и адекватная реакция на изменения в ситуации консультирования, а в случае необходимости ее своевременное конструирование.

♦ *Структурирование внутренней позиции психолога* связано с необходимостью позаботиться о благоприятной «настройке» сенсорных каналов. Имеется в виду, прежде всего, благоприятный запах в помещении. В социальной психологии известен эксперимент, когда переговоры проводились успешнее и имели более позитив-

ный результат, если до начала встречи воздух опрыскивали ароматическими аэрозолями (умеренной концентрации). Для того, чтобы лучше настроиться на работу с консультируемым, психолог обязан очистить свои каналы восприятия. Если его каналы восприятия заняты чем-то, какими - то «шумами», то у психолога есть риск либо оказаться неспособным в данный момент к восприятию чего-то важного, пропустить послание другой личности, либо к ошибочному восприятию того, чего нет на самом деле, или данное послание означает нечто совсем другое.

Конструированию желаемого состояния способствует имидж психолога-консультанта, который помогает “показаться” клиенту. Стиль в одежде должен быть приближен к деловому; уместно преобладание более нейтральных, пастельных тонов. Потребность психолога в самоутверждении не должна быть изначальной. Оптимальная внутренняя позиция - это позиция равенства (равенство имен: если консультант называется по имени, то и консультируемого надо звать по имени, если по имени и отчеству, то и клиента соответственно так же).

♦ *Структурирование терапевтического климата* - создание атмосферы обоюдного доверия, искренность консультанта, его способность к эмпатии и безусловному уважению клиента.

Таким образом, ритуальная сторона контакта может быть минимальной, этот “нимб” может видеть только клиент. Соблюдение ритуала способствует повышению авторитета психолога. Психологу надо убедиться, что клиент будет слушать, но если клиент ведет себя изначально не конструктивно, то его надо ввести в соответствующую ролевую позицию.

Технические рекомендации:

- Представьтесь.
- Определите регламент общения: скажите куда садиться и т.п.
- Сообщите об имеющемся в распоряжении времени.
- Структурируйте ритуальную сторону консультирования.
- Выберите свой ритуал.
- Преодолейте чувство внутреннего хаоса, сделайте непонятное и изменчивое позитивным и целесообразным.

2.2. Стадия налаживания контакта

Цель этапа – установление доверительных отношений с клиентом.

Следующий шаг, который необходимо предпринять, - это перейти непосредственно к процессу консультирования. Естественно предположить, что в начале беседы необходимо, чтобы клиент рассказал о себе и своих проблемах. Этот “ход” настолько логичен, что нередко консультируемый сам начинает рассказ о себе без “специального приглашения”. Если консультируемый молчит, то можно отметить следующие действия психолога: «Слушаю Вас внимательно», «Расскажите, что Вас привело в консультацию?», «Что Вы хотели бы рассказать?», «Говорите обо всем, что считаете нужным», «С чего Вы хотели бы начать?».

Консультативный контакт – это уникальный, динамичный процесс, во время которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном направлении и актуализировать потенциал осмысленной жизни (George, Cristiani, 1990), соотношение опыта клиента и опыта психолога. Если есть состыковка опытов, то есть контакт. Психолог должен быть открытым опыту другого человека. Особую роль играют пережитые чувства: «Я переболел этим». Но у психолога масса знаний, которые мешают видеть человека, поэтому начинающего консультанта нередко волнуют вопросы такого рода: «Как за маской равнодушия распознавать глубокие переживания?», «Как отличить маску от привычного выражения лица?».

Черты, присущие консультативному контакту:

- 1) эмоциональность, т. е. исследование переживаний клиента;
- 2) интенсивность (контакт не может не быть интенсивным, поскольку он представляет искреннее отношение и взаимный обмен переживаниями);
- 3) динамичность (при смене клиента меняется и специфика контакта);
- 4) оказание поддержки;
- 5) добросовестность.

Следовательно, при консультировании для установления обоюдного доверия необходимы: искренность консультативного контакта (конгруэнтность); эмпатия; безусловное уважение клиента и др. Ничто так не стимулирует самораскрытие, как безусловное позитивное отношение консультанта, которое подразумевает безоценочное принятие опыта клиента, а также проявление эмоциональной теплоты и заботы. Эмпатия же обеспечивает клиента уникальным опытом эмоционального резонанса и совместного познания переживания клиентом собственной жизненной ситуации.

Консультант в ходе совместного с клиентом обсуждения разбивает главную проблему на существенные и незначительные подпроблемы. Консультант, стремясь помочь клиенту, должен осознавать, кто он, кем может стать и каким представляет его клиент. Иначе говоря, возникает вопрос определения роли консультанта. Эта роль обычно зависит от принадлежности консультанта к определенной теоретической ориентации, его квалификации, личностных черт, наконец, от ожиданий клиента. Клиент, прежде всего, желает увидеть искреннее и естественное в своих проявлениях стремление консультанта войти с ним в контакт. Важную роль играют теплота и приемлемость. Нужно дать понять клиенту, что психолог тоже человек. Естественность поведения психолога располагает клиента к более доверительным отношениям. В случае необходимости в первой фазе контакта психолог иногда должен поставить себя “над ситуацией консультирования”, поскольку нахождение внутри консультативной ситуации не позволяет в полной мере объективно, беспристрастно оценивать происходящее.

Условия завязывания контакта:

1. Важнейшим условием возникновения психологического контакта между клиентом и консультантом является *качество присутствия*, то есть способность невербального выражения консультантом своей вовлечённости в беседу. Профессионалу следует следить за своим выражением лица. Лучше всего, если на лице можно прочесть доброжелательное внимание. Но тем, кто только начинает работать, стоит специально понаблюдать за собой перед зеркалом, выбрать то выражение, которое в наибольшей степени подходит к ситуации консультирования, почувствовать его на своем лице.

2. *Поведение* может быть как невербальное, так и вербальное. Возможно зеркальное присоединение. Оно лучше, чем отображение. Соотношение вербальных и невербальных средств в арсенале психолога должно быть конгруэнтным и уравновешенным. Конгруэнтность - это прямая противоположность демонстративности. Естественное поведение консультанта служит моделью, призывающей клиента к спонтанности и открытости в самопредъявлении.

3. *Тон* должен быть простым и естественным, здесь не должно быть подавления личности клиента психологом. Является ошибочной и позиция индифферентного, бесстрастного отношения, которое может быть истолковано клиентом как безразличное. Лучшая уловка с целью расположить к себе собеседника, по мнению Поля Фресс и Жана Пиаже, - это избегать всяких уловок: относитесь к консультируемому с истинным человеколюбием, с не наигранным, а подлинным интересом.

4. *Авторитет* - это сила, признание. Для его достижения необходимо найти верный тон в разговоре с клиентом.

5. *Ориентация в ожиданиях клиента*. Очень важным является вопрос о добровольности консультирования. Так, если ребенка приводит на консультацию учитель или классный руководитель, то необходимо сформировать у ученика потребность в общении с психологом. Постепенно общение может перейти в консультирование.

Установлению контакта способствует знание причин обращения к психологу, к числу которых можно отнести следующие: получить помощь в решении конкретных, частных проблем, за психологической поддержкой, за эмоциональной разрядкой. Основной запрос и результат - **возвращение человеку способности к нормальной жизни**. Клиент часто думает, что психолог делает свое дело. Он здесь сидит, чтобы помогать людям. Необходимо, чтобы у клиента возникло желание помочь самому себе.

Как дать знать клиенту, что психолог настроен на него? Психолог свое заинтересованное отношение может выразить с помощью следующих действий: контакт глаз, наклон вперед (повышение его собственной концентрации); сидит напротив клиента; открытая позиция (без перекреста рук и ног); оптимальное расстояние; периодические кивки головой; дружеское выражение лица;

не применяется отрицательная невербальная оценка (отрицательное качание головой); отсутствие манеризма (игра ручкой, закручивание волос). Все конструктивные невербальные элементы целесообразно применять естественно.

Средства поддержания вербального контакта весьма условно можно разделить на прямые и косвенные. К первой группе можно отнести все те формы обращения к пришедшему на прием человеку, которые направлены на установление с ним доверительных и откровенных отношений – подбадривание, похвалу, выражение поддержки и т.п. Необходимость использования таких форм обращения возникает в самых разных случаях: в начале беседы, чтобы установить контакт и снять напряжение; в ситуации, когда обсуждаются слишком важные или щепетильные вопросы; когда клиент расстроен или плачет.

Контакт между психологом и клиентом нестабилен. Он меняется как по знаку эмоционального отношения к психологу, так и по степени глубины симпатии и доверия. Установлению контакта способствует учет психологом следующих типов диалогов: 1. Фактический. 2. Информационный. 3. Дискуссионный. 4. Исповедный.

Способ, каким можно начать первую встречу, зависит от обстоятельств и состояния клиента. В любом случае в начале стоит представиться, по возможности сообщить о цели встречи, а также времени, которое она может занять. После этого можно задать вопрос. Чтобы вовлечь клиента в рассказ о себе, можно начинать с открытых вопросов, на которые нельзя ответить “да” или “нет”, например, *“По какой причине вы решили обратиться к психологу?”* или *“С чего бы вы хотели начать?”* Если ответ на первоначальный вопрос недостаточно подробен, можно сформулировать следующий открытый вопрос *“Не могли бы вы больше рассказать об этом?”*

Хорошим средством установления контакта с клиентом являются позитивное поощрение. Поощрение - как невербальное (кивки, доброжелательное и заинтересованное выражение лица и т.д.), так и вербальное (фразы типа *“Да”, “Я слушаю”, “Расскажите мне больше о Вас”*) может казаться банальным, но при уместном использовании в контексте беседы стимулирует речь клиента и поощряет его к самораскрытию.

Начальная фаза консультации - это период активного приглашения клиента к рассказу о причинах, приведших его на консультацию. Однако это не означает, что в случае пауз консультант должен тут же их заполнять. Длительные паузы действительно нежелательны, так как могут продуцировать тревогу и агрессию. Во время же коротких пауз клиент обычно чувствует, что психолог думает о его проблеме и часто сам добавляет новую значимую информацию. В эти естественные перерывы психологу полезно обзреть то, что он уже узнал, что помогает осмыслить и спланировать следующий шаг.

Внимательное слушание изложения клиентом собственных проблем и понимание их субъективной картины является одной из основных задач начальной стадии консультации. Психолог поможет клиенту изложить его точку зрения, если посредством повторения и прояснения смысловых и эмоциональных сообщений будет последовательно демонстрировать свое намерение как можно более точнее и полнее их понять. Повторение сути сказанного или лишь ключевых слов эффективно стимулирует клиента к выражению более глубоких уровней проблемы и нередко приводит к выражению новых жалоб и измерений проблемы. Каждой новой жалобе или изменению отношения к проблеме консультанту стоит уделить отдельное внимание. Внутренняя готовность к рассмотрению новой информации создаёт предпосылку тому, что подлинная причина обращения за помощью - насущные потребности клиента - не будут упущены. Отмечая, проясняя детали и связывая между собой жалобы, клиент и консультант совместно продвигаются к более обобщённой формулировке проблемы, вбирающей в себя все, ранее высказанное. Время от времени бывает весьма полезно сверить собственное понимание, формулируя сказанное клиентом своими словами и давая ему возможность поправить ваше восприятие.

На начальной стадии беседы также следует определить подходящий уровень активности. В первые минуты беседы, после структурирования консультационной ситуации и открытого вопроса о причинах обращения консультанту на некоторое время бывает полезно занять пассивную позицию. Когда клиент говорит, следует слушать и планировать стратегию консультации, особенно относительно степени контроля над процессом беседы. Так, например, с

болтливый или отвлекающимся клиентом следует проявлять большую активность, чтобы время консультации не было съедено мало-значимыми деталями. И, наоборот, с клиентом, который последовательно излагает проблему, добавляя её всё новыми и новыми сведениями, контроль со стороны консультанта может быть минимальным, здесь наиболее уместным будет активное слушание и редкие, углубляющие исследование проблемы реплики консультанта. Однако и в данной ситуации не стоит забывать об ограничении количества доступного времени, которое психолог может уделить исследованию определённых тем.

Таким образом, на стадии завязывания контакта важны: во-первых, правильная постановка вопросов в ходе общения, во-вторых, схватывание и мастерство анализа спонтанных высказываний клиента. Доверительный контакт консультанта и клиента, основанный на безусловном уважении, эмпатии, теплоте и искренности консультанта по отношению к клиенту, является существенной составляющей успешного психологического консультирования.

Технические рекомендации:

- Инициатором контакта должен быть консультант (в некоторых случаях необходимо подчеркнуть свое право).
- Консультанту необходимо уметь слушать; сосредоточенность на анализе ответов позволяет быстро реагировать по ходу беседы и поможет хорошо запомнить содержание консультации.
- Рекомендуются постоянно стимулировать клиента разнообразными действиями: кивком головы, одобряющим жестом, словами: “так”, “интересно” и т. п.
- Желательно задавать вопросы клиенту умеренно и не торопить его с ответом. Если не хватает времени, лучше извиниться и договориться о следующей встрече.
- Следует различать содержание высказываний (**что** говорится и то, **как** это говорится). Во втором случае мы имеем дело с отношением к высказыванию самого клиента. Именно произвольные движения человека иногда показывают актуальное содержание его психических состояний.
- В случае возникновения определенных затруднений целесообразно помогать клиенту посредством следующих приёмов:

- задавать наводящие вопросы;

- просьба описать ситуацию, в которой возникают высказанные ранее затруднения;
- “поглаживание”;
- рефлексивное управление клиентом (необходимо, чтобы клиент перестал анализировать свое поведение и начал работать на решение заявленной им проблемы).

2.3. Стадия формулирования проблемы

Цель стадии – идентификация и оценка проблемы, с которой пришел клиент. Важно определить, на какой стадии развития она находится у клиента.

На этой стадии психолог дает первую щадящую, лояльную, окрыляющую обратную связь. В процессе консультирования важно направлять беседу на те проблемы, которые в силах помочь разрешить консультант. Часто клиент маскирует свою проблему псевдопроблемой. Необходимо понять, «докопаться» до настоящей проблемы и помочь самому клиенту понять сущность сложившейся ситуации. Сложность данной стадии характеризуется тем, что консультативные отношения еще не развились и не углубились, чтобы клиент смог затронуть волнующую его интимную проблему. Лучшей точкой опоры для понимания поведения является, по мнению К.Роджерса, компетенция самого индивида. Поэтому важно предоставить клиенту возможность выразить личную, субъективную точку зрения на проблему. Главное, чтобы проблема была принята клиентом. Для этого нужно более четкое ее формулирование, а в случае необходимости и переформулирование.

На этом этапе консультации осуществляется целенаправленный анализ факторов, способствующих возникновению проблемы или мешающих ее решению. Анализ проблемы позволяет вскрыть те ее аспекты, которые клиент сам может затушевать, завуалировать, т.к. они вызывают у него страх или чувство стыда. Процедура консультирования должна обеспечивать клиенту защиту, чтобы он в благоприятной обстановке мог рассмотреть и обсудить свои проблемы. Можно проводить анализ проблемы в следующем порядке:

условия в настоящее время; история жизни клиента; функциональное значение.

Клиент, обратившийся к психологу за помощью, выступает субъектом диагностирования собственных проблем и выработки определенного отношения к ним. Психолог лишь помогает ему занять рефлексивную позицию. Для выхода в рефлексивную позицию участникам необходимо решить для себя следующие задачи:

- четко определиться по отношению к объекту конфликтной проблемы;
- уточнить собственные позиции через осознание остроты противоречия;
- фиксировать содержание конфликтной ситуации и ее развития;
- создать единое пространство понимания;
- занять рефлексивную позицию по отношению к конфликтной ситуации как к объекту управления;
- находиться в настоящем, имея перед собой прошлое и будущее.

В целях адекватного выявления и формулирования проблемы целесообразно поработать с психологическими защитами клиента. Существуют **три группы механизмов психологической защиты**:

1. Защита на уровне восприятия информации: человек просто не воспринимает то, что может быть для него болезненным, “в упор не видит” то, что способно обострить или спровоцировать внутренний конфликт.

2. Защита на уровне осмысления информации: *рационализация* как неосознаваемое изменение отношения к травмирующей ситуации. При таком отношении эта ситуация либо перестает быть эмоционально значимой, либо отношение к ней перестает быть двойственным и взаимоисключающим.

3. Защита на уровне осознания информации: *вытеснение* как недопущение в сознание одного из конкурирующих мотивов вместе с той конкретной информацией, которая способна этот мотив актуализировать.

Основные виды защитных личностных установок следующие:

1. Соглашательство или отрицательство: “соглашатели”- принимают на свой счет все спрашиваемые у него качества, “отрицатели”- наоборот, все отрицают.

2. Уклончивость: тенденция давать нейтральные ответы, осторожничать.

3. Угодливость: тенденция давать ответ, который, по мнению клиента, является социально желательным.

4. Притворство: замалчивание недостатков и приукрашивание своих черт.

Надо принять предложения клиента, но сделать это по-своему: добро должно быть своевременным: стоит один раз начать помогать клиенту, и потом трудно будет от этого избавиться. По мнению специалистов, формулировка проблемы должна включать личное местоимение («Я») и конкретное содержание, давать различные аспекты проблемы, что сделает понятным для клиента последующие стратегии работы с консультантом, содержать конкретные указания по поводу действий, направленных на решение проблемы.

Технические рекомендации:

- Используйте поощрение, как вербальное, так и невербальное.
- Применяйте открытые вопросы.
- Используйте активное слушание, повторение и прояснение.
- Жанр не должен переключаться, это отвлекает внимание клиента
- Отмечайте и суммируйте жалобы.
- Ориентируйтесь в проблемах клиента и запутанных межличностных отношениях, ее сопровождающих.
- Разберитесь в мотивировке проблемы клиента и возможных последствиях ее решения.
- Планируйте степень контроля и собственной активности. Консультант не имеет права навязывать клиенту свои решения проблем; никакой консультант не может указывать другому человеку, как ему жить.

2.4. Стадия заключения контракта

Цель стадии – установление, кто и какой «чемодан» будет нести (договор о распределении обязанностей, выполнение которых необходимо для успешного консультирования).

1. Распределение ответственности (психолог отвечает за технологию безопасности, а клиент - за искренность, за желания достичь изменений в своем поведении).

2. Обоснование условий психологического консультирования.

3. Составление плана поведения в реальной ситуации, структурирование поведения.

4. Определение периодичности сеансов консультации.

Этапы: 1. Чего хочет клиент (формулировка в положительных терминах). «А с чем Вы хотите уйти с консультации?». 2. Каким образом мы можем узнать, что Вы достигли намеченного результата? (нужны поведенческие термины). 3. Выяснение возможности сохранения позитивных результатов. 4. В каких контекстах хотели бы иметь данный результат (контекстуализация). 5. Возможность инициирования клиентом ожидаемого результата. Клиент сам должен получить намеченный им же результат.

Решение клиента заключить «консультативный контракт» должно быть вполне осознанным, поэтому консультант обязан во время первой встречи предоставить клиенту максимум информации о процессе консультирования:

- об основных целях консультирования;
- о своей квалификации;
- об оплате за консультирование;
- о приблизительной продолжительности консультирования;
- о целесообразности консультирования;
- о риске временного ухудшения состояния в процессе консультирования;
- о границах конфиденциальности.

Консультант обязан правильно оценивать уровень и пределы своей профессиональной компетентности. Он не должен вселять в клиента надежду на помощь, которую не в силах оказать. В консультировании недопустимо применение недостаточно освоенных диагностических и терапевтических процедур. Консультативные

встречи с клиентами ни в коем случае нельзя использовать для испытания каких-либо методов или техник консультирования. Если консультант в отдельных случаях чувствует, что недостаточно компетентен, он обязан консультироваться с более опытными коллегами и совершенствоваться под их руководством.

Консультант обязан предоставить клиенту исчерпывающую информацию об условиях консультирования. Очень важно заранее согласовать с клиентом возможность аудио- и видеозаписи консультативных бесед и наблюдения третьим лицом через зеркало одностороннего видения. Недопустимо использование таких процедур без согласия клиента. Эти процедуры могут быть важны для консультанта в педагогических и исследовательских целях, а также полезны клиенту для оценки динамики его проблем и эффективности консультирования. Иногда контролирующая квалификацию консультанта инстанция требует представить подробную информацию о конкретном случае. Сопротивление некоторых неуверенных в себе консультантов процедурам наблюдения или записи бесед якобы из стремления сохранить конфиденциальность и оградить клиента на самом деле выражает их собственную тревожность и дискомфорт. Основным источником этических дилемм в консультировании – вопрос конфиденциальности. Он представляет собой лакмусовую бумажку меры ответственности консультанта перед клиентом. Консультирование невозможно, если клиент не будет доверять консультанту. Вопрос конфиденциальности следует обсудить во время первой встречи с клиентом.

Развитие отношения психолог – клиент имеет свои стадии и отклонения. Для создания высокого уровня отношения необходимо понимание, приемлемость, эмпатия. Надо уметь регулировать их в качестве поощрения и наказания. Это зависит от степени выполнения клиентом инструкции психолога.

Технические рекомендации:

- Уметь структурировать беседу – значит ориентироваться в заказе клиента. Установить, чего он хочет, его позиции. Выяснить его отношение к другому, отношение к себе.
- Выделить главную проблему.
- Подвести клиента к ее решению (создание условий, необходимых для решения проблемы).

- Ориентировать клиента на решение проблемы собственными силами посредством учета его мотивации, уровня его рефлексивности и ответственности.
- Обобщить возможности совместного выполнения работы (обговаривается количество встреч. В случае консультирования на хозрасчетной, платной основе – обговаривается финансовая сторона).
- Если у клиента возникла неудовлетворенность консультацией, то, во-первых, нужно проанализировать, почему не реализован прежний договор; во-вторых, предложить заключить новый контракт.

2.5. Стадия целеполагания

Цель стадии - распознавание психологического неблагополучия (диагностическая ориентировка). Формулирование желаемого результата позволяет уточнить цели клиента. Критерием успешности реализации цели служит точное формулирование проблемы клиента.

На этой стадии психолог выявляет причины неблагополучия и определяет возможные формы помощи. Он составляет впечатление о клиенте на основе его поведения и особенностей общения с психологом.

В диагностическом измерении задача консультанта состоит в определении проблем клиента и рабочих гипотез касательно их природы. Существует мнение, что в независимости от образования и теоретической ориентации консультант не может избежать необходимости формулировать гипотезы о проблемах клиента и принятия решения относительно того, что нужно сделать для улучшения состояния клиента. Иначе говоря, для того чтобы вести себя терапевтически, консультант прежде должен стать диагностом. Диагностическую оценку, на мой взгляд, полезно рассматривать как непрерывный процесс умозаключения, расширяющий текущее знание о клиенте. Этот процесс запускается уже в течение первичной консультации, заканчивается же он лишь с завершением консультативных отношений. На основе наблюдений за поведением клиента

и собственных субъективных впечатлений от взаимодействия с ним, а также анализа содержания рассказанных им историй консультант начинает выстраивать рабочую модель клиента и пригодную для данного случая терапевтическую стратегию.

Структура первичной психологической диагностики строится по принципу ветвящегося дерева: всякий последующий диагностический шаг делается лишь в том случае, если получен соответствующий результат на предыдущем этапе.

Психологическая диагностика начинается в процессе первой встречи в консультации, когда излагаются основные ЖАЛОБЫ и причины обращения в консультацию. Жалоба не содержит конкретных способов решения поставленной проблемы. Спонтанно рассказанная жалоба обладает определенной структурой, в которой можно выделить следующие единицы:

СТРУКТУРА ЖАЛОБЫ (по В.В. Столину):

1) ЛОКУС ЖАЛОБЫ: его можно разделить на

а) Субъектный (на кого жалуется клиент), здесь можно выделить следующие виды жалоб:

- на ребенка (его поведение, развитие, психические особенности, здоровье)

- на семейную ситуацию в целом: В семье “все плохо”, “все не так”, как хотелось бы.

- на супруга, его поведение, особенности и супружеские отношения (нет понимания, любви, и т. д.)

- на самого себя (свой характер, способности, особенности и т.д.)

- на третьих лиц, в том числе совместно проживающих в семье или вне семьи, бабушек и дедушек.

б) Объектный (на что жалуется клиент) можно выделить следующие виды жалоб:

- на очевидные нарушения психического или соматического здоровья или поведения (страхи, навязчивости).

- на ролевое поведение (несоответствие возрасту, полу, статусу) мужа, жены, сына, дочери, матери и т. п.

- на поведение с точки зрения соответствия психическим нормам (например, нормам умственного развития).

- на психологическую ситуацию (потеря контакта, близости, понимания).

- на объективные обстоятельства (трудности с жильем, работой, временем и т.д.)

2) САМОДИАГНОЗ: это собственное объяснение клиентом природы того или иного нарушения межличностных отношений, основанное на его представлениях о самом себе и человеческих взаимоотношениях. Часто самодиагноз выражает отношение клиента к расстройству и его предполагаемому носителю. Самые распространенные самодиагнозы:

- “Злая воля” - негативные намерения лица, о котором идет речь, выступающие как конечная причина тех или иных нарушений.

- “Психическая аномалия”- отнесение лица, о котором идет речь, к психически больным, а его поведение к разряду “болезненного”.

- “Собственные неверные действия” - оценка собственного настоящего или прошлого поведения (в том числе как воспитателя, супруга и т.п.)

- “Собственная личностная недостаточность” - тревожность, неуверенность, пассивность, и т.п. и как следствие - неправильное поведение.

- “Влияние третьих лиц” - родителей супруга, собственных родителей, бабушек, дедушек, как актуальное, так и имевшее место в прошлом.

- “Неблагоприятная ситуация” – например, развод - это конфликт и испуг для ребенка, перегрузка для себя и супруга.

3) ПРОБЛЕМА в данном контексте - это указание на то, что клиент хотел бы, но не может изменить. Можно назвать следующие распространенные проблемы:

- не уверен, хочу быть уверенным (в решении, оценке, и т.д.)

- не умею, хочу научиться (влиять, внушать, гасить конфликты, заставлять, терпеть и т.п.)

- не понимаю, хочу понять (ребенка, его поведение, супруга, его родителей и т.д.)

- не знаю, что делать, хочу знать (прощать, наказывать, лечить, уйти и т.п.)

- не имею, хочу иметь (волю, мужество, терпение, способности и т.п.)

- знаю, как надо, но не могу сделать, нужны дополнительные стимулы.

- не справляюсь сам, хочу изменить ситуацию. Возможна и глобальная формулировка: “Все плохо, не знаю, что делать, как жить дальше?”

Необходимо различать проблему клиента и объектный локус жалобы, формулируемый в виде проблемы лица, о котором идет речь. Если речь идет о том, что муж (жена) или ребенок не понимает, не умеет, не знает, то это локус жалобы, так как это вовсе не означает, что клиент хочет что-то понять, узнать, и т. д.

4) ЗАПРОС - это конкретизация формы ожидаемой клиентом помощи от консультации. Обычно проблема и запрос по смыслу взаимосвязаны. Так, если клиент формулирует проблему “не умею, хочу научиться”, то запрос, скорее всего, будет - “научите”. Однако запрос может быть и уже проблемы и лишь косвенно связанным с ней. Можно выделить следующие виды запросов:

- просьба об эмоциональной и моральной поддержке: (“Я прав, не правда ли?”, “Я - хороший человек, не правда ли?”, “Мое решение правильно, не правда ли?”).

- просьба о содействии в анализе: (“Я не уверен, что правильно понимаю эту ситуацию, не поможете ли мне разобраться?”).

- просьба об информации (“Что известно об этом?”).

- просьба об обучении навыкам (“У меня это не получается, научите!”).

- просьба о помощи в выработке позиции (“Что делать, если он мне изменяет?”, “Можно ли наказывать за это моего ребенка?”).

- просьба в оказании влияния на члена семьи или в его изменении в интересах лица, о котором идет речь (“Помогите ему избавиться от этих страхов”, “Помогите ему научиться общаться с ребятами”).

- просьба об оказании влияния на члена семьи в интересах клиента (“Сделайте его более послушным”, “Помогите мне переломить его злую волю”, “Заставьте его больше любить и уважать меня”).

ЯВНОЕ И СКРЫТОЕ СОДЕРЖАНИЕ ЖАЛОБЫ может анализироваться по одним и тем же вышеописанным параметрам, т.е. с

выделением тех же структурных единиц. Иногда скрытого содержания в жалобе нет. Когда оно есть, то оно не совпадает с явным. Это несовпадение может быть по локусу: *определяемый локус жалобы - ребенок и его поведение с точки зрения соответствия нормам психического развития, а скрытый - позиция и поведение отца, не принимающего достаточно активного участия в воспитании.*

Рассогласования могут быть выявлены и по самодиагнозу: *в тексте звучит объяснение нарушений собственными неверными действиями, а скрытое содержание, передаваемое интонациями, мимикой, пантомимикой, жестами, указывает на иные причины, например вмешательство третьих лиц, которые и обусловили это неверное действие.*

Несовпадения могут касаться проблемы: *открыто заявляется: “Не знаю, хочу знать”, при этом скрытое содержание: “Не умею, хочу уметь” или “Не справляюсь, хочу справиться”.*

Наконец, подобные расхождения могут наблюдаться при анализе запроса: *явное содержание запроса - просьба о помощи и выработке позиции: “Что делать, если он мне изменяет?”, а скрытое - просьба об оказании влияния в собственных интересах: “Помогите мне его удержать!”.*

СКРЫТОЕ СОДЕРЖАНИЕ ЖАЛОБЫ - это не бессознательное, не подсознательное, и не вытесненное содержание, это лишь недоговоренное содержание. Тактически правильно уже в первой встрече делать попытки перевести скрытое содержание в явное, что возможно, если соответственно сформулировать вопросы. Как правило, реакция клиентов в таких случаях бывает положительной. Они испытывают уважение, а иногда и благодарность к психологу за его проницательность.

В отличие от скрытого содержания **ПОДТЕКСТ ЖАЛОБЫ** может быть неосознанным или вытесненным, поэтому его выявление перед клиентом при первой встрече может нарушить контакт. При анализе подтекста жалобы необходимо обратить внимание на два момента. Один из них касается отношения клиента к лицу, о котором идет речь в жалобе, другой - отношений с самим консультантом.

Главное в работе школьного психолога - вывести человека на глубинные проблемы, к истокам его трудностей. И как следствие конструктивно использовать конфликт для саморазвития и развития оппонентов. Работа психолога заключается в развитии возможностей данного конкретного человека, который обратился за помощью.

Для того, чтобы консультирование не потеряло своего естественного, непрерывного характера, ИСТОЛКОВАНИЕ (ИНТЕРПРЕТАЦИЯ) должны быть мгновенными и очень конкретными. Это, с одной стороны, требует большого напряжения от исследователя, с другой - для этого необходимо некоторое предварительное знакомство с личностью клиента, почерпнутое из других источников (беседы с учителями, родителями, классным руководителем, товарищами).

Консультация не должна носить стихийного характера, иначе в ней не проявятся интересующие психолога свойства личности клиента. Необходимо определенным образом НАПРАВЛЯТЬ КОНСУЛЬТАЦИЮ. Для этого желательно руководствоваться намеченной в общих чертах программой, где фиксируются не вопросы, задаваемые клиенту, а те психические свойства, которые психолог предполагает выявить. Кроме того, в программе необходимо определить также и темы диалога, в которых с наибольшей вероятностью могут обнаружиться интересующие психолога свойства.

Желательно хорошо ознакомиться с живым детским словарем, понимать все особенности детского диалога, учесть зависимость от пола, возраста, социальной среды, отношений в семье. Так, например: *подростки по-разному переживают период возмужания: одни проявляют часто наблюдающуюся в этом возрасте стыдливость, другие - мужественность.*

Человек всегда должен оставаться в согласии с самим собой. Если он занимает какую-то жизненную позицию, он, как правило, не может воспринимать эту позицию как неприемлемую - в противном случае под угрозой оказывается цельность и внутренняя непротиворечивость его поведения. Если же его поведение перестает быть целостным, если человек отвергает совершаемые им поступки, если он находится в разладе с представлениями о самом се-

бе - тогда поведение дезорганизуется, становится противоречивым и конфликтным.

Цель выводится из определения проблемы и должна быть конкретной, оперативной, реалистичной и позитивной.

Признаки хорошо сформулированной цели:

- Значима для клиента.
- Описана во взаимодействующих и контекстуально описанных терминах.

