

Саратовский государственный университет

**С. В. Фролова**

**ОСНОВЫ  
КОНСУЛЬТАТИВНОЙ  
ПСИХОЛОГИИ**

Саратов

2018

**УДК 159.923 (075.8+072.8)**  
**ББК 88.4 я 73**  
**Ф91**

**Фролова С. В.**

**Ф91** Основы консультативной психологии / С.В. Фролова. – Саратов: Саратовский государственный университет, 2018. – 118 с.

Книга представляет собой учебное пособие для обучающихся психологии и раскрывает общие теоретические положения, этические принципы и основные этапы и процедуры психологического консультирования. Теоретическая информация подкрепляется практическими примерами, описанием техник психологического консультирования, изложением эмпирически и экспериментально полученных данных об особых социально-психологических феноменах консультативного взаимодействия психолога и клиента. Книга содержит документы со справочной информацией, конкретные психодиагностические и психотерапевтические методики, вопросы для самопроверки и задания для самостоятельной работы

**УДК 159.923 (075.8+072.8)**  
**ББК 88.4 я 73**

© Фролова С. В., 2018

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ .....	6
Тема 1. Предмет и задачи консультативной психологии. Понятие психологического консультирования .....	6
Тема 2. Виды, формы и модели психологического консультирования .....	8
Тема 3. Основные методы психологического консультирования .....	11
Документы 1- 7.....	17
Вопросы для самопроверки .....	34
Задания для самостоятельной работы .....	34
Тесты-задания .....	34
Список литературы для самостоятельного изучения .....	36
Раздел 2. ПРИНЦИПЫ, УСЛОВИЯ И НАВЫКИ ПОДДЕРЖАНИЯ КОНСУЛЬТАТИВНОГО КОНТАКТА .....	38
Тема 4. Принципы и правила психологического консультирования .....	38
Тема 5. Создание помогающих отношений в консультировании .....	41
5.1. Сущность помогающих отношений .....	41
5.2. Навыки поддержания консультативного контакта .....	46
Тема 6. Позиция консультанта как фактор эффективного взаимодействия с клиентом .....	49
Тема 7. Условия психологического консультирования .....	52
Тема 8. Требования, предъявляемые к личностным качествам и профессиональным знаниям и навыкам консультанта .....	53
8.1. Требования к личности консультанта .....	53
8.2. Профессиональная подготовка консультанта .....	57
Тема 9. Этика психологического консультирования .....	58
Документы 8- 12 .....	62
Вопросы для самопроверки .....	71
Тесты-задания .....	72
Список литературы для самостоятельного изучения .....	75
Раздел 3. ЭТАПЫ И ПРОЦЕДУРЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ .....	76
Тема 10. Этапы психологического консультирования .....	76
Тема 11. Психологическая настройка консультанта .....	78
Тема 12. Знакомство и выяснение запроса клиента .....	79
Тема 13. «Исповедь» клиента .....	81
Тема 14. Расспрос клиента и получение дополнительной информации .....	84

Тема 15. Совместная интерпретация проблемы и принятие решения клиентом ...	86
Тема 16. Формирование новой модели поведения и оптимизация личностных механизмов саморегуляции .....	89
Тема 17. Оценка эффективности консультации методом совместного обсуждения .....	91
Документы 13 – 21 .....	93
Вопросы для самопроверки .....	110
Практические задания .....	112
Тесты-задания .....	113
Список литературы для самостоятельного изучения .....	116

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

# Раздел 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

## Тема 1. Предмет и задачи консультативной психологии. Понятие психологического консультирования

**Консультативная психология** – раздел знания, содержащий систематическое описание процесса оказания психологической помощи (консультирования). Консультативная психология содержательно и организационно обособилась в начале 50-х гг. XX в. в США по мере осознания специфики процесса консультирования.

**Психологическое консультирование** может быть определено как вид психологической помощи, представляющий собой специально организованный процесс общения с целью создания условий для актуализации дополнительных психологических сил и способностей, обеспечивающих отыскание обратившимся за помощью человеком новых возможностей выхода из трудной жизненной ситуации. Такие помогающие условия создаются посредством использования консультантом методов активного и эмпатического слушания, активного наблюдения, активного говорения, способствующих оказанию эмоционально-психологической поддержки, более отчетливому и широкому осознанию клиентом своей жизненной ситуации и изменению отношения к ней. Психологическое консультирование в зависимости от запроса клиента может включать дополнительные практические рекомендации, психологические техники развития необходимых способностей или выработки новых моделей поведения.

### **Задачи консультативной психологии:**

- 1) исследование сути процесса, возникающего между человеком, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и обратившимся за помощью и человеком, ее оказывающим;
- 2) изучение личностных черт, установок, знаний и умений, которыми должен обладать консультант;
- 3) выявление и определение внутренних сил и резервов клиента, которые могут быть актуализированы в процессе консультирования;
- 4) анализ особенностей ситуации, сложившейся в жизни клиента и предъявляющей особые требования к процессу консультирования;
- 5) разработка и экспертиза приемов и техник, которые могут быть сознательно используемы в процессе оказания психологической помощи.

**Общее и особенное психологического консультирования, психотерапии и процесса обучения.** Процесс психологического консультирования имеет ряд схожих особенностей с психотерапией, с одной стороны, и с обучением, с другой стороны. От классической психотерапии консультирование отличается отказом от концепции болезни. Психотерапевтическое воздействие ориентировано в основном на реконструкцию личности, изменение или устранение ее определенных глубинных особенностей, лежащих в основе большинства жизненных трудностей и конфликтов. В психологическом консультировании происходит фиксация внимания в первую очередь на ситуации и личностных ресурсах, наиболее сильных сторонах личности человека, обратившегося за помощью.

Различна и длительность психологического консультирования и психотерапии. Психологическое консультирование чаще бывает краткосрочным, редко превышая 5—6 встреч с клиентом. Процесс психотерапии может длиться в течение ряда лет и быть ориентированным на десятки, а то и сотни встреч.

От обучения, в котором наибольшее значение придается знаниям, передаваемым человеку, консультирование отличается тем, что наибольшее значение в нем придается особым взаимоотношениям между консультантом и клиентом. Именно особые взаимоотношения рассматриваются как фактор, способствующий актуализации дополнительных возможностей самостоятельного преодоления трудностей человеком, обратившимся за помощью.

Тем не менее, между психологическим консультированием, психотерапией и обучением не существует жестких границ.

**Взаимосвязи консультативной психологии с другими отраслями психологического знания.** Консультативная психология базируется на общей, социальной, клинической, дифференциальной, возрастной, педагогической психологии, психологии личности, психодиагностике, психотехнологии, психологии семьи. Подготовка профессионала-консультанта требует овладения знаниями всех вышеперечисленных психологических дисциплин для того, чтобы лучше понять проблемы и особенность переживаний человека, испытывающего временные жизненные трудности.

## **Цель и задачи психологического консультирования**

**Цель психологического консультирования** — создание в ходе специального общения психологически благоприятных условий для актуализации внутренних (скрытых) ресурсов обратившегося. Создание таких условий во многом зависит от того, как консультант решает такие важнейшие задачи, как выслушивание клиента и расширение его представлений о себе и собственной ситуации. Кроме того, важным

условием для актуализации ресурсов обратившегося за помощью являются доверительные отношения между клиентом и консультантом и умение консультанта оказывать эмоциональную поддержку.

Разговор с психологом должен помочь человеку в решении проблем и налаживании межличностных отношений с окружающими. Проблемой многих людей, обращающихся за помощью к психологу, является то, что им практически не с кем поговорить откровенно о том, что их тревожит и беспокоит. Быть внимательно выслушанным и понятым консультантом — необычайно важно, и это само по себе приводит к определенным положительным изменениям.

Спокойный и вдумчивый разговор со специалистом позволяет узнать и понять о себе и об окружающих людях много нового, способствует расширению представлений об окружающей человека действительности.

Не менее важным оказывается еще один результат консультативной беседы - понимание собственной роли и участия в происходящей жизненной ситуации и принятие клиентом на себя ответственности за это.

В процессе психологического консультирования консультант может поочередно сталкиваться с решением следующих **задач**.

1. Прояснение проблемы, с которой столкнулся клиент.
2. Информирование клиента о сути возникшей у него проблемы.
3. Изучение личности клиента с целью выяснения его возможностей самостоятельно справиться с возникшей проблемой.
4. Четкое формулирование рекомендаций клиенту по поводу возможностей клиента в разрешении проблемы.
5. Оказание текущей помощи клиенту в виде дополнительных практических рекомендаций, психологических техник, упражнений для развития необходимых способностей или выработки новых моделей поведения в процессе решения жизненной проблемы клиентом.
6. Информирование клиента об элементарных, жизненно необходимых психологических знаниях и умениях, освоение и правильное употребление которых возможно самим клиентом без специальной психологической подготовки.

## **Тема 2. Виды, формы и модели психологического консультирования**

Трудно однозначно очертить границы применения психологического консультирования, поскольку слово “консультирование” уже давно представляет родовое понятие для различных видов консультативной практики. Фактически в любой сфере, в которой используются психологические знания, применяется консультирование как одна из форм профессиональной деятельности. Среди видов психологического

консультирования можно выделить профконсультирование, психолого-педагогическое консультирование, возрастно-психологическое консультирование, консультирование руководителей и многое другое. Наиболее широкой сферой применения психологического консультирования является помощь тем, кто обращается по поводу своих личных и семейных проблем. Эта область включает в себя множество отдельных направлений: консультирование в кризисной ситуации, консультирование супружеских пар, совместное консультирование детей и родителей, добрачное консультирование, психологическая помощь разводящимся и т.д.

### **Формы психологического консультирования**

Выделяют **индивидуальную** и **групповую** формы психологического консультирования. Семейное консультирование является частной формой группового психологического консультирования.

Содержание и цели **индивидуального психологического консультирования** определяются заказом клиента.

Содержание и цели **группового психологического консультирования** определяются членами группы, в большинстве своем являющимися нормально функционирующими людьми. Групповое консультирование решает задачи исследования системы реально существующих отношений между людьми и использует механизмы управления групповым процессом с целью актуализации личностных ресурсов обратившихся в решении трудных жизненных ситуаций. Группа предлагает поддержку и эмпатию участникам, столкнувшимся с кризисной ситуацией и используется как средство или катализатор каких-либо личностных процессов, достижений. Групповому консультированию присуща ориентация на рост и развитие внутренних ресурсов у участников группы.

Очень часто методы, используемые в групповой психотерапии и в групповом консультировании, одинаковы. В связи с таким обстоятельством возникают многочисленные дискуссии среди теоретиков и практиков групповой работы по поводу дифференциации этих видов групповой работы. Несмотря на различие взглядов на этот вопрос, все же можно выделить *основное различие между групповой терапией и групповым консультированием*, которое заключается в их целях. Консультативные группы сконцентрированы на росте, развитии, расширении, предупреждении, самосознании с опорой на те позитивные стороны и личностные ресурсы, которые имеются у личности.



*Групповая психотерапия* обычно сконцентрирована вокруг восстановления, лечения и реконструкции личности<sup>1</sup>. Она представляет собой процесс переобучения, который включает в себя как сознательное, так и бессознательное. Целью терапевтических групп может быть трансформация структуры личности. Участники таких групп могут страдать от серьезных эмоциональных проблем или глубокого невротического конфликта и нуждаться в лечении, а не в превентивной или развивающей работе.

## **Виды психологического консультирования**

**Виды психологического консультирования** выделяют, опираясь на различные критерии.

\* По количеству встреч выделяют **однократное** и **многократное** консультирование. Количество встреч психолога-консультанта с клиентом чаще всего не ограничивается одной - двумя. Более длительное консультирование требуется в случаях, когда проблема клиента настолько сложна, что разобраться в ней за один - два сеанса практически невозможно; когда у клиента имеется не одна, а несколько разных проблем; когда предлагаемое решение проблемы не может быть сразу и полностью самостоятельно реализовано клиентом и требует дополнительной поддержки со стороны консультанта.

\* По характеру мотивации выделяют консультирование **по личному обращению** (по желанию самого обратившегося) и консультирование **в результате вызова или направления**.

\* По критерию использования психодиагностического инструментария – консультирование **без дополнительного тестирования** и **с дополнительным тестированием**.

\* По критерию совмещения с другими методами психологической помощи выделяют **изолированное** и **комбинированное** психологическое консультирование (например, совмещенное с социально-психологическим тренингом в промежутках между консультациями).

\* По характеру используемых средств общения в процессе консультирования можно выделить **очное** и **телефонное консультирование**<sup>2</sup>.

\* По характеру решаемых задач различают **возрастно-психологическое** консультирование, **психолого-педагогическое** консультирование, **межличностное психологическое** консультирование, **семейное** консультирование, **профессиональное** консультирование,

---

<sup>1</sup> Кори Д. Теория и практика группового консультирования / Пер. с англ. Е. Рачковой. М., 2003. С. 23.

<sup>2</sup> Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М.: Смысл, 1999.

**деловое психологическое консультирование, кризисное консультирование, психологическое консультирование по проблемам самочувствия и состояния здоровья.**

## **Модели психологического консультирования**

Конкретная модель консультирования выбирается часто в зависимости от общей теоретической ориентации –

- психоаналитической,
- личностно-центрированной,
- бихевиоральной,
- когнитивной и т.д.

Среди моделей консультирования существуют 1) тренинг жизненных навыков, 2) тренинг человеческих взаимоотношений и коммуникативных навыков, 3) тренинг в решении проблем и принятии решений, 4) тренинг в поддержке здорового образа жизни, 5) ориентация и развитие способностей, 6) помощь в становлении самоидентичности и личностном развитии.

На современном этапе развития теории и практики психологического консультирования можно выделить появление ряда новых моделей консультирования: краткосрочное позитивное консультирование<sup>3</sup>, консультирование с использованием психотехнологии нейролингвистического программирования, консультирование по переоценке личности<sup>4</sup> и др.

Модели консультирования могут специфицироваться в соответствии с жизненными ситуациями, вызывающими психическую дезадаптацию. Так в последнее время складываются особые модели консультирования по проблемам алкоголизма, наркомании, насилия в семье, трудностей в обучении и т.д.

## **Тема 3. Основные методы психологического консультирования**

К основным методам психологического консультирования относятся: беседа, интервью, наблюдение, активное и эмпатическое слушание. Помимо базовых методов в психологическом консультировании используются специальные методы, разработанные в рамках отдельных

<sup>3</sup> Ахола Т., Фурман Б. Краткосрочная позитивная психотерапия (терапия фокусирования на решении). Ялов А.М. Краткосрочная позитивная психотерапия. Методическое пособие. – СПб.: Изд-во «Речь», 2000.

<sup>4</sup> Психотерапевтическая энциклопедия / Общая редакция Карвасарского Б.Д. – СПб.: Питер Ком, 1998. С. 212.

психологических школ, опирающихся на конкретную методологию и отдельные теории личности.

### **1. Беседа**

Консультативная беседа отличается от того, что обычно встречается в жизни, владение ей на профессиональном уровне — настоящее искусство. Профессиональная беседа строится из разного рода приемов и техник, используемых с целью достижения соответствующего эффекта. Важную роль играют техники ведения диалога<sup>5</sup>, одобрения мнений клиента, стимулирования высказываний, краткость и ясность речи психолога и др. Правильное использование этих техник способствует установлению и развитию контакта клиента и консультанта и эффективности психологического воздействия.

Беседа является главным психодиагностическим и психотерапевтическим средством. Ее цели и функции в психологическом консультировании связаны со сбором информации о психическом состоянии субъекта, установлением контакта с клиентом. Беседа может выполнять психотерапевтические функции и способствовать снижению тревоги клиента. Консультативная беседа служит способом выхода на психологические проблемы, существующие у клиента, является фоном и сопровождением всех психотехник.

Овладение такого рода приемами и техниками, обогащение палитры высказываний и идей консультанта во многом определяется опытом и знакомством профессионала с различного рода теоретическими работами по психотерапии и консультированию, а также его профессиональным общением с коллегами.

### **2. Интервью**

Беседа может иметь структурированный характер, вестись по заранее составленному плану, программе. Такая структурированная беседа называется методом интервью.

#### Разновидности интервью:

- стандартизированное – имеет стойкую стратегию и четкую тактику;
- частично стандартизированное – опирается на стойкую стратегию и более пластичную тактику;
- свободно управляемое диагностическое интервью – основывается на стойкой стратегии, но имеет совершенно свободную тактику, которая зависит от особенностей клиента, отношений и т.д.

### **3. Наблюдение**

Наблюдение – преднамеренное, систематическое и целенаправленное восприятие психических явлений с целью изучения их

---

<sup>5</sup> Ознакомьтесь с Приложением 1, в котором приводится описание техники диалога из книги: Флемминг Фанч. Преобразующие диалоги: Учебник по практическим техникам для содействия личностным изменениям/ Пер. с англ. - Киев: Д. А. Ивахненко, 1997.—400 с., илл.

специфических изменений в определенных условиях и отыскания смысла этих явлений, который не дан непосредственно. Консультант должен владеть навыками наблюдения за вербальным и невербальным поведением клиента. Первоначальной основой для понимания невербального поведения служит хорошее знание различных видов невербальных языков (см. Документы 1, 2, 3).

#### **4. Активное слушание**

**Активное слушание** имеет целью точное отражение информации говорящего. Данный метод способствует более точному пониманию партнерами друг друга, позволяет создать атмосферу доверительных отношений и эмоциональной поддержки, а также служит расширению осознания проблемной ситуации клиентом. Активное слушание предполагает использование ряда приемов:

- заинтересованное отношение к собеседнику, демонстрируемое позой заинтересованного слушателя, доброжелательным взглядом, направленным на собеседника;
- уточняющие вопросы: «Правильно ли я понял, что ...?», «Вы хотите сказать, что...?»;
- получение ответа на свой вопрос;
- повторения сказанного собеседником «Вы говорите...»;
- переформулирование мысли собеседника: «Другими словами, ...»
- поддерживающие реакции: «угу-реакции», «Да-да», поощрение собеседника в выражении мысли: «это интересно», «говорите, говорите»;
- обобщение: «В целом вы хотите сказать...?», «Итак, получается...», «Мы поговорили о...», «Можно сделать вывод...».

Метод «активного слушания» является обязательным методом психологического консультирования, и овладение всеми его приемами – одно из требований, предъявляемых к профессиональным навыкам психолога-консультанта. Нередко дилетантом недооценивается важность применения данного метода, и задача точного отражения информации, сообщаемой клиентом, подменяется желанием консультанта придумать собственную интерпретацию мотивов поступков, личностных проявлений, свойств клиента, а также стремлением дать скорейшую оценку его личности в целом. Использование такого приема «активного слушания» как «повторение» позволяет клиенту укрепиться в мысли, что его внимательно слушают и понимают. Кроме того, этот же прием дает возможность клиенту «услышать себя» со стороны и лучше осознать себя и ситуацию.

Важными характеристиками и средствами эффективного общения в ходе консультации являются:

- **эмпатия** - сопереживание, понимание другого на уровне чувств, переживание тех же эмоциональных состояний, которые испытывает другой человек;

- **рефлексия** (осознание того, как он воспринимается партнером по общению, способность к самоанализу психических состояний, действий, поступков),

- **идентификация** (уподобление, отождествление себя с другим человеком, перенесение человеком себя на место, в ситуацию другого человека).

**5. Эмпатическое слушание** – вид слушания, содержанием которого является точное отражение чувств собеседника. Применяется в ситуациях, когда собеседнику необходимо поделиться своими переживаниями, и он сам выступает инициатором разговора. Эмпатическое слушание предполагает:

- избегание оценок и толкования, скрытых от собеседника мотивов его поведения (вместо привычного высказывания, содержащего упрек и оценку: *«Ты сам виноват, что с тобой это случилось. У тебя трудный характер»*

можно произнести: *«Ты расстроен? Тебя раздражает твоя вспыльчивость, нетерпимость? ...»*);

- точное отражение переживания, чувства, эмоции собеседника с демонстрацией их понимания и принятия.

Эмпатическое слушание может быть реализовано с использованием психотехники эмпатии, служащей для отражения чувств партнера и позволяющей клиенту войти в контакт с собственными чувствами для лучшего управления ими. Психотехника эмпатии реализуется путем присоединения к чувствам партнера на эмоциональном уровне и вербализации – назывании возникших у клиента чувств.

## **6. Вербальный метод активизации сознания (активное говорение)**

Вербальный метод активизации сознания клиента или метод активного говорения направлен на усиление сознательных ресурсов внимания, восприятия, памяти, мышления, воображения клиента, необходимых для разрешения сложившейся трудной жизненной ситуации.

Данный метод может быть представлен психотехниками кларификации и майевтики.

**Кларификация** означает просветление, прояснение; это психоаналитический термин, обозначающий возникновение сильного чувства, внутренней уверенности в том, что со всей многозначностью или противоречивостью покончено и человек твердо знает, что именно он должен делать дальше.

Кларификационное замечание – особое высказывание консультанта, повторяющее то, что сказал клиент, в более ясных терминах. Иногда консультант в точности пересказывает замечание больного; но он никогда

не пытается связывать между собой факты или высказывания, полученные им от клиента в различное время. Важно, что в кларификационном замечании консультанта никогда не стремится давать оценки. В своих высказываниях он намеренно избегает проявлений собственной экспрессии, отражающей его отношение к клиенту, его словам или каким-то обстоятельствам его жизни. Сохраняются лишь те эмоциональные акценты, которые были допущены самим клиентом. Кларификационное замечание относится к разряду недирективных процедур и представляет собой попытку консультанта вернуть клиенту то, что он сказал, выразил.