- Имеет признаки разрешения проблемы, а не ее отсутствия.
- Конкретна, специфична и измерима.
- Реалистична и выполнима в обстоятельствах жизни клиента.
- С первых шагов демонстрирует признаки успеха клиента.
- Клиент уверен, что с его стороны требуется тяжелая работа.

Пример: Что я (субъект) могу сделать (сюжет) по отношению к кому-то (объект), чтобы добиться нужного отношения (контекст); «Я хочу ...».

Важно внимательно рассмотреть контекст, в котором происходит формирование и формулирование цели. Консультант не стремится дать клиенту свод нравственных принципов и моральных кодексов. Клиент сам должен сформировать свой идеальный образ желаемого будущего, он должен «дозреть». Однако для клиента может оказаться трудным вопрос: «Чего Вы ожидаете от психологической консультации?», поскольку он не владеет информацией о ПК и поэтому не может определиться с целями ПК.

Мысль человека не всегда равна значению его слов (Выготский).

Технические рекомендации:

- В ходе консультации важно поддерживать постоянный контакт, а также наблюдать и учитывать реакцию собеседника.

- Передавать инициативу собеседнику (попросить привести пример, каким образом может повести себя ребенок, если перестроить отношения с ним).

- Интерпретировать, пересказывать слова собеседника.

- Придерживаться последовательности рассказа клиента и не предлагать свою точку зрения наводящими и уточняющими вопросами.

2.6. Стадия принятия консультативного решения

Цель стадии – помочь клиенту сформулировать возможные альтернативы поведения, а затем, критически оценивая их, выбрать наиболее подходящий вариант. В ходе реализации данной цели происходит переход клиента с пути его любимых стереотипов поведения, которые только накапливали проблемы, на путь более гибкого и творческого реагирования.

Консультативное решение по своему содержанию близко терапевтическому и является осознанием клиента, что многие из его катастрофических ожиданий не оправданы. Они по своей сути – устаревшие интроекты, мешающие жить полноценной жизнью и выполняющие функцию бремени. Обсуждение возможностей иных вариантов поведения и реагирования можно начать с вопросов типа: «Как вам кажется, а можно ли было бы вести себя в этой ситуации как-то по-другому?» или «Но ведь если вы просто будете высказывать свои претензии, это будет выглядеть почти так же, как вы ведете себя сейчас?».

Что же касается опасности принятия поспешных решений, то консультанту следует иметь в виду, что проблема, которую представил клиент в начале беседы, может быть не самой важной и вообще не той, из-за которой он обратился. Соприкасаясь с окружающей средой и с собой, клиент учится отличать свои фантазии и свою оценку реальности. Нерешенность того, кому понравится – себе или другим – образует порой невротический конфликт. Клиенту слишком мало известно о том, как найти интегральное решение. Консультативное решение требует понимания функции границы Я и границы ЭГО. Обе границы – это границы контакта. Выражение «границы Я» – корректно, термин «граница ЭГО» ограничен индивидуумом, но его законы применимы ко всем границам контакта.

Эти границы определяются дихотомией «идентификация – отчуждение». Исследование этих границ дает надежду привести клиента к самому важному и самому трудному явлению – проекции. Консультанту следует особое внимание обращать на склонность клиента переносить свою проблему вовне, винить, например, в своих бедах кого-то из окружающих. Пришедшая к Р.Мэю однаж-

ды на консультацию молодая женщина начала разговор со следующей фразы: «У меня не ладятся отношения с семьей. Скажите, что со мной не так?». Это был, по мнению Р.Мэя, мудрый подход.

В отличие от временного решения проблемы клиента (оно лишь на некоторое время снимает ее остроту, но не решает проблему окончательно и не гарантирует повторения или обострения соответствующей проблемы в будущем) целесообразно ориентироваться на более долгосрочное решение. Для выработки и реализации такого решения можно составить для себя примерную схему:

1. Формирование специфической стратегии вмешательства по отдельным проблемам.

2. Определение последовательности вмешательства по отдельным проблемам.

3. Психодиагностическая фаза, когда проблема уже оценена по отношению к общим целям.

4. Выбор соответствующих методов и методик, с помощью которых можно достичь цели процесса.

5. Определение необходимых предпосылок, которые нужны, чтобы приступить к выполнению отдельных пунктов плана.

6. Выбор методов и типов оценки успешности реализации консультативного решения.

7. Выработка альтернативных решений.

Данный этап может включать длительное исследование личностной динамики. Определяя содержание работы консультанта на этой стадии, ряд авторов исходит из положения, что конечной целью консультанта является развитие у клиента:

- способности находить максимальное число вариантов поведения при общении с самим собой и другими в контексте культуры;

- способности применять максимально большее количество занятий, мыслей и поступков с тем, чтобы общаться с возможно большим числом людей и групп внутри и вне собственной культуры;

- способности формулировать планы, действовать в соответствии с возможностями культуры и рефлексировать.

Технические рекомендации:

- Улучшение внутреннего самочувствия клиента.

- Помочь клиенту найти в собственном опыте возможности повышения эффективности деятельности и взаимопониманий с другими людьми.
- Создать условия, необходимые для осознания большой творческой наполненности и новизны жизни, ощущаемой клиентом.
- Обеспечить возможность принимать более эффективные решения за наименьшее время.
- Вселить в клиента уверенность в решении проблемы.

2.7. Стадия психокоррекционного воздействия

Цель стадии - помочь клиенту в выявлении своих внутренних резервов и в устранении фактов, мешающих их использованию. Консультант должен помочь клиенту понять, каким он хочет стать. Клиентам во время консультирования следует искренне оценивать свое поведение, стиль жизни и решить, каким образом и в каком направлении они хотели бы изменить качества своей жизни.

Переосмысление проблемы снижает ее драматичность. Порой психолог достаточно хорошо представляет себе, что и как делает клиент, создавая свои проблемы, но как ему показать это, не знает. Этот этап является трудным, поскольку оказываемое воздействие не должно и не может носить форму просто совета или рекомендации.

Определить идеал клиента. Каким бы он хотел стать? Что произойдет, когда проблемы будут решены? (это информирует психолога о том, что именно хочет клиент). Терапевтическая цель консультирования состоит в том, чтобы создать в консультативной ситуации особые условия, благодаря которым клиент получает возможность решения его психологических проблем. Терапевтическая же цель первичной консультации направлена на демонстрацию консультантом терапевтической позиции - непосредственного отклика на насущные потребности клиента. Даже тогда, когда это не проявляется в явной форме, стоит помнить о том, что очень часто клиент приходит за психологической помощью вследствие переживания кризисной ситуации. Неоднократные попытки клиента самостоятельно решить ту или иную жизненную проблему потер-

пели крушение, болезненное переживание чего привело его за психологической помощью. Клиент приходит с надеждой, однако в этой весьма неопределённой для него ситуации он также испытывает сильную тревогу. Он страстно надеется на помощь в удовлетворении его насущных потребностей, но, одновременно с этим, опасается, что их открытое предъявление приведёт лишь к фрустрации и повторению так знакомого ему опыта боли и безнадёжности. Наличие надежды и страха влияет на поведение клиента: он одновременно и открывает и скрывает свои потребности, причём и то и другое может осуществляться как на сознательном, так и на бессознательном уровне. Задача консультанта состоит в том, чтобы продемонстрировать готовность эмоционально откликнуться на психологические нужды клиента и отнестись с пониманием к проявлениям сопротивления их выражению.

Различные школы психологического консультирования и психотерапии и их авторы подчеркивают значение разнообразных факторов при оказании психокоррекционного воздействия; ведущая роль в этом придается и катарсису, и изменению личностных структур, и приобретению смысла. Важно найти такие способы психокоррекционного воздействия, которые могут способствовать изменению мыслей, действий и чувств повседневной жизни клиента. Многие клиенты после консультации ничего не делают, чтобы изменить своё поведение, оставаясь на прежних позициях.

Пожалуй, самый простой способ оказания воздействия, который эффективен тогда, когда психологическая консультация хорошо организована и логично выстроена психологом и в ней полностью использованы возможности анализа конкретных ситуаций - это акцентирование противоречий в рассказе клиента, переформулирование и реструктурирование восприятия и понимания окружающей его реальности при помощи специальных комментариев психолога. В этих комментариях психолог показывает клиенту его противоречивое поведение и спрашивает: “Что Вы по этому поводу думаете?”. Задача психолога на данном этапе состоит в том, чтобы еще раз внимательно проанализировать особенности поведения клиента, лежащие в основе проблемы, не упустив при этом основополагающего вопроса: чего именно стремится добиться клиент своим поведением, какие его потребности удовлетворяются кон-

фликтом (любое неадекватное невротическое поведение всегда на каком-то уровне выгодно клиенту).

Обсуждение возможностей иных вариантов поведения и реагирования можно начать с вопросов типа: “Как Вам кажется, а можно ли было вести себя в этой ситуации как-то по другому?”, или “Но ведь если Вы просто будете высказывать свои претензии, это будет выглядеть почти так же, как Вы ведете себя сейчас”. Цель консультации при этом - помочь клиенту сформулировать как можно большее число возможных вариантов поведения, а затем, внимательно анализируя их, выбрать наиболее подходящий для данного человека в его ситуации.

Технические рекомендации:

В 1975 году С. Rogers считал, что существуют необходимые и достаточные условия, способствующие позитивным изменениям личности:

- 1) два лица находятся в психологическом контакте;
- 2) первый персонаж – «клиент» – пребывает в состоянии психического расстройства, раним и встревожен;
- 3) второй персонаж – «консультант» – активно участвует в общении;
- 4) консультант испытывает безусловное уважение к клиенту;
- 5) консультант переживает эмпатию, приняв точку зрения клиента, и дает ему это понять;
- б) эмпатическое понимание и безусловное уважение консультанта передаются клиенту даже при минимальной выраженности.

2.8. Стадия решения проблемы

Цель стадии - формулирование гипотез относительно природы проблем клиента и их проверка посредством сбора дополнительной информации и применения адекватных техник.

На этом этапе психолог дает первую щадящую, лояльную обратную связь, чтобы она окрыляла клиента. Главное - ПРИНЯТИЕ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТОМ. Для этого нужно:

- четкое формулирование проблемы (об “этом же”, но другими словами);

- внушение клиенту уверенности в том, что он может ее решить;
- стимулирование желания клиента работать над решением проблемы.

В ходе консультирования важно помочь клиенту решить его проблему не на уровне здравого смысла и житейского опыта, а на основании знаний общих закономерностей общения, строения психики, психологических основ современной жизни.

Если психолог получает необходимую информацию, то он сохраняет минимум контроля. Если же рассказ клиента малосодержателен, то стоит занять более активную позицию. Не бойтесь проявлять контроль. Клиент нормально реагирует, когда его вежливо прерывают. Порой клиент скатывается на малозначимые темы, или слишком подробно излагает несущественные детали. Хотя иногда такие малозначимые темы могут вывести на значимые области, однако чаще они лишь съедают весьма ограниченное время первой встречи.

Контроль за ходом беседы - это проявление ответственности консультанта. Только лишь слушания, даже самого чуткого, в большинстве ситуаций недостаточно. Проявление активности в ограничении содержания речи клиента и удержание фокуса на определённых жалобах, темах, ситуациях позволяет консультанту формулировать и проверять начальные гипотезы относительно клиента и его проблем, тем самым с максимальной пользой использовать потенциальную возможность их решения.

Когда вы придерживаетесь определённой линии исследования и появляется важная, но не связанная с ней информация, отметьте её про себя и убедитесь, что вы закончили текущую тему, прежде чем перейти к новой теме. Перейти к новой теме можно, например, следующим образом: *“Когда вы говорили о ваших чувствах к мужу, вы упомянули о смерти вашей матери и это, как мне показалось, очень важно для вас. Не могли бы вы больше рассказать об этом”*. Перед тем как увлечься новой темой, важно закончить предыдущую линию исследования. Увлечение новой темой является часто встречаемой ошибкой, которая приводит к спутанному и поверхностному пониманию проблем клиента.

В ситуации резкого перехода клиентом к изложению новой темы прямое проявление контроля со стороны консультанта может выглядеть, например, следующим образом: *“Я понял, что это важно для вас, но не могли бы мы вернуться к тому, что вы сказали ранее о ваших проблемах на работе и рассказать о них?”*

Представляйте новые темы клиенту, чтобы он понимал, куда движется беседа (*“Вы упомянули о ссорах с матерью. Поэтому я бы хотел сейчас обратиться к обсуждению вашей семьи и тех проблем, которые связаны с ней. Вероятно, мы бы могли начать с вашей матери - не могли бы вы больше рассказать мне о ней?”*). Изучайте вместе с клиентом каждую тему: начинайте с открытых вопросов, далее в случае необходимости используйте прояснение, отражение чувств, конфронтацию, интерпретацию и другие техники. Использование техник на первой сессии носят характер пробного вмешательства. То, как клиент реагирует на пробные вмешательства консультанта, говорит нам о степени готовности использовать терапевтический потенциал консультирования, то есть тех средств, которые может предложить ему консультант. Откликаемость клиента на пробные вмешательства отражает уровень открытости-закрытости, способность входить в контакт со своими чувствами, умение использовать иную точку зрения для понимания своих проблем, и тому подобные важные факторы при оценке уместности того или иного вида консультирования.

Работа с разными вариантами решения данной проблемы подразумевает творческий характер подхода к данной задаче, поиск альтернатив во избежание ригидности и выбор среди этих альтернатив. Данный этап может включать длительное исследование личностной диспозиции. Всегда следует прояснять диагностические и психологические “ярлыки”. Например, если клиент упоминает о депрессии, консультант может сказать: *“Вы сказали, что были в депрессии. Не могли бы вы своими собственными словами сказать, что именно вы чувствовали?”*

При проявлении эмоций уместно проявление поддержки и эмпатии, стимулирующее их выражение. (*“По-видимому, тогда это вас очень расстроило”* или *“Это решение, по-видимому, было очень трудным для вас”*). Такие высказывания сообщают клиенту, что в отличие от большинства людей, вы способны говорить об их

чувствах. Убедитесь, что вы проявляете именно эмпатию, а не симпатию. *“Я вижу, как вам трудно говорить об этом”* - это эмпатия. А *“О боже, как же вам не повезло”* или *“Не знаю, как бы я сам справился в этой ситуации”* - это симпатия. Проблема с симпатией в том, что она выражает снисходительную позицию консультанта и предполагает смиренную роль клиента. Симпатия часто воспринимается клиентом как проявление жалости. Поэтому, если клиент упоминает о жалости, следует понять, не скатились ли вы с эмпатии на симпатию. Эмпатия - это проявление участия одного человеческого существа другому и признание его чувств, а не просто автоматическая реакция симпатии и сожаления. Если же говорить на языке терапевтических интервенций, то для выражения эмоций лучше всего подходят такие техники, как отражение чувств (*“В вашем голосе слышится разочарование. Вы чувствовали, что преодолели все эти проблемы, и вдруг появляется чувство вины и замешательства”*), обратная связь (*“У вас на глазах появились слёзы, по-видимому, это очень печалит вас”*) и вопросы (*“Не могли бы вы больше сказать о том, что вас злит?”*).

Умелое определение проблемы поможет избежать бесцельного разговора, задаёт направление беседы. Необходимо чётко уяснить позитивные возможности клиента. На этом этапе осуществляется работа с символами клиента, выздоровление и ощущение способности к самостоятельному решению проблемы. Можно полгода работать по теме «Нервничаю на работе», а затем выясняется, что у клиента сильная проблема в семье. Если сразу засучить рукава и лезть в главную проблему, то клиент убежит: ему противно смотреть на свою проблему. Клиент будет неоднократно «соскальзывать» с главной темы, нужно ее «выколупывать» до тех пор, пока у него не появятся слезы, адекватные его рассказу.

Технические рекомендации:

- Используйте прямое проявление контроля
- Представляйте каждую новую тему
- Начинайте каждую тему с открытых вопросов
- Используйте закрытые вопросы в конце темы
- Суммируйте, если потеряно направление
- Обращайте внимание на новую информацию

- Избегайте жаргона и проясняйте слова и фразы, которые могут иметь один смысл для психолога и другой для клиента.
- Для выражения гипотез используйте интерпретацию.
- Если существуют противоречия, используйте конфронтацию.
- Для стимуляции выражения эмоций используйте отражение чувств и обратную связь.

2.9. Стадия завершения психологического консультирования

Цель стадии - снятие имеющегося напряжения путем активизации собственных психологических ресурсов клиента. Восстановление психологического равновесия.

Переформулировка запроса способствует более глубокому осознанию мотивов обращения к психологу. Запрос характеризуется определенной динамикой. Так, в начале консультации звучало: «Мой сын очень трудный. Я не могу с ним справиться, надо, чтобы муж уделял воспитанию больше внимания», а в конце – «Мне необходимо научиться управлять собой, быть выдержаннее, спокойнее реагировать на поведение сына, уметь вести себя во время ссор. Добиться взаимопонимания с мужем».

Бывает, что клиент быстро теряет то, что приобрел на консультации. Нужно предпринимать специальные шаги, чтобы конструктивные решения, принятые совместно с консультантом, не пропали даром. Есть очень простой метод - просто спросить клиента: «Что Вы собираетесь делать сегодня?», «Какие шаги Вы собираетесь предпринимать завтра, чтобы реализовать то, что Вы наметили?» Чем более подробно консультант обсудит с клиентом программу его действий, тем более вероятно, что произойдет какое-то изменение. На этом этапе консультации может потребоваться обучение клиента. Не исключается и переформулирование проблемы, связанное с невозможностью выполнения ранее намеченного.

Таким образом, ослабление психической напряженности, более адекватно сформулированный запрос и глубже осознанный мотив обращения в консультацию вызывают активацию клиента на самостоятельную психологическую работу.

Очень важно в конце консультирования

1) Подвести итоги совместной работы:

- выделить 2-3 рассмотренные проблемы и пути их разрешения;

- выразить уверенность, что у клиента получится все хорошо («У Вас есть все необходимые возможности (желание, средства ...) для успешного решения проблемы;

- подчеркнуть, что готовы продолжить сотрудничество с этим клиентом.

2) Обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиента с психологом и другими специалистами, если в этом имеется необходимость. У каждого психолога должна быть «глубоко эшелонированная оборона».

3) Прощание психолога с клиентом. Клиента следует проводить хотя бы до двери, по возможности сказать несколько теплых слов на прощание.

Критерии оценки предложенных решений:

1. Выявлена ли проблема?

2. Как она решена (правильность)?

Единственной профилактикой психотравм (типа: невозможность попасть в референтную группу) является развитие в ребенке подлинного чувства собственного достоинства, ориентация на внутренние моральные критерии, на духовную независимость (к таким ребятам другие начинают тянуться сами, ощущая в них подлинную духовную силу). Если же у подростка и юноши представление о самом себе в основном определяется отношением к нему товарищей, то внутренний конфликт рано или поздно окажется неизбежным.

Стадия завершения консультативной беседы включает в себя ряд задач, а именно подведение итогов консультации, обсуждение следующего шага в решении проблемной ситуации, а в случае необходимости также прояснение и коррекция ожиданий клиента. Впечатление клиента о первой встрече с консультантом имеет решающее значения для решения им вопроса о продолжении консультативных отношений. Поспешное, «смазанное» завершение беседы может разрушить в целом успешную консультацию, поэтому на окончание консультации следует специально выделять время.

Кроме того, некоторое время также бывает необходимо для завершения процесса переживания. Если в ходе рассказа клиента появляется важный материал и происходит выражение связанных с ним чувств, целью конечной фазы консультации становится облегчение эмоционального реагирования и его завершение к концу беседы.

Бывает крайне полезно выделить по крайней мере пять минут для подведения итогов консультации, включающего в себя короткое, но точное суммирование содержания беседы и выражение совместно достигнутого в ходе сессии понимания основной проблемы клиента. Из суммирования часто вытекает тот или иной вопрос или необходимость что-то прояснить, как со стороны консультанта, так и со стороны клиента. Суммируя проблемы клиента, полезно спросить: *“Что вы считаете вашей основной проблемой, над которой вы бы хотели поработать?”* Такой вопрос стимулирует мотивацию клиента и предваряет договор о дальнейшем плане действий в целом и договорённость о следующей встрече в частности.

Как известно из консультационной практики, важный материал зачастую выражается клиентами именно в конце сессий, поэтому бывает полезно спросить клиента: *Не упустили ли мы чего-нибудь важного, есть ли ещё что-то, что Вам хотелось бы добавить?* Этот вопрос порой может привести к появлению совершенно новой важной информации, подробное рассмотрение которой может стать совместной задачей следующей сессии. Кроме того, данный вопрос является также демонстрацией вашей готовности услышать насущную потребность клиента - подлинную причину обращения, о которой, возможно, он не осмелился сказать напрямую.

Одна из целей заключительной стадии консультации состоит в выяснении соответствия ожиданий, с которыми клиент обратился за помощью, и реального опыта консультации. *“Как вы себя чувствуете в связи с приходом сюда сегодня?”* или *“Насколько то, что произошло, соответствовало вашим ожиданиям? ... В чем именно?”* - вот те вопросы, которые позволяют обнаружить ожидания клиента и обсудить возможные разочарования. Задавание такого рода вопроса порой требует определённого мужества от консультанта. Обсуждение ожиданий - это зачастую трудный разговор о том, чего клиент не получил, но это также потенциальная воз-

можность для коррекции нереалистичных ожиданий от разовой встречи, а следовательно, для последующей реализации реалистичного плана действий по решению проблем клиента.

Заключительная фаза беседы - это также время для предоставления клиенту релевантной информации и дачи профессиональной рекомендации. Существуют проблемы, которые имеют несколько измерений (так, например, проблема в интимных отношениях может быть связана с нарушением как психологических, так и сексуальных отношений), а то и вовсе выходят за пределы компетентности консультанта. Поэтому помимо (или вместо) психологической помощи клиент может нуждаться в профессиональной помощи другого специалиста - психиатра, юриста, сексолога и т.д. Информирование клиента о доступных ему возможностях и проработка возможных опасений по поводу обращения к тому или иному специалисту - это ещё одна задача конечной фазы первичной консультации.

В заключение можно добавить, что время для записи содержания консультации (основных тем, фактов истории, гипотез, трудностей и т.д.) наступает сразу после консультации. И хотя бывает очень трудно сосредоточить своё внимание и записать содержание беседы непосредственно после неё, если этого не сделать, важная информация может быть безвозвратно утеряна.

В целом консультация должна проводиться в форме, предоставляющей пациенту основания для решения, желает ли он подвергнуться курсу консультирования или психотерапии и принять на себя ответственность, неизбежно связанную с реализацией этого замысла. Таким образом, проведение психологического консультирования требует творческого включения всего практического опыта психолога, его интуиции.

Технические рекомендации:

- За 10 минут до окончания встречи предупредите клиента, что надо заканчивать. Часто под влиянием этого предупреждения клиент становится четким и ясным.
- Суммируйте содержание беседы.
- Скоординируйте ожидания клиента. Продемонстрируйте готовность услышать насущную потребность.
- Спросите о соответствии произошедшего ожиданиям клиента.

- В случае необходимости дайте информацию или профессиональную рекомендацию.
- Обсудите следующий шаг.
- Выясните возможность продолжения встреч.

Таким образом, можно отметить, что рассмотренные этапы консультирования не являются резко отделёнными друг от друга фазами. В ходе консультации можно и нужно постоянно возвращаться к предшествующим этапам (например, в случае возникновения трудности в отношениях клиент – психолог можно вернуться на 1 ступень; при получении опыта может возникнуть необходимость переформулирования проблемы). Иногда целесообразен резкий переход от одного этапа к следующему, например, когда уже на первой стадии консультации клиент готов приступить к решению определённых вопросов в своей реальной жизни ещё до того, как завершит анализ проблемы.

Консультация может ограничиться лишь тремя первыми этапами, если обратившемуся важно получить понимание и поддержку. Принятие и понимание клиента способствуют изменению его эмоционального состояния.

От личности и способностей клиента (и психолога), а также от рассматриваемой проблемы зависит, сколько времени понадобится для прохождения того или иного этапа. Использование различных теорий и подходов меняет акценты на определенных аспектах данной модели.

Контроль консультативных знаний и умений

Проблемные вопросы

1. Кто должен первым садиться на место при проведении консультирования?

ОТВЕТ: Если психолог-консультант сядет на свое место первым, то клиент может воспринять это как демонстрацию консультантом своего превосходства перед ним, что совершенно нежелательно для хорошего проведения психологического консультирования. Психолог-консультант должен занимать свое место в

психологической консультации или после клиента, или одновременно с ним.

2. В чем заключается необходимость психологу-консультанту понять своего клиента?

ОТВЕТ: Понимание клиента дает ему возможность измениться. Если психолог-консультант понимает чувства клиента, то клиент способен сам принять эти чувства. После этого клиент обнаруживает свою способность измениться.

3. Что такое заключение контракта?

ОТВЕТ: Контракт – это договор о распределении обязанностей между клиентом и консультантом, выполнение которых необходимо для успешного консультирования. Важно, чтобы договоренность была взаимной. Обязательства каждого участника консультативного процесса сочетаются с требованиями (я делаю это – ты это).

4. Каковы критерии оценки результатов психологического консультирования?

ОТВЕТ: Результативность психологического консультирования – конечные итоги для клиента, а именно то, что в его технологии и поведении действительно изменилось под влиянием проведения консультирования. Итоги консультирования можно рассматривать с трех сторон: 1) по самоощущению клиента, по тому, насколько лучше он стал себя чувствовать после проведения консультирования; 2) по результатам психологического тестирования состояний и психических свойств клиента; 3) по наблюдениям со стороны за поведением клиента.

5. В России психологи имеют разные квалификации. Тесты, как известно, также разные по сложности применения и обработки. Какие психологи, в таком случае, имеют доступ к тестам разного уровня сложности, а особенно к личностным опросникам (как одношкальным, так и многошкальным)?

ОТВЕТ: Используемый в обследовании метод должен соответствовать квалификации психолога. Несмотря на то, что формально в России психологи имеют одну и ту же квалификацию, однако, в профессиональной квалификации существуют различия. Поэтому профессиональное сообщество психологов должно четко следить за тем, чтобы реальная квалификация психолога соответствовала

уровню сложности применяемого метода. И в первую очередь это относится к психологическим тестам как основному методу любого психологического обследования. Из этого следует, что далеко не каждый человек, имеющий документ о высшем психологическом образовании, может иметь доступ к разным по сложности психолого-диагностическим материалам. В нашей стране этот вопрос не решен. В США существует 3 категории тестов и, соответственно, 3 категории психологов, имеющих к ним доступ.

6. Что может являться достоверными признаками того, что ваша помощь клиенту больше не нужна и консультирование пора завершить? Как действовать в том случае, если клиент не собирается заканчивать консультации, а их продолжение, с вашей точки зрения, нецелесообразно?

ОТВЕТ: Консультации нужно прекращать, если есть все признаки того, что клиент пришел не с реальной проблемой, а с целью поиграть с консультантом. В данном случае нужно решительно отказаться от консультирования и не тратить время. В случае же реальной проблемы, достоверный признак – способность клиента переносить конструктивный опыт из ситуации консультирования в реальную жизнь, обретение опоры уже не в психологе, а в самом себе. Показателями этого могут быть самостоятельные шаги по изменению ситуации или решение ничего не изменять при наличии чувства ответственности за любое свое решение. Эти проявления должны быть самостоятельными, а не подсказкой психолога. В случае, если это действительно так, а клиент собирается продолжить консультации, нужно перейти к резюмированию совместной работы, подведению итогов с подчеркиванием того, что теперь клиент способен самостоятельно справляться со своими проблемами. Тут не нужно бояться, что подумает о вас клиент, т.к. достигнута главная цель консультирования.

7. Что является показателем эффективности консультирования?

ОТВЕТ:

- сколько появилось возможностей у клиента после совместной работы с психологом?

- творческое принятие решений (как протекает процесс принятия решения у клиента, включён ли поиск положительных сторон).

- может ли психолог принять целенаправленное воздействие на клиента.

- индивидуальная эмпатия (способность изменить эмпатические конструкции с учётом индивидуальности клиента, не забывая о своей индивидуальности).

- способность наблюдать и отражать вербальный и невербальный язык клиента.

- умение объединить методы, качества, конструкции в консультировании, способные вызвать у клиента позитивные сдвиги.

- умение создать подходящие условия для роста и развития клиента.

8. Для чего на начальных этапах консультирования необходимо уточнение первичного запроса клиента?

ОТВЕТ: Выяснение первичного запроса клиента происходит, когда он излагает причину прихода в том виде, который себе представляет. В ходе ориентации в проблеме клиента, уточняющих вопросов может оказаться так, что изначальная проблема клиента (в его изложении) – лишь «ширма», за которой скрываются более глубокие сложности. Поэтому безусловно необходимо определение истинного запроса, роли клиента в ситуации, его чувств по отношению к ней и ответственности за ее возникновение, которую он берет на себя. Часто первичным запросом является жалоба на поведение каких-либо «третьих лиц», но обеспечить изменение в их поведении мы не можем. Работа ведется непосредственно с клиентом.

9. Обязательно ли эффективное психологическое консультирование должно заканчиваться удовлетворенностью клиента?

ОТВЕТ: Нет, хотя удовлетворенность клиента и считается важнейшим показателем эффективности психологического консультирования, многое определяется характером проблем клиента. Например, человек, переживающий горе или утрату, может и должен рассчитывать на то, что после посещения консультаций ему будет немного легче, и консультант (ему) должен стараться облегчить его горе. В другой же ситуации облегчение эмоционального состояния может не являться прямой целью консультанта: даже чувствуя, что беседа с психологом была, несомненно, полезной, клиент может начать переживать свои проблемы гораздо болезненней и острее, поскольку ощущение собственной вины и ответст-

венности, пришедшие вместе с пониманием происходящего, не является приятным.

10. Большинство людей приходят на приём с готовым рассказом о себе, на основании которого можно более или менее представить клиента и его проблемы, но для практической работы этого не достаточно. Такой рассказ - прежде всего история жизни или отношений, сами же трудности занимают в нем обычно незначительное место. Что нужно сделать, чтобы поставить клиенту точный "диагноз", определить характер и причины возникновения проблемы общения?

ОТВЕТ: Консультанту следует предложить ему подробно рассказать о тех случаях, в которых он сталкивался с проблемами общения, т.е. собрать соответствующие конкретные факторы. Обычно трудности вызывают разговоры со значимыми людьми.

11. Когда уже поставлен точный диагноз проблемы, требуется ли проведение психодиагностики?

ОТВЕТ: Да. Так как психолог-консультант, как бы он тщательно ни изучал личность клиента, при постановке диагноза его проблемы все же наверняка не знает о нем и о сути проблемы всего. Кроме того, достаточно трудно бывает заранее точно определить, с какими реальными проблемами в жизни может столкнуться клиент, выполняя практические рекомендации психолога. Поэтому часто требуется продолжать психодиагностическое изучение клиента как личности и его взаимоотношений с окружающими людьми в консультационный период.

12. В какой момент, как Вам кажется, желательно прекратить или прервать консультирование, если:

а) клиент уже принял решение и пришел на консультирование для подтверждения и одобрения этого решения;

б) клиент осознал свою роль в решении проблемы, но еще не готов приступить к осуществлению разрешения этой проблемы;

в) клиент снимает с себя ответственность за решение проблемы и перекладывает ее на других людей, которые, по его мнению, являются одной из причин проблемы.

Предложите пути дальнейшего консультирования в данных ситуациях.

13. Каким образом можно подвести клиента к принятию ответственности за свои жизненные поступки?

ОТВЕТ: консультант должен объяснить клиенту сложность механизма принятия решения. При этом необходимо учитывать весь жизненный опыт и воздействие всех факторов подсознания клиента.

14. Каким образом психолог должен построить беседу с клиентом, который видит два выхода из проблемы и считает необходимым сделать выбор?

ОТВЕТ:

- Психолог просит выделить положительные и отрицательные стороны каждого из решений (что положительного и отрицательного вы можете выделить в ...).

- Психолог спрашивает клиента о том, что он потеряет или приобретет, если выберет одно из решений.

- Клиента нужно спросить о том, как бы он хотел, чтобы изменилась ситуация. Можно ли это сделать, если клиент выберет одно из решений?

15. Каким образом можно выявить контекст заявленной проблемы?

ОТВЕТ: консультант должен быть наблюдательным, постоянно выискивать связи между научно-диагностируемым признаком состояния и наблюдаемым в поведении клиента.

16. Как сохранить структуру консультирования, используя «умение следовать за клиентом»?

ОТВЕТ: К. Роджерс особо выделял умение следовать за клиентом. Это умение формируется в профессиональном опыте. Некоторым начинающим консультантом трудно сохранить структуру консультирования, используя этот способ. Иногда бездумно следуя за клиентом, можно забраться в такой «темный лес», что теряется смысл проблемы, происходит отклонение от темы конфликта. На самом деле «умение следовать за клиентом» предполагает множество других профессиональных умений, позволяющих держать процесс консультирования в определенной форме.

Следуя за клиентом, необходимо:

- периодически подмечать позитивные высказывания клиента, которые могут помочь решению проблемы. Надо выделить эти позитивные фразы для самого клиента, сделать их колоритнее;

- необходимо вовремя делать промежуточные резюмирования, чтобы структурировать наработанный материал;

- необходимо подчеркнуто выделять любые попытки клиента самостоятельно решить проблему. Важно поддерживать те попытки, кажущиеся бессмысленными клиенту, которые он спешит отбросить. Опираясь на такие попытки, можно выйти на действительно реальные проблемы.

Тест № 2

1. Что означает понятие «стереоскопичность»?

А) учет консультантом мнения всех сторон, при решении проблемы +

Б) стереотипные представления клиентов, относительно консультанта

В) разграничение личных и профессиональных отношений, которые складываются в ходе процесса консультации

Г) ригидность клиента

2. Что входит в ритуал консультирования?

А) первичная постановка проблемы

Б) имидж +

В) дистанция +

Г) установление контакта

3. Кто ввел понятие «эмоциональное сгорание»?

А) Столин

Б) Фрейденбергер+

В) Винерон

Г) Абрамова

4. Позиция, при которой в ситуации консультирования имеет место манипулирование со стороны консультанта?

А) на равных

Б) снизу

В) сверху+

Г) все ответы неверны

5. В ходе консультирования консультантом была допущена очень грубая ошибка, связанная со склонностью консультанта делать преждевременные выводы. К какому типу ошибок она относится?

- А) неверное заключение психолога о сути проблемы +
- Б) неправильное выполнение клиентом полученных рекомендаций
- В) неправильные рекомендации
- Г) неадекватная формулировка проблемы

6. Какие черты характерны для бытового консультирования?

- А) высокая ответственность за свои слова и действия
- Б) реализуется эмпирический опыт +
- В) позиция консультанта – друг +
- Г) конфиденциальность

7. Какой вид защитных личностных установок называют «притворство»?

- А) соглашательство
- Б) тенденция давать социально желаемый ответ
- В) умалчивание отрицательных и усиление положительных черт +
- Г) ориентация на социально одобряемые ответы

8. К какому виду рефлексивных ответов можно отнести фразу: «В этом ли состоит проблема?»

- А) объяснение
- Б) перефразирование
- В) отражение чувств
- Г) подытоживание

9. Каким образом в процессе консультирования связаны самопринятие и принятие другого человека?

- А) решив свои проблемы и не отвлекаясь больше на них, психолог может принять проблемы другого и помочь в их решении
- Б) если психолог может предоставить себе право быть самим собой, он может сделать это и по отношению к другому +

В) в процессе консультирования самопринятие психолога никак не влияет на принятие другого человека

Г) психолог делегирует клиенту ответственность за решение проблемы

10. Какие факторы влияют на появление эмоционального синдрома?

А) ролевые +

Б) наследственные

В) личностные +

Г) ситуационные

ГЛАВА III. Ситуационный подход к пониманию ошибок в психологическом консультировании

3.1. Определение ошибки в психологическом консультировании

Важной характеристикой профессионального мышления психолога является высокая ответственность консультативных решений. Именно отсутствием высокого профессионализма психолога нередко бывают обусловлены такие издержки консультативного процесса, как неудовлетворенность клиента результатами консультации, утрата уверенности в себе, пессимизм и отчаяние. Цена профессиональной, в том числе и психологической, некомпетентности консультанта - падение его авторитета в глазах клиентов и коллег, свертывание интереса людей к получению психологической помощи. А в целом – снижение эффективности консультативной деятельности. Ошибки могут взаимно поддерживать друг друга и сплетаться все в большее количество более прочно установившихся противоречивых отношений между психологом и клиентом. Такие отношения создают благоприятную почву для консультативных проблемных ситуаций с дисфункциональным содержанием.

В связи с этим особенно актуальной становится необходимость постоянного совершенствования психологом своего профессионального мышления. Именно в процессе его актуализации у консультанта появляется возможность предотвращать психологические ошибки. Овладение психологом системой средств и способов решения консультативных задач, умение проникать в суть обсуж-

даемых с клиентом явлений формирует у него психологическое мышление.

В консультативной теории и практике имеет ценность не только положительный, но и отрицательный опыт. Исследование негативного опыта, связанного с накоплением психологических ошибок, нуждается часто в более тщательном рассмотрении, поскольку они могут быть вызваны недостаточностью профессиональной подготовки консультантов, а не какими-то особенностями клиента. Одним из резервов повышения эффективности консультативных решений является изменение отношения психолога к ошибке. При конструктивном отношении к ошибке появляется новая возможность для расширения знаний и профессиональных навыков. "Не следует опасаться ошибок, - считает Л. Вовенарг, - наихудшая из них - отказ от приобретения опыта. Твердо усвоим, что чрезмерная боязнь дать промашку и обнаружить свои недостатки - примета слабых людей; они ни за что не подвергнут себя опасности сплеховать и попасть в унижительное положение, робко жмутся к стенкам, не смеют положиться на случай и уносят с собой в могилу свои слабости, которых так и не сумели скрыть" [3, с. 96-97].

В определенной мере в основе возникновения указанных феноменов лежит технократический подход к осуществлению консультативной деятельности. «Технократическое мышление, - отмечает В.П. Зинченко, - это мировоззрение, существенными чертами которого являются примат средства над целью, цели над смыслом и общечеловеческими интересами, смысла над бытием и реальностями современного мира, техники над человеком и его ценностями» [7, с. 90].

Общеизвестно, что издержки – это результат ошибочных действий. А действия консультанта – это приемы психологического воздействия. Следовательно, избежать ошибок в своей деятельности психолог сможет лишь при правильном осмыслении, подборе и своевременном использовании адекватных приемов воздействия на клиента. Трудности в организации консультативного общения играют значительную роль в возникновении отрицательного отношения к профессии психолога. О схожих феноменах говорит и С.Л. Рубинштейн, особое внимание уделяя при этом анализу психологического механизма возникновения ошибки: субъективность

превращается в «кажимость», иллюзорность, неистинность только тогда, когда образ предмета берется безотносительно к условиям, объективно его определяющим, и непосредственно относится к вещи, когда не учитывается различие условий восприятия вещи и условий её существования. Ошибки, неистинность не есть просто отсутствие истины, а её нарушение, искажение [16, с. 63].

Мнение, высказанное С.Л. Рубинштейном, становится актуальным в отношении тех случаев, когда субъект рискует столкнуться с неожиданностями и оказаться попросту смятым лавиной неизвестно откуда взявшихся трудностей. Анализируя такие случаи, Д. Дёрнер говорит о мыслительной ошибке, заключающейся в том, что человек не учитывает проблем, которых ещё нет в данный момент [5]. Следовательно, поведение в проблемной ситуации требует направленности на познание не столько уже стоящих перед ним сложностей, сколько проблем, порождаемых его собственными действиями.

В силу разных причин, иногда из-за ранее не предвиденных и трудно устранимых, в процессе консультирования могут возникать ошибки, снижающие его результативность. Знание сути, причин этих ошибок, а также способов их предупреждения позволяет свести эти ошибки к минимуму, хотя полностью исключить их из практики, вероятно, невозможно. Люди прощают ошибки, идущие от ума: непонимание ситуации, ложное мнение, - но, с гораздо большим трудом, прощают ошибки сердца: недобрые намерения, недостойные мотивы, самолюбивые потуги закамуфлировать первоначальную ошибку.

Ошибка, правильно проанализированная и оцененная, предохраняет от последующих ошибок, подобных ей. Стремление быть всегда правым подавляет инициативу. Мастерство и профессионализм консультанта заключается в умении предвидеть возможность своей ошибки, удержаться себя от неверных решений и действий, а совершив ошибку, осознать это и честно себе признаться в допущенных промахах. Важно максимально быстро увидеть и осознать свою психологическую ошибку и если в случае ее коррекции возникает необходимость переступить через профессиональное самолюбие, то нужно сделать это безотлагательно.

Важно воспитывать в себе правильное отношение к ошибкам в своих и чужих действиях. Позитивное отношение психолога к консультативной ошибке характеризуется использованием ее как возможности постоянной корректировки направления движения к намеченной цели. Однако консультант не всегда оказывается в состоянии проанализировать и осознать свои ошибки. Например, после осознания неправильной интерпретации слов клиента, он заявляет ему: «Это Вы меня запутали».

3.2. *Функции ошибок в психологическом консультировании*

Каким образом можно использовать ошибки как путь к новым знаниям? Неудачи в решении консультативной задачи связаны, как правило, с построением ошибочной или слишком громоздкой репрезентации проблемной ситуации. Другое дело, что трудности, с которыми сталкивается психолог в процессе решения консультативной задачи, а также особенности индивидуального стиля не осознаются им полностью. Если консультант помнит все время о целом, то он понимает, что сиюминутная оплошность в какой-то частности не имеет большого значения в последующем. Понимание ошибки как прекрасной возможности научиться чему-то новому, как способа создания нового позволяет, по мнению Ф. Перлза, приобрести внутреннюю свободу, столь необходимую для консультативного творчества. Проигрыш становится новой возможностью для расширения знаний и профессиональных навыков, поэтому консультативная деятельность должна быть нацелена на выигрыш и полезные уроки.

Другая функция ошибки характеризуется, по мнению В.М. Аллахвердова, тем, что принятие ошибочных решений – зачастую необходимый шаг в поиске истины [1, с. 25]. Сила мудрого психологического воздействия заключается не в том, что оно всегда опирается на правильные рассуждения, а в том, что консультант умеет корректировать неправильные. «Право на ошибку» и свобода выбора лежат в основе подлинной консультативной самостоятельности.

сти, которая принципиально отличается от «самостоятельности по образцу».

3.3. Ситуация как единица анализа консультативной деятельности

Рассмотрение профессиональной компетентности консультанта трудно осуществить вне деятельностного контекста. Консультативная деятельность может быть проанализирована как последовательность, набор ситуаций, которые в зависимости от меры их трудности и от уровня овладения профессией воспринимаются психологом как проблемные или непроблемные. А действия по их решению осознаются консультантом как ошибочные или неоправданные. Когда, в каких ситуациях можно ещё исправить ошибки, не изменяя себя? Каков же набор ситуаций, из которых состоит консультативная реальность? Каково соотношение типичных и единичных проявлений в конкретной ситуации? Если большинство ситуаций имеет типичный характер, то для анализа их решения необходима реализация унифицированного, деятельностного подхода, если они уникальны в своем проявлении, то нужен личностный подход для адекватного понимания. С практической же точки зрения очень сложно развести указанные подходы.

С одной стороны, процесс консультирования понимается как информирование клиента, углубление его понимания какой-либо проблемы. А с другой – как развитие его личности, изменение стереотипов реагирования, осознание своей роли в ситуации. Приоритет той или иной точки зрения определяется ситуацией консультирования и позицией психолога. Поэтому со всей очевидностью возникает вопрос о необходимости выхода на уровень психологического анализа *ситуации* как единицы консультативной деятельности. Ситуация консультирования многозначна и динамична, но только консультант видит и осмысливает эту динамику более четко, чем клиент. «Человек изо всех сил цепляется за ощущение собственного «Я» в страхе перед дезинтеграцией личности, а консультанту необходимо создать условия для изменений» (Дж.Грехэм). Функция терапевта (по Роджерсу) – создание такой ситуации, где

он выступает как второе «я» клиента и с пониманием относится к его внутреннему миру. Глубокое уважение к индивидуальной позиции личности – единственное правило психологической консультации.

На наш взгляд, посредством именно ситуационного анализа возможно осуществление целенаправленного оценивания консультативного процесса с его основными деятельностными и личностными компонентами. Ясно, что целостное представление о ситуации является важным условием развития профессионального мышления консультанта.

Ситуационизм, как новая парадигма, заостряет вопрос о назревшей в науке необходимости начать серьезные многомерные исследования ситуационных моделей, детерминирующих успешность профессиональных решений (В.Н. Дружинин, Ю.Н. Емельянов, Б.И. Хасан, D. Magnusson, W. Mischel). Ситуационный подход исходя из развиваемого им понимания природы социальных, в том числе и консультативных, ситуаций и их влияния на поведение, предлагает иную возможность - изменение ситуации за счет модификации тех или иных её базисных черт, что влечет за собой изменения в поведении и взаимодействии участвующих в данной ситуации людей (Н.В. Гришина, К. Левин, М. Шериф, Л. Росс, Р. Нисбетт, М. Аргайл, N. Endler, M. May, H. Hartshorne, R.A. Zwaan, G.A. Radvasky).

Сторонниками ситуационного подхода (W. Mischel, L.A. Pervin) описана модель ситуационного анализа особенностей профессионального мышления. Существенный вклад в разработку общей теории ситуационизма внесли D. Magnusson и его ученики (N. Endler, B. Torestad, V. Allen). Так, М. Фоллетт сформулировала «закон ситуации», согласно которому «различные типы ситуаций требуют различных типов знания».

3.4. Учет ситуационного контекста в психологическом консультировании

Следовательно, для эффективного профессионального поведения психолога во всем разнообразии консультативных ситуаций, в

том числе и кризисных, требуется синтез разнородных знаний и умение их выбирать в зависимости от специфики конкретных условий. Именно таким образом происходит становление ситуационной модели. Ситуационные модели представляют собой интегрированные ментальные репрезентации описываемой ситуации. Часто ситуации описываются посредством языка. Воспринимая и осмысливая такие описания, люди соединяют получаемую информацию с уже имеющимися знаниями, что приводит к созданию модели ситуации.

Главнейшие теоретические и прикладные направления ситуационного подхода определены К. Левиным. Он сформулировал теоретическое положение о том, что поведение представляет собой функцию личности и ситуации («жизненного пространства», включающего в себя как самого индивида, так и существующее в его психике представление об окружающей среде). Предметом особого интереса К. Левина была способность ситуационных факторов и социальных манипуляций влиять на поведение, которое традиционно принято считать отражением личностных диспозиций и предпочтений. Основной тезис ситуационизма: социальный контекст пробуждает к жизни мощные силы, стимулирующие или ограничивающие поведение.

Ситуация, воспринимаемая человеком, по-своему, единственна. Для организации своих впечатлений он использует различного рода правила, категории, классы и понятия, которые он вкладывает в виде специфических кодов во влияние окружающего мира и в поведение. Значимость изучения ситуации объясняется тем, что личность не может быть изучаема вне интерперсональной ситуации, которая и должна рассматриваться как единица исследования, ибо и организация личности состоит скорее из интерперсональных событий, чем из интрапсихических [15]. Любая сложная ситуация содержит в себе предпосылки для формирования как положительных, так и отрицательных нравственных качеств и свойств. Дело не в самой трудности и не в самой сложной ситуации, а в направленности ее преодоления личностью [17]. Структурирование ситуации означает умение изменять ситуацию в соответствии со своими потребностями и социально-полезными целями. Необходимость понимания своеобразия поведения индивида в различных ситуациях

обуславливает сложность проблемы описания личности. Так как осуществление выбора той или иной линии поведения в конкретной ситуации затрагивает интересы личности, а уровень интеллектуального развития не оказывает прямого влияния на процесс выбора “там, где сильно затронуты те или иные интересы личности, и высокий ум может пойти на поводу у них” [2, с. 33]. Следовательно, при анализе ситуаций необходимо иметь более широкую перспективу.

Ситуационный подход - концепция, утверждающая, что оптимальное решение есть функция факторов среды в самой организации (внутренние переменные) и в окружающей среде (внешние переменные). Неопределенность внешней среды - функция количества информации по конкретному фактору внешней среды и относительной уверенности в точности такой информации.

Ситуационный подход создает методологическую предпосылку для объективного психологического исследования личности в деятельности, в развитии; дает возможность моделировать характеристики ситуации в динамике, в структурных и функциональных трансформациях, обусловленных меняющимся ситуационным контекстом жизнедеятельности или профессиональной деятельности.

Данный подход допускает возможность воздействия на поведение человека и взаимодействие людей через изменение ситуации. Такой подход акцентирует внимание на анализе отдельных стратегий, прямо не связанных с личностью. Это позволяет учитывать легкость изменения поведения в зависимости от ситуации и, в большей степени, акцентировать внимание на адекватности и эффективности той или иной тактики и стратегии. Сторонники данного подхода сосредотачивают внимание на аспекте несоответствия цели и средств деятельности существующим условиям. Поэтому в рамках ситуационного подхода появляется возможность обсуждать проблему изменения и модификации консультативной деятельности, подстройки её под существующие условия.

Иногда в консультативной практике бывает правомерным локальный, фрагментарный подход, когда в качестве локуса берется главное, приводится в порядок и это дает хороший практический результат. Однако в действительности бывают случаи, когда некоторые существенные признаки ситуации не учтены, так как кон-

консультант считает их незначительными. Соотношение целого и его частей неоднократно описывалось с различных точек зрения. Представляют интерес характеристики "гармоничного целого", изложенные в работе В.А. Ганзена [4]. Он выделяет следующие характеристики "гармоничного целого": 1) повторяемость целого в его частях; 2) соподчиняемость частей в целом; 3) соразмерность частей в целом; 4) уравнированность частей в целом; 5) единство целого. Кроме того, описания "гармоничного целого" должны удовлетворять и общегносеологическим требованиям: адекватности объекту, соответствия наличному уровню научных знаний, непротиворечивости существующим представлениям, открытости для новых результатов.

В нашем подходе в качестве "гармоничного целого" рассматривается феномен "ситуация". Основываясь на позиции целостного подхода к психологическому анализу ситуации, можно отметить, что деятельность консультанта, как и поведение клиента, не может быть понята и объяснена вне ситуационного контекста, в рамках которого она исследуется. Ситуационный контекст - это учет значимости ситуационных характеристик при анализе социального поведения; это знание о ситуационных сторонах взаимодействия индивида со своим окружением [10]. Собранная психологом информация о факторах общения с клиентом помогает структурировать межличностную ситуацию консультативного процесса на основе целостного ее представления.

Учет ситуационного контекста позволяет психологу при анализе ситуации иметь более широкую консультативную перспективу. Причина того, что психолог не замечает главное свойство клиента, играющее ведущую роль в структуре личности, заключается в ограниченности точки зрения консультанта. Реакция психолога на ошибку определяет будущую консультативную деятельность. Видение консультативной перспективы позволяет выходить за рамки анализируемой ситуации, появляется возможность продуктивно решать задачи, имеющие разный уровень проблемности и обобщенности не в какой-то отдельно взятой ситуации, а на протяжении всей консультативной работы. Следовательно, применение ситуационного подхода связано с успешностью консультативной деятельности. Одним из средств повышения эффективности действий

психолога является оптимальное решение консультативной ситуации. И здесь оказывается значительной роль ситуационного подхода, в частности в процессе психологического анализа консультативных ошибок, так как их своевременное осознание и принятие психологом на себя ответственности за их возникновение позволяет ему занять авторскую позицию в своей профессиональной деятельности и в меньшей мере зависеть от неблагоприятных факторов. Ситуационный анализ дает возможность увидеть положительные стороны в негативном и тем самым правильно разрешить консультативную ситуацию, найти «точки роста» личности даже очень «трудного» клиента.

Основной и, пожалуй, самый надежный подход к психологическому консультированию – это анализ конкретных ситуаций из жизни клиента, наглядно демонстрирующих его отношения с людьми, поведение в проблемных ситуациях, особенности выбираемых паттернов взаимодействия. Работа с конкретными ситуациями – это один из наиболее надежных способов для психолога проверить свои гипотезы.

Например, школьный психолог находится непосредственно внутри того социального организма, где зарождаются, существуют, развиваются как положительные, так и отрицательные моменты взаимоотношений учителей и учащихся, те или иные качества школьников, их успехи и неудачи и пр. Он видит каждого ребенка или учителя не самого по себе, а в сложной системе межличностного взаимодействия и осуществляет консультирование в единстве с другими видами работы и при анализе всей ситуации в целом.

Общей проблемой для всех направлений психологического консультирования является неспособность человека творчески и осознанно вести себя в жизненных ситуациях. Задача психолога – обеспечить начало творческому, продуктивному взаимодействию клиента со своей проблемой. К каждой проблеме нужен свой подход, ибо одинаковых проблем нет, хоть у многих из них суть одна, но некоторые обстоятельства бывают решающими, поэтому и подход к проблеме должен быть отдельный.

Когда у человека неприятности, ему нужен лишь дружелюбный, сочувственно настроенный слушатель, перед которым он мог бы излить душу. И зачастую это все, чего хотят раздраженный кли-

ент или обиженный друг. Безусловно, нет смысла психологу постоянно анализировать свои поступки в консультативной ситуации. Это может оказаться препятствием спонтанному и искреннему взаимодействию. Однако когда он хочет изменить что-то в лучшую сторону или помочь кому-то в этом, важно для правильного понимания сложившихся отношений приложить усилия больше, чем обычно.

3.5. Причины возникновения консультативных ошибок

Собранный нами материал (М.М. Кашапов, Л.В. Варначева, Е.В. Шмальц и др.) позволяет отметить, что консультанту не нужно постоянно анализировать свои поступки и ситуации, поскольку это может оказаться препятствием спонтанному, искреннему и эффективному взаимодействию с клиентом. В тех же случаях, когда психолог хочет изменить что-то в лучшую сторону, у него возникает потребность в правильном понимании сложившихся отношений. В этом случае важно избежать псевдоанализа консультативной ситуации. Псевдоанализ в консультативном взаимодействии - это мыслительное рассуждение, направленное не на выяснение структуры соотношений неизвестного с элементами ситуации, а на решение каких-то иных, не профессиональных задач. Псевдоанализ способствует возникновению "эмоционального облака", которое мешает консультанту адекватно разобраться в возникшей ситуации.

Другой существенной помехой успешному решению ситуации является самооценка консультанта, которая зиждется на ощущении собственной правоты. Тогда любой промах кажется психологу катастрофическим. Сознательно или подсознательно консультант защищает свою самооценку перед лицом собственных ошибок. Если слишком многое зависит от ощущения собственной правоты, психологу, как ни странно это звучит, бывает трудно даже распознать свои ошибки. Стремление быть всегда правым подавляет психологическую инициативу.

Важно уметь проводить грамотный психологический анализ, чтобы извлекать уроки на будущее, поскольку, хороший консуль-

тант от плохого отличается только количеством сделанных ошибок и причиненного людям вреда. Есть ошибки, которые хороший воспитатель делает только раз и, критически оценив, больше не повторяет, долго помня свою ошибку. Плохой воспитатель свои ошибки сваливает на клиентов. Именно психологический анализ позволяет определить, что же такое консультативная ошибка, какова ее природа.

3.6. Типология консультативных ошибок

На наш взгляд, консультативную ошибку можно определить как результат действий психолога, не адекватный поставленной в данной ситуации цели. Поскольку психологическая природа ошибок очень разнообразна, то не может быть какого-то единственного, всеохватывающего критерия классификации. В нашей работе предпринята попытка провести типологию консультативных ошибок следующим образом:

1. По **генезису** консультативные ошибки могут быть закономерными и случайными. Закономерные обусловлены, во-первых, спецификой психического развития человека (динамизм, неравномерность). Во-вторых, загруженностью психолога. Редкий психолог занимается только консультативной деятельностью.

Основной характеристикой такой закономерности является порождение ошибки предшествующей ошибкой. Причем последующая ошибка имеет более сильный эмоциональный астенический заряд и более тяжелые негативные последствия. В качестве одной из причин отсутствия проявлений того или иного вида психологического мышления может быть недостаток (в силу объективных условий) соответствующих знаний, умений и навыков. Стоит такому психологу их усвоить, как его профессиональное мышление становится ясным и очевидным. Так, знание способов психологического воздействия, адекватных возрастным характеристикам развития личности клиента, позволяет консультанту выработать определенную систему консультативного взаимодействия, быть последовательным и создавать положительный психологический климат во взаимоотношениях с клиентом. Психологу ведомо, что измене-

ние отношений между внешними (социальными) и внутренними (психологическими) факторами обуславливает эффективность консультативного взаимодействия.

Случайные ошибки возникают вследствие импульсивных, спонтанных действий консультанта и выражаются в форме мгновенной эмоциональной разрядки, срыва. Примером может служить ошибка «эффект вторичной психологической травмы (по Ялому): Клиент: «А правда, что со мной трудно общаться?». Психолог: «Откуда Вы это взяли?». Клиент: «Психолог сказал».

Такие ошибки бывают в "нештатных", нетипичных, необычных ситуациях, которые застают психолога врасплох. Ошибки подобного рода в нашем исследовании фиксировались редко и характеризовались как единичные. Хотя можно предположить, что частота их проявления может носить и устойчивый, закономерный характер, если имеют место определенного рода качества консультанта (низкая стрессустойчивость, внушаемость, уступчивость).

2. По **источнику** возникновения также могут быть выделены различные типы консультативных ошибок. Первичные источники ошибок характеризуются рефлексивными особенностями консультанта (ошибки рефлексивного управления поведением клиента в конкретной ситуации). Вторичные, производные источники ошибок связаны с реагированием психолога на ситуацию на уровне автоматизированных навыков, динамического стереотипа. Исходя из внешних, ситуативных характеристик консультант своими действиями препятствует развитию разностороннего и более глубокого общения с клиентом.

Полученные эмпирические данные показывают наличие у консультативной ошибки не одного, а нескольких источников. Психолог не всегда в состоянии осознавать их содержание. Может существовать причина, которой консультант уделяет больше внимания, чем другой причине. Нередко именно эта другая причина может выступать иницирующим фактором в момент возникновения ошибки.

3. **Причинная обусловленность** ошибок связана либо с личностными, либо с профессиональными качествами консультанта. Если задаваемые цели, которые обычно формируются в виде требования, нормы, приказа и т.п., как бы накладываются на существ-

вующие мотивы и потребности психолога, то инициативные внутренние цели сами вырастают из потребностей и мотивов. В этом случае в контексте ситуации возникает "гармоничное целое", когда цели деятельности совпадают с целями личности.

Если же имеет место отчуждение консультантом своей личности от выполняемой деятельности, то возникает деструктивное влияние деятельности на личность, что выражается в симптомах профессиональной деформации личности психолога (императивность, менторность, доминантность, безапелляционность, эмоциональная сухость, неконгруэнтность вербального и невербального воздействия, шаблонность, непоследовательность, категоричность, монологизм и многое другое). Это в свою очередь сказывается на возникновении ошибок в процессе решения ситуации, в которой всегда существует опасность преувеличения деятельностной (функциональной) либо личностной стороны.

Если речь идет о негативном влиянии личностной стороны, то здесь можно выделить такую часть ошибок, которые объясняются неосознанной враждой. При этом психолог исходит из личных, эгоистичных интересов, хотя часто и мотивированных консультативными соображениями. Преодолеть такой отрицательный профессиональный опыт очень трудно. Например, неудача в консультативной ситуации – это ещё не основание для огорчения, расстройства психолога, так как неудача может быть по разным причинам, а не только как проявление профессиональной некомпетентности, поэтому не надо принимать происходящее на свой счёт. При осознанном анализе первоначальных причин и последствий ошибки необходимо:

- Представить последствия своих возможных действий.
- Уметь ставить себя на место человека, с которым может возникнуть конфликтная ситуация.
- Уметь понимать и принимать точку зрения другого человека.

4. По степени **коррекции** ошибки бывают легко поддающимися и трудно поддающимися исправлению. Легко поддающиеся коррекции ошибки можно рассмотреть на примере тех затруднений, которые возникают в результате неадекватных действий консультанта по распознаванию и учету условий ситуации. Ошибки, возникающие из-за тех или иных ситуационных факторов взаимодей-

ствия, потенциально всегда могут быть урегулированы в рамках этой консультативной ситуации за счет возможной коррекции параметров взаимодействия.

Трудно поддающиеся коррекции ошибки вызывают чрезмерные сомнения консультанта, которые сопровождаются остро переживаемым "эмоциональным шлейфом". Неумение поставить акценты на положительном в определенной мере можно объяснить тем, что консультативные неудачи слишком часто приписываются недостаткам клиента и слишком редко несовершенству методов консультирования и психотерапии.

5. По **консультативному эффекту** ошибки могут подразделяться на масштабные и локальные. Величина ошибки определяется содержанием вызываемых ею последствий. Причем одна и та же ошибка может быть воспринята по-разному консультантом и клиентом. Важно воспитывать правильное, адекватное отношение к ошибкам в своих и чужих действиях. Ибо с увеличением цепи ошибок появляется неприемлемая «технология» работы, которая снижает эффективность консультативной деятельности, даже при высоких затратах времени и сил.

6. **Процессуальные** ошибки имеют отношение к процессу решения консультативной ситуации, поэтому могут быть рассмотрены в соответствии с основными мыслительными этапами: анализ ситуации, принятие решения, реализация решения и оценка полученного результата.

На этапе анализа ситуации и поиска решения в процессе ее решения выделены следующие ошибки:

1. Неверное расчленение консультативной ситуации заранее обрекает психолога на неудачу, так как отсутствует основание для членения. Неумение разделять целое на составные части затрудняет дифференцирование признаков на главные и второстепенные. Это приводит к отождествлению проблемы и личности клиента. Например, на основании двух-трех качеств формируется мнение о личности в целом.

2. Неполный учет условий ситуации, имеющих значение для успешного ее решения, приводит к одностороннему видению ее. Так, если клиент отказывается выполнить предложенное ему задание, то консультант воспринимает это как личный вызов, хотя ис-

тинные причины такого поведения могут иметь совершенно другие причины.

3. Неадекватное распознавание причинно-следственных связей в возникшей ситуации: неумение отделить причину от ее повода. Следствием данной группы ошибок является то, что консультант редко ищет причину случившегося в самом себе.

4. Несвоевременное обнаружение тех явлений, которые свидетельствуют о возникновении сложной консультативной ситуации; инертность понимания текущей ситуации.

5. Недостаточный учет или неправильное восприятие эмоционального состояния клиента; неспособность проникнуть во внутренний мир другой личности.

Результаты исследования позволяют отметить, что консультанты нередко не имеют простых и надежных приемов анализа своего взаимодействия с учащимися. Очень часто в их решениях проявляется ограниченность восприятия, осмысления и понимания ситуации. Следствием этого является затруднение в получении адекватной и оперативной информации, необходимой для организации и коррекции консультативного взаимодействия и превращения его в содержательное сотрудничество.

На этапе принятия решения консультативные ошибки оказываются связанными с невысокой готовностью к изменению собственных установок, позиций, решений; с однозначностью, категоричностью решения ("или-или"). На данном этапе возникают следующие помехи, которые не всегда удается своевременно нейтрализовать:

1. Аналогия как мыслительная операция, направленная на реконструирование незнакомой ситуации в знакомую. Это следствие затруднений, возникших в опознании структуры незнакомой ситуации.

Всякая аналогия характеризуется тем, что путем исследования некоторой упрощенной модели ситуации можно сделать выводы относительно той системы, которая отображена в модели. Так, если консультативная задача сложна для психолога, то он её упрощает, надеясь, порой интуитивно, что решение упрощенной задачи наведет его на идею решения основной задачи.

2. Редукция как сведение множества отдельных признаков к одному основному признаку. Сведение сложного явления к простой схеме её объяснения характерно для психологов, которые ограничиваются поверхностным познанием консультативной ситуации.

3. Драматизация ситуации. Порой консультант оказывается в состоянии «эмоционального облака», обусловленного его реакцией на фрустрирующую ситуацию. Следствием такого состояния является недостаточная саморегуляция, проявляющаяся в неадекватном управлении ситуацией.

4. Концентрация на второстепенных параметрах консультативной ситуации.

5. Невысокий уровень прогнозирования возможных трудностей реализации решения.

6. Дезориентированность в степени приемлемости и экономичности принятого решения.