Для активизации сознания клиента, для лучшего понимания себя, своих действий, мотивов поведения и самих обстоятельств сложившейся в жизни проблемной ситуации Ф.Е. Василюк предложил использовать разработанную им специально структурированную психотехнику кларификации.

Таблица 1.

**Психотехника кларификации Ф.Е. Василюка**

(Структура кларификации)

Оператор понимания	Персона	Действие		Образ ситуации		Другой
		Модус действия	Акт	Предмет	Обстоятельства	
<i>Правильно ли я понимаю, что (ПЛЯП)</i>	<i>Вы как ответственный родитель</i>	<i>очень скрупулезно</i>	<i>вникаете ... чтобы больше не пришлось извиняться</i>	<i>в занятии сына</i>	<i>после того злополучного педсовета,</i>	<i>перед всеми учителями</i>
<i>ПЛЯП</i>	<i>Вы как старательная студентка</i>	<i>очень тщательна</i>	<i>пытаетесь сосредоточиться и вникнуть ... чтобы не краснеть потом на экзамене</i>	<i>в суть</i>	<i>того, что говорит</i>	<i>преподаватель,</i>

**Майевтика** (др.-греч. μαίευτική) – буквально «повивальное искусство, родовспоможение»; встречающийся в диалоге Платона «Геэтет» термин, обозначающий метод философствования Сократа. Суть данного метода состоит в создании условий для открытия у человека

внутренних знаний в себе самом. Сократ видел свою задачу в том, чтобы, беседуя и ставя всё новые и новые вопросы, побуждать других самим находить истину<sup>6</sup>. Другими словами, майевтика – искусство извлекать скрытое в человеке правильное знание с помощью искусных наводящих вопросов<sup>7</sup>.

В психологическом консультировании *психотехника майевтики* представляет собой неожиданный поворот разговора, придание ему нового звучания, нового ракурса, порождающего свежее понимание, новый смысл предмета разговора, полезные для решения возникшей проблемы.

Искусство майевтики консультанта реализуется как умение задавать творческие, неожиданные вопросы, относящихся к содержанию рассказа клиента, чтобы направить его мышление в новое неожиданное, но полезное русло.

**7. Метод информирования** призван обеспечить клиента необходимыми для разрешения трудной ситуации психологическими знаниями. Его применение обязательно подчиняется принципам безоценочного отношения к клиенту, сохранения равенства позиций, недопустимости советов и навязывания решений, наличия мотивации клиента и уважения его ценностей и права на самоопределение. Информирование клиента не должно носить характера поучения или научной лекции. Использование метода информирования регулируется целями консультирования и сформированным запросом клиента.

**8. Метод как совокупность психотехник, разработанных в рамках отдельных психотерапевтических и личностных теорий:**

- метод личностно-центрированного консультирования,
- метод экзистенциального консультирования,
- метод психоаналитического консультирования,
- методы поведенческого консультирования,
- метод когнитивного консультирования,
- метод консультирования, фокусированного на решении,
- метод мультимодального консультирования и т.д.

---

<sup>6</sup> Как утверждал Сократ в платоновском «Теэтете», он промышляет тем же, чем занималась его мать Фенарета, бывшая повитухой, с той только разницей, что Сократ помогает разрешаться от бремени не женщинам, а мужчинам, и рожают они не физическое дитя, а знание. Себе он отводил в этом процессе более чем скромную роль, уверяя всех, что сам он пуст, и потому от него никто ничему научиться не может, а каждый производит с его помощью лишь то, чем сам был чреват. См. диалоги Платона «Теэтет» 150 a — 151 d, «Пир» 206 b — 208 e.

<sup>7</sup> Философский энциклопедический словарь. — М.: Советская энциклопедия. Гл. редакция: Л. Ф. Ильичёв, П. Н. Федосеев, С. М. Ковалёв, В. Г. Панов. 1983; Философский энциклопедический словарь. 2010.

С рядом этих методов вам предстоит более детально познакомиться ниже в разделе 4: «Теоретические подходы и модели психологического консультирования».

## Документы 1 - 7.

### Документ 1. Невербальные языки общения

К невербальным средствам общения относят движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, пространственную организацию.

По данным американского психолога Мехрабьяна 55 % информации воспринимается на уровне невербальных зрительно воспринимаемых сигналов (поза, жесты, походка, мимика, расстояние, на котором общаются люди), 27% - усваивается на уровне аудиально воспринимаемых невербальных сигналов (интонация, темп, выразительность речи; тембр, сила удара, громкость голоса) и психофизиологических сопровождений речи (вздых, смех, плач, слезы и т.д.). Таким образом, 82% информации, передаваемой партнеру по общению, не зависит от того, что мы говорим. И только 18% - собственно лингвистическая информация, т.е. содержание сообщения.

Таблица 2.

### Невербальные средства общения

Кинесика (экспрессивно-выразительные движения)	Просодика и экстралингвистика	Такесика	Проксемика
Поза Жесты Мимика Походка Визуальный контакт (взгляд) Направление движения Длина паузы Частота контакта	Интонация Громкость Тембр Паузы Вздох Смех Плач Кашель	Рукопожатие Поцелуй Похлопывания	Ориентация и угол общения Дистанция

**Кинесические средства** – зрительно воспринимаемые движения другого человека.

**Просодика** – ритмико-интонационные стороны речи: высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.



**Экстралингвистическая система** – паузы и психофизиологические проявления.

**Такесика** – динамические прикосновения партнеров друг к другу.

**Проксемика** – ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.

Таблица 3.

**Нормы приближения к человеку**

Дистанция общения	Расстояние
Интимная	0 – 45 см
Персональная	45 – 120 см
Социальная	120 – 400 см
Публичная	400 – 750 см

Таблица 4.

**Психологическое значение угла общения**

Угол общения	Позиция в отношениях
напротив	соперничающая позиция
угловая позиция	Дружеская
с одной стороны стола	Кооперация
по диагонали	независимая позиция

**Документ 2. Невербальные признаки лжи и правды, доверия, симпатии, беспокойства**

Таблица 5.

**Невербальные признаки лжи и правды**

№ п/п	Признаки лживости	Признаки правдивости
1	Прикрывание полное или частичное области рта ладонью, пальцами.	Повернутые вверх, раскрытые собеседнику ладони. Пальцы расставлены.
2	Прикосновение пальцами к носу, уголкам губ, щеке.	Прямой взгляд не ниже уровня глаз собеседника.

3	Прятание рук за спиной, в карманах.	Наклон корпуса вперед в сторону собеседника.
4	Скрещивание рук на груди, на животе, за спиной.	Разомкнутые руки, свободные жесты.
5	Притворное покашливание,	Снятие очков при разговоре, жестикулирование ими.
6	Отведение взгляда в сторону (в пол - мужчины; в потолок - женщины).	Сокращение расстояния и угла между партнерами (занимание положения напротив).
7	Потирание пальцем века, брови.	Чистая доброжелательная улыбка,
8	Натянутая улыбка, стиснутые зубы.	Слегка разведены руки и ноги, голова прямо, плечи свободно опущены.
9	Оттягивание, поправление воротничка.	Расстегнутый пиджак, нога выдвинута в сторону партнера, ладони протянуты вперед к собеседнику.
10	Потирание ладонью шеи ниже затылка.	Прикладывание раскрытой ладони в области сердца,
11	Собеседник менее 1/3 времени общения смотрит партнеру в глаза, часто отводит взгляд.	Отсутствие жестов из левой графы.
12	Преувеличенная жестикуляция или ее полное отсутствие (руки крепко сжимают подлокотники кресла).	

Таблица 6.

### Невербальные признаки доверия - недоверия

№ п/п	Признаки доверия	Признаки недоверия
1	Стоящая на локте рука подпирает щеку, но не подбородок.	Сцепление пальцев рук.
2	Наклон вперед к собеседнику, разомкнутые руки.	Скрещивание рук на груди или зажимание ладоней скрещенных рук подмышками,
3	Одна нога слегка отставлена назад, другая - чуть впереди, носок ее указывает на собеседника.	Прикрытие области рта ладонью, пальцами.
4	Утвердительные кивки головой.	Прикосновение пальцем к носу, уголкам губ,
5	Наклон головы набок.	Потирание или прикосновения к уху. потягивание мочки уха,

6	Прямой взгляд не ниже уровня подбородка,	Почесывание боковой поверхности шеи (ниже уха).
7	Заинтересованный взгляд искоса, поднятые брови, расширенные зрачки, легкая улыбка,	Подпираание ладонью подбородка.
8	Собеседник копирует позу партнера.	Закидывание ноги на ногу.
9	Сокращение угла между корпусами партнеров, разворот друг к другу,	Большой палец подпирает или потирает подбородок, указательный на щеке направлен к виску.
10	У сидящих рядом скрещенные в коленях ноги направлены друг к другу.	Прижатые друг к другу лодыжки ног,
11	Одобрительная улыбка.	Собирание несуществующих ворсинок с одежды.
12	Для женщин: поправление причесок, демонстрация внутренних поверхностей запястий.	Отрицательные покачивания головой, наклон головы вниз.
13		Взгляд искоса с нахмуренными бровями и опущенными уголками губ.
14		Прикрытые веки, откинута голова, долгий взгляд не моргая (вгляд свысока).
15		Взгляд сверху очков,
16		Сверхраскованная поза(ноги на столе, на ручке кресла).
17		Кривая ухмылка, натянутая улыбка.
18		Отворачивание от собеседника, занятие "стартовой позиции" (готовность уйти).

Таблица 7.

### Невербальные признаки симпатии - антипатии

№ п/п	Признаки симпатии	Признаки антипатии
1	Общение происходит в личной зоне пространственной территории (от 45 см до 1,2 м), постепенно переходит в	Общение происходит в социальной зоне (от 1,2 до 3,6 м) с тенденцией к постепенному увеличению дистанции в

	интимную зону (от 15 до 45 см)	этой зоне,
2	Рукопожатие с использованием обеих рук (левая рука обхватывает запястье, локоть, предплечье, плечо).	Отсутствие рукопожатия или краткое рукопожатие прямыми напряженными руками.
3	Разомкнутые руки, открытые собеседнику ладони.	Сцепленные пальцы рук. Скрещенные на груди руки.
4	Стоящая на локте рука подпирает щеку, но не подбородок.	Большой палец потирает или подпирает подбородок, указательный направлен вверх к виску.
5	Одна нога слегка отставлена назад, другая - чуть впереди, носок ее указывает на собеседника.	Закладывание ноги за ногу, Прижатые друг к другу лодыжки ног.
6	Утвердительные кивки головой. Наклон головы набок.	Отрицательные покачивания головой. Наклон головы вниз,
7	При беседе с женщиной большие пальцы рук мужчины заткнуты за пояс или за прорези карманов.	Взгляд свысока: прикрытые веки, откинута назад голова, долгий взгляд.
8	Взгляд собеседников встречается более 2/3 времени беседы.	Собеседник менее 1/3 времени смотрит партнеру в глаза, часто отводит взгляд.
9	Взгляд искоса со слегка поднятыми бровями и улыбкой.	Взгляд искоса с нахмуренными бровями и опущенными уголками губ.
10	Интимный взгляд - с ног до головы (и наоборот).	Только деловой взгляд - не ниже области глаз.
11	Расширение зрачков.	Взгляд поверх очков.
12	Прихорашивание (м): поправить галстук, волосы, воротничек, запонки, ремень и т.п.  Прихорашивание (ж): поправить волосы, часть одежды, использование губной помады и т.п.	Отворачивание от собеседника, занятие "стартовой позиции", готовность уйти.
13	Ноги ставятся чуть шире обычного.	Постукивание, "дрожание" ног.
14	У женщин: демонстрация внутренней стороны запястья, плеча, колен, стоп ног.	Для мужчин: руки со сжатыми кулаками на бедрах.
15	Копирование жестов собеседника.	При курении - струя дыма направляется вниз.
16	Разворот корпуса тела в сторону собеседника, передвижение в интимную зону.	Намеренное нежелание менять позицию вслед за собеседником.

### Невербальные признаки уверенности - беспокойства

№ п/п	Признаки уверенности	Признаки беспокойства
1	Вторжение в интимную зону собеседника (от 45 до 15 см).	Стремление вести беседу на границе личной зоны (от 45 см до 1,2 м).
2	Жесты ладонью вниз, перстоуказующие жесты.	Жесты ладонью вверх с разведенными пальцами.
3	При рукопожатии - ладонью вниз, рука прямая. Рукопожатие крепкое и энергичное. Рука сухая, теплая.	При рукопожатии - ладонь вверх, рука согнута. Рукопожатие вялое, слабое. Рука влажная, холодная.
4	Рукопожатие с использованием обеих рук (левая рука обхватывает запястье, локоть, предплечье, плечо).	Отсутствие рукопожатия или краткое рукопожатие кончиков пальцев.
5	Разомкнутые пальцы рук,	Сцепленные пальцы рук.
6	Шпилеобразное расположение ладоней и пальцев рук.	Пальцы во рту. Грызение ногтей.
7	Закладывание рук за спину: рука в руке.	Закладывание рук за спину: захват запястья, локтя.
8	Акцентирование больших пальцев рук: закладывание их за ремень, лацканы, в карманы.	Защита рта рукой, покашливание.
9	Закладывание рук за голову.	Прикосновение к носу, уху, оттягивание воротничка.
10	Скрещение рук на груди с демонстрацией больших пальцев; пальцев, сжатых в кулак.	Скрещение рук на груди, ладони подмышкой.
11	Руки на бедрах.	Поправление манжетов, браслетов часов, верчение пуговицы, ручки, портмоне.
12	Закидывание ноги на ногу с обхватыванием ноги руками,	Скрещение ног, прижатие друг к другу лодыжек,
13	Сидение верхом на стуле,	Сидение на краешке стула.
14	2/3 времени беседы взгляд сосредоточен на лице партнера.	Отведение глаз в сторону, "бегающие" глаза.
15	При курении дым направляется вверх, выдувается через ноздри, голова -вверх,	При курении дым направляется вниз, голова – вниз.
16	Сверхраскованная поза: ноги на столе, ручке кресла.	Наклон туловища вперед, опущенные голова и плечи.
17	Стремление копировать жесты собеседника.	Статичность позы или, наоборот - ерзание на месте.

18	Стремление уменьшить угол между плоскостями тел в беседе.	Стремление увеличить угол (отвернуться).
----	---	--

### Документ 3. Невербальные признаки модальностей образов представления

Таблица 9.

#### Ключи доступа к системе представления

Невербальные признаки	Системы представления		
	Визуальная	Звуковая	Кинестетическая
Движения глаз	Расфокусированные, вверх вправо или влево.	По средней линии.	Ниже средней линии, обычно вправо.
Тон голоса и темп речи	Речь быстрая, отчетливая, тон голоса высокий.	Темп речи средний, тон голоса мелодичный, плавный. Часто возникает перебивчивый ритм.	Темп речи замедленный, с частыми паузами, тон голоса низкий, мягкий, глубокий.
Дыхание	Редкое, поверхностное, верхней частью груди.	Ровное, средней частью груди.	Глубокое, животом.
Поза и жесты	Тело напряжено, шея часто вытянута. Нередко присутствует худоба (астеническое телосложение).	Чаще характерно нормостеническое телосложение. Вероятны ритмичные движения тела, словно человек слушает музыку. Голова может быть склонена набок в «телефонной» позе (и даже опираться ухом на руку).	Свойственна сутуловатость, голова опущена, мышцы не в тонусе (расслаблены), жестикуляция чаще в области живота и средней линии.

Некоторые мыслят словами и абстрактными символами — это «цифровой» тип мышления. Такой человек обычно держится очень прямо, скрестив руки на груди. Дыхание поверхностное и несколько стеснено, речь монотонна и часто резка, большей частью рассуждает о фактах, статистике и доводах логики.



*Рис. 1. Глазодвигательные индикаторы сенсорных модальностей образов представления*

#### **Документ 4. Сенсорный язык в разных системах представления**

##### **Визуальные слова**

Чистый, прояснять, цвет, темный, фокус, представлять, предвидеть, пустой, туманный, горизонт, иллюзия, иллюстрировать, яркий, тусклый, смутный, воображение, догадка, свет, смотреть, видеть, замечать, перспектива, взгляд, образ, картина, отражать, обнаруживать, сцена, сияние, сверкать, показывать, визуализировать, наблюдать, очевидный.

##### **Визуальные выражения**

Я представляю, что вы имеет в виду.

Я присматриваюсь к этой идее.

Мы одинаково смотрим на вещи.

Я это себе пока туманно представляю.

Для него это — белое пятно.

Покажите мне, как это делается.

Через год ты оглянешься и посмеешься над этим.

Пожалуй, это прольет некоторый свет на проблему.

Не вижу в этом ничего хорошего.

Да это событие — просто луч света в его унылой жизни.

Мне кажется. Не возникает и тени сомнения.

Перспективы-то мрачноваты. Их будущее светло и безоблачно.

Решение сверкнуло в его мозгу, словно молния.

Она видит сердцем.

Духовное око.

Приятное зрелище.

Невооруженным глазом.

### **Звуковые слова**

Акцент, акустический, спрашивать, слуховой, гудение, хмыкать, хихикать, звать, звонкий, щелчок, рассказывать, говорить, брюзжать, каркать, плакать, кричать, глухой, немой, диалог, обсуждать, неблагозвучный, эхо, греметь, мелодичный, мурлыкать, тишина, слушать, громкий, певучий, монотонный, музыкальный, слово, безмолвный, визгливый, заявлять, вопрос, тихий, высказывание, ритм, звенеть, рокот, вопить, молчание, тон, звучный, писк, визжать, хныкать, шепот.

### **Звуковые выражения**

Да они спелись.

Что о нем слышно?

У него все тихо.

Звучит, как тарабарщина какая-то.

Сплошное бормотание без всякого смысла.

Пропускать мимо ушей.

У него в голове словно колокольчик прозвонил.

Задавать тон.

Ваши слова — просто музыка для моих ушей.

Слово за словом.

Неслыханно!

Выражайся яснее.

Он такой тихий человек.

Придержи язык. Прислушайся к себе.

У меня от тебя в ушах звенит.

Комната гудела от напряженной работы.

Красноречивое молчание.

Опустевший дом угрожающе притих.

На сковороде скворчало мясо.

Шумная встреча.

Кликни мне этот сайт.

Ваши слова вполне созвучны моему мнению.

В его замечании слышался подтекст.

Сердце плачет.

У него в кармане ветер свищет.

Звонить во все колокола!

### **Кинестетические слова**

Уравновешенность, прорыв, холодный, конкретный, контакт, чувствовать, ощущать, твердый, мягкий, хватать, улавливать, бритва, держать, жестко, тяжело, удар, горячий, прочный, прыгать, давление, толкать, грубый, тереть, бегать, царапать, касаться, брать, нежный, острый, гладкий, плотный, ровный, мясистый, мять, гнаться, тугой, дрожь, теплый, ледяной, ходить.

### **Кинестетические выражения**

Они наладили контакт с поставщиками.

Что-то я «не догоняю».

У нее язык, как бритва.

Держаться обеими руками.

Нырнуть в Интернет.

Меня просто до костей пробрало.

В воздухе повисло напряжение.

Он так мягкосердечен. Его выдавливают с этой работы.



С холодным сердцем. Ты толстокожий.

Прилипла к нему, как банный лист.

Твои слова царапают мне душу.

Да я и пальцем не прикоснусь.

Разбитое сердце.

Держать себя в руках.

Прочная основа. Горячий спор.

Гладкая речь.

Идея дозрела.

Дойти до ручки.

Ломать привычные рамки.

Дел по горло.

Влезть в проблему по самые уши.

Она — его уязвимое место.

Он все делает из-под палки.

Они очень привязаны друг к другу.

Нежный возраст.

Прорыв в науке.

#### **Обонятельные слова**

Душистый, свежий, вонючий, ароматный, принохиваться, чують, нюх, пахучий, затхлый, дымный, пряный, тухлый.

#### **Вкусовые слова**

Пряный, кислый, сладкий, жвачка, горький, едкий, пикантность, желчь, сочный, аппетитный, тошнотворный, сахарный, вкусный.

#### **Обонятельные и вкусовые выражения**

Чують недоброе.

Понюхать пороху.

Горькая пилюля.

Свежа, как майская роза.

Вкус к (хорошей) жизни.

Сладкая мина.

Горький хлеб бедности.

У него глаза, как у тухлой рыбы.

Аппетитная штучка.

У нее кислый вид.

От этого дела плохо пахнет.

У него нюх на деньги.

Запах святости.

Желчный человек.

Едкое замечание.

Пикантный наряд.

Соленый анекдот.

#### **Несенсорные слова и выражения**

Большинство слов не несет в себе никакого сенсорного подтекста. Это — так называемые «цифровые» слова (слова с отвлеченным значением). Их можно использовать, когда вы хотите дать собеседнику возможность самому выбрать образ мышления и систему представления.

#### **Цифровые слова**

Решать, думать, вспоминать, внимать, знать, медитировать, признавать, внимать, понимать, оценивать, обрабатывать, учить, мотивация, изменять, сознание, рассматри-

вать, предполагать, выбирать, результат, цель, модель, программа, ресурсы, вещи, теории, идеи, представление, признавать, последовательность, результат, логика, воспоминание, будущее, прошлое, настоящее, условие, связь, компетентность, последовательность

**Документ 5. Основные характеристики Эго-состояний «Родителя», «Взрослого», «Ребенка» (по Э. Берну)**

Таблица 10.