Неумение преодолевать указанные затруднения приводит к возникновению целого ряда ошибок. Одной из них является отождествление консультантом своих взаимоотношений с клиентом в целом с конкретной проблемой.

На этапе реализации решения наиболее распространенными признаками неэффективных, а порой и ошибочных консультативных действий выступают следующие:

1. Трудности принятия точки зрения другого человека (в том числе и своих коллег).

2. Некритичность мышления психолога. Консультант принимает любые возникающие у него (или предложенные ему) объяснения и решения, не испытывая потребности проверить их.

3. Тенденция к униформизму и конформизму мышления. Склонность к униформизму означает использование одних и тех же профессиональных заготовок в ситуациях разного типа. Если психолог в консультативной ситуации проявляет подобного рода склонность, например к юмору, то клиент может оценить это как "плоские шутки". Тенденция к конформизму выражается в доминирующем над творчеством стремлении быть похожим на других людей (например, коллег или известных консультантов), не отличаться от них в своих суждениях и поступках.

4. Нечувствительность мышления консультанта к проблемам, которые возникают в процессе реализации решения.

5. Эгоцентризм мышления психолога. Такая особенность мышления проявляется в тех случаях, когда консультант рассматривает себя как центральную фигуру в консультативном процессе. Клиент оказывается отчужденным от консультативного процесса и занимает поэтому не активную, творческую, а пассивную позицию.

6. Стереотипность мышления психолога, когда определенное понятие или решение используется по привычке, на основании со-ответствия предвзятым ожиданиям или отношениям к действительности. Оказываясь в плену профессиональных стереотипов, он часто оправдывает свое поведение в консультативных ситуациях суждениями типа: "...клиент не хочет работать над своей проблемой". Стереотипность профессионального мышления проявляется особенно ярко в знакомой, ранее встречавшейся ситуации. Происходит включение консультативных заготовок. Поэтому важно за поверхностными, внешне видимыми явлениями видеть сущность проблемы.

7. «Замкнутый интеллект», когда консультант не понимает того, чего не хочет понять. Например, жесткая привязанность к первоначально выбранной гипотезе. Для того чтобы гипотеза консультанта подтвердилась или была опровергнута, обсуждения одной конкретной ситуации, по мнению Ю.Е.Алешиной, недостаточно; необходимы хотя бы два – три таких примера. И только в том случае, если во всех обсуждаемых ситуациях прослеживается один и тот же паттерн поведения и переживания, гипотезу консультанта можно считать подтвердившейся или опровергнутой.

8. Непродуктивный способ, в процессе реализации которого психолог ограничивается имеющимися у него представлениями о клиенте и знанием о средствах проведения консультативной ситуации.

К числу ошибок, возникших на этапе оценки полученного результата, можно отнести следующее:

1. Диффузная, абстрактная оценка решенной консультативной ситуации, в том числе личности клиента.

2. Односторонность оценки личности клиента, понимания ситуации и определения своей позиции в ней.

3. Объяснение успехов в разрешении консультативной ситуации собственными усилиями, а не действиями клиента.

4. Неумение делать для себя выводы о необходимости дальнейшего развития конструктивных способов разрешения затруднений.

Знакомство с наиболее типичными ошибками, которые имеют место в процессе распознавания и осмысления консультативной ситуации, позволяет психологу более целенаправленно сформулировать адекватную стратегию профессионального поведения. Стратегия разрешения консультативной ситуации состоит из последовательной реализации соответствующих приемов: диагностических; исполнительных (корректирующих); контролирующих, включающих в себя оценочные.

7. По уровню **консультативной рефлексии** можно выделить ситуативные и надситуативные ошибки. Рефлексия помогает психологу управлять своим поведением в нештатных ситуациях. Самая большая ошибка – упорствовать в своей неправоте. Консультативная рефлексия может быть направлена на выигрыш и полезные уроки. Особенно важно консультанту при анализе ошибок воздержаться от поспешного заключения, что какие-то промахи и пропуски как-то «классифицируют» его, поэтому полезно максимально быстро осознать и исправить свою ошибку. В случае необходимости консультанту приходится переступать через профессиональное самолюбие, поскольку первая ошибка, правильно проанализированная и исправленная, предохраняет психолога от последующих консультативных ошибок, подобных ей.

Под **ситуативными ошибками** можно понимать неуспех (провал) в результате **деятельности консультанта**. Ошибки, входящие в данную группу, связаны с неумением психолога преодолевать трудности в организации общения с клиентом, что играет значительную роль в возникновении отрицательного отношения к профессии консультанта. Если психолог в своей работе главным считает личные интересы клиента, то в таком случае он «плетется» в хвосте его развития, и имеет невысокую эффективность консультирования. Это проявляется прежде всего в укреплении мнения клиента в своей правоте, что нередко приводит лишь к усугублению волновавшей и беспокоившей его проблемной ситуации.

Если консультант по неопытности или по незнанию (или из-за недобросовестности), незаинтересованности в судьбах своих клиентов, не представляет себе консультативный процесс в целом, то в этом случае доминирует уровень обыденного сознания, а не профессиональный. Существенную роль играет при этом недалекость, т.е. неумение «подняться над фактом», «выйти за пределы» ситуации в процессе ее разрешения и прогнозировать ход развития события. Ситуативные ошибки можно исправить, не изменяя себя.

Какие же это ошибки?

• ***Ошибки в структурировании психологического консультирования***

Отсутствие структуры консультирования: клиент говорит о своей проблеме, а психолог сразу переходит к ее решению, не спрашивая, например, а «чего хочет клиент». Не установлен необходимый психологический контакт; не проработана процедура заключения контракта; переход к решению проблемы без достаточного установления ее сути. Работа сразу с несколькими проблемами. Не подведен итог проведенному консультированию. Психологу-то понятно, что получилось на выходе, а клиент не всегда бывает в состоянии осознать и принять это. Неверное заключение психолога-консультанта о сути проблемы: консультант либо не видит реальной проблемы у клиента (когда такая имеется), или приписывает клиенту проблему, которой у него в действительности нет.

1. Неправильные рекомендации клиенту: а) односторонние рекомендации, обращенные на конкретные части проблемы; б) правильные рекомендации, но практически невыполнимые; в) проблема воспринимается правильно, но предлагаются не вполне верные практические рекомендации по ее решению – такая реализация которых в действительности ничего или почти ничего полезного не даст.

2. Неправильные действия клиента по выполнению рекомендаций, получаемых от психолога-консультанта. Действия клиента порождены его неадекватным пониманием; непониманием того, что ему порекомендовали; объективными причинами.

3. Неверные заключения психолога о проблеме клиента (приписывание клиенту такого, чего в действительности нет) в силу а) недостаточной точности информации, полученной от клиента; б) неполноты информации (клиент искажает информацию или не говорит всю информацию); в) неправильной интерпретации психологом тех фактов, которые ему были сообщены; г) склонности психолога делать преждевременные выводы; д) не учитываются эмоциональные состояния клиента; е) недостаточное, а поэтому неубедительное комментирование, например, почему ребенок направляется к психоневрологу, психиатру.

• **Технические ошибки в общении консультанта**

Увлечение «бесприкрытыми» техниками в психотерапии и консультировании. Постановка прямых вопросов («вопросов в лоб»). Клиент не понимает психолога: зачем он это спрашивает.

Общение происходит не на языке клиента. Попытка подстраивания собственного языка под язык клиента превращается в неадекватное использование профессиональной терминологии. Следовательно, создается препятствие для объяснения и обоснования собеседнику своей точки зрения. Неадекватное сопровождение консультирования со стороны психолога: например, «ужасно», «прекрасно»... Психолог перебивает клиента, не дослушивает, не позволяет сформулировать проблему достаточно четко. Неосознанно создаются препятствия клиенту для выражения своей точки зрения. Например, ошибкой консультанта являются: длинные, особенно сложно развернутые предложения. Это достигается употреблением деепричастных и причастных оборотов. Слушающий не в состоянии справиться с подобными предложениями и забывает начало предложения, что вызывает переспрос. Сложно организованные предложения нарушают нормы разговорной речи, делают ее книжной, несколько искусственной: «перескок» от одной темы к другой, непоследовательность; неправильная организация предложений, фраз. *Морфологическая норма речи* состоит в специфическом для нее соотношении частей речи. В связи с этим ошибкой консультанта является: употребление деепричастий, приводящее к нарушению

грамматических норм русского языка; употребление кратких форм прилагательных; ошибки в словах

1. Неправильные действия клиента, порождаемые его неверным пониманием того, что ему советует делать психолог.

Причина: Предлагая рекомендации, психолог недостаточно учитывает индивидуальные особенности, например, уровень его культуры, интеллектуальное развитие.

Устранение: на каждом этапе работы с клиентом проверять правильность понимания клиентом того, что ему говорит психолог-консультант (с помощью вопросов).

2. Неправильное поведение клиента, порождаемое его желанием поступать именно так, как ему рекомендует психолог-консультант.

Устранение: С помощью наблюдения установить, как клиент относится к даваемым рекомендациям. Если его отношение отрицательное, то лучше отказаться от таких рекомендаций.

3. Неправильное поведение клиента, вызванное объективной невозможностью вести себя так, как ему советуют, например в силу изменившихся условий жизни и т.д.

Каждый из перечисленных типов ошибок способен существенно снизить эффективность психологического консультирования, поэтому их следует всячески избегать.

В целях профилактики ситуативных ошибок можно руководствоваться идеей Г. Гессе о том, что нужно помнить все время о целом и помнить все время о том, что оплошность в какой-либо частности сейчас не имеет большего значения.

Под **надситуативными ошибками** можно понимать неуспех (провал) в результате влияния *личности консультанта*. Часто психолог не осознает, что его удачи и ошибки в конечном итоге обусловлены степенью его личностной включенности в контекст консультативного взаимодействия. Для того, чтобы осознать все это, консультанту необходимо обладать психологической пытливостью ума, психологической проницательностью. В связи с этим полезно будет вспомнить слова Мираба Мамардашвили о том, что нужно не гнаться за исправлением отдельных ошибок или пороков, а рвать корень, их порождающий, менять систему координат [12, с. 35], т.е. менять систему профессионального видения решаемых

консультативных ситуаций. Имеется в виду, что консультант должен стремиться к внутренней интеграции – синтезу профессиональных навыков с личной идентичностью. Для этого необходимо принятие себя как личности и как психолога. В идеальном случае, как говорят опытные консультанты, не существует разницы между тем, что делает хороший человек, и тем, что делает хороший консультант. Консультанту необходимо ориентироваться на более углубленное и всестороннее осмысление своей деятельности и своей личности.

Важно уметь находить себе сверхзадачу, структурируя консультативную ситуацию. Если поступают запросы, связанные с поиском выхода из конфликтной ситуации, то в качестве сверхзадачи в деятельности школьного психолога может быть цикл мероприятий превентивного плана (организация родительских собраний, психолого-консультативных семинаров, тренингов для учащихся по прикладным аспектам конфликтологии, направленным на формирование умений предупреждать возникновение деструктивных конфликтных ситуаций). Такой надситуативный подход в психологическом консультировании позволяет инициировать психологизацию консультативного процесса в целом. Нередко психолог в консультативной ситуации дает необходимый импульс и закладывает основы самоорганизации клиента на личностном уровне. Об этом можно судить по отсроченной реакции клиента: «Я теперь книжки читаю на другом уровне».

Цена ошибки определяется зоной ее влияния. Ситуативные ошибки локализованы границами ситуации консультирования. От таких ошибок страдает клиент, что сказывается на результатах психологического консультирования в конкретной ситуации. Последствия надситуативных ошибок проявляются, прежде всего, в личности психолога: происходят неуловимые изменения в личности. Так, с увеличением цепи ошибок появляется неприемлемая «технология» личностной работы, что обуславливает низкую эффективность консультативной деятельности, даже при высоких затратах времени и сил. По мере накопления подобных изменений возникают устойчивые личностные образования, которые оказывают подспудное влияние на процесс и результат консультирования. В итоге страдает уже не один клиент, а, в той или иной мере,

все клиенты, которые обращаются за психологической помощью к такому консультанту.

Большой ошибкой в работе консультанта является путание своих действий с собственным «Я». Если психолог говорит сам себе: «Я неудачник», то следствием такого патогенного мышления будет вывод: «поскольку я поступил именно таким-то образом, то я отношусь к людям определенного сорта». А если консультант занимает позицию: «Я ошибся (потерпел неудачу)», то следствием его саногенного мышления будет следующий ход рассуждений: «Если я совершаю ошибку, то это совершенно не значит, что ошибка «делает» меня». Важно отделить себя, свою личность от проблемы. Свою ошибку, неверный шаг следует признавать быстро и решительно, опережая возможную критику. Признание и анализ собственных ошибок избавляет человека от самоуспокоенности, завышенного самолюбия, чувства собственной непогрешимости, а главное – позволяет предупредить появление новых ошибок.

- Самая опасная ошибка, по мнению Р. Мэя, которую допускают профессиональные консультанты – это стремление втиснуть своего клиента в одну из известных категорий, как правило, в ту, к которой принадлежит сам консультант. Всегда существует опасность того, что консультант будет взирать на клиента со своей колокольни, т.е. руководствуясь своими взглядами, нравственными установками и своей личностной моделью, перенося все это на своего клиента и, тем самым, вторгаясь в его личностную автономию.

- "Мне кажется, что большинство ошибок в межличностных отношениях, которые я допустил, большинство случаев, когда я не мог помочь другому человеку, могут быть объяснены тем, что внешне я вел себя по одному, в действительности же чувствовал совсем другое" (К. Роджерс).

- ***Ошибки в отношении к клиенту***

Высокомерие, авторитарность; навязывание своего видения проблемы; не дает четко выговориться клиенту; навязывание своего мнения; дискредитация мнения клиента. Мнение клиента не выслушивается или дискредитируется. Занятие психологом эгоцентрической позиции. «Наигранность» психолога. Психологическая

экспансия: дам клиенту не то, о чем он просит, а то, что ему нужно, но о чем он может не знать.

Демонстрация психологом собственного превосходства в профессиональном плане и, как следствие, отношение к клиенту не как к равному. Отсюда клиенту непонятно, почему у психолога возникают именно такие вопросы (например, женщина жалуется на ребенка, а психолог спрашивает, какие у нее отношения с мужем).

Неадекватное делегирование ответственности за решение проблемы. Психолог не должен нести ответственности за проблемы клиента. Часто клиенты приходят к психологу с установкой на волшебство, поэтому психологу следует вырабатывать у клиента установку на то, что психологическое консультирование – это длительный процесс. По Р. Кочюнасу, пагубно само предложение решений клиенту. Консультант проявит претенциозность, если будет думать, что знает решение любых проблем, с которыми сталкиваются клиенты. Предложение клиенту непосредственных решений нередко означает сведение сложностей его жизни к элементарным проблемам. К.Роджерс утверждает, что если консультант уже взялся за внимательное выслушивание клиента, он должен уважать и сложности его жизни. Попытки решать проблемы вместо клиента свидетельствуют о неверии в него как человека, способного самостоятельно ответить на вопросы, поставленные жизнью.

- Стремление быть совершенным. «Мужество быть несовершенным – значит принять проявления своей профессиональной и человеческой несостоятельности как часть жизни и часть себя». Но на это могут уйти годы.

- Готовность давать советы, особенно когда клиент активно к этому подталкивает.

Под принятием «безусловного уважения» имеется в виду безусловное и безоценочное принятие клиента как целостной личности. «Безусловное позитивное отношение» - это терпимость ко всем аспектам субъективного мира клиента. Следует смириться с противоречивостью клиента. Позитивное отношение – очень важная составляющая процесса консультирования. Большинство специалистов способны поддерживать позитивное отношение с самыми разными людьми – консультативный контакт позволяет «переступить» через преграды, которые обычно считаются непреодолимыми. Если в ка-

ком-либо случае консультант не в состоянии перебороть себя, он обязан направить клиента к коллеге. Безусловное позитивное отношение – это сложное явление; в нем можно выделить несколько независимых факторов: уровень отношения и безусловность отношения. Уровень отношения определяется как общая выраженность эмоционального реагирования одного человека на другого. Позитивное отношение включает симпатию, оценку клиента без стремления контролировать и управлять. Безусловность отношения подразумевает постоянство принятия клиента, т.е. отношения без всяких «если». Безусловность означает, что базовая установка консультанта не колеблется в зависимости от эмоционального состояния и поведения клиента. Безусловное позитивное отношение является противоречивым феноменом. Многие психологи считают, что позитивное отношение – это теоретическое понятие, и с точки зрения повседневной практики правильнее говорить о безусловном позитивном отношении во множестве ситуаций консультирования. При консультировании безусловность направлена только на принятие чувств, фантазий, мыслей, желаний клиента, но не на приемлемость любого поведения. Если консультант не одобряет и отвергает поведение клиента, то важно понять, что скрыто за поведением, которое не одобряется.

• ***Психологическая экспансия консультанта***

Консультанту легко попасть в западню раздачи советов, потому что чаще всего страдающий клиент обращается к нему, буквально требуя советов. Клиента не удовлетворяет обсуждение возможных альтернатив решения проблем – он хочет, чтобы консультант сам решил его проблемы. Раздача советов нарушает автономию личности – даже из этических соображений мы не вправе решать за других. Подобная тактика ставит консультанта в положение человека, который берет на себя ответственность за выбор вариантов жизни другого человека. Задача консультанта – помочь клиенту найти собственное решение и осознать свободу действий. Когда клиент настойчиво спрашивает, как ему вести себя, правомерны встречные вопросы: «Что Вы сами об этом думаете?», «Какие Вы видите возможности для разрешения проблемы?». Когда консультант поощряет ответственное поведение клиента и помогает ему, клиент склонен

самостоятельно решать свои проблемы. Такая экспансия мешает правильно воспринимать действительность и обуславливает то, что клиенты становятся для консультанта средством удовлетворения самолюбия и достижения успеха, а не людьми, угнетенными проблемами, ищущими понимания и помощи.

Эгоцентрическая позиция психолога может привести к нарушению реализации такого основополагающего принципа консультирования, как «отношения партнерства». Они складываются удачно в том случае, когда психолог способен отождествить себя с личностью клиента и с этой позиции понять его затруднения. Только встав на позицию другого, можно правильно проанализировать его состояние, мотивы поведения, образ жизни. Не обязательно, конечно, пройти весь этот путь образования личной проблемы, для этого может не хватить ни времени, ни душевных сил. Но проследить узловые моменты образования у клиента затруднений - задача психолога-консультанта. Поставив себя на место клиента, психолог может совместно с ним выработать варианты исходов в сложившихся затруднениях. Очевидно, что психолог, занимающий эгоцентрическую позицию, не сможет поставить себя на место клиента, а следовательно, не сможет проработать с клиентом возможные решения его проблемы.

В заключение можно отметить, что проведенный психологический анализ консультативных ошибок является одним из перспективных средств структурирования ситуации в соответствии со своими потребностями и социально-полезными целями. А самое главное – реализованный нами подход позволил выделить и описать следующие инструментальные признаки оптимального консультативного мышления:

1. Наличие специфических стратегий деятельности:

- выдвижение новых целей консультативной деятельности, ведущее к новому видению ситуации;
- использование и изобретение способов деятельности в условиях реализации новой консультативной цели;
- выход за пределы ситуации и требований выполняемой деятельности;

- творческое переосмысление собственной личности, иначе можно бороться со своими ошибками, но ничего не делать с самим собой.

2. Сформированность стиля консультативного мышления: самодостаточная система саморегуляции.

3. Высокая структурированность знаний, умение видеть изучаемую ситуацию в системе: способность видеть в сложном простое, а в простом – сложное.

Таким образом, нами предложен подход, согласно которому в процессе всестороннего рассмотрения сложной консультативной ситуации, как правило, удавалось найти слабые места и просчеты в анализе ситуации психологом и помочь ему осознать, что дело не столько в его профессиональной непригодности, сколько в иных обстоятельствах, и наметить план первоочередных действий.

3.7. Технические рекомендации

1. Составьте перечень ошибок в консультативном общении, которых Вы никогда не делаете; если ошибки случаются «иногда»; затем перечислите те ошибки, в которых Вы всегда (или почти всегда) виноваты. Чтобы работать профессионально, нужно разгрести собственные дистрессы. Работа с чувством «Я должен» (дать совет клиенту во время консультации). Дистресс долженствования (например, я должен помочь). Я беру на себя всю ответственность, клиенту ничего не останется. Как достичь принятия клиентом ответственности.

2. Чувства, актуальные в работе консультанта, его двигатели:

1. Тревожность (мнение коллег, руководства, родственников).
2. Страх столкновения с тяжестью чужого состояния.
3. Радикал честолюбия «Я должен справиться». «Как же так, ко мне не являются на повторную консультацию». Но: если я буду ориентироваться на свои состояния, то я не буду действовать в интересах клиента.

3. Консультативное взаимодействие – социальное взаимодействие. Целое, общее – часть. Различия: 1. Консультативное взаимодействие рассматривается в рамках социальной системы. 2. Сте-

пень регулируемости: в консультативном взаимодействии эти процессы регулируемы.

4. Экспериментальные и клинические психологи неопровержимо доказали, что нервная система человека не в состоянии отличить фактическую ситуацию от ситуации, созданной ярко и в деталях нашим воображением [13, с.16]. Нервная система реагирует автоматически на информацию, поступающую из головного мозга, и то, что человек думает или воображает, для нее – подлинно. Если мы все время преднамеренно возвращаемся в мыслях к нашим ошибкам, постоянно обвиняем и выговариваем себя за них, то – помимо нашей воли – ошибка или неудача превращается в «цель», которая удерживается в воображении и памяти.

5. Как бы хорошо ни было организовано профессиональное обучение будущего специалиста, оно не может подготовить его на все случаи жизни. Поэтому трудности, обусловленные новизной, неожиданностью ситуаций и обстоятельств, неизбежны и закономерны у молодых людей, не имеющих ещё соответствующего консультативного опыта. В сознании психологов должно укорениться представление о недопустимости усредненного подхода к действиям в различных консультативных ситуациях, ибо это противоречит фундаментальному положению диалектики о конкретности истины. Психологи, допустившие неточности, в ходе анализе консультативной ситуации, испытывали неловкость и острее чувствовали недостаток профессиональных знаний. На занятиях проводился анализ повседневных ситуаций, в итоге которых формулировались консультативные задачи, намечались пути их реализации. Это приводило к увеличению количества психологически обоснованных решений в работе консультанта.

6. Добившись успеха и поживая на лаврах, консультант перестает задавать вопросы и искать на них ответы. Он живет прошлыми достижениями и не замечает, как жизнь привносит изменения в одну, другую, третью ситуации, дававшие чувство стабильности. Такое «вмораживание» в успех подобно смерти. В целях новых достижений необходимо следовать изменяющимся условиям, чутко улавливать импульсы перемен. В карете прошлого далеко не уедешь.

7. Ошибка начинающих консультантов, связанная с проблемой – как правильно осуществить консультирование. На практике чаще встречаются две крайности:

а) консультант в работе с клиентом не проявляет себя как личность и компенсирует чувства незащитности, неуверенности в себе, переживания неопределенности в процессе консультирования ориентацией только на профессиональные знания. В результате у консультанта возникают нереалистичные притязания: я всегда должен помочь; я должен любить всех клиентов и радоваться им; я должен все понимать и проявлять максимум эмпатии; я должен ответить на любые вопросы клиента и др.

Если консультант стремится реализовать такие требования к себе, он неизбежно станет жертвой в своей профессиональной деятельности. Когда консультант добивается полной защиты процесса консультирования от проявлений своей личности, не делится с клиентом своими чувствами, взглядами, консультирование теряет интимность, человеческий контакт подменяется механическим использованием профессиональных навыков.

б) Консультант стремится любой ценой доказать клиенту, что он такой же человек, как и клиент, то есть абсолютизирует свое личностное участие в консультировании и полностью игнорирует профессиональные требования.

Контроль консультативных знаний и умений

Проблемные вопросы

1. Каким образом можно использовать ошибки как путь к новым знаниям?

ОТВЕТ: Любая ошибка может послужить прекрасной возможностью научиться чему-то новому. Проигрыш становится новой возможностью для расширения знаний и жизненных навыков. Профессиональная деятельность психолога должна быть нацелена на выигрыш и полезные уроки.

2. К чему может привести «эмоциональное выгорание» и как это предусмотреть?

ОТВЕТ: эмоциональное выгорание может привести к профессиональной деформации, что естественно отразится на личности человека. Первыми показателями наступающего феномена являются недовольство собой и окружающими, плохое самочувствие и др. Исправить это можно, если оказать человеку следующую помощь: а) помочь создать программу действий (основную цель разделить на небольшие подцели, которые можно реализовать); б) определить критерии, по которым можно будет оценивать свои действия; в) помочь определить положительные и отрицательные стороны ситуации, которая сложилась.

3. Назовите ошибки, совершаемые психологом в силу недостаточности точной информации, получаемой им от клиента в процессе проведения консультации.

ОТВЕТ: Из практики консультирования этот тип ошибки исключить невозможно. Можно постоянно, но ненавязчиво напоминать клиенту о том, что он должен говорить правду и только правду, т.е. только такие данные, в достоверности которых он сам уверен. Время от времени спрашивать клиента о том, все ли он рассказал о себе и о своей проблеме, не забыл ли он чего-нибудь.

Проблемные задания

1. Выделите типичные ошибки, допущенные психологом в следующих ситуациях:

Ситуация № 1.

Клиент: «У меня проблемы с начальником моего отдела. Он не хочет прорабатывать мои идеи по усовершенствованию нашей работы».

Консультант: «Я понимаю, как Вам неприятно. Я думаю, проблема в том, что Вы не умеете подать проблему».

Клиент: «Вы так думаете? Вот идеи Иванова начальник принимает, а мои нет! Он - любимчик!»

Консультант: «А какие у Вас отношения с Ивановым?»

Клиент: «Нормальные. Что же мне завидовать ему, что ли?»

Консультант: «Так Вы все-таки завидуете?»

Клиент: «Я же сказал нет!»

Консультант: «Успокойтесь. Я подумаю, что можно сделать в Вашем случае»....

Какие ошибки допустил консультант?

Ситуация № 2.

Мать: «У меня все чаще и чаще возникают ссоры с сыном, я раздражена, срываюсь на нем по пустякам».

Психолог: «Вы замужем?»

Мать: «Да, но... Почему это Вас интересует?»

Психолог: «Какие у Вас отношения с мужем?»

Мать: «Я только Вам сказала, что у меня проблемы с сыном, а не с мужем. Все считают, что мы идеальная пара».

Ситуация № 3.

Мать: «По ночам я перестала спать, снятся кошмарные сны. Соседи и знакомые говорят за моей спиной: «Вот мать этого хулигана».

Психолог: «Вы не должны так болезненно реагировать на то, что происходит с сыном. Все, что с ним происходит, не выходит за рамки нормы».

Ситуация № 4.

Мать: «Я сделаю все для своего сына. Все видят, что я отдала все свои силы, время, да и средства. Я много занимаюсь воспитанием сына. Все говорят, что я ненормальная мать».

Психолог: «Очень часто чрезмерная опека, излишние воспитательные усилия в подростковом возрасте вызывают реакцию протеста. Во всем, что Вы мне рассказываете, я вижу обычные проблемы переходного возраста».

Ситуация № 5.

Мать: «Я пришла к Вам посоветоваться. У меня очень сложное положение – сын стал плохо учиться; учителя жалуются, что у него очень слабые знания. Может быть, это связано с состоянием его здоровья? В детстве он часто болел. А недавно ездил в спортивную секцию».

Психолог: «Да, ослабленное здоровье во многом определяет и неуспех в учебных делах. Вам надо заняться закаливанием сына, больше бывать с ним на свежем воздухе, записать его в спортивную секцию».

Ситуация № 6.

Мать: «Последнее время меня беспокоит, что все жалуются на Олега. Тут как-то пришла Мария Ивановна – это наша соседка, сослуживица мужа, у нее с ним очень хорошие отношения – вот она и говорит...»

Психолог: (обрывая на полуслове): «Расскажите мне, пожалуйста, об отношениях в Вашей семье».

2. Определите, является ли высказывание психолога, обращенное к клиенту, правильным: «Если вы мне не верите, нам не стоит дальше продолжать беседу».

3. Объясните, почему об удаче или неудаче консультирования нельзя судить по его драматичности (плач, крик и т.п.).

4. Перечислите, каким образом консультант может избежать ловушки «спасателя»?

ОТВЕТ: а) не помогать без контракта; б) не верить в беспомощность человека; в) помогать людям, которые чувствуют себя беспомощными, обратиться к собственной силе и пользоваться ею; г) не брать на себя больше половины ответственности; д) не делать того, чего в действительности делать не хотите.

5. Существуют ли какие-нибудь принципы для отбора ситуаций, о которых следует расспрашивать клиента? Ведь каждый рассказ требует времени и напряженной работы, следовательно, выбор его заведомо не должен быть случайным.

ОТВЕТ: 1. Выбираемые ситуации должны быть тесно связаны с содержанием основных жалоб клиента, с теми моментами межличностных отношений, которые являются трудными, проблемными. 2. Обсуждаемые ситуации должны быть типичными, часто встречающимися в жизни клиента, чтобы по ним можно было су-

дить об особенностях взаимоотношений в целом. 3. Желательно, чтобы эти ситуации были достаточно развернутыми, описывающими целостные паттерны взаимодействия, то есть негативные, позитивные и нейтральные характеристики отношений.

Так, жалобы матери на то, что ее дочь не заботится о порядке в квартире и обычно разбрасывает повсюду свои вещи, не может служить примером конкретной ситуации. В качестве таковой здесь может быть избран разговор матери и дочери, который начинается с того момента, когда мать, придя домой, обнаруживает книги и одежду разбросанными, начинает сердиться на дочку, чувствует обиду и, подойдя к ней, говорит: "Опять все по-старому". Умелый профессионал с легкостью может развернуть эту ситуацию дальше, выясняя, за что конкретно она обиделась на дочь, что та ей ответила и подумала и т.д.

Чаще всего бывает, что после того, как две – три такие конкретные ситуации обсуждены, консультант может с уверенностью сказать, какая из гипотез оказалась наиболее подходящей, какое именно поведение клиента приводит к тому, что в его жизни возникают проблемы, как можно ему помочь относиться к происходящему по-другому и соответственно вести себя. Это означает, что можно переходить к следующей фазе консультативной беседы – к оказанию психокоррекционного воздействия, к интерпретации того, что происходит.

6. Как преодолеть установку администрации на быструю отдачу от работы психолога?

ОТВЕТ: составьте карточку на каждого ученика. Психолог должен сам определять объем работы и намечать конкретные задачи. Например, обеспечить контроль за результатами дифференцированного обучения.

7. Предложите и обоснуйте свое решение проблемы, актуальной для многих психологов-практиков. Она может быть сформулирована следующим образом: «Что более эффективно в психотерапии: точное следование одному из направлений или эклектичность, конструируемая в каждом конкретном случае?».

8. Как противостоять навешиванию клиентом своих проблем на психолога: «Поговорите с моим мужем. Может быть, он после этого изменится»?

Проблемные ситуации в психологическом консультировании

1. На консультации ребенка сидит мама, которая одергивает ребенка за его ошибки в тестировании. Что делать?

2. Клиент обратился к психологу с запросом: понимание особенностей своего поведения. На 2-ой консультации клиент приходит и говорит, что он все понял. Как психологу вести себя?

3. Как психологу реагировать на положительный трансфер клиентки, которая то пирожок принесет, то шапочку свяжет школьному психологу?

4. Во время консультации в кабинет психолога влетает воспитатель группы продленного дня и предъявляет претензии к мальчику, который провинился во время прогулки. «И вообще, что ты тут делаешь?».

5. Как должен поступать психолог в ситуации, когда у человека, пришедшего за консультацией, моральные нормы и ценности в корне отличаются (если не противоположны) от ценностей самого консультанта?

Тест № 3

1. Какой принцип консультирования предполагает учет мнений всех сторон?

- а) уважения к личности
- б) обратной связи
- в) эмпатического слушания
- г) стереоскопичности +

2. На каком уровне консультирование происходит в неформальной обстановке?

- а) житейском +
- б) научном
- в) творческом

3. На этапе установления контакта должно происходить?

- а) снятие психологических защит клиента +
- б) обсуждение распределения ответственности между психологом и клиентом
- в) проведение первичной психологической диагностики

4. Как называется установка личности, для которой характерна тенденция давать нейтральные ответы на вопросы?

- а) соглашательство
- б) уклончивость +
- в) угодливость
- г) притворство

5. Какой из компонентов жалобы, с которой обращается клиент, может быть субъективным и объективным (по Столину)?

- а) локус +
- б) самодиагноз
- в) проблема
- г) запрос

6. Для какого этапа консультирования характерно выявление психологом причины неблагополучия и определение возможных форм помощи?

- а) контакт
- б) целеполагание +
- в) психокоррекционное воздействие
- г) стадия решения проблемы

7. Какой из факторов является ограничивающим при групповом решении проблемы?

- а) группа ошибается чаще, чем отдельный индивидуум

- б) группе требуется больше времени, чем отдельному индивиду +
- в) в группе реже случаются озарения, чем при индивидуальной работе
- г) группа не может суммировать информацию

8. Какое понятие описывает феномен привнесения консультантом в отношения с клиентом своих жизненных затруднений?

- а) перенос.
- б) аффиляция
- в) контрперенос +
- г) раппорт

9. Назовите основные принципы перефразирования.

- а) должно быть кратким и отражать главную мысль сказанного; +
- б) должно во всех деталях воспроизводить сказанное;
- в) должно отражать отношение к ситуации не только клиента, но и собственное;
- г) должно быть ограничено тем, что, с точки зрения психолога-консультанта, считается существенным для клиента +

10. Перечислите формы поведения, реализующие установку на понимание, эмпатию, доверие и принятие.

ОТВЕТ: зрительный контакт, язык жестов, внимательное слушание и др.

Литература

1. Аллахвердов В.М. Опыт теоретической психологии (в жанре научной революции). СПб.: Печатный двор, 1993. 325 с.
2. Братусь Б.С. Психологические аспекты нравственного развития личности. М., 1977. 64 с.
3. Вовенарг Л. Размышления и максимы. Л.: Наука, 1988. 440 с.

4. Ганзен В.А. Системные описания в психологии. Л.: ЛГУ, 1984. 175 с.

5. Дернер Д. Логика неудач: стратегическое мышление в сложных ситуациях. М.: Смысл, 1997. 240 с.

6. Дьюи Д. Психология и педагогика мышления. М.: Совершенство, 1997. 208 с.

7. Зинченко В.П. Образование. Мышление. Культура // Новое педагогическое мышление. М., 1989.

8. Кашапов М.М. Ситуационный анализ педагогических ошибок // Актуальные проблемы подготовки учителей и школьных психологов. Ярославль, 1994. С. 41-48.

9. Кашапов М.М. Ситуационный подход к исследованию и формированию творческого педагогического мышления // Ярославский психологический вестник. Выпуск 13 / Москва – Ярославль: Изд-во «Российское психологическое общество», 2004. С. 147 – 155.

10. Кликс Ф., Мельхорн Х.-Г. Резерв успеха - творчество. М., 1989.

11. Магнуссон Д. Ситуационный анализ: эмпирические исследования соотношений выходов и ситуаций // Психол. журнал. 1983. Т. 4. № 2.

12. Мамардашвили М.К. Картезианские размышления. М., 1993.

13. Мольц М. Я – это Я, или Как стать счастливым: Пер. с англ. СПб.: Лениздат, 1992. 192 с.

14. Перлз Ф.С. Внутри и вне помойного ведра // Перлз Ф.С., Гудмен П., Хефферлин Р. Практикум по гештальт-терапии. СПб.: Петербург-XXI век, 1995. 448 с.

15. Росс Л., Нисбетт Р. Человек и ситуация. Перспективы социальной психологии. М.: Аспект Пресс, 1999. 429 с.

16. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии: В 2 т. Т. 2. М.: Педагогика, 1989. 322 с.

17. Abecrombie M. Z. I. Anatomy of judgment. London, 1960 (цит. по Роговину М.С. и др. Законы психологии - в основу рентгенологической дидактики // Психологические проблемы рационализации деятельности. Ярославль, 1978. С. 7 - 8).

ГЛАВА IV. Влияние формулировки вопроса на содержание ответа консультируемого

4.1. Какую роль играет вопрос в психологическом консультировании?

Психологическое консультирование осуществляется в диалоге. В начале знакомства необходимо несколько минут уделить общепринятым фразам, которые уменьшают тревогу и напряжение первой встречи. Если клиент волнуется – помочь почувствовать себя в безопасности. Ознакомить клиента с процедурой консультирования. Выяснить, клиент сам пришел или по чьему-то направлению. В начале следует избегать вопросов, на которые возможен однозначный ответ, т.к. это заставляет консультанта продолжать спрашивать. Внимательно выслушать клиента и попытаться определить основную тему беседы, круг проблем и трудностей. Консультант не должен настойчиво и назойливо побуждать клиента рассказывать все.

Основной инструмент консультирования (для начинающих психологов) – задавание вопросов. Не все вопросы в психологическом консультировании являются хорошими. Надо уметь задавать правильные вопросы. Например, «Вы говорите, как Вам удобно, я постараюсь понять». Когда задается вопрос, очень важно выразить свое отношение к вопросу. Необходимо помнить, что есть вопросы, которые мешают пониманию проблемы. Одна из особенностей консультирования как партнерского общения – умение задавать, ставить вопросы: как сделать так, чтобы яснее становилось кажу-

щееся ясным; как двигаться к себе, к своим ресурсам, перестав просто двигаться (часто по кругу)?

Функции хорошего вопроса: 1. Стать запускающим механизмом процесса самопонимания клиентом своей наболевшей проблемы. 2. По ответу на вопрос психолог лучше понимает клиента. 3. Сбор дополнительной информации. Чем более проективными, повествовательными и спонтанными будут ответы клиента, тем лучше.

Важно стимулировать осознание чувств клиентом. Разговор о чувствах используется для лучшего понимания, которое по своей природе диалогично. Понимание выражается в следующих действиях: эмоциональных, когнитивных, поведенческих. Действие является толчком для самопонимания. Важно опираться на те факты, которые являются основой для понимания клиента. Нужно обращать внимание на те факты, которым он не придает значения.

4.2. Как задавать правильные вопросы в психологическом консультировании?

Основное искусство консультанта на этом этапе консультирования заключается в умении задавать правильные вопросы. По мнению С.Д. Хачатуряна, приведенный ниже каталог вопросов может быть использован при:

1) осуществлении анализа условий.

В чем заключается проблема?

Как она проявляется здесь и теперь?

Какие внешние и внутренние ситуации способствуют возникновению проблемы?

2) описание жизни клиента.

Откуда взялась проблема?

Предшествовали ли проблеме какие-либо переживания, которые могли способствовать её возникновению?

Когда, где и как возникла эта проблема?

Как она менялась с течением времени?

3) осуществление функционального анализа.

Какой смысл или какое конечное значение имеет проблема?

Какую цель она преследует или какую задачу она решает?

Для чего нужна клиенту эта проблема?

Чего он пытается тем самым добиться?

Какую функцию выполняет проблема в теперешней жизненной ситуации клиента, в его отношениях?

Проработка символов клиента должна привести к формулировке проблемы в ресурсном виде. Умелое выделение контекста помогает психологу формулировать гипотезы, а затем с помощью вопросов подтверждать или опровергать выдвинутое предположение. Контекст же строится на ключевых словах.

4.3. Возникновение вопроса

Возникновение вопросов – первый признак, по мнению С.Л. Рубинштейна, начинающейся работы мысли и зарождающегося понимания. При этом каждый человек видит тем больше нерешённых проблем, чем обширнее круг его знаний, умение увидеть проблему – функция знаний. Вопрос возникает, утверждает И.М. Лузгин, в единстве с другими мыслями, выраженными посредством суждений. Главное в вопросе – это направление исследования. Поэтому вопрос выполняет функцию стимулятора в поисках истины и, вместе с этим, является логическим связником известного (суждения о фактах) с неизвестным (решением о поиске дополнительной информации) [7, с. 47].

Рассмотрение вопроса как логической формы мысли позволяет обозначить не только особенности его возникновения, но и определить его сущность. Так Н.И. Кондаков под вопросом предлагает понимать неизвестную задачу, которую надо разрешить, высказывание, требующее ответа, объяснения [6, с. 79].

Вопрос действительно отличается от утвердительного или отрицательного суждения, которые выражают либо истину, либо ложь. Вопрос в отличие от этих суждений содержит в себе два элемента: 1) некоторое знание, на основе которого возникает необходимость в его постановке; 2) то, что необходимо установить [7, с. 47]. Способность человека к постановке новых вопросов и проблем является одним из показателей развития его творческих способностей. Корни этой способности лежат в природной любознательности и в тех си-

туациях общения и деятельности, в которых осуществляется его развитие. Первоначально вопросы возникают в общении, и лишь затем они приобретают познавательную, исследовательскую направленность.

4.4. Психологическая ценность вопроса

В “Словаре-справочнике лингвистических терминов” вопрос определяется как “высказывание, имеющее целью побудить слушающего сообщить говорящему нечто требующее выяснения” [8, с. 61].

В гносеологическом плане вопрос содержит в себе потребность перехода от незнания к знанию. В логическом аспекте вопрос является средством перехода от суждений с неопределенным термином к суждениям с определенным термином. Вербализация вопроса рассматривается как процесс развития, формирования мысли. Мысль не просто оформляется в речи, но и формируется в ней. Дидактическая ценность вопроса обусловлена необходимостью формировать культуру умственной деятельности человека. Постановка вопроса предполагает в первую очередь выбор направления поисковой деятельности.

Начинать учить мыслить, - подчеркивает Э.В. Ильенков, нужно, прежде всего, с развития способности правильно ставить вопросы [3, с.15]. Вопрос, по мнению Н.И. Жинкина, - это не разновидность мысли, а разновидность речевого действия, разновидность общения посредством мысли. ... В вопросительном предложении, как и во всяком другом, сообщается целая группа суждений [2, с. 33]. Сравнительный анализ вопросительных предложений позволил Н.И. Жинкину описать механизм перехода одного вида речи в другой посредством усиления одного вида предикатов и ослабления других. Он говорит об особом “предикатном каркасе” как механизме речевого общения. Этот каркас путем усиления, ослабления или снятия предикатов “обрастает живой плотью и кровью убеждения, признания, отклонения, надежды, сомнения, опасения, т.е. всяческой модальностью” [2, с. 32].

Вопрос является средством объективации процесса мышления при решении задач различного типа. Он характеризует мышление не только как процесс, деятельность, но и как познавательную мотивацию. Неслучайно С.Л. Рубинштейн подчеркивал, что собственно ход мышления создает не только предпосылки для ответа на встающие перед человеком вопросы, но и ставит эти вопросы, - создает не только средства дальнейшего движения мысли, но и мотивы, побуждения к нему.

Вопрос занимает центральное место в структуре процесса мышления. Он либо предшествует гипотезе, либо сам выступает как гипотеза, либо следует за ней. Без него невозможен продуктивный поиск и решение проблемы. Система вопросов характеризует динамику процесса мышления, осуществляемого в форме внутреннего или внешнего диалога.

Вопрос, по мнению Н.Б. Шумаковой, является первым и исходным звеном познавательного процесса, первым признаком начинающейся работы мысли и зарождающегося понимания. Он выступает в качестве связующей единицы между общением и мышлением. Вопрос всегда находится на границе между знанием и незнанием и выражает тенденцию перехода от знания неполного и неточного к более полному и точному [10, с. 91].

Проявление творческой активности во многом зависит от психологического климата в ситуации консультирования и от поддерживающей позиции консультанта. Формирование и развитие творческой активности клиента может осуществляться разными путями. Психолог должен быть свободен в выборе пути для развития творческой активности клиента.

Психолог поддерживает и улучшает самооценку и самоуважение каждого клиента в проявлении творчества. Он учит их осознавать содержание основных характеристик творчества (оригинальность, сообразительность, гибкость). Закрепление приемов творческого мышления осуществляется на фоне создания ситуации успеха. Ошибки клиента рассматриваются как накапливаемый им опыт, а не повод для наказания или осмеяния. Сводится к минимуму страх делать ошибки. Поддерживаются попытки и старания проявить творческую активность даже при неудаче.

Поощрение творческой активности может осуществляться путем отступления от жесткого плана процедуры консультирования. Основным средством работы с проблемой клиента является организация поиска: консультант учит находить истину. Если клиент задает вопрос, не надо тут же давать готовый ответ. Наоборот, надо спросить его, что он сам об этом думает? Пригласить его к рассуждению и наводящими вопросами подвести к тому, чтобы он сам нашел ответ.

Когда клиент не задает вопроса, тогда психолог сам задает ему вопрос. Начало мысли, начало интеллекта там, где человек видит противоречие, "тайну двойного". Консультант может спрашивать клиента: "Какие противоречия ты ещё знаешь? С какими противоречиями ты сталкиваешься часто?" От противоречий нежелательно уходить, их надо разрешать. Важно спрашивать как раз о тех условиях, которые сопровождали успешную познавательную деятельность клиента, т.е. спрашивать о затруднениях, сомнениях, интересах и т.д. Вопросы призваны помогать работе мысли, а не констатировать наличные знания.

Дёрнер отмечает, что в реальной деятельности многие признаки ситуации или совсем недоступны тем, кто планирует и принимает решения, или доступны непрямо. Человек стоит, образно говоря, перед матовым стеклом. Он должен выносить решения, касающиеся системы, актуальные признаки которой видит лишь частично, схематически, расплывчато, а иногда и совсем не видит. При этом продуцирование большого числа вопросов, требующих ответа, является неотъемлемым качеством "хорошего" практика в отличие от "плохого", продуцирующего не вопросы, а истины.

Вопросы должны помогать работе мысли, а не просто констатировать наличные знания. Ценно научить клиента понимать, в чем состоит вопрос, до того, как начать отвечать на него. В связи с этим необходимо развитие способности понимать вопросы и способности отвечать на вопросы. Психолог может целенаправленно конструировать и предлагать вопросы, стимулирующие творческое мышление клиента, ориентируясь на определенную структуру, особенности, требования и типы вопросов.

4.5. Структура вопроса

В наиболее простой форме такой вопрос может состоять всего из двух частей: первая будет выполнять функцию указания на некоторое событие или действие, требующее уточнения, а вторая – просто вопросительное слово. Например: "Вы встретились с ней... и что?", "Он этого не знает... но почему?" и т.д. Такие формулировки не содержат в себе ничего лишнего, максимально конкретны и ясны, а следовательно, с легкостью могут быть поняты клиентом. При этом констатирующая часть такого вопроса – идеальна, поскольку представляет собой цитату, точное повторение того, что было сказано клиентом, а консультант просто добавляет к уже прозвучавшей в разговоре формулировке вопросительное слово.

Из чего же состоит сам вопрос? Рассмотрим эту проблему вслед за А.В. Шевырёвым [9].

Во-первых, это содержание вопроса – некоторая информация об объекте (предмете), о свойствах, связях и отношениях, содержащаяся в вопросе. Содержание вопроса задает множество альтернатив, из которых необходимо произвести выбор, чтобы получить ответ.

Во-вторых, это смысл вопроса. Включает в себя содержание вопроса, а также выражает некоторую неопределенность и запрос об этом неопределенном компоненте. Запрашивая о недостающем знании, вопрос при помощи вопросительных слов указывает ту область, в которой следует искать ответ на вопрос. Так, вопрос, начинающийся с "где", задает в качестве области поиска ответа – область мест (Л.Наумова) и т.д., т.е. смысл вопроса связан с областью поиска ответа.

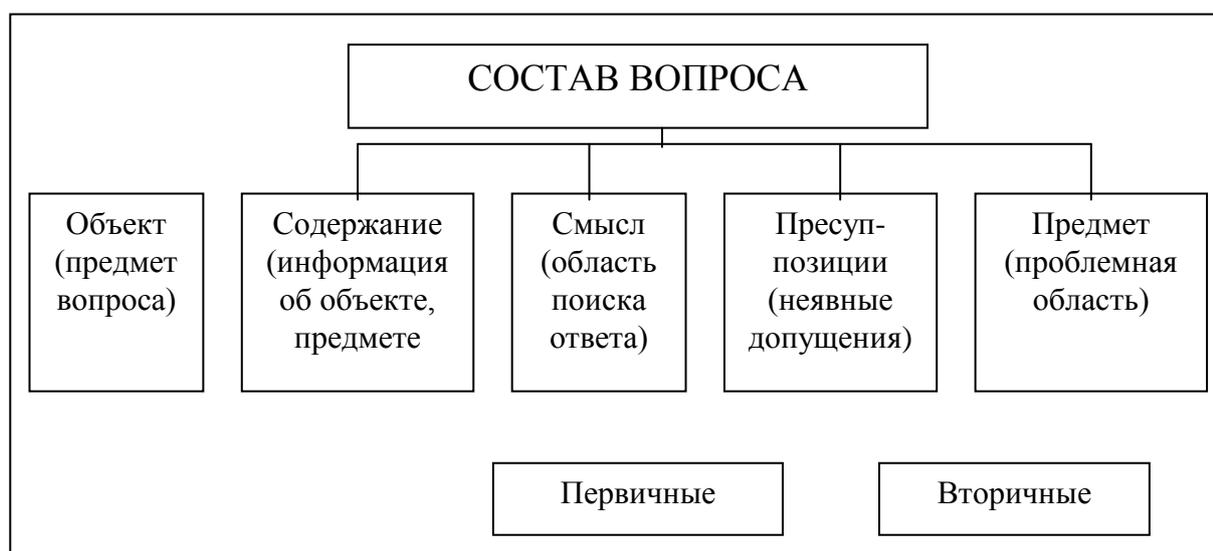




Схема 1. Структура вопроса

Наиболее полно смысл вопроса выявляется при выяснении его пресуппозиций.

В-третьих, пресуппозиции (или предпосылки) – это компонент вопроса, включающий в себя все утверждения, прямо или косвенно относящиеся к объекту, находящемуся под вопросом, и выявляемые из самого вопроса (Ю. Петров). Содержание вопроса состоит из множества пресуппозиций, т.е. неявных допущений, и той информации, которая выражена в вопросе явным образом.

Среди пресуппозиций вопроса по типологии В. Беркова можно выделить первичные и вторичные.

Первичная предпосылка задается непосредственно формулировкой вопроса, в виде которого в принципе выразима та или иная проблема. Возьмём прямой вопрос: “Ваш сын выучил урок?” Первичной предпосылкой в смысле В. Беркова будет: “Петров выучил урок или Петров не выучил урок”. Она совпадает со смыслом вопроса.

Под вторичными мы будем понимать предпосылки, логически вытекающие из первичных. Можно выделить два вида вторичных предпосылок:

- утверждения, постулирующие существование тех или иных объектов, и наиболее общие отношения между ними;
- утверждения, сообщающие нечто об объективном положении, за исключением того, что дано в предпосылках первого рода.

В нашем примере вторичными пресуппозициями будут, например, следующие: “Существует некий Петров”, “Петров – ученик”, “Петров когда-то не выучил урок” и т.д.

Знание пресуппозиций вопроса обеспечивает понимание его смысла, что весьма важно в решении проблемы. Важно отметить, что вопрос и ответ на вопрос обладают общими пресуппозициями. Поясним это, определив понятие предмета вопроса как четвертого компонента вопроса.

В-четвертых, предмет вопроса – это то, о чём спрашивается в вопросе, проблемная область. Предметом вопроса является конкретное место, если в вопросе спрашивается о месте (так называемые “где” – вопросы), время, если спрашивается о моменте времени (“когда” – вопросы) и т.д. Предмет вопроса выявляется при нахождении смысла, а следовательно, и содержания вопроса, т.е. при определении множества альтернатив, среди которых следует искать ответ (Л.Наумова).

Говоря о предмете вопроса, мы определяем его как содержание ответного высказывания.

Любой поставленный вопрос имеет широкий диапазон ответов, например, вопрос:

- “Когда?": никогда = < тогда-то = > всегда.
- “Какой?": никакой = < какой-то = > всякий (любой).
- “Где?": нигде = < там-то = > везде.
- “Почему?": просто так (без причины) = < потому что = > почему угодно (по любой причине).
- “Что?": ничто = < что-либо (что-то) = > все.
- “Кто?” никто = < кто-то = > все и т.д. и т.п.

Вопросы самым прямым образом связаны с противоречиями, которые, как известно, имеют количественные (качественные) характеристики, отражающие степень несоответствия, расхождения сторон. Диапазон ответа на вопрос и отражает эту степень несоответствия.

Проблема разработки диапазона ответов напрямую связана с проблемой разработки критериев сравнения альтернатив. В своё время римский оратор Цицерон придумал следующую цепочку вопросов для описания какой-либо ситуации или события (см. табл. 1.):

Таблица 1

*Цепочка вопросов для описания или анализа
какой-либо ситуации или события*

кто	что	чем	почему	зачем	как	когда	где
субъект	объект	средств- во	причина	цель	способ	время	место

4.6. Особенности вопросов

В вопросах часто сталкиваются противоречия. Необходимость преодолеть противоречие – один из самых сильных двигателей творческой фантазии. При вопросе о чувствах клиент рассказывает о своих фактах, когда речь заходит о фактах, он рассказывает о фактах, событиях о жизни.

Х.Аебли отмечает, что в практической деятельности субъект не может полагаться только на вывод из некоторых посылок, на чём строится теоретическая деятельность, практика всегда предполагает проверку, испытание, а значит – вопрос, обращенный к реальности.

- Вопросы, требующие установления сходства и различия.
- Установление причинно-следственных связей.
- Осуществление выбора, основанного на сравнении и сопоставлении друг с другом различных вариантов.
- Вопросы, в которых предлагается подтвердить собственными примерами изучаемые закономерности.
- Вопросы, ориентирующие на поиск новых способов решения поставленной задачи.
- Вопросы, ориентирующие на исправление ошибок других учащихся или самого педагога.

Чтобы научить человека мыслить, необходимо развить способность правильно ставить, задавать вопросы. Консультирование, по сути, начинается именно тогда, когда начинается внутренняя постановка клиентом вопроса самому себе, с формулирования проблемы в форме задачи, которую нужно решить. Научить мыслить - научить самостоятельно решать задачи, причем задачи жизни. Не давать клиенту готовые ответы, а объяснять, на какие вопросы они даны самим клиентом. Психолог, ориентированный на творческую умственную деятельность клиента, использует приемы постановки вопросов с учётом следующих требований:

4.7. Требования к вопросам

Мыслительная деятельность клиента стимулируется постановкой вопросов. Вопрос психолога должен быть сложным настолько, чтобы вызвать затруднение клиента, и в то же время посильным для самостоятельного нахождения ответа. Своевременная и точная постановка вопроса к тому или иному аспекту ситуации – залог построения адекватной модели происходящих событий и, следовательно, точного контроля ситуации в целом.

Для успешного консультирования психологу необходимо совершенствовать речевую культуру, развивать связную речь. Этому способствует овладение стилистикой и культурой речи. Стилистика делится в соответствии с языковыми уровнями на фонетическую; лексическую; грамматическую (морфологическую, синтаксическую).

Речь консультанта - речь непринужденная, но поскольку человек вынужден при этом мыслить и говорить одновременно, он делает паузы, подыскивая необходимое ему слово. Возникающие при этом паузы довольно часто заполняются какими-либо звуками (э-э, м-м), какими-нибудь безударными словами. Ошибкой является: использование незначимых или малозначимых слов - сигналов неточности выражения, приблизительности. Например: местоимения “там”, “это”, “это самое”, частицы “вот”, “ну”; использование слов-паразитов. Заполнители пауз неизбежны в устной речи, но они не должны быть однообразны. Психолог, ориентированный на творческую умственную деятельность клиента, может иметь в своем профессиональном арсенале приемы постановки вопросов, соответствующие следующим требованиям:

- **Краткость** обеспечивается четкостью и лаконичностью формулировки вопроса. В кратких вопросах по возможности опущены все слова, которые так или иначе могут быть поняты из общего контекста беседы. Такое сокращение вопросов и высказываний приводит к тому, что соотношение времени говорения увеличивается в пользу клиента. Краткие вопросы легче встраиваются в диалог и в итоге начинают восприниматься пришедшим в консультацию как собственная внутренняя речь.

• **Нейтральность.** Вопросы не должны быть давящими и внушающими, т.е. подразумевающими определенный ответ. При постановке вопросов часто выплывают проекции спрашивающего. Не случайно опытные консультанты обходятся без вопросов. Когда консультант чувствует себя слишком ответственным за жизнь клиентов с профессиональной, да и с чисто человеческой точки зрения, эта «ответственность» превращается в самую настоящую безответственность. Поэтому в подобных случаях консультанту следует самому или с помощью своих коллег уточнить истоки своей «благотворительности», потому что его обязанность не жалеть и опекать, а помочь клиенту найти и использовать собственные ресурсы.

• **Конкретность, ясность, логичность.** *Предметная логичность* состоит в соответствии смысловых связей и отношений единиц языка в речи связям и отношениям предметов и явлений в реальной действительности. *Логичность понятийная* - есть отражение структуры логичной мысли и логичного ее развития в связях элементов языка в речи. Доступность понимания вопроса обеспечивается опорой на ранее усвоенную информацию.

• **Выразительность** - это такие особенности ее структуры, которые поддерживают внимание и интерес у слушателя.

• **Правильность и чистота** - это соответствие речи нормам современного литературного языка. В такой речи нет чуждых литературному языку элементов (прежде всего слов и сочетаний) и нет элементов языка, отвергаемых нормами нравственности.

• **Открытость, точность** – это прежде всего строгое соответствие слов обозначаемым предметам (явлениям) действительности.

• **Преимственность, уместность** речи (стилевая, контекстная, ситуативная, личностно- психологическая) - это такой подбор, такая организация средств языка, которые делают речь отвечающей целям и условиям общения.

• **Безоценочность, корректность, непоучаемость**, т.е. вопросы не должны быть поучающими. Когда консультант морализует, он оценивает поведение клиента, его воззрения и дает указания, что клиент обязан делать и какие чувства испытывать. Такая очевидная попытка изменить клиента, заставляя его принять ценности консультанта, вызывает у клиента чувство вины и не имеет ничего

общего с целями психологического консультирования. Заявления типа: «Вы не имеете права ненавидеть свою мать», «Вы не должны так вести себя со своими детьми», «Аборт – это человекоубийство» - могут быть частью системы ценностей некоего человека, однако из уст консультанта они звучат как идеологические лозунги и демонстрируют не попытку понимания, а явное осуждение. Ни в коем случае нельзя превращать вопросы в шутку и отвечать бессвязно или вообще уходить от ответа.

- **Своевременность.** Вопросы должны опираться на информацию, полученную психологом в данном разговоре с клиентом. Не следует вопросом опережать ответ клиента. «Все ли хорошо ладится?».

- **Умеренность.** Вопрос «Почему?» вызывает защитные реакции клиента. «Почему пьете и ссоритесь со своей женой?». «Что Вы мне все вопросы задаете! Вы лучше расскажите, как мне решить мою проблему!». Умеренность в постановке вопросов помогает вести консультативную беседу в рамках этических норм

Кто задает вопросы, тот владеет ситуацией. Иногда инициативу в ведении консультативной беседы психолог передает клиенту, который может задавать самые разные вопросы. Предоставляя информацию, консультант не должен забывать, что клиенты порой спрашивают с целью уклониться от обсуждения своих проблем и исследования самости. В действительности, однако, не трудно отличить вопросы, указывающие на озабоченность клиентов, от стремления манипулировать консультантом с помощью выпрашивания. Информирование в консультировании иногда бывает очень важным. Особенно существенны вопросы, за которыми кроется тревога клиентов о своем будущем, здоровье, например: "Смогу ли я вернуть мужа?", "Наследуется ли агрессивность?". Озабоченность клиентов значима не сама по себе, а в контексте ее возникновения. На такие вопросы следует смотреть серьезно и хорошо обдумывать ответы на них, поскольку за вопросами скрыты личные проблемы клиентов с сопутствующими тревогами и страхами. Желательно проявлять компетентность и избегать упрощений, чтобы не утратить доверия клиентов и не увеличить их тревогу.

Именно доброжелательная атмосфера в ситуации консультирования должна обеспечивать свободу выражения, порождать вопро-

сы и стимулировать консультативное взаимодействие. Необходимо планирование и конструирование консультативных ситуаций посредством умелого использования техники постановки вопросов. Такой творческий подход будет особенно эффективным, плодотворным, когда клиент осознает, что ценится и поддерживается его собственное участие в решении проблемы. Поэтому важным залогом профессионального успеха консультанта служит повышение культуры общения. Умение выслушать другого, сопоставление различных точек зрения позволяет клиенту развивать свою творческую активность в условиях позитивного решения проблемы. Конструктивное столкновение мнений и есть тот оселок, на котором проверяется и оттачивается творческое мышление. В существенной мере этому способствует знание и умение применять и оптимально сочетать в своей консультативной деятельности определенные типы вопросов.

4.8. Типы консультативных вопросов

Разнообразные подходы к классификации вопросов представлены в концепции Н.И. Жинкина, теории речевых актов Джона Остина, классификации Ш. Балли, теории речевых жанров М.М. Бахтина. Принципиально иной подход к анализу феномена вопросительной конструкции с учетом прагматического фактора предлагает современный исследователь Э. Гуди, выстраивающая свою классификацию вопросов. Она вписывает все существующие, на её взгляд, вопросы в систему координат, осями которой являются, с одной стороны, информационность – риторичность, а с другой – уважение и контроль (Goody). На полюсах первой оси располагаются информационные, с одной стороны, и риторические вопросы – с другой, а на полюсах второй – пары: вежливые вопросы и вопросы-просьбы, вопросы на допросе и судебно-ритуальные вопросы. По всему полю данной системы координат располагаются другие разновидности вопросов, как-то: вопросы к божеству, вопросы заинтересованности, приказы в виде просьбы, приказы в виде вопросов, шутливые вопросы-вызовы, вопросы-приветствия,

воспитательно-нормативные вопросы, экзаменационные вопросы, вопросы-загадки.

1. **По содержанию** можно выделить **непроблемные и проблемные вопросы**. От непроблемного вопроса проблемный отличается тем, что первый из них ориентируется на непроблемную ситуацию (Махмутов М.И.). Проблемный вопрос отличается от непроблемного тем, что в прошлом опыте отвечающего нет готовой схемы ответа, решения, для этого у него не хватает знаний. И хотя непроблемный вопрос нередко также требует дополнительного поиска, однако он не представляет собой процесс, содержащий элементы творчества, а следовательно, не развивает творческого мышления. Постановка проблемных вопросов является логическим приемом, которым пользуется психолог, чтобы помочь клиенту найти выход из противоречия между фактическим состоянием мысли (знания) и требованием установить истину. Степень проблемности вопроса – мера разрыва между уровнем знаний, имеющимся у клиента, и тем уровнем, который достигается в результате разрешения данного вопроса.

Проблемный вопрос характеризуется тем, что требует от клиента поиска не готовой информации, дающей прямой ответ на вопрос, а самостоятельной переработки фактов и конструктивной деятельности мышления. Проблемный вопрос требует от клиента не пересказывания известного, а целеустремленной поисковой познавательной деятельности, направленной на понимание неизвестного в проблемной ситуации (неизвестных фактов, явлений, их отношений) и преодоление противоречия между знанием и незнанием.

В содержании проблемного вопроса отражаются объективные противоречия, внутренне присущие реальным фактам и явлениям. Решение проблемного вопроса и должно привести к объяснению объективных противоречий. Процесс объяснения объективного противоречия есть процесс движения человеческой мысли от обнаруженных в проблемной ситуации противоречий к отражению их в мышлении как противоречивых суждений (в форме проблемного вопроса). Эти суждения в итоге решения проблемы объединяются, но не механически, а представляют собой уже единый новый вывод.

Очень важно помочь клиенту ставить проблемные вопросы и стремиться к самостоятельному поиску ответа. Проблемные вопросы и задания оживут и станут проблемными не только для клиента, но и для психолога, только тогда, когда консультант сам будет способен браться за рискованные проблемы и находить смелые решения. Психолог, с напряжением решающий собственные жизненные проблемы, не реализующий и не развивающий себя профессионально, несет заряд хаоса и растерянности, создает психологическую напряженность во взаимоотношениях с клиентами.

2. По *ожидаемой реакции* клиента: **закрытые – открытые**. Консультанту важно различать закрытые и открытые вопросы. Ошибка психолога состоит обычно в слишком узко направленном или полностью закрытом вопросе, что резко тормозит движение мысли клиента. Закрытые вопросы уместны лишь при выяснении конкретного факта или обстоятельства, но они не стимулируют творческую активность.