**Основные характеристики Эго-состояний**

	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	Все знают, что... Ты не должен никогда... Ты всегда должен... Я не понимаю, как это допускают... и т.д.	Как? Что? Когда? Где? Почему? Возможно... Вероятно...	Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Состояние	Надменное, сверхправильное, очень приличное	Внимательность, поиск информации	Неуклюжее, подавленное, угнетенное, игривое
Выражение лица	Нахмуренное, неудовлетворительное, обеспокоенное	Спокойное, максимум внимания	Угнетение, удивление
Позы	Руки на бедрах, указывающий перст. Руки сложены на груди.	Наклон к собеседнику и ориентация на него	Спонтанная подвижность (ходьба, сжатие кулаков).

**Документ 6. Навыки наблюдения в консультировании**

В данном документе вашему вниманию предлагается отрывок из книги Флемминга Фанча «Преобразующие диалоги», содержащий упражнения, процедуры, техники и рекомендации по выработке навыков наблюдения<sup>8</sup>.

**Наблюдение**

Фасилитатор наблюдает, рассчитывает и действует. То есть сеанс - это повторяющийся цикл:

- заметьте, что происходит с клиентом
- выберите подход к этому
- сделайте или скажите что-то

<sup>8</sup> Флемминг Фанч. Преобразующие диалоги: Учебник по практическим техникам для содействия личностным изменениям/ Пер. с англ. - Киев: Д. А. Ивахненко, 1997. - 400 с.

Наблюдение здесь - одна из ключевых составляющих.

Фасилитатору нужно использовать все доступные восприятия. Это значит, что в идеальном случае вы специалист по языку тела и ясновидящий. Если это не так, не отчаивайтесь, просто стремитесь стать таким в будущем.

Просто смотря на человека и слушая его, вы можете узнать о нем очень многое, если вы знаете, на что обращать внимание. Это одна из причин, по которым лично я не веду подробных записей во время сеанса и не занимаюсь другими отвлекающими ритуалами. Для меня гораздо ценнее смотреть на человека и наблюдать за тем, что происходит.

Некоторые из элементов языка тела, за которыми вы можете наблюдать, это:

- поза,
- оттенок кожи,
- дыхание,
- движения глаз,
- жесты рук,
- движения головы.

Некоторые слуховые показатели, к которым вы можете прислушиваться, это:

- высота голоса,
- скорость,
- ритм,
- использование определенных слов.

С помощью этих разнообразных показателей, вы можете узнать, например:

- Какая из нескольких возможных областей больше всего заряжена?
- Клиент смотрит на картинки, разговаривает с собой, или что-то ощущает?
- Он вовлечен в происшествие или отстранен от него?
- Какие у него стратегии мышления?
- Ответы на вопросы да/нет.
- Когда процесс завершен.

Тело клиента может ответить на большинство ваших вопросов. Он может не осознавать этого, и вы вполне можете замечать больше, чем он. Чем больше информации вы получаете от человека, тем лучше вы можете оценить, что делать дальше. И часто та информация, которую вы получаете прямым наблюдением, лучше той, которую человек рассказывает вам.

### **Упражнение**

Понаблюдайте за несколькими людьми. Запишите все, что вы можете заметить об их языке тела, способе дыхания, жестах, и т.д. Прислушайтесь к тому, как они говорят, и запишите особенности их способа речи.

## Как найти то, с чем нужно справиться.

### Язык тела

Чтобы выяснить то, что происходит с человеком, наилучший инструмент - его тело. Состояние тела отражает его общее состояние. Эта информация очень полезна, и для самого человека, и для фасилитатора.

Лучше всего, если сам человек находится в гармоничных отношениях со своим телом и чувствует, что происходит с телом. Но даже если это не так, фасилитатор может собрать много информации.

Внешний язык тела человека говорит красноречивее всяких слов. Наблюдая за позой, движениями глаз, дыханием и цветом кожи, можно узнать о том, что человек делает в своем уме. Можно получить ту же информацию, прислушиваясь к особенностям его тона голоса. И всё это просто наблюдая и слушая человека. Если вы добавите немного экстрасенсорных восприятий, это просто будет гораздо легче.

Язык тела — это большая тема, и овладение им в совершенстве требует большого опыта и тренировки. Здесь мы дадим только некоторые самые полезные вещи, которые можно замечать.

Если вы не знаете, что означают движения тела, можно просто замечать моменты изменения. Например, если клиент абсолютно неподвижно сидел и вдруг начинает ерзать или шарить глазами — это изменение. Или если он изменил свою скорость дыхания — это изменение.

Скажем, вы попросили клиента закрыть глаза и вернуться в прошлое происшествие. Сначала он просто неподвижно сидит, его глаза не двигаются. Но вдруг вы видите, что его глаза двигаются за веками, голова чуть-чуть дергается, и дыхание учащается. Скорее всего это значит, что он нашел происшествие. Интересно, что сам он мог этого не заметить. Подсознательно происшествие прямо перед ним, но сознательно он может этого не признавать. Поэтому, если он не начал говорить сам, спросите его “Что это?” или “Что ты видишь?”.

Когда мы занимаемся происшествиями, тело часто показывает, что есть в происшествии, и как человек относится к нему. Если его зрачки двигаются, то значит, в происшествии есть на что смотреть. Если он вдруг часто и тяжело задышал, значит, происходит что-то волнующее или тяжелое.

Если клиент наклонился вперед, то он скорее всего находится в происшествии, прямо участвуя в событиях. Если он откидывается назад, то он скорее всего видит происшествие на расстоянии.

Нельзя сказать наверняка, что происходит, только по одним движениям тела. Но они дают вам прекрасную подсказку. Особенно если вы замечаете изменения в ответ на ваши указания. Если вы спрашиваете: “Есть ли в этом происшествии еще одна точка зрения?”, и клиент вдруг откидывается назад, то скорее всего это означает внешнюю точку зрения, наблюдение на расстоянии.

Есть целый набор сигналов, которые говорят о том, какие восприятия человек использует. Чтобы упростить это, можно подразделить восприятия тела на

“зрительные”, “слуховые”, и “кинестетические”. То есть, картинки, звуки и ощущения. Что человек в основном воспринимает сейчас, а также что в основном он хранит в своем уме. То, что находится в уме, в основном состоит из сочетаний картинок, звуков и ощущений. Когда человек ищет что-то в своем уме, его тело может отражать вид этой информации, что это в основном – картинки, звуки или ощущения.

У ощущений низкая частота, они медленные и глубокие. У слуховых восприятий частота выше, они быстрее, подвижнее. У зрительных восприятий самая высокая частота, они быстрые и переменчивые. Эти особенности во многом заметны по языку тела.

Человек дышит неглубоко, верхней частью груди, когда обрабатывает зрительную информацию. Он дышит глубоко и медленно, когда обрабатывает кинестетическую информацию. И как-то средне, когда обрабатывает слуховую информацию.

При переработке зрительной информации человек часто смотрит вверх, выпрямляется, и делает жесты в воздухе. При переработке слуховой информации человек часто смотрит в сторону, наклоняет голову в сторону и скрещивает руки. При переработке кинестетической, человек часто смотрит вниз и сутулится.

При обработке зрительной информации человек говорит быстрее и более высоким тоном голоса, чем при обработке слуховой информации. При обработке кинестетической информации он говорит более низким, медленным тоном голоса.

Вы можете быть более или менее специалистом по истолкованию всех этих реакций тела. Но вам совсем не обязательно знать их полностью, чтобы проводить элементарный процессинг. Если вы замечаете изменения и реакции, и замечаете, когда клиент выглядит счастливо и удовлетворенно, а когда нет, вы можете просто прекрасно проводить ваши сеансы.

Но если вы очень хорошо знаете язык тела, с его помощью вы можете делать чудеса. Люди будут уверенно заявлять, что вы читаете их мысли, хотя на самом деле вы просто смотрите на них.

#### **Упражнение**

Понаблюдайте за несколькими людьми. Заметьте признаки зрительной, слуховой и кинестетической обработки информации в их языке тела.

## Документ 7. Психодиагностические методики наблюдения

### Методика наблюдения за эмоциональным возбуждением<sup>9</sup>

Шкала оценки внешних признаков эмоционального возбуждения включает в себя оценку поведения, внимания, мимики, пантомимики, движений, статических поз, речи, вегетативных сдвигов.

#### Поведение

Безразличие ко всему. Сонливость, зевота. Пониженная реактивность .....	1
Поведение не отличается от обычного. Деловитость. Сознание направлено на текущую деятельность .....	2
Проявляется беспокойство, суетливость .....	3
Частая смена настроений, раздражительность .....	4

#### Мимика, пантомимика

Лицо застывшее. Рот полуоткрыт. Глаза полузакрыты .....	1
Мимика и пантомимика не отличаются от обычных .....	2
В мимике проявляется некоторое напряжение, незначительные движения губами. Несильная жестикуляция при разговоре .....	3
Мимика напряженная, челюсти сжаты, желваки на щеках, смещение губ в сторону, закусывание губ, резкие движения головой, частое мигание глаз, немотивированное прищуривание глаз. Бурная жестикуляция .....	4

#### Движения

Движения замедленные, вялые .....	1
Движения спокойные, слитные, мягкие, как обычно .....	2
Некоторая резкость, порывистость движений. Лишних движений нет .....	3
Движения резкие, несоразмерные, сопровождающиеся излишними усилиями. Движения рук иногда сопровождаются движениями всего тела .....	4

#### Статические позы

Позы неудобные, но не меняющиеся, застывшие статические положения .....	1
Позы удобные, непринужденные, оправданные обстоятельствами .....	2
Позы удобные, но проявляется тенденция к их неоправданной смене .....	3
Позы неудобные, частая их смена .....	4

#### Речь.

Речь замедленная, вялая, маловыразительная. Тихий голос .....	1
Обычная речь .....	2
Речь более учащенная, более громкая или более выразительная, чем обычно .....	3
Речь частая. Окончания слов произносятся нечетко. Заметные изменения в интонации голоса .....	4

<sup>9</sup> См.: Практические занятия по психологии /Под ред. А. Ц. Пуни. — М.: Физическая культура и спорт, 1977. — С. 120-121.

### Вегетативные сдвиги

- Пульс и дыхание обычные или замедленные. Побледнение кожных покровов лица. Легкое недомогание, ощущение вялости, слабости. Мышцы расслаблены больше, чем всегда, трудно напрячь их ..... 1
- Пульс и дыхание обычные. Цвет лица без изменений. Тонус мышц обычный .....2
- Пульс несколько учащен (на 5-10 ударов в минуту). Дыхание чаще, чем обычно. Покраснение кожных покровов лица. Тонус мышц обычный или несколько повышен .....3
- Пульс значительно учащен. Дыхание частое, поверхностное. Повышенное потоотделение. Повышенный диурез. Резкое покраснение кожи лица и тела. Мышцы напряжены .....4

### Протокол оценок внешних проявлений эмоционального возбуждения

Внешние признаки эмоционального возбуждения	Условная оценка		
	оптимальный уровень эмоционального возбуждения	чрезмерное эмоциональное возбуждение	недостаточное эмоциональное возбуждение
Поведение			
Мимика, пантомимика			
Движения			
Статические позы			
Речь			
Вегетативные сдвиги			
Сумма баллов			

В каждой группе признаков шкала оценок строится по принципу нарастания внешнего проявления эмоционального возбуждения. Оценка 2 балла соответствует обычному — фоновому — эмоциональному состоянию, свойственному человеку, находящемуся в спокойной обстановке; оценка 1 балл — недостаточному эмоциональному возбуждению (предстартовой апатии); оценка 3 балла — повышенному по сравнению с обычным уровнем эмоционального возбуждения (для многих спортсменов он является оптимальным, соответствующим состоянию готовности); оценка 4 балла — состоянию предстартовой лихорадки, когда внешние проявления эмоций свидетельствуют об их чрезмерной интенсивности.

**Схема наблюдения за ребенком  
при психологическом обследовании<sup>1</sup>  
(для детей от 6 до 15 лет)**

Схема наблюдения составлена с учетом хода обычного психологического обследования. Задача психолога — отметить характерные для ребенка особенности. Основной схемы наблюдения являются следующие характеристики ребенка:

1. Соматотип, походка, лицо, мимика и пантомимика, кожа, зубы, гигиена, косметика, одежда.
2. Характеристики речи — голос, темп, разговорчивость, произношение, словарь, вербальные реакции.
3. Общая подвижность — быстрота, точность, целенаправленность, напряженность, нарушение подвижности.
4. Социальное поведение — установление контакта, изменения поведения по ходу обследования, общественные навыки и вежливость, качественные показатели социального поведения (относящиеся к проявлениям доминантности, агрессии, субмиссии и аффилиации).
5. Настроение — эйфория, беззаботность, счастье, ровное настроение, серьезное настроение; изменчивость настроения под влиянием внешних факторов.
6. Поведение в ситуации решения задач (теста) — отношение к заданиям, рабочие навыки, внимательность.
7. Признаки невротической напряженности — движения рук, гримасы, кусание ногтей, потение, дрожание рук и т. д.

---

<sup>1</sup> Черны В., Колларик Т. Компендиум психодиагностических методов. — Братислава, 1988. - Т. 2. - С. 215-216.



## Вопросы для самопроверки

1. *Что такое психологическое консультирование?*
2. *Что изучает консультативная психология?*
3. *Какие цели преследует психологическое консультирование? Какие задачи оно решает?*
4. *В чем состоят отличия психологического консультирования от других областей практической психологии?*
5. *Кто, когда и по какому поводу чаще всего обращается за помощью к психологу-консультанту?*
6. *Какие существуют виды психологического консультирования и в чем заключаются их особенности?*
7. *Каковы методы психологического консультирования?*

## Задания для самостоятельной работы

1. Познакомьтесь самостоятельно с различными **видами консультирования**, используя предложенный список литературы (поработайте с литературными источниками №: 4, 5, 6, 8, 10, 11, 13, 15, 18, 25, 26 из помещенного ниже списка на с. 34).
2. Познакомьтесь более глубоко с методом психологической беседы, используя литературу из списка на с. 34 (№ 2, 3, 13, 17, 23).

## Тесты-задания

### 1. Консультативная психология – раздел знания, содержащий ...

- а) описание приемов и техник психотерапии
- б) систематическое описание процесса оказания психологической помощи
- в) перечень психодиагностических методик и рекомендаций к их использованию
- г) инструкции поведения консультанта с клиентом

### 2. Консультативная психология содержательно и организационно обособилась ...

- а) в начале 50-х гг. XX в.
- б) в начале 30-х гг. XX в.
- в) в конце 60-х гг. XX в.
- г) в 10 –е гг. XX в.

### 3. Психологическое консультирование – ...

- а) наука о практическом использовании психотехник оказания психологической помощи
- б) процесс воздействия консультанта на клиента с целью решения возникшей проблемы
- в) специально организованный процесс общения, благодаря которому у обратившегося за помощью могут быть актуализированы дополнительные психологические силы
- г) метод психокоррекции личностных особенностей человека, испытывающего жизненные трудности

#### **4. Процесс психологического консультирования отличен от психотерапии и обучения, прежде всего, ...**

- а) ориентацией в основном на реконструкцию личности, изменение или устранение ее определенных глубинных особенностей, лежащих в основе большинства жизненных трудностей
- б) фиксацией внимания на ситуации и личностных ресурсах, наиболее сильных сторонах личности человека, обратившегося за помощью
- в) ориентацией на передачу знаний от консультанта клиенту, а не на отношения между ними

#### **5. Цель психологического консультирования - ...**

- а) создание в ходе специального общения психологически благоприятных условий для актуализации внутренних (скрытых) ресурсов обратившегося
- б) получение совета консультанта в трудной жизненной ситуации
- в) обучение клиента психологическим приемам влияния и саморегуляции
- г) изменение личностных особенностей клиента, затрудняющих его адаптацию

#### **6. Среди форм психологического консультирования выделяют ...**

- а) возрастное-психологическое, деловое, педагогическое, семейное
- б) индивидуальное и групповое
- в) кратковременное и долговременное
- г) психотерапию и психокоррекцию

#### **7. Установите соответствие:**

<b>Критерий выделения видов консультирования</b>	<b>Виды консультирования</b>
<b>А.</b> По характеру мотивации	<b>1.</b> Однократное и многократное консультирование
<b>Б.</b> По критерию совмещения с другими методами психологической помощи	<b>2.</b> Консультирование без дополнительного тестирования и с дополнительным тестированием
<b>В.</b> По характеру используемых средств общения	<b>3.</b> Возрастно-психологическое, психолого-педагогическое, межличностное, семейное, профессиональное, деловое, кризисное консультирование, психологическое консультирование по проблемам самочувствия и состояния здоровья
<b>Г.</b> По количеству встреч	<b>4.</b> Изолированное и комбинированное психологическое консультирование

Д. По характеру решаемых задач

5. Консультирование по личному обращению и консультирование в результате вызова или направления

Е. По критерию использования психодиагностического инструментария

6. Очное и телефонное консультирование

**8. К приемам активного слушания не относится:**

а) переформулирование

в) наводящий вопрос

б) повторение

г) уточняющий вопрос

**9. Эмпатия – это процесс:**

а) сопереживания другому человеку

в) сильного эмоционального напряжения

б) подражания другому человеку

г) воздействия на другого человека

**10. Исключите лишнее:**

**К методам психологического консультирования относятся:**

а) наблюдение

в) интервью

д) активное слушание

б) эксперимент

г) беседа

е) эмпатическое слушание

**Список литературы для самостоятельного изучения**

1. Абрамова Г.С. Практическая психология: Учеб. Для вузов. Екатеринбург: Деловая кн., 1999. – 512 с.
2. Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию. – Екатеринбург; М.: Деловая кн., 1995. – 123 с.
3. Абрамова Г.С. Психологическое консультирование. Теория и опыт: Уч. пособ. для студ. ВУЗов. – М.: Изд. Центр «Академия», 2001. – 240 с.
4. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. - Изд. 2-е. - М., 1999. - 208 с
5. Битянова М.Р. Организация психологической работы в школе. – М.: Издат дом «Крас. Площадь», 1996. – 397 с.
6. Бурменская Г.В., Карабанова О.А, Лидерс А.Г. Возрастно-психологическое консультирование. – М., 1990.
7. Кори Дж. Теория и практика группового консультирования. – М., 2003.
8. 21. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М., 1999.
9. 22. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. М., 2000. - 109 с.
10. Лютова–Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта. – СПб., 2007.
11. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М.: Смысл, 1999. – 140с.

12. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. – М.: Независимая фирма «Класс», 1994. – 133 с.
13. Немов Р.С. Основы психологического консультирования: Учеб. Для студ. Педвузов. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 1999. – 528 с.
14. Овчарова Р.В. Технологии практического психолога образования: Учеб. Пособ. для студентов высш. спец. Учеб. Заведений. – М.: ТЦ «Сфера», 2000. – 441с.
15. Психотерапевтическая энциклопедия / Общая редакция Карвасарского Б.Д. – СПб.: Питер Ком, 1998. – 752 с.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

## **Раздел 2. ПРИНЦИПЫ, УСЛОВИЯ И НАВЫКИ ПОДДЕРЖАНИЯ КОНСУЛЬТАТИВНОГО КОНТАКТА**

### **Тема 4. Принципы и правила психологического консультирования**

Во многих профессиях существуют свои принципы и требования, реализация которых является обязательной для специалистов. Так, в ряде стран мира существуют этические кодексы психолога, определяющие деятельность профессионала. Существуют определенные принципы поведения психолога-консультанта, следование которым обеспечивает этичность профессиональной деятельности и является залогом успешности психологического воздействия.

Помочь вернуть утраченный контроль и актуализировать внутренние ресурсы помогают следующие принципы:

- доброжелательное отношение,
- безоценочность,
- равенство позиций,
- принцип недопустимости советов, обещаний и навязывания решений,
- уважение ценностей и права на самоопределение обратившегося за помощью,
- экологичность распределения ответственности в процессе консультирования,
- сохранение конфиденциальности,
- наличие мотивации клиента на получение психологической помощи,
- эмоциональное принятие и создание эмоциональной поддержки,
- фиксация на позитивных, ресурсных сторонах личности,
- разграничение личных и профессиональных отношений.

#### **Доброжелательное отношение к клиенту**

Соблюдение этого правила позволяет клиенту чувствовать себя спокойно во время приема. Доброжелательное отношение подразумевает умение внимательно слушать, оказывать необходимую психологическую поддержку, стараться понимать клиента, исключает осуждение.

#### **Безоценочное отношение к клиенту**

Следование этому правилу способствует снятию психического напряжения, тревоги клиента и позволяет настроиться на процесс самораскрытия в ходе консультирования. Каждый из нас имеет трудности в жизни. Известный психотерапевт Р. Мау (1967) признается: «Откровенно говоря, я не встречал клиента, проблем которого не усматривал бы и у себя, по крайней мере, потенциально». Поэтому важнейшее положение в консультировании, о котором консультант должен сообщить клиенту: наличие проблем — это нормальное явление. Осознание данного положения представляет первый шаг к устранению проблем. Затянувшаяся неспособность решать свои проблемы может серьезно осложнять жизнь.

### **Сохранение равенства позиций**

Обязательным условием оказания психологической помощи является общение консультанта и клиента как двух уважающих друг друга людей. Подавление, директивы, нравоучения, манипулирования не допустимы в консультировании.

### **Недопустимость советов и навязывания решений**

Каков бы ни был жизненный и профессиональный опыт психолога, жизнь каждого уникальна и непредсказуема. Никто не может знать лучше ситуацию клиента и его внутренние мотивы, чем сам клиент. Кроме того, советуя, консультант полностью берет на себя ответственность за происходящее в жизни клиента, а это не способствует развитию его личности.

### **Уважение ценностей и права на самоопределение клиента**

Психолог во время своей работы должен обязательно учитывать те жизненные принципы и идеалы, носителем которых является клиент. Критическое отношение к ним консультанта может привести к тому, что пришедший на прием человек замкнется и не будет готов к дальнейшему самораскрытию.