Открытые вопросы нецелесообразно применять тогда, когда клиент уже ориентируется в рассматриваемой теме, ее особенностях. В открытом вопросе не должно содержаться намек на то, какой ответ ожидает получить психолог. Для поддержания отвечающего важно, чтобы содержание вопросов было связано с содержанием предыдущих ответов. Открытые вопросы – это вопросы, на которые можно дать несколько правильных ответов.

Функции открытых вопросов: 1) побуждают говорящего расширить или сузить свое первоначальное сообщение; 2) позволяют углубить и расширить контекст излагаемого и обсуждаемого материала; 3) углубляют контакт; 4) дают возможность обмениваться взглядами на обсуждаемую проблему; 5) побуждают дополнять и продолжать сказанное; 6) не дают концентрироваться на чувствах; 7) позволяют избегать “допросной формы” обмена вопросами и ответами. Психолог должен идти вслед за клиентом, следовать его логике мышления и осмысления возникшей проблемы.

Закрытые вопросы требуют простых ответов “да” и “нет”. Консультант: “Это все, что ты хотел сказать?”. Закрытые вопросы следует держать в резерве, поскольку они легко могут нарушить ход мыслей отвечающего. Закрытые вопросы переключают фокус общения с говорящего на слушающего, заставляя говорящего подчас

защищаться. Поэтому обычно предпочтительны открытые вопросы. Изменение формулировки вопроса иногда позволяет получить ответ, который в любом другом случае был бы заблокирован эмоциональной реакцией. Например, вместо вопроса “Вы выслушали объяснение жены?” можно употребить следующую формулировку: “Что Вам показалось интересным в объяснении жены?”.

3. По семантическому объему информации: **широкие** (риторические, парадоксальные, тривиальные и безответные) и **узкие** (уточняющие вопросы, детали).

Риторические вопросы, возможно, и активизируют, но не конкретизируют мыслительную деятельность клиента. Например, “Хотите быть похожими на своих родителей?”. В качестве противовеса риторическим вопросам могут быть использованы парадоксальные.

Общепризнанные истины типа: “грубить нехорошо”, “учителя всегда лучше знают, как нужно преподавать предмет” обычно служат надежным прикрытием для истинных чувств и переживаний участников консультативного процесса. Наиболее простой способ “борьбы” с такими высказываниями – поставить их под сомнение, побудить человека задуматься о том, что скрывается для него лично за подобного рода сентенциями. Формулировка *парадоксального* вопроса обычно довольно проста: “А почему бы и нет?”. Многим людям требуется лишь небольшой толчок для того, чтобы начать размышлять на тему, ранее не подвергавшуюся сомнению. В консультативном диалоге парадоксальные вопросы не редкость. Часто в беседе возникает момент, когда (как в приведенном выше примере) у клиента есть очевидный, с его точки зрения, ответ, отнюдь не способствующий переосмыслению или конструктивному решению ситуации. Задача консультанта – поставить этот тупиковый по сути своей ответ под сомнение, задав парадоксальный вопрос. Конечно же, этот вопрос является парадоксальным лишь на первый взгляд, найти ответ на него нетрудно, достаточно начать сомневаться в том, что с позиции обыденного здравого смысла кажется очевидным.

Задавая *тривиальный* вопрос “А можно подумать иначе?” психолог может вызывать внутренний спор, дискуссию с самим собой. *Безответный* вопрос очень помогает в процессе активизации мышления клиента, поскольку сразу найти ответ не такой вопрос

очень трудно. Клиенту приходится вновь и вновь возвращаться мыслями к нерешенной проблеме. Поставленный в такой форме вопрос не имеет ответа. “Ценность определяет выбор поступка личности, но что определяет выбор ценности?”. Анализ влияния ценности на жизнь личности оставляет и этот вопрос без ответа.

Использование подобных вопросов позволяет постепенно углублять ответ клиента, переводить его от более поверхностных переживаний и представлений к более глубоким и прочным решениям. Уточняя и переформулируя, психолог ни в коем случае не должен выходить за пределы очевидного для клиента, каждый шаг должен логично следовать из предыдущего.

Особую ценность в консультировании имеют узкие, уточняющие вопросы, поскольку нередко клиент является жертвой своих неверных представлений:

Клиент: «Я знаю, что жена зависит от меня».

Психолог: «Откуда Вы знаете, что жена зависит от Вас?».

Клиент: «Я знаю, что жена несчастлива со мной».

Психолог: «Откуда Вы знаете, что жена несчастлива с Вами?».

Широкими по семантическому критерию являются и вопросы, которые встают перед консультантом. Такие вопросы усугубляются отсутствием определенных ответов («Что я скажу клиенту?», «Как следует разговаривать с клиентом?» и т.д.).

4. *По временному критерию* вопросы могут быть ориентированы на **прошлое, настоящее, будущее**. По частоте задаваемых вопросов определенного типа можно выяснить ориентацию психолога: психоаналитическую – главный вопрос “почему?”, гештальт-терапевтическую – “как, что?”, экзистенциальную – “зачем?”, “в чем смысл?”. *Экзистенциальные вопросы:* «Кто я?», «Зачем я здесь?», «Что я хочу?».

5. *По ожидаемому эффекту* вопросы могут быть **патогенными** или **саногенными**.

Патогенные вопросы имеют негативные последствия. Пример, “Смирнов, как ты мог такое сказать? Не ожидала я от тебя такого!” (А Смирнов и сам не ожидал такого от себя). “Ты еще не кончил?” (подразумевается, что психолог думал, будто клиент закончил говорить).

Саногенные вопросы характеризуются поиском конструктивного, поиском того, на что можно опереться. Пример саногенного вопроса: «В чем, как Вы думаете, Ваша точка зрения совпадает с точкой зрения жены?». Если вопрос «Почему меня обидели?» является патогенным, то вопрос «Почему я обиделся?» служит толчком к принятию на себя ответственности за собственные эмоции: «Это мои чувства, я их породил, а значит, именно мне придется с ними поработать». Такого рода понимание позволяет более правильно осмыслить обиду, «обезвредить ее разрушительный яд», занять авторскую позицию в жизни.

6. По направленности вопросы разделяют на следующие виды: **прямые, косвенные и проективные**.

Прямые вопросы непосредственно касаются обсуждаемой темы, проблемы. («Ты общительный?»). На прямые вопросы нужно отвечать либо «ДА», либо «НЕТ». Существует множество разновидностей прямых вопросов:

- вопросы о свойстве - о принадлежности признака предмету («Требовательный ли твой отец?»);
- вопросы об общности принадлежности данного признака – вопросы о том, всему ли классу или типу предметов принадлежит данный признак («Все родители требовательны?»);
- вопросы об отношениях: находятся ли предметы, люди в некотором отношении: «Твои родители требовательнее других родителей?».

Косвенные вопросы часто снижают опасность внушения, например, «Любишь ли ты бывать в компании?» По положительному или отрицательному ответу подростка можно в определенной мере судить о его общительности.

Косвенные вопросы:

- вопросы, относящие к отдельному объекту (предмету), обладающему некоторым признаком: «Чем характеризуется требовательность родителей?»;
- вопросы, относящие к отдельному свойству (признаку) предмета: «Чьи родители твоих друзей более требовательны?»;
- вопросы о том, каково отношение между предметами: «Кто из твоих родителей более требовательный, отец или мать?»;

• вопросы о том, каковы предметы, находящиеся в отношении между собой: “Чей отец твоих друзей требовательнее твоего отца?”.

Так называемые проективные вопросы предполагают неосознанное отождествление человека с группой или каким-либо другим лицом, “проекция” переживаний, например, “подростки любят общаться?”, в некоторых случаях клиент незаметно присоединяет комментарий о себе – его можно стимулировать также добавочным вопросом, например: “Ну, а как ты?”.

У старшеклассников значительный риск представляют главным образом внушающие вопросы, которые уже в своей формулировке подсказывают ответ (“А ты любишь психологию?”). Этот риск снижается, если использовать косвенные или проективные вопросы, либо задать вопрос общего характера: “А что ты мне расскажешь о психологии?”.

7. По *частоте* различают **часто задаваемые** (простодушный) и **редко задаваемые** вопросы, в том числе и так называемый “последний вопрос”.

Последний вопрос ориентирован на то, чтобы по возможности не дать завершиться состоянию внутреннего диалога, а перевести его в диалог внешний, придать ему развернутую форму, чтобы, размышляя над данным вопросом, клиент получил пищу и энергию для обсуждения с самим собой поднятых проблем. С этой целью содержание общения с клиентом должно быть направлено в область “последних вопросов”. “Последний вопрос” по Ф.М. Достоевскому – это область таких вечных проблем, как место человека в мире, его судьба, смысл существования, служение делу, отношение к близким. Такой вопрос адресуется к “потенциальному Я” человека.

Простодушный вопрос выглядит на первый взгляд наивным. Л.Н. Толстой в своих стариковских дневниковых записях спрашивает самого себя: “Когда я думаю об этом и другом человеке и даже о том, который живет где-то в Японии, то я удивляюсь: зачем нас так много? Затем я начинаю понимать, что все едины. Общим у нас является жизнь. Именно она связывает нас всех воедино”.

8. По критерию **открытости-закрытости каналов общения** можно выделить **честные** (актуализаторские) и **провокационные** (манипуляторские) вопросы.

Провокационный вопрос – косвенный (indirect) речевой акт, в котором за буквальным содержанием скрывается иерархия смыслов с целью продемонстрировать определенное психологическое состояние и каузировать у собеседника психическую активность особого рода – вызвать в нём (спровоцировать) аналогичное внутреннее состояние.

9. По **дидактическому** критерию можно отметить постановку **основных, дополнительных и наводящих** вопросов. Вопросы должны быть достаточно ёмкими для целостного восприятия. Слишком большое дробление темы на вопросы разрушает её логическую целостность, а слишком крупные вопросы становятся недоступными для обсуждения обучаемыми. Психолог может использовать вспомогательные, наводящие вопросы, позволяющие продолжить обсуждение изучаемой проблемы.

10. По **обратимости** можно выделить **прямые** (Какие качества характерны для холерика?) и **обратные** (Для какого типа темперамента характерны неуравновешенность, импульсивность, активность?) вопросы.

11. По степени **приемлемости** вопросы могут быть неприемлемые («Почему Ваш муж бьет Вас?») и приемлемые («Что побуждает мужа вести себя агрессивно?»).

12. По **степени понимания проблемы** вопросы могут быть **уточняющими** и **углубляющими**.

Примеры 1. Уточнение: «А как Вы ощущаете свою растерянность?». 2. *Переформулирование* сказанного: «Вы чувствуете себя растерянной, т.е. у Вас возникло чувство, что Вы не понимаете происходящего?». 3. *Реплики*, углубляющие высказываемые клиентом чувства: «Вы потеряли ощущение, что Вы кому-то нужны, что кто-то действительно заинтересован в Вашем присутствии?». 4. Вопросы, углубляющие высказанные клиентом чувства. Клиент: «Мне больно». Психолог: «Где именно?».

13. Кречмер подчеркивал **влияние формулировки** вопроса на характер ответа. 1. **Вопрос, лишенный внушающего подтекста**: «Пожалуйста, расскажите, что Вас сюда привело?». 2. **Вопрос с**

альтернативной постановкой: «Испытываете ли Вы какие-нибудь боли или нет?». 3. **Вопрос с пассивным внушением:** «Испытываете ли Вы боли?». 4. **Вопрос с активным внушением:** «Не правда ли, Вы испытываете боли?».

Таким образом, важно структурировать свои ситуации консультирования так, чтобы клиент давал ответы посредством размышления (вопросы высшего порядка: детализация, сравнение, определение, вывод). Важную роль играет гибкое варьирование меры сложности задаваемых вопросов в соответствии с поставленными целями и временем, когда они задаются. Чем выше творческий уровень личностного творческого развития консультанта, тем эффективнее он организует консультативный процесс, смелее использует нетрадиционные техники постановки вопросов, в большей степени демонстрирует готовность к переменам, к отказу от стереотипов в профессиональной деятельности. А самое главное - такой психолог является образцом, "результатистом", т.е. специалистом, который не только знает, но и сам умеет применять на практике то, чему обучает клиента.

В столкновении с уникальной ценностной позицией, которую занимает психолог по отношению к личностной проблематике клиента, для последнего и происходит познание (и ограниченности) видения собственного "Я", понимания перспективных направлений его развития. Подобное изменение самосознания консультируемого, к которому в принципе всегда стремится психолог, частично обеспечивается усвоением нового, коррективного по самой природе своей. Этому способствует накопление опыта, в том числе и эмоционального, пережитого в диалогическом общении с психологом, нового для клиента типа отношений (доверительных, принимающих, уважительных, эмпатических).

4.9. Конкретизация вопроса

Вопросы имеют категориальную форму. Если брать диалектические категории, то можно отметить следующие характеристики вопроса, без которых невозможна конкретизация проблемы (см. схему 2.):



Схема 2. Конкретные характеристики вопроса

Принадлежит ли предмету определенное качество (сегодня на химии будет контрольная или нет?) – вопросы принадлежности.

О причинах явлений и процессов (почему нужно мотивировать поставленную отметку?) – вопросы причинности.

О существовании (есть ли “средний клиент”?) – вопросы существования.

Какими качествами вещь обладает (что такое дифференцированный зачет?) – вопросы обладания качествами (содержания).

С логической точки зрения проблема может рассматриваться как сложный вопрос. Такой вопрос может быть представлен как система взаимосвязанных вопросов. Преподавателю целесообразно использовать простые вопросы, поскольку они легче понимаются учащимися. Доступность вопроса неразрывно связана с конкретизацией следующих особенностей проблемы:

1. **Необходимости:** необходима ли вообще такая форма постановки проблемы.

2. **Достаточности:** достаточна ли формулировка для ответа на поставленный вопрос. Достаточно ли мы имеем условий для нахождения неизвестного? Может быть, имеющихся условий слишком мало, а может быть, много?

3. **Возможности:** возможна ли, правомерна ли, логически грамотна ли именно такая форма вопроса. Возможно ли удовлетворить условию?

4. **Единственности:** является ли решение единственным? Задавая эти вопросы, не надейтесь получить ответ на них сразу. Вам нужен только предварительный ответ, своего рода догадка или предположение.

Таким образом, вопрос - форма мышления, в которой выражается требование информации об объекте при условиях его существования, выраженных в предпосылках вопроса. Предпосылки вопроса - высказывания, явно или неявно содержащиеся в вопросе и дающие информацию об объекте, о котором в вопросе затребует дополнительная информация. Истинный ответ на вопрос - это истинное утверждение (высказывание), которое дает информацию, затребованную вопросом. Игнорирование отмеченных выше психологических характеристик вопроса может привести к разнообразным затруднениям в педагогической деятельности.

4.10. Технические рекомендации

1. Чтобы быть интересным, надо быть заинтересованным. Задавайте вопросы, на которые другому человеку приятно будет отвечать. Поощряйте его к тому, чтобы он рассказывал о себе и о своих достижениях.

2. Задавание большого количества вопросов с самого начала консультирования.

Тут клиент перестает понимать, что от него хотят, и не говорит по собственной инициативе, тогда консультант вынужден продолжать спрашивать.

Если опрос превратился в основную технику консультирования, то и консультирование превратится в допрос. В таком случае клиент покинет кабинет консультанта с чувством, что был не столько понят и призван к эмоциональному участию, сколько допрошен.

Чересчур большая склонность расспрашивать создает много проблем:

- Превращает беседу в обмен вопросами – ответами, клиент начинает ждать, что консультант спросит еще что-нибудь;
- Заставляет консультанта принять на себя всю ответственность за ход консультирования и тематику обсуждаемых проблем;
- Переводит беседу от эмоционально окрашенных тем к обсуждению фактологии жизни;
- Делает беседу неподвижной.

По этим причинам в начале беседы следует избегать конкретности, но актуальные вопросы следует держать в голове. Может случиться, что клиент сам в ходе беседы ответит на большинство их них. Позже можно задать недостающие вопросы.

Контроль консультативных знаний и умений

Проблемные вопросы

1. В чем различия между саногенными и патогенными вопросами?

Первые – позитивные, конструктивные вопросы, а вторые – связаны с разрушением контакта с клиентом.

2. Какие вопросы можно задать клиенту, если клиент говорит: «Я не могу этого сделать. Я не должен так поступить».

3. Проанализируйте, какие ошибки допускает консультант, задавая следующие вопросы:

А) Почему вы все время критикуете своего сына?

ОТВЕТ: психолог распространяет отдельно взятый случай критики на всю ситуацию и жизнь в целом. Что значит «все время»: каждый день, каждый час? Необходимо брать для анализа и рассмотрения отдельный, конкретный случай критики, а не пытаться разрешить проблему «в общем».

Б) Можете не спешить, я не успеваю записывать?

ОТВЕТ: во время консультации должны постоянно поддерживаться обратная связь, активное слушание. При этом записывать что-либо вообще не следует: это может смутить клиента, он станет менее откровенным и т.д. А подобное высказывание может сбить клиента с мысли, в результате чего он просто замолчит.

В) Почему вы сейчас замолчали?

ОТВЕТ: во время пауз в рассказе клиента консультанту не следует пытаться разговорить его во что бы то ни стало, т.к., возможно, во время этого молчание происходит напряженная внутренняя работа у клиента; такой вопрос может, во-первых, нарушить этот

важнейший внутренний процесс, а во-вторых, им можно поставить клиента в неловкое положение: возможно, ему совсем не хочется высказывать вслух причины своего молчания, а возможно, он и сам их не осознает.

4. Проанализируйте, какие ошибки в интервью допускает психолог, задавая следующие вопросы:

1. Как к вам относится ваш муж?
2. Почему вы сейчас замолчали?
3. Вы не хотели бы сказать это своей маме?
4. Почему вы все время критикуете сына?
5. Вы ничего хорошего не скажете о себе?
6. Кто вам это сказал?

Тест № 4

1. В каком типе вопросов происходит вынесение своих эмоций вовне?

- а) прямых
- б) косвенных
- в) проективных +

2. Кому должен принадлежать первый вопрос при консультировании?

- а) клиенту
- б) консультанту +

3. Вопросы психолога должны быть:

- а) эмоциональными
- б) внушающими
- в) нейтральными +
- г) интересными
- д) безоценочными +
- е) поучающими

4. Задавая клиенту конкретный вопрос, чтобы рассеять свои сомнения, психолог реализует умение ...

- а) уточнять
- б) определять
- в) проверять +
- г) успокаивать

5. Если после представления себя консультанту клиент молчит (растерялся, смутился), какой вопрос может помочь клиенту?

- а) Что Вы хотите скорректировать?
- б) У Вас психологическая проблема?
- в) Слушаю Вас? Что привело Вас ко мне? +
- г) Что Вас беспокоит? Что с Вами произошло?

6. Вопросы, снижающие опасность внушения, называются ...

- а) прямые
- б) косвенные +
- в) проективные
- г) проблемные

7. К какому типу вопросов относится следующий вопрос: «А как Вы ощущаете свою неуверенность?»

- а) риторический
- б) парадоксальный
- в) патогенный
- г) проективный
- д) уточняющий +

8. Какой тип вопросов предполагает неосознанное отождествление человека с группой или каким-то другим лицом?

- а) закрытые
- б) саногенные
- в) широкие
- г) косвенные

д) проективные +

9. К какому типу вопросов относится следующий вопрос: «Вы еще не закончили?»

- а) риторический
- б) парадоксальный
- в) патогенный +
- г) проективный

10. Если консультант хочет получить как можно больше сведений о клиенте, поговорить с ним о его чувствах, то какие ему лучше использовать для этого вопросы?

- а) открытые +
- б) закрытые
- в) проблемные
- г) риторические

Литература

1. Берков В.Ф. Логическая сущность вопросов: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. Минск, 1968. 21 с.
2. Жинкин Н.И. Вопрос и вопросительное предложение // Вопросы языкознания. 1955. № 3. С. 22-34.
3. Ильенков Э. Школа должна учить мыслить // Наука и жизнь. 1984. № 8. С. 14 - 20.
4. Кашапов М.М. Технологии обучения: вопрос как форма мыслительной деятельности обучаемых // Европейские ценности образования и концепция построения гражданского общества в России. Ярославль, 2001. С. 121-137.
5. Кашапов М.М. Вопрос как форма-средство управления мыслительной деятельностью студентов // Ярославский психологический вестник. Выпуск 4. М.-Ярославль, Изд-во «Российское психологическое общество», 2001. С. 23-32.
6. Кондаков Н.И. Логический словарь. М: Наука, 1971.
7. Лузгин И.М. Логика следствия. М., 1976.
8. Розенталь Д.Э., Теленкова М.А. Словарь-справочник лингвистических терминов. М., 1976. 543 с.
9. Шевырёв А.В. Технология творческого решения проблем (эвристический подход) или книга для тех, кто хочет думать своей головой. Книга первая. - Мышление и проблема. Психология творчества. Белгород: Крестьянское дело, 1995. 210 с.
10. Шумакова Н.Б. Роль вопроса в структуре мышления // Вопросы психологии, 1984. № 1. С. 91 – 95.

ГЛАВА V. Техники психологического консультирования

5.1. Когда опасно применение консультативных техник?

С позиции понимания консультирования как развития личности особую важность приобретают вопросы технологии психологического консультирования, его стратегии и тактики, логики и техники. Владение технологией позволяет психологу формировать в ее рамках индивидуальные методики консультирования. Личность консультируется целостно, а не по изолированным качествам. Частная проблема рассматривается в свете жизнедеятельности личности, через призму привычных, устойчивых жизненных ситуаций, в которых полнее раскрываются особенности ее взаимодействия с окружающими людьми. Поэтому консультанту приходится иметь в виду систему консультативного процесса, весь арсенал возможных путей, методов, средств психологического воздействия. Как точно замечают Р. Шерман и Н. Фредман, “каждую конкретную технику одновременно можно рассматривать и как психодиагностический тест” (цит. по Г. Навайтис).

Необходимость осознания психологом процедуры построения своих идеальных объектов фиксируется современными условиями существования научного знания, которое стремится к определению оснований для обоснования идеального объекта. Определение обоснования как данности становится специальной задачей, одной из важнейших интеллектуальных задач консультирования. Эта задача решается в условиях, когда существуют обстоятельства развития современного психологического знания: девальвация ценности научного знания в общественном сознании; преобладание манипу-

лятивного подхода к человеку во многих сферах общественной жизни.

Теория как целостный, идеальный объект является основанием для практической деятельности психолога. Она задает организующие принципы для консультирования, как и для любого другого вида психологической помощи. Можно при этом использовать принцип «эkleктичности», поскольку теория не всегда целостна. Она может состоять из частей, собранных из разных теорий. Методологическая и теоретическая подготовленность психолога, ориентированность в основных подходах определяет понимание им целей, средств консультирования, выбор методов работы.

Таким образом, теория есть та данность, которая как обоснование опосредует все воздействия на другого человека с целью проявления в них качеств его психической реальности. Эта данность теории обязательно рефлексивируется психологом как основание для организации своего воздействия на другого человека. Она определяет методы сбора информации в ситуации психологического консультирования, методы воздействия на клиента, конкретные техники и приемы работы. Таким образом, становится очевидным, что без знания психологической теории применение консультативных техник опасно для клиента.

5.2. Базовые навыки консультанта

Работа в русле той или иной консультативной теории требует от психолога интеллектуальной дисциплины, виртуозного владения техниками, что достигается путем длительного систематического обучения. Одним из результатов такого обучения является формирование следующих базовых навыков консультанта, с помощью которых оказывается психологическая помощь клиенту:

- **безоценочно принимать;**
- **слушать** (дать человеку высказаться, активно и рефлексивно слушать клиента, обеспечивать партнерское общение, слушать без проекций);
- **уточнять** (убедиться, что понимаете, о чем вам говорят);

- **спрашивать** (конструирование вопросов: задавать четкие, конкретные вопросы);
- **суммировать** (сводить все нити воедино, чтобы увидеть картину в целом, выделять главное);
- **проверять** (задавать конкретный вопрос, чтобы рассеять сомнение);
- **определять** (постараться определить проблему и дать ей название);
- **разбирать варианты** (оценить различные способы решения проблемы);
- **рекомендовать** (подойти к заключению и создать такие условия для клиента, чтобы он был в состоянии самостоятельно выбирать наилучший способ действия);
- **предписывать** (сказать другому, что он должен делать, на понятном ему языке, таким образом включается механизм самодетерминации).

5.3. Показатели сформированности профессиональных навыков консультанта

Одним из показателей сформированности указанных профессиональных навыков консультанта является его творческое отношение к ошибкам. Общеизвестно, что издержки – это результат ошибочных действий. А действия консультанта – это приемы психологического воздействия. Следовательно, избежать ошибок в своей деятельности психолог сможет лишь при правильном подборе и своевременном использовании адекватных приемов воздействия на клиента.

Психологические методы позволяют развить способность более реалистически оценивать проблемные ситуации, строить и перестраивать самооценку, выбирать возможную стратегию преодоления стрессовой ситуации (при помощи воображаемых или искусственных приемов) и изменять установки предпочтения. Следует помнить, что некоторые из этих приемов для какой-то проблемной ситуации могут быть просто вредными.

Поскольку возникновение стресса связано с тем, что человек осознает наличие дисбаланса между предъявляемыми к нему требованиями и его способностью выполнить эти требования, то изменение механизма его восприятия является чрезмерно мощным средством для управления стрессом. Можно изменить восприятие личностью каждого из трех аспектов когнитивной оценки – предъявляемого требования, способности его выполнить и оценки необходимости, важности с ним справиться. Формирование конструктивного восприятия психотравмирующей ситуации можно достигнуть с помощью определенных техник психологического консультирования.

Для некоторых людей процесс развития и изменения самосознания сопряжен с большими трудностями. В этом случае процесс психологического консультирования должен быть в меньшей мере связан с жесткой технологией, а в большей мере превращен из профессионального ремесла в искусство общения с более широкими возможностями для творчества клиента. Страдание пациента способствует преодолению его проблем. Отсюда следует, что консультанту не стоит злоупотреблять тактикой утешения, успокаивая клиента. Его беспокойство – лучший друг консультанта (Р. Мэй, 1994, с.38).

Какие-то качества личности поддаются психологическому воздействию и в 60 лет, а какие-то не поддаются коррекции и в раннем детстве. Например, эмоциональная тупость трудно корригируется в течение всей жизни. Столкновение наиболее значимых для личности отношений, сформировавшихся в индивидуальном опыте общения, приводит к невротическому конфликту. Понятие "психологическое отношение" ввел В.Н. Мясищев и определил его как целостную систему индивидуальных, избирательных, сознательных связей личности с различными сторонами объективной действительности, как систему, которая складывается в ходе истории развития человека, выражает его личный опыт, определяет действия и переживания. К основным компонентам отношения между психологом и клиентом можно отнести понимание, доброжелательность, естественность, участливость. Одним из основных компонентов является открытость. Если психолог работает с клиентом и знает способ решения его проблемы, тогда лучше отказаться от консуль-

тирования. Основным же инструментом, стимулирующим совершенствование личности клиента, является личность консультанта. Психолог помогает клиенту своей личностью.

5.4. Консультативные приемы

ABCDE: А – активирующее событие; В – мнение клиента об этом событии; С – эмоциональные или поведенческие последствия; D – реакция на события в результате мыслительной переработки; Е – завершающие ценностные умозаключения.

Агрессия – преувеличение телесного состояния или ситуации клиента.

Активное слушание

Функции. Активное слушание применяется тогда, когда имеет место многозначность слов («Что Вы имели в виду?»); закодированность высказываний клиента; активное слушание удовлетворяет желание клиента быть услышанным. Иначе – «глухие уши»; возникает трудность открытого самовыражения (клиент начинает издавать звуки и не сразу раскрывается в общении с психологом); психолог делит с клиентом ответственность за общение. Ответственность предполагает активность.

Виды рефлексивных ответов: 1. Выяснение. Обращение к говорящему за уточнениями: «В этом ли состоит проблема? Как Вы ее понимаете? Что Вы конкретно имеете в виду?». 2. Перефразирование в отношении главных моментов в сообщении клиента. 3. Отражение чувств. Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют. 4. Резюмирование.

Слушание – это активный процесс в том смысле, что он требует определенных навыков, которым можно научиться. Некоторые приемы очевидны, например, использование визуального контакта и определенных жестов. Другие – менее очевидны и связаны с нашим отношением к собеседнику: пониманием, одобрением, эмпатией по отношению к говорящему. Когда мы говорим: «Я весь внимание», то бессознательно принимаем соответствующую позу: поворачиваемся лицом к говорящему, устанавливаем визуальный контакт и т.д. Такое «слушание всем телом» выражает не только

готовность слушать, но и помогает процессу слушания и восприятия. Этим можно пользоваться сознательно. Устойчивый визуальный контакт вдохновляет собеседника продолжать речь и помогает слушать. Здесь ни в коем случае нельзя переусердствовать: пристальный взгляд может поставить говорящего в неловкое положение. Идеальным вариантом считается кратковременный визуальный контакт, затем глаза мгновенно отводятся в сторону, затем контакт восстанавливается и так продолжается в течение всего разговора. Немаловажную роль для установления контакта и общения играет положительный язык поз и жестов. Когда собеседник одобрительно смотрит на Вас и немного наклонился вперед, то это говорит о том, что он готов к контакту.

Акцентирование противоречий в рассказе клиента - переструктурирование окружающей его реальности при помощи комментариев типа: "В начале нашей беседы Вы жаловались на то, что муж часто конфликтует с Вами, но Вы только что рассказали о нескольких ситуациях, в которых Вы сами выступали инициатором конфликтов, а муж не только не пытался обвинить Вас в чем-то, а, наоборот, искал пути примирения. Что Вы по этому поводу думаете?"

Ассоциирования-диссоциирования. В процессе общения психолога с клиентом есть три позиции: 1 – это мои интересы (мне нужны деньги); 2 – ассоциирование, на ситуацию психолог смотрит глазами клиента (но приходят тяжелые клиенты, например, с акцентуациями); 3 – *диссоциирование* – взгляд как бы со стороны.

Нет положительных или отрицательных позиций. Все зависит от контакта. Важно увидеть позиции клиента, что с ним происходит – ассоциирование или диссоциирование. А теперь проанализируем ситуацию. Клиент говорит: «Я сейчас ситуацию проживаю со стороны, а теперь – изнутри». Консультант внимательно наблюдает. А затем клиент вспоминает и спрашивает у консультанта: «А в каком состоянии Я сейчас был?». Обсуждение: в диссоциировании глаза – вверх, дыхание – спокойное, менее сжатые губы, реже мигание, а в ассоциировании – вниз, дыхание – глубокое, тонус мышц более напряжен, чаще мигание. Когда психолог использует техники, важно знать, в каком состоянии – ассоциирования или диссоциирования – находится клиент. Плохие ситуации лучше пережи-

вать снаружи, а хорошие – изнутри. Суть психотерапии – вернуть человеку ресурс, если он его ищет. Например, профилактика зависти: *диссоциирование* – «Какая она красивая!», *ассоциирование* – «Какой у нее тяжелый характер!».

Беседа – подлинная жизнь личности доступна только диалогическому проникновению в нее, которому она сама ответно и свободно раскрывает себя (М.М. Бхтин). При этом отношения личности приобретают особую устойчивость и выраженность в консультативной практике.

Беседа специалиста-психолога при консультировании является одним из основных средств психологической помощи человеку в разрешении тех или иных сложных жизненных ситуаций. Эффективность беседы как средства в арсенале методов психологического воздействия во многом определяется умением организовать ее так, чтобы беседа приобрела диагностические, профилактические и консультативные свойства. Для этого построение беседы должно следовать определенной стратегии - созданию благоприятного психологического климата между партнерами в беседе, установки на взаимопонимание и сотрудничество партнеров, на совместный анализ и поиск вариантов решения проблемы. Для достижения перечисленных условий должны быть использованы эффективные приемы ведения беседы и исключены типичные ошибки, в том числе должна быть преодолена эгоцентрическая позиция психолога-консультанта, при которой психолог может навязывать свою точку зрения клиенту.