В том случае, если ценности клиента являются препятствием на пути нормального функционирования, они могут быть переосмыслены человеком в ходе углубленной психологической работы, организуемой совместно с консультантом.

### **Распределение ответственности в процессе консультирования**

С самого начала взаимодействия с клиентом психолог стремится информировать и договориться с клиентом о распределении ответственности за проводимую психологическую работу. Психолог

отвечает за организацию и психотехническое оснащение консультации, клиент принимает на себя ответственность за те выборы, которые делает в ходе консультативного процесса и за принимаемые решения. Кроме того, достижение поставленных задач клиентом требует порой дополнительной самостоятельной работы, иногда с выполнением домашних заданий.

### **Конфиденциальность**

Любая информация, сообщенная клиентом психологу, не может быть передана без его согласия ни в какие общественные или государственные организации, частным лицам, в том числе родственникам или друзьям.

Из этого правила существуют исключения, специально оговоренные законом. Например, ситуация, когда психолог узнает во время приема о чем-либо, что является серьезной угрозой для чьей-либо жизни.

### **Наличие мотивации клиента**

Важным условием результативности консультирования является желание клиента решить проблему. Обращение к психологу по настоянию кого-либо является малоэффективным, а консультирование по принуждению просто недопустимо.

### **Создание эмоциональной поддержки**

Принятие и эмоциональная поддержка помогают клиенту справиться со своими чувствами, осознать свои слабые и сильные личностные стороны и вернуть контроль над своей жизнью. Созданию эмоциональной поддержки способствуют профессиональные установки и умения консультанта, способность консультанта к сопереживанию, к пониманию чувств другого человека, а также способность подбодрить в нужную минуту.

### **Фиксация на позитивных, ресурсных сторонах личности**

Одним из важных условий изменений клиента является положительный характер обратной связи. Для этого консультанту важно постоянно развивать свои способности замечать сильные стороны личности других людей и своевременно отражать замеченное в понятной вербальной форме.

Люди, окружающие нас, способны оказывать влияние одним лишь своим субъективным мнением о нас, причем настолько значительно, что меняется наше поведение, эмоциональное состояние и собственное видение себя. Как сложно порой бывает человеку противостоять негативному образу себя в глазах других. И как интенсивно и творчески начинается протекать его развитие, когда его окружают люди, замечающие в нем хоть что-то позитивное! Для лиц, находящихся в состоянии личностного кризиса и переживающих собственное бессилие в

преодолении трудностей, психологи рекомендуют чаще общаться с теми людьми, которые способны заметить их самые сильные положительные стороны и верят в их личностное развитие.

Данный принцип опирается не только на многочисленные эмпирические наблюдения психологов-консультантов, но и имеет экспериментально доказанные основания (познакомьтесь с Документом 4: «Плацебо, Пигмалион и двойной слепой метод»).

### **Разграничение личных и профессиональных отношений**

Для эффективного разрешения проблем клиента необходимо сохранять объективную и отстраненную позицию. Это становится весьма затруднительным в случае установления тесных личных отношений между консультантом и клиентом. Поэтому перехода с клиентами на дружеские отношения или оказание профессиональной помощи своим друзьям и ближайшим родственникам желательно избегать.

Другой важной задачей консультанта является своевременное переключение внимания с профессиональных задач и проблем на текущий ряд событий личной жизни. Консультанту необходимо следить за тем, чтобы проблемы его клиентов не становились его личными проблемами, что происходит со многими начинающими консультантами, допускающими ошибку, излишне заботясь о клиентах. Один из основных навыков консультанта — это умение максимально посвящать себя клиенту во время приема и сразу же «отключаться» после его ухода, чтобы клиент самостоятельно планировал свою жизнь между встречами.

## **Тема 5. Создание помогающих отношений в консультировании**

### **5.1. Сущность помогающих отношений**

Консультирование можно понимать как комплекс явлений, происходящих в ходе взаимодействия и общения людей.

К. Роджерс выделил 6 условий, способствующих позитивным изменениям личности:

1. Два лица (клиент и консультант) находятся в психологическом контакте.
2. Клиент пребывает в состоянии психического расстройства, раним и встревожен.
3. Консультант активно участвует в общении.



4. Консультант испытывает безусловное уважение к клиенту.
5. Консультант переживает эмпатию, приняв точку зрения клиента, и дает это ему понять.
6. Эмпатическое понимание и безусловное уважение консультанта передаются клиенту даже при минимальной выраженности<sup>10</sup>.

Клиент должен быть в контакте с консультантом и прийти в состояние, делающее его чувствительным к помощи со стороны. А для успешной деятельности консультанта наиболее существенным становится безоценочное отношение к клиенту и принятие его таким, каков он есть, умение проявлять эмпатию и искренность поведения. Большинство специалистов все чаще склоняются к выводу, что главным условием эффективности консультирования являются поддерживающие эмоциональные отношения между клиентом и консультантом. Если такие отношения складываются, несущественным становится, каким конкретно методом пользуется консультант.

**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).

Характер контакта между консультантом и клиентом отражает особенности отношений клиента с другими людьми, стиль и стереотипы его общения - проблемы клиентов можно увидеть, словно в зеркале (см. Документ 5: «Консультативный контакт с точки зрения теоретической ориентации консультанта»).

**К эмоциональным компонентам помогающих отношений (терапевтического климата) относят создание атмосферы обоюдного доверия, искренность (конгруэнтность) консультанта, его способность к эмпатии и безусловному уважению клиента.**

Если клиент не проникнется **доверием**, работа консультанта будет неэффективна и бессмысленна. Успешность создания терапевтического климата обусловлена личностными качествами консультанта и его отношением к консультированию: необходим искренний интерес к людям и подлинное желание помогать им. Надо предоставить клиенту максимальную возможность высказаться: он приходит к консультанту не выслушивать поучения и мудрые советы, а рассказать о гнетущих и затруднительных аспектах своей жизни. К проблемам клиента необходимо относиться без осуждения. Консультант должен не оценивать, а слушать, слышать и понимать. Когда консультант искренне и естественно демонстрирует установку "принятия", клиент чувствует себя понятым и заслуживающим уважения.

---

<sup>10</sup> См.: Кочюнас Р. Основы психологического консультирования и групповой психотерапии. – 2-е изд., стереотип. - М.: академ. Проект; ОППЛ, 1999. С. 47.

**Искренность (конгруэнтность)** - один из важнейших элементов создания терапевтического климата. Искренности нельзя научиться, однако консультант должен уметь вести себя с клиентами так, чтобы они восприняли вхождение в свой внутренний мир как поддержку, а не как угрозу. По мнению С. Rogers (1957), конгруэнтность означает, что в межличностных отношениях консультант непринужденно и самобытно выражает свои переживания. Консультанту достаточно оставаться самим собой во время консультативного контакта. Конгруэнтность предполагает соответствие высказываний чувствам и невербальному поведению, спонтанность. Открытый своим чувствам, мыслям, установкам и одновременно не испытывающий тревоги консультант способствует комфортному состоянию клиента. Вместе с тем откровенность консультанта в отношениях с клиентом имеет предел. Например, консультант не обсуждает и не решает собственных проблем с клиентом.

Позитивное значение **эмпатического понимания** для результатов консультирования лучше всего подтверждено эмпирически. Этого значения не оспаривают представители всех ориентаций. **Эмпатия** является непременным условием консультирования и психотерапии. Она включает идентификацию с другим лицом, при которой становится возможным взаимопонимание разных людей. Проявление эмпатии в общении означает, что консультант чутко и точно реагирует на переживания клиента, словно это его собственные переживания. Безоценочная установка консультанта позволяет клиентам в большей мере принимать себя. Когда консультант точно и старательно идентифицирует разнообразные чувства, клиент имеет возможность лучше услышать и понять себя.

Войдя в мир другого человека, консультанту важно оставаться автономным от клиента, т.е. сохранить самость. Сопереживание консультанта клиенту никогда не должно быть тотальным, а только частичным и временным.

Эмпатия означает способность консультанта не только сопереживать, но и понимать клиента. В этом смысле она представляет собой аффективный и когнитивный навык — аффективный, поскольку позволяет консультанту идентифицировать чувства клиента, а когнитивный — поскольку обязывает консультанта устанавливать события, вызывающие соответствующие чувства (George, Cristiani, 1990). Эмпатическое понимание можно показать клиенту самыми разными способами - молчанием, отражением чувств, удачной и своевременной интерпретацией, рассказывая какую-нибудь историю, точной метафорой и т.п. Эмпатия не является простым навыком. Уникальная способность к эмпатии может постепенно развиваться.

Под понятием «**безусловное уважение**» имеется в виду безусловное и безоценочное принятие клиента как целостной личности,

отождествляемое с эмоциональной теплотой и заботой. Только уважая клиентов, можно быть с ними честным и вступать в конфронтацию. Позитивное отношение к клиентам формируется на основании самоуважения консультанта. Если консультант не дорожит своими чувствами и мыслями, пренебрегает своим прошлым, ему трудно уважать мысли и чувства другого человека. Позитивное отношение включает теплоту, симпатию, заботу, оценку клиента без стремления контролировать и управлять. Если уровень отношения связан с проявлением позитивных или негативных чувств к клиенту, то безусловность отношения подразумевает постоянство принятия клиента, т.е. отношение без всяких "если". Безусловность означает, что базовая установка консультанта не колеблется в зависимости от эмоционального состояния и поведения клиента.

### ***Помогающие отношения и типы межлических взаимоотношений: «Я-Ты» и «Я-Оно»***

Правильно ли поступает человек, если, встречаясь с трудностями, обращается к кому-то за помощью вместо того, чтобы справиться самостоятельно? Как определить тот порог, после которого становится адекватным обращение к психотерапевту? Блез Паскаль писал: «До чего же мы нелепы с нашим желанием найти опору в себе подобных! Такие же ничтожные, как мы, они нам не помогут: в смертный свой час человек одинок. Значит, и жить ему надобно так, словно он один на свете». Философская антропология Мартина Бубера естественно и органично убеждает нас в ином: «Всякая настоящая жизнь есть встреча. Во встрече содержится реальность жизни человеческого существа. Человеческая жизнь и человечество начинают существовать в этой встрече, ибо рост внутренней сущности не происходит в отношении человека к самому себе, а в отношении между одним человеком и другим, между людьми»<sup>11</sup>. Уникальность существования человека нельзя определить, выстраивая границы осознания, сводящие до упрощенной однозначности. Человек может быть одновременно свободен своей уникальностью и уникален только благодаря присутствию рядом с собой других людей. Человек обретает самого себя благодаря другим. Другой не оказывается творцом Я, но он является тем зеркалом, благодаря которому Я обнаруживает себя. Другой оказывается иницирующим началом для открытия и развития себя. Другой помогает Я ощутить собственные границы и одновременно помогает через себя прикоснуться к бесконечности. Каждая встреча служит нам ручательством нашей связи с миром. Чувство одиночества и чувство потерянности себя человеком, глубоко переживающим жизненный кризис, обостряет необходимость в со-присутствии Другого.

<sup>11</sup> Buber V. Distance and Relation // The Knowledge of Man / M. Friedman (ed.). N.Y., 1966. P. 71.

Этим Другим в психологическом консультировании становится консультант, оказываясь в одной и той же ситуации в двойственности ролей: Другого человека и Другого - профессионала. По всей видимости, именно такая двойственность и задает две основных консультативных стратегии: в одном случае направленную на **изменения**, в другом – на **психологическую поддержку**. В первом консультант выступает в роли опытного аналитика, исследующего объект и владеющего профессиональным инструментарием, в другом – такой же человек, оказавшийся в этом мире и в это время рядом. В этих двух случаях возникают различные отношения, как две различных формы существования. На философском языке Мартина Бубера эти две формы существования - отношения в мире называются «Я - Ты» и «Я - Оно».

Участвуя в отношениях «Я – Оно», мы воспринимаем других людей, находясь на эгоцентрической точке зрения. Другой в этом случае предстает как **объект**. Множество наших встреч проходит на уровне «Я – Оно». Но в каждой такой встрече содержится ожидание и надежда на отношения «Я – Ты», которыми преодолеваются изоляция и одиночество, реализуется наша сущность. Без них человек живет в пустоте, отчужденности и одиночестве. На уровне отношений «Я-Ты» другой воспринимается нами как **субъект** с неповторимым миром чувств и опыта. Цель существования в мире «Оно», в отделенности «есть приобретение опыта и использование». Цель отношения в мире «Ты» «есть его собственная сущность, то есть прикосновение «Ты». Ибо через прикосновение каждого «Ты» нас касается дуновение вечной жизни». Мир «Оно» такой, в котором приходится жить и «вполне можно жить», он фиксирует зримое, конкретное и полезное. Моменты «Ты» в нем кажутся «диковинными лирико-драматическими», «человек не может жить без «Оно», но тот, кто живет лишь с «Оно», тот не человек»<sup>12</sup>.

С ростом профессионализма консультант может утрачивать способность входить в отношение с Ты, заменяя их отношением с Оно, поскольку «развитие функциональной способности к приобретению опыта и использованию обычно достигается через ослабление человеческой силы отношения»<sup>13</sup>. Для успешной деятельности консультанта становится не столько важным наличие у него специального образования, позволяющее ставить правильный диагноз, сколько безоценочное отношение к клиенту и принятие его таким, каков он есть, сочувствие к клиенту и искренность поведения. Многие специалисты в области психологического консультирования все чаще склоняются к выводу, что главным условием эффективности консультирования являются *поддерживающие эмоциональные отношения между клиентом и консультантом*. Если такие отношения складываются, несущественным становится, каким конкретно

<sup>12</sup> Бубер. Я и Ты // Бубер М. Два образа веры. М., 1995. С. 51, 36.

<sup>13</sup> Бубер. Я и Ты // Бубер М. Два образа веры. М., 1995. С.39.

методом пользуется консультант. Если нет такого контакта, то ни один изоощренный прием не дает результата.

Именно эти отношения «Я – Ты» восстанавливают утраченное доверие к миру и помогают обрести равновесное гармоничное состояние для «запуска» новых ресурсов, для использования творческого мышления, для обретения подлинности своего существования<sup>14</sup>. Консультант не способен помочь, не выстраивая отношений «Я – Ты», но и оказывается беспомощным, «растворяясь» в собственном клиенте, не умея вовремя дистанцироваться от его проблемы, и не используя свой профессиональный опыт. Гармонично совмещая стратегии изменения-воздействия и поддержки, консультант способствует творению некоего нового согласия, единства двух форм отношения «Я – Ты» и «Я – Оно». Именно такое одновременное соприсутствие и пребывание в отдалении способствует исцелению.

## 5.2. Навыки поддержания консультативного контакта

**Невербальное общение.** Невербальное поведение человека очень существенно в процессе общения. В консультировании мы также посылаем клиентам невербальные сообщения и "считываем" их невербальные реакции. Крайне важно, чтобы консультант отмечал невербальные послания клиентов, реагировал на них и одновременно осознавал влияние своего невербального поведения на клиентов. Консультант должен контролировать свое невербальное поведение, чтобы превратить его в инструмент консультирования.

Консультанту важно помнить о важности контакта глазами. Физическая обстановка должна позволять консультанту и клиенту полностью видеть друг друга. При этом следует помнить, что контакт глаз не должен быть непрерывным.

Поза консультанта должна быть открытой. Скрещенные руки и ноги обычно интерпретируются как оборонительная, безучастная и отступательная поза. Время от времени консультант может слегка наклоняться к клиенту, выражая свою вовлеченность и участие в контакте (с другой стороны, не следует приближаться к клиенту чрезмерно и слишком быстро, потому что это может возбудить тревогу, показаться требованием скорого и тесного контакта).

Важно, чтобы консультант был в меру расслаблен. Так как большинство клиентов волнуется в ситуации консультирования,

---

<sup>14</sup> Фролова С.В. Философия психотерапии кризисных состояний // Электронный журнал «Поволжский гуманитарный журнал». 2001. – Выпуск 1; Фролова С.В. Типы переживания ситуации насилия и стратегии оказания социально-психологической помощи // Вестник РАТЭПП: Сб. науч. тр. Вып. 1. Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 2003. С.70-77.

напряженность консультанта может увеличивать беспокойство клиента. Консультант должен стараться своим невербальным поведением показать клиенту свою эмпатическую вовлеченность в консультативный контакт.

**Слушание клиента.** В начале беседы вербальная активность консультанта должна быть минимальной, чтобы клиент смог сосредоточить внимание на раскрытии своих проблем и трудностей. Консультант должен не столько говорить, сколько выслушивать. Умение выслушать означает выражение искренней заинтересованности другим человеком.

Выслушивание, прежде всего, представляет собой обратную связь с мыслями и чувствами клиента, побуждает клиента далее говорить о своей жизни, о ее затруднениях и проблемах. Правильное выслушивание — это активный процесс. Слушателю необходимо проявлять заинтересованность и понимание, однако не мешать рассказчику оставаться в потоке переживаний; консультант, слушающий клиента, должен быть раскрепощен и наблюдателен, чтобы услышанные признания порождали обильный ассоциативный поток. Возникающие ассоциации служат определенными "ключами" к пониманию проблем клиента.

Выслушивание может служить не только пониманию другого человека, но может быть и само по себе исцеляющим. Известно, что когда человек полностью «выговаривается», это приносит ему облегчение. Внутреннее чувство, не выражающее себя в слове, в действии, не объективизируемое во вне, обречено остаться внутри, не достигнув своего адресата, ведь язык чувств формируется как необходимо направленный по отношению к чему-либо или кому-либо во вне. Последствием невыраженного чувства является феномен алекситимии («чувство без слова», термин, введенный П. Сифнеосом)<sup>15</sup>, сопутствующий целому ряду психосоматических заболеваний.

**Вербальное общение.** Несмотря на значение невербального общения в консультировании, важнейшие события происходят на вербальном уровне. Суть вербального поведения консультанта составляют способы его реагирования в период консультирования, которые могут быть определены как основные техники: техники прояснения проблемы клиента, выдвижения гипотез в консультировании, техники интерпретации и т.д. (см. раздел 3).

**Навыки осознания и выражения чувств.** Осознание консультантом своих чувств и чувств клиента имеет в качестве своей основы функционирование *эмоционального интеллекта* (способность осознавать и понимать свои чувства и чувства других людей, а также способность управлять своими чувствами и эмоциональными состояниями других людей). Вместе с тем осознание чувств может постепенно

---

<sup>15</sup> Sifneos R.Z. The prevalence of "alexithymic" characteristics in psychosomatic patients //Psychother. Psychosom. – 1973. – N 22. – p. 255 – 262.

развиваться и достигать уровня навыка, который так необходим профессиональному консультанту. Выработке данной группы навыков способствует прохождение консультантами специальных групповых и индивидуальных тренингов рефлексии и саморегуляции эмоциональных состояний. Рефлексия собственных чувств и понимание чувств клиента позволяет вовремя предотвратить негативное влияние переноса и контрпереноса на процесс консультирования. **Перенос** (открытие З. Фрейда - одно из фундаментальных достижений психоанализа) - это неадекватное и персеверативное переживание чувств, влечений, фантазий, установок и задействование защитных механизмов, возникших в прошлом в отношениях со значимыми людьми, при актуальном межличностном взаимодействии. **Контрперенос** характеризуется как ответная реакция на перенос клиента. Дополнительное определение обрисовывает контрперенос как проецирование консультантом своих проблем на предоставленный клиентом материал, как связанный с переносом, так и не связанный с ним (см. Документ 6: «Перенос и контрперенос в консультировании»).

**Навыки конфронтации.** Каждый консультант время от времени вынужден в терапевтических целях вступать в конфронтацию с клиентами. Конфронтация в консультировании определяется как всякая реакция консультанта, противоречащая поведению клиента. Чаще всего противостояние бывает направлено на двойственное поведение клиента: увертки, «игры», хитрости, извинения, «пускание пыли в глаза», т.е. на все то, что мешает клиенту увидеть и решать свои насущные проблемы. Конфронтацией добиваются показа клиенту способов психологической защиты, используемых в стремлении приспособиться к жизненным ситуациям, но которые угнетают, ограничивают становление личности. В центре конфронтации обычно оказывается стиль межличностного общения клиента, отражающийся в консультативном контакте. Консультант обращает внимание на приемы, с помощью которых клиент старается избежать обсуждения важных в консультировании тем, искажает злободневность своих жизненных ситуаций и т.п.

George и Cristiani (1990) выделяют три основных случая конфронтации в консультировании:

1. Конфронтация с целью обратить внимание клиента на противоречия в его поведении, мыслях, чувствах, или между мыслями и чувствами, намерениями и поведением и т.п. Конфронтацией такого типа стараются помочь клиенту увидеть само противоречие, которое он раньше не замечал, не хотел или не мог заметить.
2. Конфронтация с целью помочь увидеть ситуацию такой, какова она есть в действительности, вопреки представлению о ней клиента в контексте его потребностей и трактовки ее удобным для себя способом.

3. Конфронтация с целью обратить внимание клиента на его уклонение от обсуждения некоторых проблем.

Конфронтация является сложной техникой, требующей от консультанта утонченности и опытности. Она часто воспринимается как обвинение, поэтому применима лишь при достаточном взаимном доверии, когда клиент чувствует, что консультант понимает его и заботится о нем.

Конфронтацию нельзя использовать как наказание клиента за неприемлемое поведение. Конфронтацию нельзя использовать для удовлетворения потребностей или самовыражения консультанта. Необходимо тщательно охарактеризовать содержание неадекватного поведения клиента и его контекст, однако не стоит все высказывать одновременно (ведь это не представление анализа случая коллегам). Конфронтация с клиентом ни в коем случае не должна быть категоричной. Желательно чаще использовать фразы: «мне кажется», «пожалуйста, попробуйте объяснить», «если я не ошибаюсь», которые выражают определенные сомнения консультанта и смягчают тон конфронтации.

## **Тема 6. Позиция консультанта как фактор эффективного взаимодействия с клиентом**

Позиция консультанта является важным условием эффективности взаимодействия с клиентом и создания благоприятной психологической атмосферы для актуализации личностных ресурсов обратившегося за помощью. Выделяют три основные возможные позиции консультанта по отношению к клиенту:

- **позиция равенства,**
- **позиция «сверху»,**
- **позиция «снизу».**

Наиболее традиционной и, главное, эффективной в консультировании является **позиция равенства** и партнерства по отношению к клиенту. Она способствует тому, что в процессе консультирования клиент чувствует себя полноправным партнером и поэтому активно и продуктивно работает наравне с психологом. У клиента нет оснований скрывать или искажать какую-либо информацию о себе, поскольку консультант открыт, не оценивает и не судит его. Сам консультант в данной позиции также менее уязвим по отношению к клиенту, поскольку, чем более авторитетен человек, чем более неприступную позицию он занимает, тем больше требований и ожиданий предъявляется к нему, тем труднее им соответствовать.

Позиция «сверху» встречается гораздо реже в консультировании, поскольку вместе с ней налагаются гораздо большие требования и



ответственность на консультанта. Хотя с авторитетом, занимающим позицию “сверху”, больше считаются, к нему больше прислушиваются. Ю.Е. Алешина отмечает: «Именно в непререкаемом авторитете состоит секрет успеха многих гипнотизеров — и действительных профессионалов, и шарлатанов. Их позиция и ореол славы обеспечивают им успешное воздействие»<sup>16</sup>.

Позиция психолога во время приема и его поведение не должно являться чем-то застывшим, неизменным. Хороший профессионал умеет в случае необходимости занять позицию “сверху”, говоря о чем-то с непоколебимым знанием и авторитетом, или “снизу”, заигрывая с клиентом, стремясь повысить его самооценку, подчеркнуть его знания и авторитет.

Каждую из трех основных позиций консультанта можно соотнести с тремя «Эго»-состояниями по Э. Берну (смотрите Документ 2 в разделе 1: «Основные характеристики Эго-состояний «Родителя», «Взрослого», «Ребенка» (по Э. Берну)). Доминирующая властная позиция «сверху» соотносится с Эго-состоянием «Родителя», позиция равенства – со «Взрослым», позиция «снизу» - с «Ребенком». Более зрелым с психологической точки зрения состоянием является состояние Взрослого, в котором возможно адекватное реалистичное восприятие происходящего с опорой на факты и взвешенные умозаключения и интерпретации проблемы, а также оптимальный самоконтроль со стороны сознания.

Позиции в общении можно различать не только с точки зрения распределения контроля и власти в общении, но и с точки зрения их содержания. Так, могут быть дополнительно выделены:

- **доброжелательная позиция принятия партнера,**
- **нейтральная позиция,**
- **враждебная позиция непринятия партнера.**

Принципам психологического консультирования соответствует доброжелательная позиция принятия партнера. Хотя в некоторых ситуациях консультант может занимать и нейтральную позицию. Так, например, нейтральная позиция становится необходимым условием в целом ряде ситуаций семейного консультирования, когда на прием к психологу приходит семья, супружеская или детско-родительская пара. Консультанту для успешной проработки предлагаемой проблемной ситуации в данном случае важно сохранять нейтральную позицию, не принимая сторону кого-либо одного из членов семьи.

Кроме уже рассмотренных видов позиций консультанта могут быть выделены позиции, задаваемые стратегическими целями и методами,

---

<sup>16</sup> Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. - Изд. 2-е. - М., 1999. С. 12.

используемыми психологом в ходе консультирования. Выше мы уже отмечали, что среди стратегий консультирования могут быть выделены две основные направленности консультанта:

- **на поддержку,**
- **на изменения.**

Выбор той или иной стратегической направленности консультантом в каждом конкретном консультативном случае должен быть очень гибок, и определяться не только профессиональным стереотипом консультанта, но и характером запроса, содержанием проблемы и индивидуальными особенностями клиента. Хотя ограничение направленности только в сторону изменений, или поддержки, редко когда бывает эффективным. Хороший консультант умеет находить компромисс и сочетать две эти направленности в консультировании (см. Документ 7: «Практическое исследование воздействия позиций в консультировании»).

Наряду с позициями взаимодействия в консультировании выделяются и различные **позиции восприятия** консультанта, от которых зависит понимание, интерпретация и способы совладания с проблемной ситуацией. Дадим описание трех основных позиций восприятия в процессе взаимодействия.

**Первая позиция восприятия** – ваша индивидуальная точка зрения, ваша собственная реальность – то, что вы чувствуете, что вы думаете, основываясь на собственном опыте. Она дает возможность оставаться собой.

**Вторая позиция восприятия** – точка зрения другого человека: как он все видит, слышит, ощущает. Воспринимать точку зрения другого человека – не значит обязательно разделять ее. Эта позиция дает возможность более точного понимания другого.

**Третья позиция (метапозиция) восприятия** – способность видеть себя и присутствующих **со стороны**. Данная позиция восприятия является наиболее объективной, дает возможность давать советы консультанту самому себе.

Эффективное консультирование предполагает владение искусством использования и управления всеми тремя позициями восприятия.

Психолог Флемминг Фанч дополняет три основные рассмотренные выше позиции восприятия еще одной – это позиция того, кто не является активным участником происходящего и получает информацию о нем на расстоянии (познакомьтесь с Документом 8: «Позиции восприятия» по книге Флемминга Фанча).

Таким образом, консультативный контакт во многом определяется искусством управления консультантом процессом своего восприятия и тем, какую он вырабатывает позицию во взаимодействии с клиентом.

## Тема 7. Условия психологического консультирования

Можно выделить несколько групп условий эффективного психологического консультирования.

1. Одной из них является совокупность **физических компонентов терапевтического климата**. К таким компонентам относятся:

- **обстановка консультирования** (хорошо оборудованный, звуконепроницаемый кабинет, не очень больших размеров, окрашенный в спокойные тона, уютно обставленный и не слишком вычурный, достаточно освещенный; в помещении должно быть тихо, не должно быть посторонних людей, помещение должно быть убраным; желательна неброская одежда психолога, не праздничная, но и не слишком будничная);

- **структурирование времени консультирования** (выбор времени беседы, удобный и для клиента, и для консультанта; должны быть четко обозначены начало и конец беседы; желательно наличие часов в рабочем пространстве консультирования; каждый этап должен произойти в отведенный для этого временной отрезок; обычно консультативная беседа со взрослым человеком длится от 50 минут до одного часа; в начале консультирования необходимо также определить, хотя бы примерно, общую продолжительность консультирования; для начала можно заключить с клиентом определенный контракт на 3-4 встречи; частота встречи должна быть не реже 1 раза в неделю).

2. Другой значимой группой факторов, от которых зависит не только эффективность проводимого консультирования, но и само принятие решения консультантом об оказании психологической помощи – **индивидуальные особенности личности клиента и его проблемной ситуации**. Среди этой группы факторов можно выделить:

- **наличие собственной внутренней мотивации изменений у клиента;**

- **желание вступать в консультативный контакт с психологом;**

- **психологическая доступность клиента для консультирования** (обладает достаточной эмоциональной устойчивостью; способен выражать свои чувства; обладает средним или выше среднего уровня интеллектуального развития; гибок при адаптации);

- **возраст клиента** (необходимо тщательно рассматривать возможности консультирования, если клиент слишком молод или слишком стар; консультирование, ведущееся только на вербальном уровне, применяется, как правило, для возраста старше 10-ти лет);

- **отсутствие деструктивных факторов среды**, настолько неблагоприятных, что, даже изменив свои установки, индивид не в силах с ними справиться (неблагоприятное место проживания; неадекватность учебной программы; ситуация насилия и т.д. В подобных случаях наиболее

адекватным вариантом оказания психологической помощи является «лечение средой» - метод управления окружением обратившегося<sup>17</sup>).

3. Не менее важным условием эффективного психологического консультирования являются **личностные качества и профессиональные знания и навыки консультанта**, которые составляют третью группу факторов помогающих отношений:

- личностные особенности консультанта (способность к эмпатии, желание и готовность оказывать психологическую помощь; отсутствие корыстных намерений и агрессивных тенденций, например, потребности подчинять себе других людей, командовать и т.п.; способность обучать других, эмоционально влиять на других людей);

- принятие и позитивное отношение консультанта к клиенту;

- гармоничное эмоциональное состояние консультанта и способность к управлению своими состояниями (отсутствие синдрома эмоционального сгорания консультанта);

- профессиональные знания консультанта (см. далее тему: «Требования, предъявляемые к личностным качествам и профессиональным знаниям и навыкам консультанта»);

- навыки структурирования консультативного процесса (умение следовать основным этапам психологического консультирования);

- владение методами и психотехниками психологического консультирования;

- своевременное разрешение своих личных и профессиональных проблем консультантом с целью снижения риска нанесения вреда клиенту (с этой целью консультант периодически может прибегать к помощи профессиональной супервизии – консультирование по профессиональным вопросам).

## **Тема 8. Требования, предъявляемые к личностным качествам и профессиональным знаниям и навыкам консультанта**

### **8.1. Требования к личности консультанта**

Личность консультанта выделяется почти во всех теоретических системах как важнейшее целительное средство в процессе консультирования. Эффективность консультанта определяется свойствами личности, профессиональными знаниями и специальными навыками. Каждый из этих факторов обеспечивает качественный консультативный

---

<sup>17</sup> Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы: Монография. – М.: ЗАО Изд-во ЭКСМО-Пресс, 1999. С.20-21.

контакт, который и является стержнем психологического консультирования.

Однозначного ответа о свойствах личности, способствующих эффективной работе консультанта, к сожалению, нет. Различными исследователями подчеркиваются такие качества, необходимые профессионалу-консультанту, как проявление глубокого интереса к людям и терпение в общении с ними (М. Vuber (1961) охарактеризовал этот фактор как интерес к людям в силу их бытия, а не потому, что некоторые из них шизофреники или психопаты) эмоциональная стабильность и объективность; способность вызывать доверие других людей; уважение ценностей другой личности; хорошее самопонимание; внимательность, умение выслушать и др.

Р. Кочюнас предлагает более детально рассмотреть несколько основополагающих личностных факторов успешности консультанта: аутентичность, открытость собственному опыту, развитие самопознания, сила личности и идентичность, толерантность к неопределенности, принятие личной ответственности, глубина отношений с другими людьми, постановка реалистичных целей, способность к эмпатии.

**Аутентичность** – способность к полному осознанию настоящего момента; выбору способа жизни в данный момент и принятие ответственности за свой выбор (J. Bugental, 1965). Аутентичность обобщает многие свойства личности. Прежде всего, это выражение искренности по отношению к клиенту. Аутентичный человек жаждет быть и является самим собой как в своих непосредственных реакциях, так и в целостном поведении.

**Открытость собственному опыту** - понимается как искренность в восприятии собственных чувств. Эффективный консультант не должен отгонять любые чувства, в том числе и отрицательные, поскольку вытесненные чувства становятся иррациональными, источником неконтролируемого поведения. Осознание своих эмоциональных реакций дает возможность выбирать тот или иной способ поведения в ситуации. Только в таком случае можно успешно контролировать свое поведение. Консультант способен содействовать позитивным изменениям клиента, только когда проявляет терпимость ко всему разнообразию чужих и своих эмоциональных реакций.

**Развитие самопознания.** Ограниченное самопознание означает ограничение свободы, а глубокое самопознание увеличивает возможность выбора в жизни. Чем больше консультант знает о себе, тем лучше поймет своих клиентов. Консультант тем эффективнее, чем лучше он понимает свои слабые стороны, и чем лучше знает о своих сильных, ресурсных сторонах личности.

**Сила личности и идентичность.** Консультант должен знать, кто он таков, кем может стать, чего хочет от жизни. Он постоянно подвергает

проверке свои ценности. Консультант должен действовать, руководствуясь собственной внутренней позицией, это позволит ему чувствовать себя сильным в межличностных отношениях.

**Толерантность к неопределенности.** Консультанту совершенно необходима уверенность в себе в ситуациях неопределенности. Убежденность в правильности принимаемых решений и способность рисковать помогают переносить напряжение, создаваемое неопределенностью при частом взаимодействии с клиентами.

**Принятие личной ответственности.** Поскольку многие ситуации в консультировании возникают под контролем консультанта, он должен нести ответственность за свои действия в этих ситуациях. Понимание своей ответственности позволяет свободно и сознательно осуществлять выбор в любой момент консультирования. Личная ответственность помогает более конструктивно воспринимать критику.

**Глубина отношений с другими людьми.** Консультант обязан проявлять внимание к чувствам, взглядам, своеобразным чертам личности других людей. Эффективный консультант способен свободно выражать свои чувства перед другими людьми, в том числе и перед клиентами.

**Постановка реалистичных целей.** Эффективный консультант должен понимать ограниченность своих возможностей. В действительности ни один консультант не способен построить правильные взаимоотношения с каждым клиентом и помочь всем клиентам разрешить их проблемы. Правильная оценка собственных возможностей позволяет ставить перед собой достижимые цели.

**Эмпатия** – способность к сопереживанию и пониманию другого человека на уровне чувств, является одной из важнейших черт личности эффективного консультанта.

Эффективный консультант - это прежде всего зрелый человек. Чем разнообразнее у консультанта стиль личной и профессиональной жизни, тем эффективнее будет его деятельность. В консультировании, как и в жизни, следует руководствоваться не формулами, а своей интуицией и потребностями ситуации.

**Система ценностей консультанта.** Система ценностей консультанта определяет исходные предпосылки консультирования. Консультант должен четко знать свои ценности, не скрывать их от клиента и не избегать ценностных дискуссий на консультативных встречах, поскольку немало проблем скрыто именно в ценностных конфликтах клиентов или в непонимании ими собственной ценностной системы. Однако ясная ценностная позиция консультанта не подразумевает нравоучений и морализирования. Консультант должен быть ценностно нейтральным и не навязывать свою жизненную философию и ценностную систему клиенту. Консультанту важно знать, какое влияние оказывают его ценности на ход консультирования, чтобы он мог быть самим собой и тем

не менее избежать навязывания собственных установок клиентам. Жизненная философия каждого человека и его ценности уникальны.

В процессе консультирования мы должны помочь клиентам наиболее полно выявить систему их ценностей и принять на ее основании самостоятельное решение, каким образом они могут изменить поведение или даже сами ценности. Следовательно, консультант поднимает вопросы, а ответы на них ищет и находит клиент на основе собственных ценностей. Консультант, ориентируясь на свою систему ценностей, также помогает клиенту лучше понять последствия некоторых решений, поступков для его собственной жизни и благополучия близких ему людей.

### **Влияние профессиональной деятельности на личность консультанта**

Психологическое консультирование и психотерапия отнесены к профессиям, требующим большой эмоциональной нагрузки, ответственности и имеющим весьма неопределенные критерии успеха. Представителям этих профессий грозит опасность «синдрома сгорания» (Paine, 1981; Maslach, 1982; Corey, 1986). **«Синдром эмоционального сгорания»** - сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки. Данный синдром может выражаться в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще.

Факторами, препятствующими синдрому эмоционального сгорания, могут выступить активная жизненная позиция, интернальность (принятие ответственности за жизненные выборы); повышение квалификации, самообразование; культивирование других интересов, не связанных с консультированием (Szasz, 1965), например, сочетание работы с учебой, исследованиями, написанием научных статей; внесение разнообразия в свою работу, создание новых проектов и их реализация без ожидания санкционирования со стороны официальных инстанций; поддержание своего здоровья, соблюдение режима сна и питания, овладение техникой медитации; удовлетворяющая социальная жизнь; наличие нескольких друзей (желательно других профессий), во взаимоотношениях с которыми существует баланс; стремление к тому, чего хочется, без надежды стать победителем во всех случаях и умение проигрывать без ненужных самоуничтожения и агрессивности; способность к самооценке без упования только на уважение окружающих; открытость новому опыту; умение не спешить и давать себе достаточно времени для достижения позитивных результатов в работе и жизни; обдуманное обязательство (например, не

следует брать на себя большую ответственность за клиента, чем делает он сам) и др.

## **8. 2. Профессиональная подготовка консультанта**

Одно из важнейших требований профессиональной этики - это компетентность консультанта. Консультант обязан пройти обязательную академическую программу общеобразовательной научной подготовки (в нее входит минимум научных знаний, необходимых профессиональному психологу любого профиля), а также освоить ряд разделов психологии, предполагающих специализацию в соответствующей профессиональной области, в данном случае - в области психологического консультирования. Психолог-консультант должен хорошо знать общую психологию, психологию личности, возрастную психологию, социальную психологию, психологию семейных отношений, основы психопатологии, теории психологического консультирования и психотерапии.

Помимо научной теоретической подготовки консультант обязан пройти курс практической подготовки, проработать определенное количество часов под наблюдением квалифицированного специалиста. При обучении психологическому консультированию наряду с необходимостью приобретения соответствующей теоретической базы под квалифицированным руководством часто подчеркивается важность углубления самопознания консультанта.

Помимо теоретических и практических профессиональных знаний консультант должен хорошо знать свою личность. Развитию самопознания способствует обширный и интенсивный курс индивидуальной и групповой терапии, особенно в группах, ориентированных на совершенствование личности.

Каждый консультант до начала профессиональной деятельности, а также в процессе работы должен пройти личную терапию, т.е. решать свои проблемы при содействии опытного профессионала. Консультанту очень полезно самонаблюдение под контролем другого профессионала за переживанием значимых событий в жизни. Это не означает, приступая к консультированию, следует избавиться от всех проблем и внутренних конфликтов. Важно понимать суть конфликтов, и как они сказываются на отношениях с клиентами.

Консультирование у коллеги-профессионала ценно и в начале профессиональной деятельности, поскольку постоянные столкновения с разнообразными проблемами клиентов нередко вскрывают наши старые конфликты, вытесненные чувства. Начинающего консультанта нередко мучит чувство профессионального бессилия. Это тоже требует определенной помощи коллег. В данном случае может быть очень полезна



работа психолога-консультанта под руководством более опытного психолога-консультанта-супервизора.

Очень важно, чтобы, приступая к разговору с клиентом, психолог-консультант сам мог легко и свободно общаться с ним, не испытывая затруднений. Поскольку в реальной жизни практически у всех людей, в том числе и у достаточно опытных консультантов-психологов, встречаются трудности в общении с людьми, начинающему психологу-консультанту рекомендуется самому пройти тренинг общения.

## **Тема 9. Этика психологического консультирования**

Консультант, как и другие профессионалы, несет этическую ответственность и имеет обязательства. Консультант несет ответственность перед клиентом, а также может нести ответственность перед членами семьи клиента, перед организацией, в которой работает, вообще перед общественностью и, наконец, перед своей профессией. Такая ответственность обуславливает особую важность этических принципов в психологическом консультировании, которые закрепляются в создаваемых в разных странах кодексах профессиональной этики, регламентирующих профессиональную деятельность психотерапевта и консультанта-психолога.

Существенное значение в психотерапии и консультировании приобретают этические проблемы, возникающие и во время установления контакта с обратившимся, и в процессе оказания помощи и при достижении ее результатов. Первый вопрос, возникающий при встрече психотерапевта с пациентом, касается согласия последнего на проведение психотерапии. Возможна ли психотерапия без желания? Необходимость постановки такого вопроса определилась в гуманистической психотерапии. Впервые однозначный ответ на него прозвучал в психотерапии «новой волны»: психотерапия проводится только по желанию клиента. Причем, с точки зрения новых подходов в психотерапии, право решать, что нужно для исцеления, предоставляется самому пациенту.

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;
- 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.

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.

Этика профессиональной деятельности консультанта накладывает особые ограничения на обращение консультанта с информацией о личной жизни клиента.

Не следует проявлять излишнее любопытство (консультант не должен походить на детектива). Важна лишь та информация о клиенте, которая необходима для понимания его проблем. Если консультант вынуждает клиента чрезмерно раскрываться, клиент после визита испытывает неудобство, переживает чувство вины и нередко прекращает консультирование.

Необходимо соблюдать профессиональную тайну. Если консультант по каким-то причинам обязан делиться с другими сведениями о клиенте (например, при надзоре за консультированием), надо поставить его в известность.

Вопрос конфиденциальности следует обсудить во время первой встречи с клиентом. Обязанность каждого консультанта - использовать информацию о клиенте только в профессиональных целях. Консультант не вправе распространять сведения о клиенте с другими намерениями. Сведения о клиентах (записи консультанта, индивидуальные карточки клиентов) должны храниться в недоступных для посторонних местах.

Консультант, обеспечивая секретность, должен ознакомить клиента с обстоятельствами, при которых профессиональная тайна не соблюдается. Материалы консультативных встреч, необходимые для эффективной

работы консультанта, не подпадают под правила конфиденциальности (например, возможно предоставление эксперту материалов консультирования по договоренности с клиентом).

Среди наиболее часто указываемых обстоятельств, при которых действие правил конфиденциальности в консультировании может быть ограничено, заслуживают упоминания следующие: повышенный риск для жизни клиента или других людей; преступные действия (насилие, развращение, инцест и др.), совершаемые над несовершеннолетними; необходимость госпитализации клиента; участие клиента и других лиц в распространении наркотиков и прочих преступных действиях.