Выталкивание. Человек приходит с проблемной ситуацией. Он ничего не слышит и не видит. Консультант переставляет (на 2-3 шага) клиента и говорит, что он сам на себя смотрит со стороны. Инструкция: «Что ты думаешь об этой ситуации». Клиент: «Думаю, что глупо поступил». Консультант: «Интересно, как со стороны смотрятся люди, которые постоянно думают о своих проблемах». Двойное отражение очень эффективно действует на человека. Важно самому находиться в конгруэнтном состоянии.

Дебрифинг - групповое обсуждение, дискуссия о происшедшем между участниками вскоре после стрессовой ситуации. Это вмешательство во время кризиса. Часто используется в супервизорской практике, где цель – это помощь супервизируемому пере-

жить нарциссическую уязвимость, восстановить контроль над своим настроением.

Демонстрационная консультация. Например, клиент заявляет проблему, связанную с трудностями выступления перед аудиторией. Важно докопаться до истоков страха, это достигается в ходе группового обсуждения. Далее клиент идет по кругу. Он начинает говорить, а каждый участник группового занятия должен его подбадривать. В результате клиент избавляется от страха.

Записи во время сеанса. Письменная фиксация жалоб, ключевых слов и основных тем клиента, то есть короткие заметки, могут быть весьма полезны, и многие успешно используют их в своей работе, при этом оставаясь вовлечённым в контакт. Однако это удаётся далеко не всем. Тщательная же запись, которая, безусловно могла бы быть очень полезна для последующей рефлексии над материалом, вряд ли способствуют установлению контакта с клиентом. Вряд ли возникнет доверие к консультанту, который больше внимания уделяет своей тетради, чем клиенту. Поэтому следует делать либо короткие заметки, либо вовсе отказаться от ведения записи, по крайней мере в течение первой встречи. Если появляется что-то очень важное, что психологу ни в коем случае не хотелось бы забыть, то он может прервать клиента и сказать: *“Вы не будете возражать, если я запишу эти детали? Они важны и я не хотел бы упустить их.”* После их записи следует отложить тетрадь с ручкой и невербально продемонстрировать свою готовность возобновить контакт.

Интерпретация.

Практически все откладывает отпечаток на "образ личности". Нет ничего бессмысленного и случайного даже в малейшем движении человека. Личность постоянно выражает себя словами, тоном голоса, жестами, позой, и от компетентности консультанта зависит, сможет ли он "прочитать" сложные психологические письма. Каждый клиент – это не открытая книга, а неизвестная страна, где все ново и вначале трудно поддается пониманию. Ориентироваться в этой неизведанной стране консультанту помогает техника интерпретации – пожалуй, самая сложная методика консультирования.

В консультировании очень важно выявить большее, нежели содержится в поверхностном повествовании клиента. Внешнее со-

держание, конечно, тоже значимо, однако существеннее раскрытие латентного содержания, скрытого за словами клиента. Для этого используется интерпретация повествования. Интерпретационные утверждения консультанта придают определенный смысл ожиданиям, чувствам, поведению клиента, потому что помогают установить причинные связи между поведением и переживаниями. Содержание рассказа и переживаний клиента трансформируется в контексте разъяснительной системы, используемой консультантом. Такое преобразование помогает клиенту увидеть себя и свои жизненные трудности в новой перспективе и новым способом. Правильное понимание происходящего лежит в основе адекватного поведения. Хорошо известна максима Сократа – "знание есть действие".

Техника интерпретации в большой мере зависит от теоретической позиции консультанта. В ориентированной на клиента терапии уклоняются от прямых интерпретаций, не желая снимать с клиента ответственность за процесс консультирования. Совершенно противоположного взгляда на интерпретацию придерживаются представители психоаналитического направления. В целом интерпретация в той или иной форме дает клиенту возможность по-иному увидеть и понять свое собственное поведение и поведение окружающих.

Консультант: Значит, вы хотите, чтобы ваша свекровь вас больше любила и ценила, но в ответ на ее замечания и предложения обычно молчите. Разве это лучший способ добиться ее любви?

Клиентка: Но не могу же я унижаться перед ней, выпрашивать ее хорошее отношение!

Консультант: То есть вы боитесь унижить себя перед свекровью, оказаться в более низкой, то есть зависимой и слабой позиции по отношению к ней. Ваше молчание во взаимоотношениях со свекровью – это выражение борьбы и конкуренции с ней, попытка не унижаться, а так или иначе возвышаться над ней.

Вторая реплика консультанта в этом отрывке диалога является интерпретацией, в соответствии с которой стремление к любви приобретает черты стремления к власти. Консультант акцентирует слово "унижаться" и связывает проявления поведения клиентки – молчание и ее страх унижения, стремление любыми средствами из-

бежать его. Главными признаками интерпретации, как можно увидеть из приведенного примера, являются: 1) иной взгляд на поведение человека, опирающийся на ранее скрытые или малоосознаваемые для него эмоции и стремления и 2) связывание, благодаря интерпретации, различных проявлений поведения и переживаний. Именно поэтому об интерпретации говорят, что она "высвечивает мир" по-новому, изменяет представление человека о себе и его положение в межличностных отношениях.

Интерпретация – сложная техника. Для того чтобы использовать ее правильно, следует учитывать ряд дополнительных моментов: 1) готовность клиента к принятию интерпретации, предлагаемой консультантом; 2) адекватность данного момента беседы для формулирования интерпретации. Остановимся на этих моментах несколько подробнее.

Правила интерпретации: 1. Нельзя директивную интерпретацию применять в период повышения напряженности клиента. 2. Нельзя проводить интерпретацию на начальных стадиях консультации. 3. Интерпретация применяется тогда, когда отношения уже установлены и имеют соответствующую интенсивность. 4. Интерпретация используется тогда, когда клиент общается спонтанно и открыто.

Для того чтобы интерпретация была принята, она должна соответствовать следующим *условиям*:

1. Она должна быть в определенном смысле очевидной для клиента, то есть непосредственно вытекать из того, что подробно обсуждалось за время беседы. Предлагаемая интерпретация строится консультантом на основании собственных гипотез и информации, подтверждающей или опровергающей их. Все то, что говорит консультант клиенту, в определенном смысле является подготовкой к принятию интерпретации. Так, в приводимом выше отрывке диалога можно отчетливо проследить постепенное углубление понимания причин поведения клиентки, а затем, после появления идеи борьбы за собственное достоинство, появляется интерпретация, связывающая все сказанное до этого и высвечивающая содержание беседы в новом свете. Из этого следует, что психолог должен строить разговор с клиентом таким образом, чтобы определенная логика происходящего была очевидной. Не случайно наиболее

удачным вариантом развития консультативного диалога считается ситуация, когда интерпретация, как некоторый вывод из беседы, формулируется самим обратившимся за помощью человеком. Консультанту остается только уточнить и одобрить ее.

2. Время интерпретации не должно быть случайным.

2.1. Если она будет дана слишком рано, то, скорее всего, окажется отвергнутой или не понятой клиентом. Преждевременная интерпретация может послужить основанием для сопротивления клиента, актуализации механизмов, направленных на то, чтобы не допустить изменений в жизни человека, сохранить его конфликты и проблемы. Консультант в связи с этим может оказаться в ситуации, когда клиент избегает или отвергает любые попытки заговорить о чем-то, что может привести к более глубокому пониманию причин возникновения проблем. Выразаться это может в более пристрастном отношении к словам психолога, в желании настоять на своем, в подозрениях в предвзятости и т.д. Впрочем, слишком ранняя интерпретация действительно является для клиента основанием думать, что консультант не понимает и не чувствует его.

2.2. Запоздавая интерпретация опасна тем, что, когда консультант слишком долго ждет подходящего момента, чрезмерно старательно разбирается в событиях и фактах, клиенту становится скучно говорить на одну и ту же тему, возникает ощущение "занудности", обыденности происходящего. В этом случае не возникает ощущение инсайта, проникновения, необходимое для того, чтобы интерпретация была лучше воспринята, казалась более точной и важной.

2.3. Несвоевременной интерпретация может быть и в том случае, когда клиент не следит за тем, что говорит психолог, погружен в свои мысли или охвачен сильными чувствами и воспоминаниями. Своевременно данная интерпретация вытекает из предшествующей фразы клиента, то есть непосредственно связана с тем, что происходит в процессе консультирования "здесь и теперь". Если в диалоге возникла какая-то другая тема, лучше специально вернуться одной – двумя репликами к тому, с чем связана интерпретация, и лишь потом, когда собеседник готов выслушать, предложить ее.

3. Интерпретация не должна быть слишком длинной по форме. Ее следует изложить максимально понятным языком, приближен-

ным к языку клиента, для того чтобы он сразу же, не прилагая специальных усилий, мог "схватить" и понять ее. Разъяснения, уточнения, возникающие вслед за уже предложенной интерпретацией, могут способствовать укреплению механизмов защиты, а следовательно, и снижению эффекта интерпретации.

Кнопка пуска – клиентам дают понять, что они имеют возможность выбрать, на какие стимулы в их жизни надо обращать внимание. Они учатся вызывать чувства, концентрируясь на них мысленно, подобно «нажатию кнопки», так как клиенты могут выбирать, какие переживания им запомнить (адлеровский подход).

Конфронтация Часто психолог-консультант вынужден прибегнуть к ряду специальных техник, во многом приближающих консультирование к психотерапии и делающих собственно консультирование начальным, «облегченным» этапом последней. Речь идет о том, что Г. Хэмбли называет «конфронтация», а Р. Мэй – «трансформация личности».

Г. Хэмбли считает, что конфронтация может быть выражена на двух основных уровнях: *конфронтация с внутренней реальностью* состоит в фиксировании и осознании консультантом смысла высказываний клиента, который может и не выражаться словами как таковыми; *конфронтация с внешней реальностью* – это выражение своего понимания фактов, изложенных клиентом. То, что мешает клиенту принять решение, может интерпретироваться в терминах психоанализа как сопротивление.

Существуют «конфронтационные» стратегии по отношению к клиенту с тремя основными ориентациями: 1. **Деловая ориентация**. Причиной неприятия решения, вероятнее всего, является принадлежность к психоастеническому, астеноневротическому типам личности, для которых, как известно, характерна нерешительность, неуверенность в себе и т. п. Основные усилия консультанта в данном случае должны быть направлены на психологическую поддержку клиента, внушение веры в себя, уверенности в своих силах. 2. **Рентная ориентация**. Причиной неприятия решения являются неадекватная самооценка и оценка консультативной ситуации. Возможна акцентуация по паранойяльному, гипертимному типам. Следовательно, необходимо конфронтировать клиента с внутренней и внешней реальностью. 3. **Игровая ориентация**. Решение не

принимается, так как для клиентов характерно нахождение «вторичной выгоды» в проблемной ситуации, а также выбор путей «наименьшего сопротивления». Вероятна акцентуация по истероидному типу.

Примеры возможных конфронтующих фраз, предлагаемых клиентам разных ориентаций, представим в таблице (по Меновщикову В.Ю.)

Ориентация клиента	Высказывания клиента	Конфронтующие высказывание консультанта
Деловая	«Не могу решиться выбрать...»	«А что Вам мешает принять решение?... Может, Вам не хватает уверенности в себе?»
Рентная	«Дайте конкретный совет, ведь Вы же психолог»	«Я уже давал Вам совет, но Вам, видимо, необходима опора на собственное решение»
Игровая	«Я так и знала. Вы мне не помогли»	«Да, я Вам не помог... Вы можете помочь себе только сами»

Коучинг – это форма индивидуальной работы с VIP-персоной, которая включает в себя три компонента.

Первый – индивидуальное консультирование. Роль консультанта заключена в том, чтобы дать человеку новые точки зрения, отчасти сформировать ему новый режим жизни, обнаружить идущие из личностных привычек или из семейной истории формы поведения, которые отражаются на отношениях в его организации. То есть дать клиенту новый взгляд на себя и на бизнес. Одним из приемов работы является разбор различных реальных микроситуаций, связанных, к примеру, с обстановкой в офисе, с выяснением отношений со значимыми для клиента людьми.

Второй – в результате консультативной деятельности с VIP-персоной проводится VIP-тренинг – обучение, которое исходит из моделирования форм деятельности клиента. Тематика тренинга может быть различная: тайм-менеджмент, проблемы коммуникации, ведение переговоров, общение с СМИ. Важно то, что в процессе тренинга часто решаются и не заявленные клиентом проблемы.

Третьим элементом коучинга является психотерапия. Это поиск внутренних ресурсов здорового человека, снятие напряжений, нахождение коротких пауз в активной деятельности. Коучинг - ни в коем случае не консультантическое консультирование. В той мере, в какой это необходимо, тренер помогает разобраться в чувствах, переживаниях, снах и других проявлениях внутренней жизни клиента.

Коучинг обычно проводится во время специальных встреч, однако иногда он включен и в реальную деятельность клиента: консультирование во время совещаний, переговоров, подготовки и принятия решений, работы с помощником и т.п.

Задачей VIP-тренинга является приведение внешних ситуаций к тому уровню социальной компетентности и значимости, какое необходимо реальной важной персоне. Важно формирование у клиента ощущения, что он, будучи социально успешным лицом, тем не менее является мужчиной отпечатки своего детства и юности, и главное – человеком, имеющим значительный ресурс, который он не использует. Полезно показать клиенту: то, что он считает недостатком, может стать его ресурсом. Для этого необходимо научиться говорить себе как можно больше «да», разрешать себе как можно больше нового, расширять возможности. VIP-тренинг – это обучение внутреннему танцу, который не заметен окружающим, но который делает человека гибким и подвижным относительно той ситуации, в которую он может попасть.

Объективные критерии успешности занятий:

1. Улучшение внутреннего самочувствия клиента.
2. Эффективность деятельности и взаимопонимания с сотрудниками и близкими.
3. Большая творческая наполненность и новизна жизни, ощущаемая клиентом.
4. Возможность принимать более эффективные решения за наименьшее время.

Главная задача тренинга – научить человека в разных случаях использовать разные сегменты своих возможностей, получать удовольствие от себя и от других людей, от своего бизнеса и от своей жизни.

Молчание – консультант молчит и позволяет клиенту или самому начать разговор, или подумать над чем-либо.

Наблюдение в консультировании

1. Соматотип – походка, лицо, мимика и пантомимика, кожа, зубы, гигиена, косметика, одежда. Информация, необходимая для терапевтического изменения содержится в непосредственном поведении клиента (Ф. Перлз). Распознавание лицевой экспрессии и позы. Выразительные движения и мимика. Паравербальные выразительные средства.

2. Характеристика речи – голос, темп, разговорность, произношение, словарь, вербальные реакции, количественные характеристики, ошибки, строение. Активное слушание и вербальное следование.

3. Общая подвижность – быстрота, точность, целенаправленность, напряженность, нарушение подвижности.

4. Социальное поведение – установление контакта, изменение поведения по ходу консультации, общественные навыки и вежливость, качественные показатели социального поведения (относящиеся к проявлениям доминантности, агрессии, субмиссии и аффилиации). Навыки внимания и влияния.

5. Настроение – эйфория, беззаботность, счастье, ровное настроение; изменчивость настроения под влиянием внешних факторов. Минимальное подкрепление.

6. Поведение в ситуации решения задач (теста) – отношение к заданиям, рабочие навыки, внимательность, интерес, контакт, амбиции, боязнь, уход, фрустрация, отказ, упорство, последовательность.

7. Признаки невротической напряженности – движения рук, гримасы, грызение ногтей, потение, дрожание рук и т.д.

8. Отношение к психологу – завязывание и поддержание контакта, общительность, проявления зависимости или независимости, враждебность – расположенность, общественно приемлемое поведение. Достижение согласия.

Говорим мы голосом, беседуем мы всем телом.

Учителя риторики стремились научить не просто правильному выбору слов, но также соответствующим вспомогательным социальным приемам красноречия – голосовым и жестовым.

Наведение мостов – улучшение взаимопонимания. При ней консультанты настраиваются на предпочтительные модальности клиентов, а затем мягко направляют клиентов к модальностям, которые могут оказаться более продуктивными (эклেকтизм).

Научный опрос – консультанты требуют от клиентов использования разума, логики и фактов при защите своих убеждений. Цель – объяснение клиентам, почему их иррациональные убеждения не выдерживают критики.

Обратная связь – этот термин ввел Н. Виннер в кибернетике. В качестве обратной связи (ОС) могут выступать любого рода сведения (прямые или косвенные, отсроченные или немедленные). ОС оказывается определенным видом социального знания, т.е. знания о человеке, которое сообщается ему партнером по общению.

Функции ОС: 1. Позволяет корректировать направления дальнейшей работы. 2. Для достижения взаимопонимания. 3. Для дальнейшего поддержания контакта. 4. Получение данных для конкретного самовосприятия. 5. Благодаря механизму ОС происходит коррекция собственного поведения. 6. Процесс обретения человеком собственного «Я». 7. Получая ОС, человек находит информацию о себе.

Классификация ОС: 1. Аппаратурная (видеокамера) – личностная (от партнера к партнеру). 2. Вербальная – невербальная. 3. Оценочная – безоценочная. 4. Общая – специфическая (направлена на изменение поведения). 5. Эмоционально-окрашенная – не несущая эмоциональной окраски.

Требования к обратной связи. ОС должна быть: адекватной, информативной, искренней, безоценочной (должна быть интерпретация), конкретной, понятной, авторской, своевременной.

Условия реализации ОС: 1. Сведения о том, как другие представляют нас. 2. Неотсроченность, иначе ОС может быть искажена временем. 3. Учет невербального общения. 4. Востребованность. 5. Конструктивность. 6. Должна удовлетворять потребность слушающего.

Отображение - техника близка к недирективному прояснению. Слушать клиента. Переформулирование, повторение выводов клиента. Психолог остается в рамках восприятия клиента.

Оценка качества решений

5.4. Консультативные приемы

А		В
Перечень задач, предлагаемых для решения	Вес задач от 7 до 1	Качество решений от 10 до 1

Парадоксальная интенция – технику впервые предложил В. Франкл и успешно применил в лечении неврозов. 1. «Сейчас я скажу такое, что Вам очень сильно не понравится. Приготовьтесь!». 2. «То, что я сейчас скажу, наверняка, будет встречено Вами в штыки. Но я все равно сделаю это». 3. «Вы не поверите в то, что я сейчас произнесу, но я хочу понаблюдать за Вашей реакцией».

Сущность техники - клиентам предлагают намеренно сделать то, чего они боятся (логотерапия).

Переформулирование проблемы – смещение акцентов, взгляд на проблему под новым углом с добавлением альтернативы и положительного прогноза.

Понимание и принятие чувств клиента – это два взаимосвязанных процесса в психологическом консультировании.

Пути понимания чувств: 1. Следует обратить внимание на употребляемые им слова, выражающие чувства, например, печаль, гнев, радость и т.д., такие слова являются ключевыми. 2. Нужно следить за невербальными средствами общения, а именно: за выражением лица, интонацией, позой, жестами и перемещением собеседника (т.е. отходит ли говорящий от собеседника или подходит к нему ближе). 3. Следует представить, что бы Вы чувствовали на месте говорящего. 4. Следует пытаться понять общий контекст общения, причины обращения собеседника именно к Вам. Это часто помогает определить выражаемые чувства (Атватер). 5. Признание права на существование всех чувств клиента. Если психолог ставит задвижку, то клиент закрывается.

Принятие – это теплое чувство по отношению к клиенту; это приязнь, не связанная с обладанием и получением личного удовольствия; это теплое расположение к клиенту как к человеку,

имеющему безусловную ценность независимо от его поведения, от состояния его чувств.

Как может психолог помочь себе в принятии клиента?

1. Искренность с собой и с другими. 2. Принять себя самого и показать это другим. Этим мы даем путь клиенту для открытости. 3. Проявление теплого чувства к клиенту. 4. Самопринятие: вера в свои силы; независимость; быть самим собой; безоценочность; позитивность мышления и действий консультанта.

Учет особенностей личности клиента:

1. Враждебность клиента может быть **открытой**: «Вы, кажется, чем-то недовольны. Не хотите ли что-нибудь сказать?». **Скрытая**: Помочь клиенту выразить свое состояние. 2. Немотивированный клиент: есть опасность, что он останется формальным клиентом.

Условия принятия клиента:

1. Конгруэнтность (клиент проникается уважением к клиенту и начинает доверять ему). 2. Безусловное, положительное отношение к клиенту. 3. Эмпатичность понимания клиента.

Установки психолога по отношению к клиенту:

1. Вера в клиента. 2. Предоставление свободы клиенту. 3. Готовность поддержать клиента. 4. Готовность делиться собственными взглядами и говорить о собственных ценностях.

Умение понять клиента и эффективно помочь:

1. Создавать позитивную атмосферу – постоянно быть бдительным, внимательным, не отвлекаться и эффективно использовать невербальные сигналы.

2. Проявлять интерес к другому человеку.

3. Действовать исходя из психологической установки «Я-ОК, Ты-ОК».

4. Полезно быть «камертоном», отражая мысли и чувства собеседника без оттенка обвинения и критики.

5. Следует быть «нейтральным». Не злиться и не раздражаться.

6. Уточнять и прояснять значение сказанного.

7. Проверять предположения и допущения.

8. Перефразировать высказанные идеи, внимательно относиться к фактам.

9. Реагировать и отражать чувства собеседника.

10. Резюмировать основные идеи и понятия.

11. Поощрять других людей к обсуждению и обмену мнениями.

Правила хорошего слушания: 1. Полностью сконцентрировать внимание на собеседнике. 2. Проверка правильности понимания: уточнение, развитие мыслей собеседника. 3. Не давать советов. 4. Без оценочных отношений. 5. Проблематизация. 6. Констатация

Преодоление «барьеров общения». Неумение слушать является основной причиной неэффективного общения, поскольку приводит к недоразумениям, ошибкам и проблемам. Часто мы не слушаем из-за довольно очевидных причин: 1. Когда чем-либо расстроены; 2. Когда то, что нам говорят, не представляет для нас никакого интереса. 3. Иногда мы просто ленимся или устали. 4. В общем, люди часто не слушают, при этом не слушают как раз в критические моменты жизни, когда им особенно надо было бы прислушаться. В отдельные моменты каждый может отвлекаться от разговора. Едва ли Вы будете слушать в момент возбуждения или когда у вас уже сложилось определенное мнение по обсуждаемому вопросу. Кроме того, в состоянии волнения или неуверенности может возникнуть боязнь услышать то, о чем Вы меньше всего хотели бы узнать.

Все мы резко реагируем на персональную критику в наш адрес, хотя это как раз то, из чего можно извлечь пользу, слушая внимательно. Мы не слушаем еще и потому, что судим. Другими словами, наша первая реакция – это суждение о явлениях со своих личных позиций.

Томас Гордон выделил суждения, названные им «барьерами общения», с помощью которых мы создаем трудности в общении:

1. Приказ, указание, команда («Повторите еще раз»);
2. Предупреждение, угроза, обещание («Еще раз повторится – и с Вами все кончено»);
3. Поучение, указание на целесообразность («Это не правильно!»);
4. Совет, рекомендация или решение («Почему бы Вам не сделать так?»);
5. Нравоучения, логическая аргументация («Посмотрите на это иначе»);

6. Осуждение, критика, несогласие, обвинение («То, что Вы сделали – глупо»);
7. Похвала, согласие («Мы гордимся Вами!»);
8. Брань, необоснованное обобщение, унижение («Все женщины одинаковы»);
9. Интерпретация, анализ, диагностика («Теперь мне понятно, почему Вы это сделали»);
10. Успокаивание, сочувствие, утешение, поддержка («Я тоже испытал такое чувство». «Все делают ошибки»);
11. Выяснение, допрос («Кто Вас надоумил?»);
12. Увод от проблемы, отвлечение внимания, шутка («Почему бы Вам не выбросить это из головы?»).

Эти виды реакции из-за их разрушительного воздействия на общение иногда называют барьерами слушания. Они нарушают ход мысли собеседника и заставляют его прибегать к защите, вызывая раздражение и возмущение. В результате он начинает отстаивать свою точку зрения или стремится скрыть свои мысли и чувства, вместо того, чтобы раскрыть их перед вами.

Прояснение - сознательный анализ проблемы. В ходе анализа состояния и развития общей ситуации у клиента кристаллизуются его чувства и мысли: «Вы думаете так, потому что ...». Выделяют 3 разновидности метода: 1. Сопоставление различий между пониманием самого себя и поведением (со слов). 2. Сопоставление того, как психолог понимает клиента и клиент самого себя. 3. Сопоставление того, каким бы клиент хотел быть и как дело обстоит в действительности.

Прямая и обратная воронка – это техники, которые определяют построение консультационной работы. Прямая – работа начинается с наиболее общей темы, затем тематика постепенно сужается. Обратная – работа начинается с конкретного утверждения клиента, затем обсуждаются смежные темы.

Пятишаговая модель консультирования (по А. Айви)

1 стадия: Взаимопонимание. Структурирование: «Привет!»
2 стадия: Сбор информации. Выделение проблемы. Идентификация потенциальных возможностей клиента. «В чём проблема?»
3 стадия: Желаемый результат. К чему хочет прийти клиент. «Чего Вы хотите добиться?»
4 стадия: Выработка альтернативных реше-

ний. «Что ещё мы можем сделать по этому поводу?». 5 стадия: Обобщение. Переход от обучения к действию «Вы будете делать это?».

Рефрейминг – техника, позволяющая клиенту по-другому, позитивно взглянуть на ситуацию или причину того или иного события. Процесс рефрейминга помогает клиентам объяснить причину возникновения беспокойства. Он смещает центр внимания от упрощенного приписывания черт типа «я – бездельник» к более сложному и точному представлению, например: «У меня бывают дни, когда дела идут не очень хорошо, и тогда я ощущаю собственную никчемность».

Свободное ассоциирование – метод, применяемый психологами, использующими психодинамическую теорию. Он основа всех техник. В процессе интервью психолог, работающий на основе психодинамической теории, использует следующие приёмы: анализ символов повседневности; «Фрейдовская ошибка» - ошибки, описки, обмолвки; анализ сновидений; анализ сопротивления; анализ содержания переноса клиента. В современной практике психологического консультирования применяется анализ ранних детских воспоминаний, предложенный А.Адлером.

Снежный ком – техника, которая широко используется в групповой работе, например, для установления контакта, а также для набора участников в группы.

Снятие фобии. Например, боязнь высоты. Надо подойти к окну с напеванием песни. Смена кинестетических триггеров. Образуется новая цепочка.

Сравнение - ближе к директивному общению. Прояснение отображения клиента. Обычно сравнивают настоящее и прошлое, детство и зрелые годы, фантазии и реальность. «Я» - клиент и «Я» - другие, отношение к другим людям, способности удачливых и неудачливых.

СПП-оценка – поиск ключевых переменных, которые управляют поведением клиентов: С – стимул ситуационного прошлого; Р – переменные реакции; П – последствия или переменные результаты.

Стимулирования взглядов и самоизучение. Понимание самого себя, мира вокруг себя. Связь между взглядами и проблемой.

Проблему можно решить без глубокого изменения взглядов и наоборот.

Структурирование

Для чего необходимо структурирование консультативной ситуации? Структурирование консультативной ситуации необходимо как самому психологу, так и клиенту. Клиент имеет смутное представление о своей проблеме и о консультировании (не знает, что получит реально). У клиента должно быть логическое представление о том, что и зачем говорится и обсуждается в данный момент. Чем однозначнее становятся вербальные и невербальные средства, тем более структурированной становится беседа. Если психолог призовет клиента говорить все, что придет на ум – это будет не структурированная консультативная ситуация.

Структурированность и неструктурированность используются тогда, когда конструируется общение, когда формулируется проблема клиента, формируется мнение о клиенте. Структурированность – это степень управления ситуацией. Структурирование ситуации осуществляется с помощью разнообразных средств общения. Хорошо структурированная консультативная ситуация способствует адекватному пониманию клиентом того, что дает ему консультация.

Какова структура консультативной ситуации? 1. Объяснение клиенту содержания консультации. 2. Совместное формулирование цели консультирования. 3. Обсуждение ограничений консультации (консультация – это не панацея). Психологу нельзя говорить слишком много. На первой консультации психолог останавливается на чувствах и поведении клиента не в полной мере. На первой встрече ограничивается только время. Не дается информация о следующей встрече. Консультация должна быть не менее 20 минут и не более 60 минут. Частота встреч колеблется от 1 до 2 в неделю. 4. Принятие отношений, которые предлагает психолог.

В чем именно должно выражаться структурирование? Задавая какой-либо вопрос, меняя тему обсуждения, психолог должен объяснить, почему он это делает, чем это вызвано. Ничего страшного, если это объяснение будет не совсем соответствовать тому, что на самом деле думает психолог по этому поводу. Достаточно, чтобы для консультируемого соблюдалась хотя бы какая-то види-

мость логики всех переходов в разговоре. В связи с этим необходимо умелое использование реплик-связок, которые могут выглядеть следующим образом: «Вы много говорите о своем отце, но поскольку мы имеем дело с семейной ситуацией, мне бы хотелось, чтобы Вы несколько слов сказали и о своей матери». «Вы мне рассказали о том, какие Ваши отношения теперь, но для того, чтобы разобраться в конфликте, необходимо знать, какими они были раньше и как и в связи с чем начали ухудшаться».

Когда применяется структурирование? Структурирование проводится каждый раз перед консультативной беседой. Инструкция: «Хотел бы Вам кое-что сказать о психологическом консультировании. Это может Вам помочь лучше понять самого себя. Говорите свободно, о чем хотите. Все, что скажете, естественно, останется между нами. Я постараюсь объяснить Вам Ваши чувства и поведение. Позже, если это будет Вам необходимо, могу Вам помочь в принятии решения по Вашей проблеме. Сегодня у нас для этого будет один час. Хотите что-нибудь спросить? Нет. Итак, расскажите, пожалуйста, что-нибудь о себе».

Структурированность применяется тогда, когда психолог решает проблему, дает рекомендации по осмыслению волнующей его ситуации с иной точки зрения. Неструктурированность применяется тогда, когда психолог предоставляет возможность решения проблемы самому клиенту, предлагает методику, а степень необходимости ее применения решает клиент. Профессиональный рост психолога-консультанта идет от структурированной ситуации к неструктурированной. При сильном структурировании клиент может говорить о несущественных вещах. В такой ситуации у клиента повышается озабоченность. Продуктивная озабоченность возникает в случае средней степени неструктурированности. Если повысить степень неструктурированности, то можно повысить уровень тревожности.

Суммирование. В конце начальной фазы беседы психолог должен убедиться, все ли он узнал об основных жалобах клиента, и может спросить: *“Есть ли ещё что-то, что Вас беспокоит?”* После этого бывает полезно суммировать жалобы, то есть кратко перечислить высказанные клиентом жалобы, а также сопутствующие им идеи и чувства. Функция суммирования на этом этапе состоит в

резюмирующем выражении жалоб клиента и тех причинах, которые были высказаны клиентом.

Терапия выслушивания – взаимопонимание, открытость между собеседниками, особая атмосфера доверия, способствующая диалогу двух уважающих и принимающих друг друга людей, возникновение «очищающей исповеди». Довольно редкое явление в обычной жизни, которое предполагает полную погружённость в собеседника, максимальную искренность и честность. Это похоже на внутренний диалог, вынесенный вовне. Консультант выполняет роль честного доброжелательного «зеркала».

Фокальное осознание (концентрация) – клиенты учатся переживать каждое «теперь» и осознавать каждую свою потребность, а также то, как чувства и поведение, имеющие отношение к одной области, связаны с чувствами и поведением, имеющими отношение к другим областям (гештальт-консультирование).

Фокус-анализ – элементарная техника, которая позволяет убедиться, что консультант рассмотрел все возможные проблемы клиента. Включает в себя: фокус на клиенте; фокус на другой личности; фокус на проблеме; фокус на психологе; фокус на общности; культурно-контекстный фокус.

Челнок – консультант просит клиента попеременно переключать внимание с одной области на другую, например, клиента можно побуждать к попеременному переходу от чувств, возникающих во время какого-либо инцидента, к их проекциям в данном инциденте (гештальт-консультирование).

Язык тела – техника, применяемая консультантом для стимулирования (посредством мимики, интонации) и для управления (посредством поворотов головы, корпуса) клиентом.

Контроль консультативных знаний и умений

Проблемные вопросы

1. Какая позиция консультанта по отношению к клиенту, является наиболее эффективной (“сверху”, “снизу”, “на равных”) и почему?