Выяснив во время консультирования, что клиент представляет для кого-то серьезную угрозу, консультант обязан принять меры для защиты потенциальной жертвы (или жертв) и проинформировать об опасности ее саму (их), родителей, близких, правоохранительные органы. Консультант также должен сообщить клиенту о своих намерениях.

Другой важный этический принцип - это запрет на двойные отношения. Нецелесообразно консультирование родственников, друзей, сотрудников, обучающихся у консультанта студентов; недопустимы сексуальные контакты с клиентами. Такой запрет вполне понятен, поскольку консультирование дает специалисту преимущественное положение и возникает угроза, что при личных отношениях это преимущество может использоваться в целях эксплуатации.

Важной этической проблемой являются вопросы свободы и ответственности в консультировании. Консультативные и психотерапевтические подходы, делающие упор на «свободную волю», свободное развитие личности, осознание ответственности человека за формирование собственного внутреннего мира и выбор жизненного пути, собирательно обозначаются понятием экзистенциального консультирования (психотерапии). Экзистенциальное консультирование имеет генетическое родство с экзистенциальным направлением в философии – философией существования. Центральное понятие экзистенциализма – экзистенция (человеческое существование) как нерасчлененная целостность объекта и субъекта. Человек постигает свою экзистенцию в пограничных и экстремальных состояниях (борьба, страдание, смерть), обретая при этом свою свободу, которая и есть выбор своей сущности. В более широком смысле под экзистенциальной психотерапией понимается гуманистическое направление в психотерапии в целом. Ядром философской антропологии Сартра является понятие свободы, которую он определяет как выбор своего бытия: человек таков, каким он себя свободно выбирает. Свобода выражается в возможности выбрать свое отношение к данной ситуации. Первый принцип экзистенциализма: человек «есть лишь то, что сам из себя делает». Человек устремлен к будущему и проецирует себя в него, становясь таким, каков

его проект бытия. Таким образом, «человек ответствен за то, что он есть»<sup>18</sup>. Важность понимания ответственности за свои жизненные выборы и одновременно возможности личного влияния на изменения собственной жизни помогает человеку вернуть утраченную веру в себя. Тот, кто решается сделать выбор, становится свободен. Оказывая психологическую помощь, психологу (психотерапевту) важно помнить о том, что он не в праве навязывать какое-либо решение клиенту, как и не в праве брать на себя ответственность за выбор клиента, уважая его право на самоопределение.

Другой этической проблемой является проблема зависимости пациента от психотерапевта. Психотерапевт может также оказаться в неосознанной зависимости от пациента, поскольку общение с ним может способствовать самоутверждению. Цель психологического консультирования состоит не в решении проблем клиента консультантом, а в создании оптимальных условий для актуализации ресурсов у обратившегося для самостоятельной борьбы с трудностями, возвращения собственного контроля клиента над своей жизнью и реализации своих жизненных планов. Осознание этого консультантом помогает создать установку экологичности взаимоотношений, в которых к клиенту возвращается уверенность в значимости его собственных творческих сил, а также позволяет предотвратить зависимость клиента от консультанта.

Еще одной очень важной этической проблемой профессиональной деятельности консультанта является проблема постоянной заботы о собственном эмоциональном благополучии, личностно-профессиональном росте, своевременном разрешении значимых жизненных проблем с целью снижения риска нанесения вреда клиенту (например, в форме переноса и контрпереноса своего травматического опыта на взаимодействие с клиентом). Психолог-консультант может с этой целью сам прибегать как к личностному консультированию, так и к профессиональному консультированию – супервизорству.

**Супервизорство** – процесс отражения профессиональных трудностей с целью снижения риска нанесения вреда клиенту. Его условиями являются наличие профессионального супервизора или супервизорской группы. Критерий супервизии – профессиональные вопросы и проблемы. При выходе на личностные проблемы в процессе супервизии консультант может обратиться к консультанту по личным вопросам или к психотерапевту.

---

<sup>18</sup> Сартр Ж.П. Экзистенциализм – это гуманизм // Сумерки богов. М., 1989. С.323.

## Документы 8 – 12.

### *Документ 8: «Плацебо<sup>19</sup>, Пигмалион<sup>20</sup> и двойной слепой метод»<sup>21</sup>*

... Вот что произошло в 1953 году с психиатром по имени У. Мендел (W. Mendel), работавшим в то время в больнице Сент-Элизабет в Вашингтоне-одной из самых крупных психиатрических лечебниц США. Мендел заведовал отделением, где лечились преимущественно выходцы из Пуэрто-Рико и с Виргинских островов. Большинство из них были госпитализированы из-за их враждебного или агрессивного поведения; некоторых считали столь опасными, что держали в смиренных рубашках, и Мендел посещал их в сопровождении двух телохранителей. Общение с больными еще больше затруднялось тем, что они почти не говорили по-английски, а Мендел не знал испанского.

В это время появился новый транквилизатор - *резерпин*, который, казалось, давал превосходные результаты. Руководители больницы Сент-Элизабет решили провести у себя испытания этого транквилизатора, используя двойной слепой метод.

Лица, проводившие испытания и раздававшие своим больным таблетки, не знали, что одни из них содержали препарат, а другие - просто подслащенную массу. Иными словами, они не знали, относятся ли больные к экспериментальной группе, действительно получавшей резерпин, или же к контрольной группе для проверки эффекта плацебо.

Эксперимент продолжался несколько месяцев, но очень скоро Мендел пришел к убеждению, что препарат превосходно действует на его больных. За несколько дней их агрессивность резко снизилась, и общение между ними и психиатром становилось все более дружелюбным, так что можно было даже снять смиренные рубашки.

У Мендела не оставалось никаких сомнений, что резерпин произведет революцию в лечении больных этого типа, и он с нетерпением ожидал результатов, полученных в других отделениях. Каково же было его удивление,

---

<sup>19</sup> *Эффект плацебо.* Этот эффект обнаружен медиками. Он основан на внушении, оказываемом преднамеренно или невольно врачом или экспериментатором. Когда испытуемые убеждены в эффективности предлагаемого им лекарственного препарата или предписываемого режима, у них очень часто можно наблюдать желаемые эффекты, хотя на самом деле ни препарат, ни режим никакого действия не оказывают.

<sup>20</sup> *Эффект Пигмалиона (или эффект Розенталя).* Пигмалион был греческим скульптором, который по преданию изваял статую столь прекрасную, что влюбился в нее и умолил богов оживить ее. Американский психолог Розенталь (1966) назвал именем Пигмалиона явление, состоящее в том, что экспериментатор, твердо убежденный в обоснованности какой-то гипотезы или верности какой-то информации, произвольно действует так, что она получает фактическое подтверждение.

<sup>21</sup> Документ печатается по книге: *Годфруа Ж. Что такое психология: В 2-х т. Т. 1: Пер. с франц. – М.: Мир, 1992. С. 125-127*

когда по окончании эксперимента он узнал, что его пациенты были среди тех, кто все время получал подслащенные таблетки совсем без резерпина.

Чем же можно было объяснить изменения в поведении его больных? Анализируя свое собственное поведение, Мендел вынужден был признать, что только оно и было причиной этих изменений. С самого начала эксперимента Мендел действительно вообразил, что его подопечные получают резерпин и поэтому не могут не стать более смирными; он стал относиться к ним соответственно, стараясь увидеть в их жестах, взглядах или улыбке признаки, возвещающие об улучшении их состояния (тогда как раньше он обращал внимание только на проявления агрессивности). Больные в свою очередь отвечали на это тем, что становились более спокойными просто потому, что к ним стали относиться как к полноценным людям. Таким образом, их поведение изменилось не от воздействия лекарства, а от того, как с ними стали обращаться.

### ***Документ 9: Консультативный контакт с точки зрения теоретической ориентации консультанта<sup>22</sup>***

Характер консультативного контакта в самом процессе консультирования зависит от теоретической ориентации консультанта (George, Cristiani, 1990).

*Таблица 11.*

#### **Современные представления о консультативном контакте**

<b>Направление</b>	<b>Консультативный контакт</b>
Психоаналитическое направление	Консультант сохраняет личную анонимность, чтобы клиент мог свободно проецировать на него свои чувства. Основное внимание уделяется уменьшению сопротивления, возникающего при анализе реакций переноса клиента, и установлению более рационального контроля. Консультант интерпретирует поставляемый клиентом материал и стремится научить клиента увязывать свое настоящее поведение с событиями прошлого
Адлеровское направление	Акцентируется разделение ответственности между консультантом и клиентом, обоюдное доверие и уважение, равноценность позиций, установление общих целей консультирования
Терапия поведения	Консультант является активной и директивной стороной; он исполняет роль учителя, тренера, стремясь научить клиента

<sup>22</sup> См.: Кочюнас Р. Основы психологического консультирования и групповой психотерапии. – 2-е изд., стереотип. - М.: академ. Проект; ОППЛ, 1999. С. 50-51.

	более эффективному поведению. Клиент должен активно апробировать новые способы поведения. Вместо личных отношений между консультантом и клиентом устанавливаются рабочие отношения для выполнения процедур обучения
Рационально-эмоциональная терапия (А. Ellis)	Консультант выполняет роль учителя, а клиент - ученика. Личным отношениям консультанта с клиентом не придается значения. Клиент побуждается к пониманию своих проблем и на основе этого понимания — к изменению своего поведения, основываясь на рациональных предпосылках
Ориентированная на клиента терапия (С. Rogers)	Консультативный контакт составляет суть процесса консультирования. Особенно подчеркиваются искренность, теплота, эмпатия, уважение, поддержка со стороны консультанта и "передача" этих установок клиентам. Усвоенные во время консультативного контакта навыки клиент переносит на другие отношения
Экзистенциальная терапия	Основная задача консультанта — вжиться в экзистенцию клиента и завязать с ним аутентичную связь. Контакт с консультантом, клиент раскрывает свою уникальность. Отношение между консультантом и клиентом понимается как контакт "человек — человек", идентичный встрече двух равноценных людей "здесь и теперь". Во время консультативного контакта меняется как консультант, так и клиент

Как видно из табл., с позиций различных теоретических ориентаций контакт "консультант - клиент":

- или создает предпосылки для начала изменения (терапия поведения и рационально-эмоциональная терапия);
- или самопроизвольно изменяет клиента (ориентированная на клиента терапия или экзистенциальная терапия);
- или составляет содержание обсуждения и работы вообще (психодинамическое направление).

Таким образом, хотя представители, например, экзистенциально-гуманистического и психодинамического направлений консультативный контакт в конкретной работе используют по-разному, они едины во мнении о его важности в процессе консультирования (Prochaska, 1979).

## *Документ 10. Перенос и контрперенос в консультировании*<sup>23</sup>

В ситуации консультирования может происходить перенос и контрперенос. Имеется в виду перенос чувств, влечений, установок из «там и тогда» в «здесь и теперь» и наоборот. Такую транспозицию осуществляет клиент в отношении консультанта (перенос) и консультант в отношении клиента (контрперенос).

Реакция **переноса** представляет собой повторение прошлого и неприемлема в настоящем. Перенос всегда ошибочен в том смысле, что другой человек представляется в ложном свете, т.е. происходит приписывание ему черт, свойственных другим людям в других обстоятельствах и времени. Консультанту важно отличать реалистичные реакции от реакций переноса.

Перенос бывает положительным и отрицательным. Положительный перенос основывается на испытанных в детстве чувствах защищенности и любви или на испытываемой потребности в них. Например, клиент, которому в детстве недоставало любви, склонен видеть в консультанте человека более сильного и любящего, чем тот есть на самом деле. Отрицательный перенос основывается на испытанных в детстве чувствах отвержения и враждебности. Если в консультировании эти установки не изменяются, терапия становится невозможной.

Возникновению переноса содействуют нейтральность и неопределенность консультанта. Нейтральность не идентична равнодушию или дефициту заботливости. Имеется в виду, что консультант беспристрастен и не навязывает клиенту своих ценностей. Неопределенность означает сокрытие от клиента своих чувств, установок, событий жизни.

Перенос — бессознательный процесс. Перенос чаще возникает в сферах, где имеются неразрешенные детские конфликты со значимыми личностями.

Хотя чувства клиента по отношению к консультанту могут быть и вполне сознательными, но сам факт, что они привнесены из других, более ранних отношений, не осознается. В консультировании психодинамической ориентации консультант побуждает клиента к осознанию такого переноса.

Возможность переноса в консультировании и психотерапии в настоящее время в большей или меньшей мере признают представители почти всех теоретических ориентаций. Перенос является составной частью консультативного (терапевтического) контакта. В психотерапии и консультировании ценность переноса весьма велика. Он позволяет проникнуть в

---

<sup>23</sup> Документ печатается с использованием материалов книги: Кочюнас Р. Основы психологического консультирования и групповой психотерапии. – 2-е изд., стереотип. - М.: академ. Проект; ОППЛ, 1999. С. 74-80.



прошлое клиента и увидеть, каким образом ранний опыт, связанный со значимыми личностями (родители, близкие), модифицирует реакции настоящего. Это очень важно в случаях, когда расстройства поведения, личные проблемы постоянно «подпитываются» коварными реакциями переноса. Консультант, будучи объектом переноса, интерпретирует проекции и предоставляет клиенту возможность взглянуть на свое поведение в ракурсе причинности, чтобы избавиться от травм и фантазий прошлого. Такая работа придает консультированию характер «коррекции эмоционального опыта».

Решение, стоит ли делать перенос объектом обсуждения, равносильно выбору между операцией и консервативным лечением. Первый вариант приводит к значимым внутренним изменениям, а второй чаще сохраняет status quo. Конечно, выбор всегда определяется конкретной ситуацией. В некоторых случаях не рекомендуется слишком углубляться в реакции переноса клиента и их интерпретацию:

- при искаженном восприятии реальности;
- при нехватке времени для работы с переносом (кратковременное консультирование или психотерапия);
- при отсутствии нормального рабочего альянса с клиентом;
- когда клиент из-за ослабления механизмов психологической защиты не может быть толерантен к тревоге и фрустрации;
- когда целью консультирования является не разрешение глубинных конфликтов, а, например, приспособление к текущим жизненным ситуациям.

Однако не следует забывать о проблемах, которые возникают из-за непреодоленного переноса в случае прекращения консультативного контакта, когда осталась без обсуждения интенсивная любовь клиента к идеализированному консультанту (положительный перенос) или ненависть к нему (отрицательный перенос). Поэтому консультанту не подобает игнорировать чувства клиента. Они должны быть обсуждены, конечно, с выбором надлежащей глубины обсуждения.

Трансформация переноса в процессе консультирования похожа на эмоциональное развитие ребенка. Ребенок постепенно переходит от мнения о родителях как всемогущих и всезнающих к более реалистичному подходу, оценивая их как относительно простых людей, но тем не менее занимающих особое, важное положение в его эмоциональном мире. Подобным образом и клиент в ходе консультирования начинает реалистичнее оценивать консультанта; опыт контакта становится составной частью психики самого клиента. Перенос в сущности создает условия для интериоризации консультанта и способствует формированию специфической, но надежной инстанции, в которую можно обратиться при затруднениях в жизни.

Когда клиенты тем или иным способом выражают чувства, консультант должен относиться к этому с пониманием. Они проявляют подлинные чувства, хотя часто и нереалистичные. Если консультант принимает чувства клиента, даже не отвечая на них, и не позволяет клиенту испытывать отверженность, консультирование становится глубже и интенсивнее.

**Контрперенос.** Поскольку консультативный контакт подобен улице с двусторонним движением, очевидно, что и консультант привносит в отношения с клиентом свои жизненные затруднения. Контрперенос столь же универсальное явление в психологическом консультировании и психотерапии, как и перенос. Независимо от зрелости личности консультанта он - человек и непременно имеет неразрешенные внутренние конфликты. Болезненные темы и порождают контрперенос, если клиент невольно их затрагивает. Наиболее часто встречаются следующие причины контрпереноса.

1. Стремление консультанта понравиться клиентам, быть принятым ими и хорошо оцененным.
2. Боязнь консультанта, что клиент может о нем плохо подумать, больше не прийти и т.п.
3. Чрезмерная реакция на клиентов, провоцирующих у консультанта чувства, обусловленные его внутренними конфликтами.
4. Стремление занимать пророческую позицию и давать клиентам навязчивые советы, как им следует жить.

Терапевтичен или антитерапевтичен контрперенос? Помогает или мешает он консультированию? Хорош он или плох сам по себе? Ответы на эти вопросы зависят от того, проявляется ли контрперенос в форме внешнего поведения или представляет собой только переживания консультанта. В первом случае имеются в виду действия на основе внутренних конфликтов, и, конечно, такой контрперенос необходимо обсудить с коллегой или в специальных группах профессионалов, потому что неконтролируемый и плохо осознаваемый контрперенос препятствует объективности консультанта. В качестве внутренних переживаний контрперенос может оказаться весьма ценным (Gelso, Fretz, 1992), поскольку помогает консультанту лучше понять, какое влияние поведение клиента оказывает на него и на других людей. В любом случае влияние контрпереноса на ход консультирования зависит от желания и готовности консультанта взглянуть на истоки своих истинных чувств к клиентам.

## **Документ 11: Практическое исследование воздействия позиций в консультировании**

В тренинге создания профессиональной готовности начинающих консультантов к оказанию психологической помощи в кризисных ситуациях используется целый ряд специальных психотехнических упражнений, направленных в частности, и на практическое постижение смысла различных позиций в консультировании. Вашему вниманию предлагается описание выполнения в группе одного из таких упражнений.

*В группе тренинга для начинающих консультантов участникам предлагается распределиться попарно и представить, что один из них консультант, другой – клиент. Ваша задача – молча войти в психологический контакт, сидя рядом, друг против друга. Представьте, что возникла вдруг пауза в ходе беседы, когда ни произносятся слова, ни подаются какие-либо жестовые знаки. Единственная возможная форма контакта в этой паузе – контакт глазами. Первые две минуты общения консультант, глядя клиенту в глаза, произносит про себя одну и ту же фразу, обращенную к клиенту: «Ты проблема». Вторые две минуты – фразу – «У тебя проблема», следующие две минуты – фразу: «У тебя проблема, но ты с ней справишься», еще через две минуты – «У тебя проблема, но вместе мы с ней справимся», и последней произнесите фразу: «Мы с тобой, ты и я, части чего-то большего».*

*Затем партнеры меняются ролями. Консультант становится клиентом. Теперь те же самые фразы адресуются тому, кто первый раз выступал в роли консультанта. В завершении упражнения предлагается поделиться полученными ощущениями в первый и во второй раз и обсудить, какая из установочных фраз способствовала более позитивному мироощущению? Как менялась динамика чувственного восприятия себя и партнера?*

Как ни странно, но эти различные фразы являются вербально выраженными аналогами различных вариантов установок консультанта в процессе общения, считываемые на бессознательном уровне клиентом. Данные фразы означают различные позиции консультирования.

Отмеченные как наиболее комфортные позиции консультанта – наиболее приемлемые и «ресурсные» для Вас. Позиции консультанта, оказавшиеся наиболее комфортными для клиента – позиции, актуализирующие ресурсы клиента. Ресурсные позиции консультанта и клиента у одного и то же человека могут различаться. Допустим, в роли консультанта наиболее привлекательной оказывается позиция: «У тебя проблема, но вместе мы с ней справимся», а в роли клиента самые сильные позитивные переживания связаны с позицией: «...ты справишься».

Наш опыт тренинговой работы показывает, что наиболее яркие впечатления, сильные ощущения люди испытывают в позиции взаимодействия, выражаемой фразой: «Ты и я – части чего-то большего». Человек, переживающий кризис, оказывается не один. Именно такое со-присутствие Другого в мире помогает человеку справиться с переживанием кажущейся непреодолимости.

«Ты – проблема» - оценочная позиция, которая загоняет пациента «в угол». Более того, человек ассоциируется в этом случае целиком и полностью с проблемой. «У тебя проблема» – отстраненная позиция консультанта, который видит чужую проблему, но вместе с тем отстраняется своей пассивной позицией, неучастием. Клиент начинает чувствовать себя одиноким в своей проблеме.

«У тебя проблема, но ты с ней справишься» – позиция, актуализирующая ресурсные процессы клиента. «Мы вместе справимся» – позиция актуального со-участия консультанта. Но разные клиенты и различные переживаемые ими состояния могут неодинаково откликаться на эту позицию. Для одних это превращается в ожидание решения от консультанта. А для других – в ощущение того, что происходит вторжение в их личное жизненное пространство, пространство судьбы.

«Мы вместе, ты и я – части чего-то большего» – позиция равенства консультанта и клиента, не поднимающая вопроса вины и ответственности за происходящее, ненавязчиво преодолевающая фиксацию на проблеме и боли, раздвигающая границы своего жизненного пространства.

### ***Документ 12. Позиции восприятия<sup>24</sup>***

В каждом событии есть много разных позиций, или точек зрения, с которых его можно переживать. Упрощая, можно выделить 4 основных позиции:

1-ая позиция: Позиция человека, который выполняет, переживает или получает само событие. Главный участник, центр событий.

2-ая позиция: Позиция другого человека, который тоже участвует в событии. Может быть, второстепенный участник или тот, кто предоставляет переживание человеку в первой позиции.

3-ья позиция: Позиция наблюдателя за тем, как происходит событие. Не активный участник, а тот, кто находится на месте действия.

4-ая позиция: Позиция того, кто не находится на месте действия, но получает информацию о нем на расстоянии.

Например, если Джо стрижется у парикмахера, то Джо находится в первой позиции (1П). Парикмахер находится во второй позиции (2П). Другой клиент, ждущий своей очереди, находится в третьей позиции (3П). Жена Джо, которая ждет его дома, находится в четвертой позиции (4П).

<sup>24</sup> Печатается по книге: Флемминг Фанч. Преобразующие диалоги: Учебник по практическим техникам для содействия личностным изменениям/ Пер. с англ.—Киев: Д. А. Ивахненко, 1997. С.130-133.

Переживания с разных позиций сильно отличаются. Когда человек переживает событие с нескольких разных позиций, он гораздо полнее воспринимает событие.

Изменение позиции восприятия может быть полезным дополнением к любому процессу. Собственно говоря, это самостоятельная техника. Часто человек зафиксирован в одной из позиций, и переживание с других позиций может раскрыть для него всю суть обсуждаемой темы.

Проводя диалог, можно использовать позиции восприятия просто как еще один источник возможных вопросов. Позиции восприятия особенно полезны, когда ясно, что клиент воспринимает ситуацию только с одной позиции. И особенно, когда эта одна позиция ограничена.

К: “Мне приходится очень тяжело, потому что мой начальник взваливает на меня всю работу”

Ф: “А как ты думаешь, что он чувствует при этом?” (1П -> 2П)

К: “Он опять обвинял меня и мы громко спорили”

Ф: “Как ты думаешь, что слышали те, кто был рядом?” (1П -> 3П)

К: “Я слышал, что женьшень дает человеку больше энергии”

Ф: “А как бы ты себя чувствовал, если бы у тебя было больше энергии?” (4П -> 1П)

Изменение позиции восприятия—это хороший способ предоставить клиенту те возможности, которые недоступны с его ограниченной позиции.

К: “Я застрял в узком месте”

Ф: “А что бы сделал Супермен?” (1П -> 3П)

К: “Я чувствую такую беспомощность, видя, как она попадает во всё большие неприятности”

Ф: “А если бы ты была на её месте, что бы ты сделала?” (3П -> 1П)

Смена позиций восприятия входит в некоторые техники как часть процедуры. Переживание происшествий с разных точек зрения основано на той же идее. Если происшествие можно с удобством переживать с любой из точек зрения, то оно обязательно проясняется.

В объединении противоположностей есть встроенные сдвиги позиций. Мы перемещаем определенное поведение с позиции 1 в позицию 3, мы ставим его части в позицию 2 по отношению друг к другу, мы объединяем их, и затем мы перемещаем поведение обратно в позицию 1.

Возвращение утраченных частей в основном выполняется с точки зрения второй позиции. Свободное владение изменениями позиций восприятия—один из самых изящных инструментов фасилитатора. У разных позиций разные преимущества и недостатки в разных обстоятельствах, и чем лучше фасилитатор может использовать эти позиции, тем быстрее он может привести клиента к тому, чего тот хочет достичь.

Положительные ощущения и побуждения эффективнее всего в первой позиции, когда человек их действительно чувствует и переживает. Поэтому если клиент воспринимает свои положительные ощущения с какой-то другой позиции, нам стоит переместить его в эти ощущения.

Первая позиция—вовлеченная. Остальные три позиции отстранены. Нежелательные ощущения наносят больше всего ущерба в первой позиции. Но по крайней мере они здесь доступны. Нам нужно в итоге преобразовать их в третьей или четвертой позиции.

Нежелательное поведение трудно преобразовать в первой позиции. Но когда мы выносим его во вторую позицию, клиент может рассмотреть его и что-то с ним сделать. Желаемую способность можно исследовать в ком-то другом в третьей позиции, а затем примерить её к себе в первой позиции.

### Вопросы для самопроверки

1. Каковы основные правила психологического консультирования?
2. Чему способствует выполнение консультантом правила безоценочного отношения к клиенту?
3. Какой позиции следует придерживаться консультанту во взаимодействии с клиентом?
4. Что означает принцип распределения ответственности в процессе консультирования?
5. Какие ограничения на обращение с информацией накладывает правило конфиденциальности?
6. На какие экспериментальные данные опирается принцип фиксации консультанта на ресурсных сторонах личности клиента?
7. Какие основные шесть условий позитивного изменения личности в ходе консультирования выделил К. Роджерс?
8. Что понимается под консультативным контактом?
9. Чем определяется характер консультативного контакта? Как понимается консультативный контакт в различных теоретических направлениях консультирования?
10. Что относят к эмоциональным компонентам помогающих (терапевтических) отношений?
11. Какие типы межлических отношений выделил М. Бубер? Каков должен быть характер помогающих отношений в консультировании и психотерапии по М. Буберу?
12. Каковы навыки поддержания консультативного контакта? Дайте характеристику каждой группе навыков.
13. Что понимается под переносом и контрпереносом в консультировании? Для чего психологу необходимо отслеживать эти явления в ходе консультативного взаимодействия?
14. Когда целесообразно применение навыков конфронтации в консультировании?
15. Какие позиции взаимодействия и позиции восприятия выделяются в ходе консультативного взаимодействия? Какие из позиций являются наиболее

эффективными в консультировании? Какие возможности дает консультанту умелое сочетание различных позиций восприятия в ходе общения с клиентом?

16. Какие требования предъявляются к личностным качествам консультанта?

17. Какого рода профессиональную подготовку обязан пройти консультант?

18. Что понимается под синдромом эмоционального сгорания?

19. Перечислите необходимые условия проведения психологического консультирования.

20. Соблюдение каких принципов предполагает профессиональная этика консультанта?

21. Что такое супервизорство?

## Тесты-задания

### 1. Дополните.

Большинство специалистов все чаще склоняются к выводу, что главным условием эффективности консультирования являются ... отношения между клиентом и консультантом.

### 2. Выберите правильный вариант ответа.

... выделил 6 условий, способствующих позитивным изменениям личности: 1) клиент и консультант находятся в психологическом контакте, 2) клиент пребывает в состоянии психического расстройства, 3) консультант активно участвует в общении, 4) консультант испытывает безусловное уважение к клиенту, 5) переживает эмпатию и 7) выражает свое понимание и уважение.

а) К. Роджерс

в) А. Адлер

б) З. Фрейд

г) В.Н. Мясищев

### 3. Дополните.

Уникальный динамичный процесс, во время которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном направлении и актуализировать потенциал осмысленной жизни называют ...

### 4. Выберите правильный вариант ответа.

С точки зрения ... консультант является активной и директивной стороной; он исполняет роль учителя, тренера, стремясь научить клиента более эффективному поведению.

а) психоаналитического направления клиента

в) консультирования, ориентированного на клиента

б) терапии поведения (бихевиоризма)

г) экзистенциального консультирования

### 5. Исключите лишнее.

К эмоциональным компонентам помогающих (терапевтических) отношений относят

- а) создание атмосферы обоюдного доверия,
- б) психотехники психологического консультирования,
- в) искренность (конгруэнтность) консультанта,
- г) способность консультанта к эмпатии и безусловному уважению клиента,
- д) знание консультантом теорий психологического консультирования.

**6. Дополните.**

По М. Буберу, участвуя в отношениях ..., мы воспринимаем других людей, находясь на эгоцентрической точке зрения.

**7. Исключите лишнее.**

К навыкам поддержания консультативного контакта относится:

- а) навыки невербального общения
- б) навыки слушания клиента
- в) навыки вербального общения
- г) навыки оценивания клиента
- д) навыки конфронтации
- е) навыки осознания и выражения чувств

**8. Выберите правильный вариант ответа.**

Неадекватное и персеверативное переживание чувств, влечений, фантазий, установок и задействование защитных механизмов, возникших в прошлом в отношениях со значимыми людьми, при актуальном межличностном взаимодействии называют ...

- а) проекцией
- б) эмпатией
- в) переносом
- г) контрпереносом
- д) ригидностью
- е) экзальтированностью

**9. Дополните.**

... характеризуется как ответная реакция на перенос клиента.

**10. Выберите правильный вариант ответа.**

... в консультировании определяется как всякая реакция консультанта, противоречащая поведению клиента.

- а) контрперенос
- б) конфронтация
- в) негативизм

**11. Дополните.**

Наиболее традиционной и эффективной в консультировании является позиция ...

**12. Дополните.**

Первая позиция восприятия консультанта - его индивидуальная точка зрения, вторая позиция восприятия – точка зрения клиента, третья позиция (метапозиция) восприятия – способность видеть себя и присутствующих ...

**13. Исключите лишнее.**

К условиям проведения психологического консультирования относится:

- а) климатические условия,
- б) обстановка консультирования,



- в) структурирование времени консультирования,
- г) паспортные данные клиента,
- д) индивидуальные особенности личности клиента и его проблемной ситуации,
- е) личностные качества, профессиональные знания и навыки консультанта.

**14. Исключите лишнее.**

Психолог-консультант должен обладать такими личностными качествами как

- а) аутентичность
- б) хорошее знание себя
- в) способность к эмпатии
- г) личностная сила
- д) экстравертированность
- е) толерантность к неопределенности

**15. Дополните.**

... - сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки.

**16. Дополните.**

... - процесс отражения профессиональных трудностей в ходе взаимодействия с более опытным профессионалом с целью снижения риска нанесения вреда клиенту (или консультирование по профессиональным проблемам).

**17. Исключите лишнее.**

К принципам психологического консультирования относятся:

- 1) доброжелательное отношение
- 2) безоценочность
- 3) равенство позиций
- 4) принцип недопустимости советов
- 5) предложение решений клиенту
- 6) сохранение конфиденциальности
- 7) фиксация внимания на слабых сторонах личности клиента

**18. Вставьте пропущенное.**

Советуя, консультант полностью берет на себя ... за происходящее в жизни клиента, а это ... развитию его личности.

**19. Установите соответствие.**

- |                |   |
|----------------|---|
|                | А. отвечает за организацию консультации                                   |
| 1. Консультант | Б. отвечает за те выборы, которые делает в ходе консультативного процесса |
|                | В. отвечает за принимаемые решения  |
| 2. Клиент      | Г. отвечает за психотехническое оснащение консультации                    |

## Список литературы для самостоятельного изучения

1. Абрамова Г.С. Практическая психология: Учеб. Для вузов. Екатеринбург: Деловая кн., 1999. – 512 с.
2. Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию. – Екатеринбург; М.: Деловая кн., 1995. – 123 с.
3. Абрамова Г.С. Психологическое консультирование. Теория и опыт: Уч. пособ. для студ. ВУЗов. – М.: Изд. Центр «Академия», 2001. – 240 с.
4. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. - Изд. 2-е. - М., 1999. - 208 с
5. Бубер. Я и Ты // Бубер М. Два образа веры. М., 1995.
6. Бурменская Г.В., Карабанова О.А, Лидерс А.Г. Возрастно-психологическое консультирование. – М., 1990.
7. Кори Дж. Теория и практика группового консультирования. – М., 2003.
8. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования и групповой психотерапии. – 2-е изд., стереотип. - М.: академ. Проект; ОПШД, 1999.
9. Лютова–Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта. – СПб., 2007.
10. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. 2-е изд. стереотипное. М.: Смысл, 2000. — 109 с.
11. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М.: Смысл, 1999. – 140с.
12. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. – М.: Независимая фирма «Класс», 1994. – 133 с.
13. Немов Р.С. Основы психологического консультирования: Учеб. Для студ. Педвузов. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 1999. – 528 с.
14. Овчарова Р.В. Технологии практического психолога образования: Учеб. Пособ. для студентов высш. спец. Учеб. Заведений. – М.: ТЦ «Сфера», 2000. – 441с.
15. Психотерапевтическая энциклопедия / Общая редакция Карвасарского Б.Д. – СПб.: Питер Ком, 1998. – 752 с.
16. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы: Монография. – М.: ЗАО Изд-во ЭКСМО-Пресс, 1999. - 464 с.
17. Фролова С.В. Философия психотерапии кризисных состояний // Электронный журнал «Поволжский гуманитарный журнал». 2001. – Выпуск 1.
18. Фролова С.В. Типы переживания ситуации насилия и стратегии оказания социально-психологической помощи // Вестник РАТЭПП: Сб. науч. тр. Вып. 1. - Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 2003. С.70-77.

### Раздел 3. ЭТАПЫ И ПРОЦЕДУРЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

#### Тема 10. Этапы психологического консультирования

В процессе психологического консультирования можно условно выделить несколько стадий, особенности содержания, длительность и психотехническое обеспечение которых в каждой конкретной консультативной ситуации будут определяться характером проблемы и запроса клиента, теоретической направленностью и моделями консультирования, которыми владеет консультант. Однако все консультативные ситуации имеют некую общую логику в своем развитии и подчиняются необходимости использования неких универсальных средств, о которых необходимо знать консультанту.

Ю. Е. Алешина, анализируя опыт зарубежных и отечественных коллег, выделяет 4 общих стадии процесса психологического консультирования: 1) знакомство с клиентом и начало беседы; 2) расспрос клиента, формулирование и проверка консультативных гипотез; 3) коррекционное воздействие; 4) завершение беседы<sup>25</sup>. При этом общая длительность приема в 1 час распределяется по стадиям следующим образом: 1) начало беседы – 10 минут; 2) расспрос клиента – 25 – 35 минут; 3) коррекционное воздействие – 10 – 15 минут; 4) завершение беседы – 5 – 10 минут. На приблизительно такую же по времени длительность одной сессии (1 час) указывают многие специалисты.

Г.С.Абрамова выделяет 5 стадий: 1) установление контакта, 2) сбор информации, 3) осознание желаемого результата, 4) выработка альтернативных решений; 5) обобщение резюме, переход от обучения к действию. В.Ю. Меновщиков предлагает несколько отличную стадиальную модель: 1 стадия - установление контакта (первичная диагностика), 2 - исследование и осознание задачи (вторичная диагностика), 3 – перебор гипотез, 4 – решение, 5 – выход из контакта<sup>26</sup>.

Р. Кочюнас, ссылаясь на опыт своих зарубежных коллег, приводит эклектическую модель структуры консультативного процесса, отражающую универсальные черты психологического консультирования или психотерапии любой ориентации. В этой модели выделяются этапы 1) исследование проблемы, 2) «двумерное определение проблемы», 3)

<sup>25</sup> Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. - Изд. 2-е. - М., 1999. - 208 с

<sup>26</sup> Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. М., 2000. - 109 с.

идентификация проблемы, 4) планирование, 5) деятельность, 6) оценка и обратная связь (см. Документ 9: «Структура процесса консультирования»).

Р.С. Немов в отличие от других авторов в качестве первого этапа психологического консультирования называет подготовительный этап, на котором психолог-консультант готовится к проведению консультации и знакомится с клиентом по предварительной записи, имеющейся о нем в регистрационном журнале, а также по той информации о клиенте, которую можно получить, например, от работника психологической консультации, который принимал заявку от клиента на проведение консультации<sup>27</sup> (см. Документ 10: «Основные этапы проведения психологического консультирования по Р.С. Немову»).

Обобщая различные подходы к рассмотрению процесса психологического консультирования, можно выделить ряд основных его этапов:

- *психологическая настройка консультанта,*
- *знакомство и выяснение запроса клиента (с заключением социального контракта),*
- *исповедь клиента,*
- *расспрос клиента и получение дополнительной информации,*
- *совместная интерпретация проблемы и принятие решения клиентом,*
- *формирование новой модели поведения и оптимизация личностных механизмов саморегуляции,*
- *оценка эффективности консультации методом совместного обсуждения.*

Каждая консультативная ситуация имеет свои неповторимые особенности, обусловленные содержанием жизненной ситуации клиента, его переживаниями, его личностными особенностями, готовностью изменяться, характером тех отношений, которые складываются с консультантом, профессиональным опытом, теоретической направленностью самого консультанта и т.д. Поэтому содержание и длительность каждого из перечисленных этапов процесса психологического консультирования в разных случаях могут быть различными. Однако консультанту необходимо знать общую логику развития процесса консультирования и помогающих отношений.

---

<sup>27</sup> Немов Р.С. Основы психологического консультирования: Учеб. Для студ. Педвузов. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 1999. – 528 с.

## Тема 11. Психологическая настройка консультанта

Процессу оказания психологической помощи всегда необходимо предшествует этап настройки консультанта, позволяющий ему привести себя в состояние оптимальной профессиональной готовности. Психоэмоциональное состояние консультанта имеет большое значение, поскольку является одним из инструментов оказания психологической помощи. Чувства являются одним из древних метаязыков, служащих передачи информации. Любое чувство, возникающее в нас, всегда имеет внешнего адресата и стремится быть им «услышанным». Лимбическая система головного мозга человека, управляющая нашими эмоциями, является открытой и способствует довольно интенсивному обмену эмоциональными состояниями между людьми. Особенно сильно влияют на окружающих такие чувства как страх, гнев и радость. Не трудно представить, какое влияние на клиента будет оказывать консультант, профессиональная роль которого итак предполагает силу авторитета, находящийся в состоянии тревоги, раздражения или тоски. Осознание своих чувств и управление ими консультантом – одно из важных требований и условий оказания психологической помощи. Наиболее оптимальное, «помогающее» состояние консультанта можно охарактеризовать как нейтральное, спокойно-заинтересованное, доброжелательное и одновременно обладающее высокой сосредоточенностью внимания и восприятия на любой информации (вербальной и невербальной), идущей от клиента.

В психотехническом арсенале профессионального психолога-консультанта обязательно должны содержаться эффективные приемы и способы управления своим состоянием: психотехники осознания и выражения чувств; психотехники направленной визуализации, служащие выработке у себя ресурсного состояния; психотехники концентрации внимания и т.д.

Приведем пример одного из упражнений Теда Гарратта «*Формирование состояния консультанта*», направленного на создание продуктивного личного состояния, целью которого является добиться максимальной широты и глубины восприятия.

*Шаг 1. Сосредоточьте внимание на каком-нибудь объекте в глубине комнаты.*

*Шаг 2. Расширьте поле зрения, включив в него дальние углы комнаты и все, что между ними.*

*Шаг 3. Медленно захватывайте в поле зрения боковые стены и затем то, что позади вас, настраиваясь на все, что вы чувствуете.*

*Шаг 4. Повторите это упражнение три или четыре раза, если нужно.*

*Выполнение этого упражнения в пустой комнате перед консультативной сессией является очень эффективным способом достижения позитивного состояния и помогает работать с людьми. В результате можно добиться удивительной глубины и тонкости ощущений, так необходимых консультанту в процессе оказания психологической помощи.*

Еще одним важным аспектом в настройке консультанта на оказание эффективной психологической помощи является рефлексия (осознание) своего эмоционального состояния, его источников и последствий. В жизни психолога-консультанта происходит своя череда событий, вызывающая различные чувства и состояния. Порой за одной консультацией следует другая. Для того, чтобы освободиться от неприятных чувств и состояний, полезно задать себе следующие вопросы: "Что вызвало во мне эту эмоцию?", "Для чего мне надо переживать это состояние?", "Что мне нужно сделать, чтобы быть спокойным?", "Какие мои внутренние ресурсы способны в этом помочь?" Для быстрого восстановления хорошего самочувствия довольно эффективным оказываются приемы направленной визуализации, основанные на представлении образов, вызывающих приятные чувства и субъективное переживание прилива сил. Одним из таких упражнений является «Ресурсное место». Оно использует мышечную релаксацию и процесс представления образа (реально в прошлом воспринятого или воображаемого) того места, где бы возникло чувство спокойствия, уверенности, вдохновения и т.д. Настрочный этап длится в среднем по времени 5 - 7 минут.

## **Тема 12. Знакомство и выяснение запроса клиента**

Выстраивание эффективного взаимодействия всегда начинается с взаимного приветствия и представления партнеров друг другу. Первичная информация, вербальная и невербальная, которой обмениваются партнеры в начале своего общения, во многом будет инициировать степень доверительности отношений, являющейся, одним из главных условий актуализации внутренних ресурсов обратившегося за помощью.

К доверительному общению будут располагать и первичное приветствие партнера взглядом, и уверенная и доброжелательная интонация голоса, и удачно организованное физическое пространство общения.

Оптимальным расположением консультанта и клиента относительно друг друга является то, когда они сидят не точно напротив друг друга, а чуть наискосок, чтобы каждый из них мог с легкостью видеть лицо собеседника, но, при желании, мог бы также отвести глаза в сторону без

особого труда. Позиция точно напротив не дает такой возможности и способствует возникновению психофизического напряжения партнеров. Наиболее оптимальное расстояние между партнерами - 50 – 120 см. является Лучше, если у них есть пространство для ног, достаточное для того, чтобы свободно встать или сесть на свое место. Рядом с ними может находиться что-то вроде журнального столика, куда можно что-либо положить или, при необходимости, вести запись. Более удобным боковое расположение стола, который в данном случае не может быть барьером, отделяющим беседующих друг от друга.

Успеху беседы сопутствует то, насколько уже с первых минут психолог сумеет проявить себя доброжелательным и заинтересованным собеседником. Первое, что необходимо сделать консультанту при встрече клиента - это поприветствовать и помочь ему удобнее расположиться. Лучше, если консультант с самого начала подбодрит клиента репликами типа: “Проходите, пожалуйста”, “Усаживайтесь поудобнее” и т.п. При этом не следует слишком суетиться и заигрывать с клиентом.

Неплохо, если клиент представляется первым. В этом случае он сам задает тон взаимодействия. Лучше, если психолог представляется так же, как клиент — по имени-отчеству, просто по имени и т.д. Хотя фактор возраста и специфика условий консультирования тоже могут иметь значение для выбора характера представления. Если клиент не представляется первым, консультант может предложить познакомиться, например: “Давайте познакомимся, как мне вас называть?” Начать говорить клиенту может помочь вступительная фраза: «Слушаю Вас» или «Что привело Вас ко мне?».

Психологу необходимо следить за адекватностью своего словаря, за безоценочным характером своих фраз. Играет роль и темп ведения диалога, тон голоса, соответствие мимики, жестикологии, позы особенностям ситуации консультирования (см. Документ 11: «Формы речевого этикета»).