ОТВЕТ: Наиболее традиционной в консультировании является позиция “равенства” и партнерства по отношению к клиенту. Но не следует представлять позицию психолога как нечто застывшее, неизменное. Хороший профессионал - это во многом актер, который умеет в случае необходимости занять позицию “сверху”, говоря о чём-то с непоколебимым авторитетом и знанием, или “снизу”, заигрывая с клиентом, стремясь повысить его самооценку, подчеркнуть его знание и авторитет.

2. Какие существуют стратегии отношения клиентов к ситуации?

ОТВЕТ: 1) изменить ситуацию
2) изменить себя
3) выйти из ситуации
4) найти новые способы жить в этой ситуации.

3. Основным правилом консультанта является – не придерживаться установок. Это правило является абсолютным или относительным?

ОТВЕТ: относительным. В работе консультанта есть свои установки. Консультант работает для помощи другим, а не самоутверждения себя. Уважать каждого человека. Не допускать манипулирования и доминирования.

4. Имеет ли право психолог внушать что-либо своему клиенту?

ОТВЕТ: имеет. Один из посылов успешного консультирования – внушение клиенту, что он сможет справиться со своей проблемой.

5. Возможна ли ситуация, когда правильные рекомендации консультанта, полностью принимаемые и понимаемые клиентом, готовым к их осуществлению, можно назвать НЕПРАВИЛЬНЫМИ?

ОТВЕТ: да. К ним относятся рекомендации по сути правильные, но невыполнимые (данные без учёта жизни и возможностей клиента).

Проблемные задания

1. Каким образом можно освоить принцип “обратной связи” при консультировании.

ОТВЕТ: С помощью техники “супервопрос”. Инструкция: поставьте вопрос к высказыванию, обоснуйте необходимость постановки именно этого вопроса. При обосновании вопроса обратите внимание на то содержание высказывания, которое вызвало вашу обратную связь.

2. Приведите примеры ситуаций, в которых обсуждать проблемы вины и ответственности с клиентом не стоит.

ОТВЕТ: случаи, когда клиент переживает горе или серьезную личную утрату, например, связанную со смертью кого-либо из близких. В этих ситуациях люди склонны брать на себя неоправданно большую ответственность и вину. Здесь работа консультанта должна быть направлена на то, чтобы снять лишний груз ответственности с плеч клиента.

3. Приведите примеры, когда индивидуальная работа с клиентом является принципиально предпочтительной при консультировании по семейным проблемам?

ОТВЕТ: общая особенность этих случаев состоит в том, что в них актуальное психологическое состояние обратившегося за помощью клиента выступает на первый план, и нам как бы нет дела до общесемейных предпосылок этого состояния. И хотя сам клиент иной раз и стремится обсуждать именно эти вопросы (поведение родственников, их характеры и т.д.), для консультанта с очевидно-

стью выступает именно своеобразие его данного психологического статуса, который и становится адекватным ориентиром для психологического воздействия. Например, состояние тревоги, уныние, поиск участия; состояние уникальности переживаемой беды и т.д.

4. Объясните, в чем заключаются отрицательные стороны позиции «сверху» при взаимодействии консультанта с клиентом?

ОТВЕТ: психолог, считая себя знатоком «правильной», «хорошей» жизни, начинает воздействовать на клиента так, чтобы тот принял его критерии «хорошей» жизни. Часто это приводит к тому, что психолог начинает оценивать действия клиента как хорошие или плохие. Это приводит к тому, что у клиента формируется зависимость от психолога, а сам психолог теряет основу профессиональной рефлексии.

5. Найдите альтернативные решения и сформулируйте основной путь поиска решений следующих психологических проблем:

- «Я не как все!»
- «Я думаю, но не чувствую».
- «Я хочу, но не могу сделать это».
- «Я имею возможность реализоваться, но не имею желаний».

6. Как повысить успешность консультирования.

ОТВЕТ: в этом может помочь владение различными техниками и приемами. Достигнуть цели можно различными способами. В консультировании можно принимать принципы, помогающие глубже осознать проблему, разобраться человеку в чувствах своих и других людей. Проблемы бывают разного рода. Допустим, если клиент пришел с конфликтом, который тянется с детства, то можно применить адлеровский метод «ранних воспоминаний». Если проблема в отношениях с членами семьи, можно применить проигрывание противоположных ролей и т.д., только надо помнить, что техники лишь средство помощи человеку. Не надо делать их самоцелью.

7. Приведите пример полезного контрпереноса.

8. Каков наиболее эффективный стиль поведения и общения с клиентом, который не верит в эффективную работу психолога и изначально скептически настроен?

9. Что делать консультанту, если клиент в течение 10-15 минут молчит?

10. Что в себя включает рефлексивная позиция клиента и как она влияет на процесс консультирования?

ОТВЕТ: Рефлексивная позиция включает в себя следующие моменты:

- клиент чётко определяется по отношению к объекту конфликта;
- уточняет собственную позицию;
- клиент осознаёт и фиксирует содержание конфликтной ситуации, её развитие;
- клиент встаёт в позицию по отношению к конфликтной ситуации как к объекту управления.

Всё это возможно благодаря помощи консультанта, который создаёт условия для роста и развития клиента. Рефлексивная позиция клиента, несомненно, способствует успешному завершению консультации, созданию клиентом его поведения и применению выработанных навыков в новых жизненных ситуациях.

11. Каковы особенности консультирования человека, потерявшего близкого человека?

ОТВЕТ: К горю в консультировании относятся как к процессу, в котором человеку необходимо решать следующие психологические задачи:

- 1) принять реальность утраты;
- 2) проработать боль утраты;
- 3) приспособиться к среде, где нет близкого человека;
- 4) организовать другие эмоциональные отношения.

Решение этих задач – работа длительная и сложная. Надо говорить о факте утраты, о том, что и как было. Психолог при этом слушает и задает вопросы об этом событии. Необходимо проговорить чувства к умершему (вина, гнев ...). Психолог может обучить

человека способам организации жизни, в которой уже нет близкого человека. Психолог должен поощрять вступление клиента в новые эмоциональные контакты, но не очень спешить при этом. Он помогает выбрать способы психологической защиты, которые человеку помогут конструктивным способом выйти из кризисного состояния. Иначе сам человек может выбрать и неконструктивный способ, например, алкоголь.

12. Клиент говорит о том, что испытывает злость к какому-то близкому человеку в процессе общения и в конфликтах. Что делать консультанту?

13. Клиент приходит на консультацию и говорит: "Гордость мне не позволяет подойти самому". Далее он описывает ситуацию ссоры с близким человеком. Что делать консультанту?

14. На консультацию за помощью обратилась супружеская пара – двое студентов-дипломников. Инициатором прихода был муж, который оказался пострадавшей стороной. Во время преддипломной практики жена сблизилась с однокурсником, полюбила его и решила оставить мужа ради этих отношений. Муж настоял на том, чтобы они оба пришли в консультацию, надеясь, что это увлечение скоро пройдет, семья и ребенок важнее и т.д.

Как в этой ситуации действовать психологу?

15. Каким образом можно добиться того, чтобы клиент почувствовал себя самим собой?

ОТВЕТ:

- создать такие условия, чтобы он почувствовал свободу и безопасность,
- понять, что он чувствует в своем внутреннем мире,
- принять его таким, каков он есть.

16. Дайте описание содержания каждого метода воздействия в психологическом консультировании.

№	Метод воздействия	Описание метода
1	Интерпретация	
2	Директива (указание)	
3	Совет	
4	Самораскрытие	
5	Обратная связь	
6	Логическая последовательность	
7	Резюме	
8	Открытые вопросы	
9	Закрытые вопросы	
10	Пересказ	
11	Отражение чувств	

ОТВЕТ:

1. Новое видение ситуации на основе теории или личностного опыта психолога.

2. Пожелание, указание на действие, или техника на основе теории.

3. Пожелание, домашнее задание, идеи о том, как думать, вести себя, действовать.

4. Психолог делится личным опытом, переживаниями, либо разделяет чувства клиента.

5. Дает возможность понять, как его воспринимает психолог.

6. Объясняет клиенту логические последствия его мышления и поведения “Если... то...”

7. В сжатом виде повторяет основные факты и чувства клиента.

8. “Кто?” – факты.

“Как?” – чувства.

“Почему?” – причина.

9. Содержит частицу ли, отвечает кратко.

10. Повторение существенных слов клиента и его мыслей, используя его ключевые слова.

11. Обращает внимание на эмоциональное содержание интервью.

Тест № 5

1. Выберите из ниже приведенного списка 3 цели консультирования:

- а) коррекция эмоционального состояния;
- б) предоставление возможности клиенту выразить свои чувства;
- в) обучение решению собственных проблем;
- г) расширение сознания;
- д) установление контакта с клиентом.

2. О каком виде психологической защиты идет речь в следующем определении: «... - это неосознанное изменение отношения к травмирующим ситуациям; при таком отношении эта ситуация либо перестает быть эмоционально значимой, либо отношение к ней перестает быть двойственным».

- а) вытеснение;
- б) рационализация;
- в) проекция;
- г) подавление.

3. Консультативный контакт – чувства, установки, которые участники консультирования испытывают один по отношению к другому и способ их выражения.

Какое из направлений придерживается следующего представления о консультативном контакте: консультативный контакт составляет сущность процесса консультирования; особенно подчеркивается искренность; теплота, эмпатия, уважение, поддержка со стороны консультанта и передача этих установок клиенту. Усвоенные во время консультативного контакта навыки клиент переносит на другие отношения.

- а) *терапия поведения;*
- б) *психоаналитическая терапия;*
- в) *клиенто-ориентированная терапия;*
- г) *экзистенциальная терапия.*

4. Какой локус жалобы имеется в виду, если клиент жалуется:
- 1) на ребенка (его поведение, развитие, здоровье ...);
 - 2) на саму ситуацию в целом (в семье все «плохо»);
 - 3) на супруга (его поведение, особенности) и супружеские отношения (нет любви...);
 - 4) на себя (свой характер, способности...);
 - 5) на третьих лиц, в том числе проживающих в семье или вне и т.д.
- а) *объективный*;
- б) *субъективный*.

5. Что такое конгруэнтность?

- а) процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний;
- б) постижение консультантом эмоционального состояния, проникновение – вчувствование в переживания другого человека; способность не только сопереживать, но и понять другого человека;
- в) способность консультанта оставаться самим собой в отсутствие потребности демонстрировать профессиональный фасад.

6. Соотнесите определение установок личности, которые клиенты в процессе консультирования могут выставлять вперед себя, с их названиями.

- 1) тенденция давать нейтральные ответы;
 - 2) замалчивание недостатков, закрытие, приукрашивание своих черт;
 - 3) человек принимает на свой счет все спрашиваемые у него качества;
 - 4) тенденция давать ответы, которые, по мнению клиента, являются социально желательными.
- а) *соглашательство*;
- б) *угадливость*;
- в) *притворство*;
- г) *уклончивость*.

7. Какие приемы активного слушания вы знаете?



Заключение

Логика учебного пособия характеризуется тем, что в нем обосновано направление дальнейшего развития и углубления теоретических и прикладных аспектов психологического консультирования. Общетеоретические основы, представленные в первой главе, пролонгированы во всех остальных разделах пособия.

Теория как целостный, идеальный объект является основанием для практической деятельности психолога. Она задает организующие принципы для консультирования, а также для других видов психологической помощи. Можно при этом использовать принцип «эклектичности», поскольку теория не всегда целостна. Она может состоять из частей, собранных из разных теорий. Методологическая и теоретическая подготовленность психолога, ориентированность в основных подходах определяет понимание им целей, средств консультирования, выбор методов работы.

Как бы хорошо ни было организовано профессиональное обучение будущего специалиста, оно не может подготовить его на все случаи жизни. Поэтому трудности, обусловленные новизной, неожиданностью ситуаций и обстоятельств, неизбежны и закономерны у молодых специалистов, не имеющих ещё соответствующего консультативного опыта. В сознании психологов должно укорениться представление о недопустимости усредненного подхода к действиям в различных консультативных ситуациях, ибо это противоречит фундаментальному положению диалектики о конкретности истины. Студенты-психологи, допустившие неточности в ходе анализа консультативной ситуации, испытывали неловкость и острее чувствовали недостаток профессиональных знаний. На занятиях проводился анализ повседневных ситуаций, в итоге которых формулировались консультативные задачи, намечались пути их реализации. Это приводило к увеличению количества психологически обоснованных решений в работе консультанта.

На следующем этапе совершенствования спецкурса по психологическому консультированию планируется конкретизация ведущих идей данного учебного пособия: ситуационный подход в психологическом консультировании, рассмотрение вопроса как основного средства актуализации творческого потенциала клиента, особенности формирования профессионального мышления психолога-консультанта. Консультант должен адекватно осмысливать и понимать сущность процесса консультирования. Вектор мышления удачно обозначил Э. Эриксон: «Если человек слабый, то он смотрит на настоящее из прошлого. Если человек сильный, то он смотрит на настоящее из будущего». Таким образом, в заключение можно сказать, что предметом профессиональной подготовки психолога – консультанта являются знания, умения, навыки, необходимые для успешного выполнения консультативной работы, а также формирования личности консультанта.

Словарь специальных терминов

Активная роль психолога (или клиента) в психологическом консультировании – инициативные, активные действия, предпринимаемые психологом – консультантом или клиентом в процессе проведения психологического консультирования. Эти действия рассчитаны на то, чтобы как можно легче и быстрее достичь поставленной цели.

Аналитическое консультирование - анализ существующего положения; выявление основных проблем; определение недостающих или избыточных структурных единиц, функций, информационных связей; анализ сбытовой и маркетинговой деятельности.

Аттракция (от лат. - привлекать, притягивать) – понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого. Формирование привязанности возникает у субъекта как результат его специфического эмоционального отношения, оценка которого порождает разнообразную гамму чувств и проявляется в особой социальной установке на другого человека.

Внедренческое консультирование - создание на предприятии временных целевых групп под руководством консультантов по основным направлениям реорганизации и проведения реорганизационных мероприятий.

Внушение контекстуальное - вариант косвенного внушения, заключающийся в том, чтобы дать человеку нечто такое, что он совсем не готов услышать.

Временное решение проблемы клиента – такое решение проблемы, волнующей клиента, которое лишь на некоторое время снимает ее остроту, но не решает проблему окончательно и не исключает повторения или обострения соответствующей проблемы в будущем.

Диалогическая интенция – человек, который пришел на консультацию, нуждается в равноправном общении с психологом. Если психолог позволяет клиенту вступить в равноправное общение,

то затем в действие вступают навыки активного слушания (например, парафраз).

Запрос исходит от клиента, а цель формируется совместно.

Инвестиционное консультирование - проведение всех необходимых консультационных и внедренческих мероприятий для подготовки предприятия к инвестициям, проведению инвестиционного проекта и возврату вложенных средств

Имидж-консультирование – консультирование по созданию имиджа организации.

Интерперсональные качества личности психолога-консультанта – совокупность психологических черт характера консультанта, проявляющихся в его личном общении с клиентом.

Исповедь клиента – подробный рассказ клиента психологу - консультанту о своей проблеме, включая его ответы на вопросы, задаваемые в ходе исповеди психологом - консультантом.

Кадровый консалтинг - это система организационно-психологических мероприятий по диагностике и при необходимости коррекции организационной структуры и/или культуры предприятия (организации) с целью улучшения производственных показателей, оптимизации социально-психологического климата, усиления мотивации персонала.

«Клиент–центрированная» терапия. К. Роджерс выделил три основных принципа этого направления: 1) каждая личность обладает безусловной ценностью и заслуживает уважения; 2) каждая личность в состоянии быть ответственной за себя; 3) каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения.

Конгруэнтность (от англ. congruence – подлинность, открытость, четкость) – это процесс безоценочного принятия и осознания человеком своих собственных реальных и актуальных ощущений, переживания проблем с их последующим точным озвучиванием на языке и выражением в поведении способами, не травмирующими других людей.

Консультативный контакт – это уникальный, динамичный процесс, во время которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном направлении и актуализировать потенциал осмысленной жизни.

Координационная цель общения – взаимное согласование позиций, действий консультанта и клиента.

Кризис – состояние внутренней разбалансированности.

Личностные особенности психолога-консультанта: 1. Способность к эмпатии. Для психолога важны чувства клиента. 2. Открытость (расположенность клиента к искренности). 3. Доброжелательность. 4. Безоценочное отношение к клиенту. 5. Отказ от нравоучений. 6. Умение держать психологическую дистанцию. 7. Умение вселить в клиента уверенность в решении проблемы. Связь рассматриваемой проблемы с позиций добра и зла.

Максимализм клиента – желание, стремление клиента добиться наиболее благоприятных для себя результатов психологического консультирования, сделать себя почти идеальным человеком, избавиться почти ото всех имеющихся недостатков, при минимальных затратах усилий и времени.

Мотивационная тенденция поиска – осознание мотива, вероятности достижения результата и его привлекательности клиентом.

Неврачебная психотерапия – консультирование проблемных семей, не способных справиться с организацией взаимоотношений.

Неспособность клиента быть самим собой – неумение клиента вести себя в точном соответствии со своими психологическими особенностями, настроением, желаниями, его неумение открыто проявлять свои чувства.

Переменные клиента: 1. Ожидания: а) настроен на изменения, но сам меняться не хочет; б) настроен на изменения и хочет сам меняться. 2. Клинико-психологические особенности клиента: диагноз; характер психологических проблем (стремление доминировать или подчиниться); ригидность. 3. Эмоционально-ситуационные переменные (принятие или непринятие консультанта).

Перманентная проблема клиента – проблема, которая для данного клиента является постоянной, типичной, существующей довольно давно или время от времени периодически возникающей в его жизни.

Проектное консультирование - составление, на основе комплексного анализа, проекта реорганизации предприятия, расписанного по мероприятиям, срокам и исполнителям.

Прорыв – изменение позиции обоих участников с «я против тебя» на «мы против проблемы».

Психологические барьеры – психическое состояние, проявляющееся в неадекватной пассивности субъекта, что препятствует выполнению им тех или иных действий. Эмоциональный механизм психологического барьера состоит в усилении отрицательных переживаний и установок стыда, чувства вины, страха, тревоги, низкой самооценки, ассоциированных с задачей. В социальном поведении индивида психологические барьеры представлены коммуникативными барьерами (барьеры в общении), проявляющимися в отсутствии гибкости, межличностных социальных установок и т.д., а также барьерами смысловыми.

Психологический анамнез находится в прямой зависимости от метода. По мнению Р.Кочюнаса, «необходимость психологического анамнеза не вызывает принципиальных возражений, хотя представители экзистенциальной ориентации больше исследуют современную жизненную ситуацию и не требуют от клиента столь детальных сведений о себе, как, например, психоаналитики» (2000, с. 60).

Рабочий альянс – это рациональные взаимоотношения между клиентом и консультантом, дающие возможность клиенту целеустремленно работать в консультативной ситуации.

Раппорт - взаимное чувство близости. Клиент не может творчески функционировать, если не почувствует атмосферу душевного тепла и поддержки со стороны консультанта. Консультант, в свою очередь, без раппорта не сможет получить необходимую информацию и быть эффективным в консультировании.

Рефлекторные боли – боли психогенного характера, порождаемые значительными неприятностями в жизни человека и вызывающие у него трудноуправляемые отрицательные эмоциональные переживания.

Самоконгруэнтность проявляется в естественности, согласованности переживаемых консультантом чувств и их выражения.

Самоконгруэнтция – совпадение словесной аргументации и не вербального поведения консультанта с его внутренним состоянием во время консультирования.

Соппротивление – означает своеобразную оппозицию. Оно включает все силы пациента, противодействующие процедурам и

процессам психоанализа. Сопротивления: свою психологическую защиту клиент несет впереди заявленной им проблемы. Это проявляется либо в нежелании сформулировать проблему, либо в неумении ее сформулировать. «Что Вы мне все вопросы задаете! Вы лучше расскажите, как мне решить мою проблему!»

Супервизия процесс научения и обучения, который представляет собой профессионально-ориентированную позицию помощи, сконцентрированной на требованиях профессиональной рабочей ситуации. Супервизия характеризуется анализом, рефлексией и отработкой этой ситуации, улучшением профессиональной компетентности, разрешением межличностных конфликтов, эмоциональной поддержкой. Поэтому супервизия есть регулярно практикуемая форма сохранения качества профессиональной деятельности специалистов, работающих в сфере «помогающих профессий». Главная задача супервизии состоит в том, чтобы помочь супервизируемым приобрести недостающие знания и умения.

Супервизор – специалист, осуществляющий профессиональный контроль и непосредственное руководство деятельностью начинающего психолога, в частности психолога – консультанта.

Терапия среды - общий термин для обозначения любых терапевтических условий, при которых осуществляется некоторый контроль над социальной средой с тем, чтобы приспособить ее к потребностям тех, кому предписана терапия.

Условия результативности психологического консультирования – совокупность условий, положительно или отрицательно влияющих на результаты психологической консультации, включая степень сложности решаемых проблем, настрой клиента, опытность и профессионализм психолога – консультанта, обстановку проведения психологического консультирования и т. п.

Эмпатическое понимание – это понимание любого чувства, переживаемого другим человеком, и ответное выражение своего понимания этих чувств (симпатия – чрезмерная вовлеченность; антипатия).

Эмпатическое слушание – передача слушающим говорящему чувства эмпатии к нему. Цель эмпатического слушания: 1. Уловить эмоциональную окраску слов. 2. Понять переживаемые чувства.

3. Понять значение их для другого человека. 4. Проникнуть в систему его внутренних ценностей.

Эмпатия в консультировании включает идентификацию с другим лицом и обеспечивает взаимопонимание различных людей. Консультант чутко и точно реагирует на переживания клиента.

Литература

1. Абрамова Г.С. Психологическое консультирование: Теория и опыт. М.: Академия, 2000. 240 с.
2. Айви А.Е., Айви М.Б., Саймэк-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: практическое руководство. М.: Консультантический колледж, 2000. 487 с.
3. Алешина Ю.Е. Консультативная беседа // Введение в практическую социальную психологию: Учебное пособие для высших учебных заведений / Под ред. Ю.М. Жукова, Л.А. Петровской, О.В. Соловьевой. М: Наука, 1994. С. 158-170.
4. Бикмухаметова Н.З. Метафоры в психологическом консультировании: Методическое пособие для подготовки психологов-консультантов. Альметьевск, 2001. 61 с.
5. Братусь Б.С. Аномалии личности. М.: Мысль, 1988. 301 с.
6. Бурменская Г.В., Карабанова О.А., Лидерс А.Г. Возрастно-психологическое консультирование. Проблемы психического развития детей. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. 136 с.
7. Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. СПб.: Питер, 2002. 256 с.
8. Бутенко Г.П. Практическая консультативная психология // Вопросы психологии. 1988. № 1. С. 180-181.
9. Варначева Л.В. Психолого-педагогический консилиум как форма управления учебно-воспитательным процессом в школе: Дипл. работа / Научн. рук. М.М. Кашапов; Яросл. гос. ун-т. Ярославль, 1991. 74 с.
10. Васьковская С.В., Горностай П.П. Психологическое консультирование: ситуационные задачи. Киев, 1996. 192 с.
11. Вопросы практической психодиагностики и консультирования в вузе / Под ред. Н.Н. Обозова. Л.: 1984. 152 с.
12. Глэддинг С. Психологическое консультирование. 4-е изд. СПб.: Питер, 2002. 736 с: ил. (Серия «Мастера психологии»).

13. Гулина М. А. Терапевтическая и консультационная психология. СПб.: Речь, 2001.

14. Добров В.В. Консультативная работа, опыт и проблемы // Конструктивная психология. Опыт и перспективы / Под ред. Б.И. Хасана. Красноярск, 1990. С. 45-52.

15. Елизаров А.Н. Телефон доверия: работа психолога-консультанта с родителями в ситуации родительско - юношеских конфликтов // Вопросы психологии. 1995. №3. С. 38-45.

16. Зюзько М.В. Психологические консультации для начинающего учителя. М.: Просвещение, 1995. 208 с.

17. Капустин С.А. Границы возможностей психологического консультирования // Вопросы психологии. 1993. № 5. С. 50-56.

18. Кашапов М.М. О некоторых проблемах социальной адаптации школьного психолога в педагогическом коллективе // Психологические аспекты гуманизации педагогического процесса. Ярославль, 1991. С. 35-41.

19. Ключева Н.В. Психолог и семья: диагностика, консультации, тренинг. Ярославль: Академия развития, 2001. 160 с.

20. Ковалев Г.А., Петровская Л.А. Спиваковская А.С. Об одной из форм психологической помощи учителям и родителям в совершенствовании общения с детьми // Общение и развитие психики / Под ред. А.А. Бодалева, Г.А. Ковалева. М, 1986. С. 144- 153.

21. Копьев А.Ф. Особенности индивидуального консультирования как диалогического общения: Дисс. ... канд. психол. наук. М.: 1991. 128 с.

22. Лосева В.К., Луньков А.И. Техники психологического консультирования. Учебное пособие. М: Академия, 2002. 352 с.

23. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. 2-е изд., стереотипное. М.: Смысл, 2000. 109 с.

24. Навайтис Г. Семья в психологической консультации. М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 1999. 224 с.

25. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. СПб.: Питер, 2001. 464 с.

26. Немов Р.С. Психологическое консультирование: Учеб. для студ. вузов. М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2001. 528 с.

27. Немчин Т.А., Марьяненко А.И, Цыцарев С.В. Психологическое консультирование в проблемных социальных ситуациях // Психологическое обеспечение социального развития человека. Л.: Изд-во Ленингр. ун-та, 1989. С. 84-90.

28. Никкол Б. Модель семейного консультирования для консультантов // Психологическая служба системы образования. В. 1. СПб., 1993.

29. Обозов Н.Н. Психологическое консультирование: Метод, пособие. СПб., 1993.

30. Обозова А.О. О семейной консультации // Вопросы психологии. 1984. № 3.

31. Основы возрастно-психологического консультирования: Учебно-метод. пособие / Под ред. А.Г. Лидерс. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1991. 79 с.

32. Папуш М. Практическая психотехника. М.: Институт общегуманитарных исследований, 1997.

33. Пахальян В.Э. Психолого-педагогическая консультация в школе // Вопросы психологии. 1997. № 3.

34. Пезешкиан Н. Позитивная семейная психотерапия: семья как консультант. М.: Смысл, 1993. 332 с.

35. Практикум по экспериментальной и прикладной психологии: Учеб. пособие / Под ред. Крылова А.А. Л.: Изд-во Ленингр. ун-та, 1990. С. 272.

36. Прихожан А.М. Школьный психолог и психолог-консультант: Общее и различие // Научно-практические проблемы школьной психологической службы. М., 1987. С. 37-40.

37. Консультантская энциклопедия / Под ред. Б.Д. Корварского. СПб.: Питер, 2001. 1024 с.

38. Сахакиан У.С. Техники консультирования и психотерапии: Тексты. М.: Апрель Пресс. Изд-во ЭКСМО-Пресс. 2000. 624 с.

39. Семья в психологической консультации: опыт и проблемы психологического консультирования / Под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина. М.: Педагогика, 1989. 208 с.

40. Сидоренко Е.В. Экспериментальная групповая психотерапия. СПб, 1996.

-
-
41. Спиркина Е.А. Подготовка консультантов и психологов-консультантов (проблемы адаптации западного опыта) // Психологический журнал. 1994. Т. 15, № 6. С. 121-127.
42. Столин В.В. Некоторые принципы психологического консультирования // Семья и личность. М., 1981.
43. Стюарт В. Работа с образами и символами в психологическом консультировании. М.: Независимая фирма «Класс», 1998.
44. Управленческое консультирование: В 2-х т. М., 1992.
45. Флоренская Т.А. Диалог в ситуации нравственного конфликта (анализ опыта психологического консультирования) // Психология воздействия (проблемы теории и практики). М.: Изд-во АПН СССР, 1989. С. 84-94.
46. Фопель К. Эффективный воркшоп. Динамическое обучение. Пер. с нем. М.: Генезис, 2003. 368 с.
47. Хазанова М.А. Феномен принятия в консультантском консультировании // Вопросы психологии. 1993. № 2.
48. Хачатурян С.Д. Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов Доверия». Владимир, 2000.
49. Хухлаева О.В. Основы психологического консультирования и психологической коррекции. Учебное пособие. М.: Академия, 2002. 208 с.
50. Шеховцова Л.Ф. Теоретические и практические аспекты психологического консультирования. СПб., 1996. 108 с.
51. Шмальц Е.В. Разработка модели психологического консультирования подростков в контексте деятельности школьного психолога: Дипл. работа / Научн. рук. М.М. Кашапов. Яросл. гос. ун-т. Ярославль, 1992. 96 с.
52. Шуман С.Г. Опыт организации психолого-педагогической консультации // Вопросы психологии. 1983. № 3. С. 77-82.
53. Юпитов А.В. Проблематика и особенности психологического консультирования в вузе // Вопросы психологии. 1995. № 4. С. 49-55.

Оглавление

Введение	3
ГЛАВА I. 5. Что такое психологическое консультирование?	5
1.1. Психологический смысл консультирования	5
1.2. Цели, задачи, предмет и структура психологического консультирования	8
1.3. Принципы психологического консультирования	11
1.4. Отличие психологического консультирования от других видов деятельности психолога	15
1.5. Отличие житейского консультирования от профессионального	19
1.6. Правила ведения психологического консультирования.	21
1.7. Стратегии психологической консультации	23
1.8. Условия эффективного психологического консультирования	26
1.9. Этические принципы в психологическом консультировании	30
Контроль консультативных знаний и умений	32
Тест № 1	39
Литература.....	42
ГЛАВА II. Процедура психологического консультирования ..	43
2.1. Стадия организации внешней стороны психологического консультирования	43
2.2. Стадия налаживания контакта	47
2.3. Стадия формулирования проблемы	53
2.4. Стадия заключения контракта	56
2.5. Стадия целеполагания	58

2.6. Стадия принятия консультативного решения.....	65
2.7. Стадия психокоррекционного воздействия.....	67
2.8. Стадия решения проблемы.....	69
2.9. Стадия завершения психологического консультирования	73
Контроль консультативных знаний и умений	77
Тест № 2	83
ГЛАВА III. Ситуационный подход к пониманию ошибок в психологическом консультировании.....	86
3.1. Определение ошибки в психологическом консультировании	86
3.2. Функции ошибок в психологическом консультировании	89
3.3. Ситуация как единица анализа консультативной деятельности	90
3.4. Учет ситуационного контекста в психологическом консультировании	91
3.5. Причины возникновения консультативных ошибок	96
3.6. Типология консультативных ошибок.....	97
3.7. Технические рекомендации.....	113
Контроль консультативных знаний и умений	115
Тест № 3	120
Литература.....	122
ГЛАВА IV. Влияние формулировки вопроса на содержание ответа консультируемого.....	124
4.1. Какую роль играет вопрос в психологическом консультировании?	124
4.2. Как задавать правильные вопросы в психологическом консультировании?	125
4.3. Возникновение вопроса.....	126

4.4. Психологическая ценность вопроса	127
4.5. Структура вопроса	130
4.6. Особенности вопросов	133
4.7. Требования к вопросам	134
4.8. Типы консультативных вопросов	137
4.9. Конкретизация вопроса	145
4.10. Технические рекомендации	147
Контроль консультативных знаний и умений	148
Тест № 4	149
Литература.....	152
ГЛАВА V. Техники психологического консультирования.....	153
5.1. Когда опасно применение консультативных техник?	153
5.2. Базовые навыки консультанта	154
5.3. Показатели сформированности профессиональных навыков консультанта.....	155
5.4. Консультативные приемы.....	157
Контроль консультативных знаний и умений	177
Тест № 5	183
Заключение.....	186
Словарь специальных терминов	188
Литература	194

Учебное издание

Кашапов М.М.

Консультационная работа психолога

Учебное пособие

Редактор, корректор А.А. Аладьева
Компьютерная верстка И.Н. Ивановой

Подписано в печать 14.06.2005 г. Формат 60×84/16.
Бумага тип. Усл. печ. л. 11,39. Уч.-изд. л. 8,73.
Тираж 120 экз. Заказ .

Оригинал-макет подготовлен
в редакционно-издательском отделе ЯрГУ.
Ярославский государственный университет
150 000 Ярославль, ул. Советская, 14

Отпечатано
ООО «Ремдер» ЛР ИД № 06151 от 26.10.2001.
г. Ярославль, пр. Октября, 94, оф. 37 тел. (0852) 73-35-03.