**Консультирование** – это специально организованный процесс общения, направленный на создание психологически благоприятных условий для решения клиентом своей проблемы. То есть, это не стихийный процесс, и его организация начинается с постановки целей и задач, которые должны быть достигнуты. Для этого консультанту необходимо выяснить содержание запроса клиента, его реалистичность и соответственно определить свои профессиональные возможности в содействии решению проблемы клиента.

Важно выяснить, обратился ли клиент сам или его кто-то направил (родители, близкие и т.п.), что требует от консультанта дополнительных усилий по созданию необходимой мотивации и выяснению целесообразности дальнейших встреч.

Не каждый человек, обращающийся к психологу за помощью, представляет себе, какого именно плана помощь ему нужна. Порой ожидания клиентов неадекватны или не соответствуют реальности жизни (например, клиент может просить сделать так, чтобы кто-то кого-то полюбил, или требует, чтобы психолог повлиял на кого-либо тем или иным образом). Некоторые понимают консультирование как магическую помощь. В таких случаях клиенту необходимо объяснять, в чем может состоять психологическая помощь. Например, можно сказать, что процесс специального общения, беседа с консультантом могут помочь человеку увидеть собственную ситуацию со стороны, с другой точки зрения, иначе отнестись к ней и, если нужно, принять решение о возможных изменениях своего поведения.

**Заключение социального контракта.** В случае адекватности запроса клиента и его соответствия профессиональным возможностям консультанта, заключается так называемый «социальный контракт»<sup>28</sup>. Понятие социального контракта ввел американский психолог Эрик Берн. Социальный контракт предполагает договоренность консультанта и клиента о том, какие задачи они будут решать в процессе консультирования, как будет распределяться ответственность за их решение между консультантом и клиентом. Данный контракт может внести ясность относительно степени участия консультанта и клиента в процессе консультативного взаимодействия, о возможном количестве встреч, длительности отдельных сессий (встреч) и т.д. Такая форма договоренности будет способствовать более эффективной регуляции консультативного процесса.

Само слово «контракт», однако, лучше не употреблять в разговоре с клиентом, поскольку оно может вызвать ряд лишних и неприятных ассоциаций. Можно сказать, например, клиенту следующее: «Давайте с вами договоримся о том, над чем мы с вами будем работать, и как будут проходить наши встречи...»<sup>29</sup>.

### **Тема 13. «Исповедь клиента»**

Вначале консультации необходимо, чтобы клиент рассказал о себе и своих проблемах. Часто клиенты сами начинают рассказ о себе без специального приглашения. Если клиент молчит, ожидая, что скажет консультант, ему можно помочь начать рассказывать репликами типа: «Расскажите, что вас сюда привело», «Слушаю вас внимательно».

<sup>28</sup> Понятие «социальный контракт» в психологию ввел Э. Берн.

<sup>29</sup> Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. – СПб.: Речь, 2007. – 307 с. С. 81.



Когда клиент говорит о том, что он не знает, с чего начать, ему можно предложить: «Начните с чего-нибудь», или «Рассказывайте то, что считаете важным».

Консультативное воздействие – это, прежде всего воздействие через слово. Поэтому консультанту необходимо быть осторожным в обращении со словами. Так, например, употребление слова «проблема» консультантом еще до того момента, как его по отношению к себе применил сам клиент, недопустимо, поскольку может вызвать негативную реакцию. “Проблема” может прозвучать как приговор или диагноз.

Основное содержание данного этапа составляет рассказ клиента о себе и о своей проблеме – исповедь. Исповедью в психологическом консультировании называется искренний, эмоционально насыщенный, подробный рассказ клиента о себе и о своей проблеме. Психолог-консультант выслушивает исповедь клиента и на основе ее анализа проясняет, уточняет проблему клиента. Время от времени психолог-консультант может задавать клиенту вопросы, уточняя кое-что для себя, но, не мешая клиенту в его исповеди. Вопросы психолога не должны сбивать клиента с мысли. Консультант во время слушания должен запоминать факты, события, имена, даты, все, что важно для понимания личности клиента и для поиска оптимального решения его проблемы. Информацию, поступающую от клиента лучше всего запоминать, или изредка делать кое-какие пометки в тетради. Более подробную запись можно сделать сразу же после окончания консультативной сессии. Если психолог-консультант не вполне уверен в своей памяти, то, попросив на то разрешение клиента, он вполне может делать краткие письменные записи услышанного от клиента.

На этой стадии консультанту необходимо проявить максимально искренний интерес, эмпатию, заботу, не прибегая к оценкам и манипулированию. Следует поощрять клиента к углубленному рассмотрению возникших у него проблем. Важными задачами этой стадии является фиксация чувств, содержания высказываний и невербального поведения клиента.

Основными методами работы психолога на этой стадии являются наблюдение, внимательное активное и эмпатическое слушание. Для того чтобы клиент чувствовал, что его внимательно слушают, консультант подбадривает и одобряет его, кивая или выражая свое согласие вставками типа: “Угу”, “Да-да”, “Конечно”. Роль эмоциональной поддержки выполняет и невербальное поведение консультанта: уместный кивок головой, улыбка или сочувствие, выражаемое глазами, мимикой, наклон тела вперед, присоединение к некоторым движениям.

Задача эмпатического слушания заключается в достаточно глубоком, эмоциональном понимании клиента. Оно достигается путем отождествления консультантом себя с клиентом, но одновременно,

оставаясь в своей роли и продолжая размышлять над тем, что ему говорит клиент. Психолог-консультант, вживаясь в образ клиента, переживая и чувствуя то, что он говорит, пытается понять не себя в образе клиента, а клиента в его собственном образе. Эмпатическое слушание предполагает точное отражение переживания, чувства, эмоции собеседника с вербализацией и демонстрацией их понимания и принятия (см. Документ 12: «Отражение чувств»).

В ходе активного слушания консультант может прибегнуть к использованию процедуры *прояснения мысли клиента*. Она состоит в том, что консультант время от времени вступает в диалог с клиентом в тех случаях, когда мысль клиента ему не совсем понятна или неточно выражена самим клиентом, и проясняет вслух для себя мысль клиента или помогает ему более точно ее сформулировать. Для этого используются такие приемы активного слушания как «Уточняющие вопросы», «Повторение», «Переформулировка», «Обобщение» (см. тему «Методы психологического консультирования» в разделе 1 и Документ 13: «Отражение содержания: перефразирование и обобщение»).

Большинство приемов активного слушания, направленного на точное понимание и отражение информации говорящего подчиняются принципу *использования в разговоре с клиентом особенностей его языка*. Консультант, внимательно слушая клиента, старается уловить особенности стиля его речи, ключевые слова, фразы, обращая внимание выражения и обороты, часто используемые клиентом. Психолог-консультант через некоторое время сам начинает сознательно пользоваться теми же речевыми приемами в общении с клиентом (важно, однако, не переборщить в использовании этого приема, чтобы у клиента не возникло впечатление, что его передразнивают). В результате между общающимися возникает большее взаимопонимание. Клиент бессознательно начинает воспринимать консультанта как психологически близкого к нему человека и чувствует себя более уверенно.

В ходе выслушивания часто выясняется то, как интерпретирует свою ситуацию клиент, в чем и как он видит причины своих проблем. Не соглашаясь с клиентом, указывая на его ошибки, на этом этапе не стоит, придерживаясь принципа «принятия концепции клиента». Часто уже в процессе рассказа, внимательно выслушиваемого консультантом, точка зрения клиента изменяется, он готовится к принятию нового взгляда на себя и окружающих.

Известно, что когда человек полностью «выговаривается», это приносит ему облегчение. Чувство, не выражающее себя в слове, в действии, не объективизируемое во вне, обречено остаться внутри, не достигнув своего внешнего адресата. Последствием невыраженного чувства является феномен алекситимии («чувство без слова», термин,

введенный П. Сифнеосом)<sup>30</sup>, сопутствующий целому ряду психосоматических симптомов. Вербализация помогает клиенту в определённой степени отделить себя от окружающего мира и от мира своих эмоций и мыслей. Такое психическое дистанцирование от самости необходимо для понимания, контролирования и изменения себя.

Выслушивание может занимать совершенно разные промежутки времени (в среднем от 10 - 15 минут до 1 часа).

## **Тема 14. Расспрос клиента и получение дополнительной информации**

Основной задачей данной стадии является создание точной характеристики проблемы клиента с установлением как эмоциональных, так и когнитивных ее аспектов.

Иногда психологу-консультанту недостаточно того, что о своей проблеме рассказал в исповеди клиент. Чтобы сделать более правильные выводы и сформулировать обоснованные рекомендации относительно сути и решения проблемы клиента, психологу-консультанту бывает нужна дополнительная информация. В этом случае проводится дополнительная беседа с клиентом или другими лицами, имеющими отношение к проблеме, возникшей у клиента.

На этом этапе также может проводиться психодиагностика клиента, если возникает в этом необходимость для уточнения его проблемы. Консультант должен объяснить клиенту задачи такого обследования, его особенности, как оно будет проходить, как могут быть использованы его результаты.

Данная стадия может быть очень короткой, если клиент в процессе «исповеди» сам выделяет проблемную ситуацию, четко формулирует запрос, его высказывания не вызывают никаких сомнений, и консультант уверен в адекватности ориентации клиента, в правильном понимании им сути происходящего. Консультанту остается только резюмировать сказанное или предоставить это клиенту. Однако такое случается не столь часто. К тому же клиент может не осознавать ряда ошибок в предъявляемой им модели проблемной ситуации (познакомьтесь с Документами 14, 15: «Структура жалобы клиента: локус, самодиагноз, проблема и запрос» и «Дефекты сообщения клиента»).

---

<sup>30</sup> Sifneos R.Z. The prevalence of "alexithymic" characteristics in psychosomatic patients //Psychother. Psychosom. – 1973. – N 22. – p. 255 – 262.

Уточнение проблем ведется до тех пор, пока клиент и консультант не достигнут одинакового понимания проблемы. Проблема должна определяться конкретными понятиями. Точное определение проблем позволяет понять их причины, а иногда указывает и способы разрешения.

Надежный подход к работе на данном этапе расспроса – это анализ конкретных ситуаций из жизни клиента, наглядно демонстрирующих его отношения с людьми, поведение в проблемных ситуациях, особенности выбираемых паттернов взаимодействия. В рассказе клиента должно быть отражено, когда именно и в связи с чем возникла описываемая ситуация, где именно это происходило, кто принимал в ней участие, что конкретно говорили и сделали клиент и другие действующие лица, что он думал и чувствовал в то время, когда разворачивались события, что, с точки зрения клиента, в это время думали и чувствовали другие участники ситуации, чем эта ситуация окончилась, какие она имела последствия и на что оказала влияние. Выбираемые ситуации должны быть тесно связаны с содержанием основных жалоб клиента и типичными, часто встречающимися в жизни клиента, чтобы по ним можно было судить об особенностях взаимоотношений в целом. Желательно, чтобы эти ситуации были достаточно развернутыми, описывающими негативные, позитивные и нейтральные характеристики отношений.

Характер вопросов на этом этапе принципиально меняется: формулировки направлены на уточнение возникших у консультанта идей. Это уже вопросы по существу, например: «Когда именно у Вас впервые возникло ощущение, что она нездорова?» или «Что Вы чувствуете, когда ... (это происходит)?». Консультанту следует стремиться к тому, чтобы ответы клиента соответствовали характеру задаваемых вопросов, были точными и конкретными. Точность ответа делает его более объективным. Мелкие детали ситуации труднее придумать или исказить, и они становятся своеобразными фильтрами, через которые проходит неосознаваемая или недооцениваемая клиентом информация. Это дает возможность рассмотрения ситуации не только с точки зрения того, как привык ее воспринимать клиент, но и под углом зрения гипотез, возникших у консультанта.

**Гипотезы в психологическом консультировании** – это варианты более конструктивных позиций клиента в отношении к своим проблемам. Для того, чтобы гипотеза консультанта подтвердилась или была опровергнута, необходимо обсудить две - три конкретных ситуации. Если во всех обсуждаемых ситуациях прослеживается один и тот же паттерн поведения и переживания, гипотезу консультанта можно считать подтвердившейся или опровергнутой. Теперь консультант может с уверенностью сказать, 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.

## Тема 15. Совместная интерпретация проблемы и принятие решения клиентом

После исповеди клиента и получения дополнительной информации в ходе расспроса и психодиагностики консультант уже имеет достаточно информации для того, чтобы сложилось определенное представление о сути проблемы клиента, а также предположение о возможных причинах проблемы и способах ее разрешения. Всем этим психолог-консультант должен непосредственно поделиться с клиентом.

Вербально выраженная консультантом гипотеза является **интерпретацией**. Интерпретация – краеугольный камень психотерапии, поворотная точка процесса консультирования.

При интерпретации проблемы клиента психологу важно соблюдать ряд правил.

1. Перед этапом интерпретации можно сделать небольшую паузу в общении, которая позволит консультанту отвлечься от слушания, поразмышлять, сделать выводы, а клиенту позволит психологически настроиться на выслушивание консультанта и на конструктивный диалог с ним.

2. Важно проследить за тем, чтобы при интерпретации исповеди клиента не были упущены какие-либо существенные детали и подробности. Выводы о проблеме клиента и о способах ее решения не должны опираться на противоречивые, не согласующиеся друг с другом факты. Противоречия в фактах неизбежно проявятся и в противоречиях в выводах, которые следуют из этих фактов.

3. Необходимо следить за тем, чтобы предлагаемая интерпретация фактов не оказалась односторонней, т.е. чтобы в ней не было явного предпочтения какой-либо одной теории или интерпретации перед другими. Любая из существующих теорий личности или межличностных отношений, которая может быть положена в основу интерпретации исповеди, неизбежно является неполной и не учитывает все возможные факты. (Для избежания односторонней интерпретации консультанту необходимо еще на этапе общенаучной теоретической подготовки не только глубоко изучить различные теории личности и консультирования, но и научиться умело пользоваться положениями самых различных теорий на практике, чему служат обучающие тренинги для начинающих консультантов, психологические консилиумы и т.п.).

4. Любая из исповедей, какая бы она ни была по содержанию, не может иметь одну, единственно возможную интерпретацию. Интерпретаций обязательно должно быть несколько, опирающихся на разные взаимно дополняющие друг друга теории. Вместе с тем, интерпретаций не должно быть слишком много, так как в противном

случае их трудно будет согласовать друг с другом и в них можно будет просто запутаться. В конечном счете, должна получиться единая, но не единственная (в теоретическом плане) трактовка проблемы. Клиенту следует сообщать в простой, доходчивой, а не в наукообразной, форме сами выводы, а не теорию, на которой они основываются.

Техника интерпретации – одна из самых сложных методик консультирования, она способствует выявлению большего, нежели содержится в поверхностном повествовании клиента. Внешнее содержание, 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, помогают установить причинные связи между поведением и переживаниями, увидеть клиенту себя и свои жизненные трудности в новой перспективе.

Консультант, как и любой человек, может ошибаться, т.е. его интерпретации бывают неточными или вообще не соответствующими действительности. Поэтому интерпретационные утверждения неуместно формулировать авторитарным, категорично-поучительным тоном. Клиенту легче принимать интерпретации, формулируемые как допущения, когда ему позволяется отвергать их. Лучше всего интерпретативные положения начинать словами "полагаю", "вероятно", "почему бы не попробовать посмотреть так" и т.п. Гипотетический характер интерпретаций отнюдь не умаляет их ценности, если они оказываются точными и приемлемыми для клиента.

Клиент, слушая консультанта, может задавать интересующие его вопросы и дополнять сказанное. Кроме того, клиент может выражать свое мнение о том, что услышит от психолога-консультанта. Одно из важных различий психологического и врачебного приема состоит в том, что в медицине диагноз ставит один человек – врач и сообщает его другому – пациенту, в психологическом консультировании выбор более конструктивной позиции осуществляет клиент совместно с консультантом.

Когда проблема сформулирована однозначно, наступает момент перехода к следующей стадии консультативного процесса – перебору вариантов решения проблемной ситуации.

Каждая проблема, несмотря на видимую типичность, является неповторимой и обязательно требует индивидуального подхода. В этом смысле было бы ошибочно думать, что могут существовать какие-либо алгоритмы решения отдельных проблем.

На второй стадии данного этапа консультирования психолог совместно с клиентом выясняют, открыто обсуждают и вырабатывают возможные альтернативы решения проблемы. Пользуясь открытыми вопросами, консультант побуждает клиента назвать все возможные

варианты, которые тот считает подходящими и реальными. Консультант также помогает выдвинуть дополнительные альтернативы, однако не навязывает своих решений. Можно составить письменный список вариантов, чтобы их было легче сравнивать. Затем осуществляется критическая оценка выбранных альтернатив решения. Консультант помогает клиенту разобраться, какие альтернативы подходят и являются реалистичными с точки зрения *ведущих мотивов*, предыдущего опыта и настоящей готовности измениться.

Важным аспектом работы по нахождению способов решения проблемы является четкое осознание клиентом желаемого результата. На предыдущих этапах исследования проблемы (этапы «исповеди» и расспроса клиента) в ходе взаимодействия клиента и консультанта актуализировались образы проблемы, тех жизненных трудностей, с которыми сталкивается обратившийся за помощью, его переживания в связи с происходящим. На стадии обсуждения альтернативных вариантов решения проблемы необходимо актуализируются совершенно иные образы – образы того желаемого будущего, в котором проблема уже разрешена. Возможностей развития ситуации может существовать множество, и поэтому клиенту необходимо определиться с собственными желаниями и мотивами, а также учесть реалистичность каждого из вариантов.

Важно выяснить, насколько неудовлетворенная потребность и недостигнутая цель значимы в жизни клиента. Потом следует установить, в какой степени блокируется цель или фрустрируется потребность. Также важно, сколько времени существует проблема. Если она имеет длинную историю, клиент уже мог найти много способов (чаще всего непригодных) компенсации, которые затрудняют выявление подлинных причин трудностей. Каждый случай консультирования уникален и требует понимания в контексте жизни конкретного клиента. Психолог-консультант должен постоянно помнить о том, что «правильное» для него решение не обязательно является таковым для клиента. Право окончательного выбора остается за клиентом. Клиент принимает такое решение, которое его устраивает.

Решение – формирование мыслительных операций, снижающих исходную неопределенность проблемной ситуации. В процессе решения выделяют стадии поиска, принятия и реализации решения. Типичная структура поведения человека в ходе решения – разделение исходной проблемы на множество более простых промежуточных задач соответственно плану решения.

Составление плана реалистичного решения проблемы должно также помочь клиенту понять, что не все проблемы разрешимы. Некоторые проблемы требуют слишком много времени; другие могут быть решены лишь частично посредством уменьшения их деструктивного, дезорганизирующего воздействия на поведение. В плане решения проблем

следует предусмотреть, какими средствами и способами клиент будет достигать поставленных задач.

## **Тема 16. Формирование новой модели поведения и оптимизация личностных механизмов саморегуляции**

На этой стадии происходит последовательная реализация плана решения проблем клиентом. Консультант помогает клиенту строить деятельность по достижению поставленных целей с учетом обстоятельств, времени, эмоциональных затрат, а также помогает справиться с возможными частичными неудачами. Консультант может обеспечивать адекватное психотехническое сопровождение выработки новых моделей поведения с использованием тех или иных выбранных средств (ролевые игры, "репетиция" действий, аутотренинг, посещение психологической группы поддержки и др.).

Одним из приемов оказания помощи на данном этапе может явиться **предоставление информации**. Консультант высказывает свое мнение, отвечает на вопросы клиента. Предоставление информации в консультировании иногда бывает очень важным, поскольку клиенты нередко задают консультанту самые разные вопросы. Особенно существенны вопросы, за которыми кроется тревога клиентов о своем будущем.

На данном этапе может использоваться процедура – «уточнение деталей», которая способствует разъяснению клиенту мелких, но существенных подробностей, связанных с выполнением совместно выработанных психологом-консультантом и клиентом практических способов достижения поставленных целей. Для того чтобы убедиться в том, что клиент не только правильно понял его, но и хорошо знает, что делать, как воплощать в жизнь полученные рекомендации, психолог-консультант задает клиенту вопросы и на основе его ответов определяет правильность понимания клиентом того, что они обсуждают. Если что-то в понимании клиентом обсуждаемых вопросов не вполне устраивает психолога-консультанта, то он предлагает клиенту дополнительное разъяснение своих мыслей, причем старается сделать это максимально конкретно и практически ориентированно.

При даче клиенту рекомендаций по формированию новой модели поведения, способствующей успешному достижению поставленных целей, консультанту следует придерживаться ряда правил.

1. При формулировании рекомендаций по практическому решению проблемы клиента желательно, предлагать ему не один-единственный, а



сразу несколько, по возможности – разных, способов. Это связано с тем, что разные способы решения одной и той же проблемы требуют соблюдения различных условий и выполнения разных действий, и некоторые из них могут оказаться недоступными клиенту. К примеру, одни способы поведения потребуют от клиента незаурядной силы воли и ряда других качеств личности, которые у него могут оказаться относительно слабо развитыми. Другие способы, например, предполагают наличие достаточно большого количества свободного времени, которого на самом деле у клиента может не оказаться.

Предлагаемые клиенту различные способы решения его проблемы должны учитывать реальные условия его жизни, его возможности и индивидуальные психологические особенности.

2. Для того чтобы облегчить клиенту процесс выбора способа решения психолог-консультант должен предложить ему аргументированные собственные оценки эффективности разных способов поведения, раскрывая перед клиентом их положительные и отрицательные стороны.

3. Клиенту необходимо предоставлять возможность самостоятельно выбирать тот способ поведения, который он считает для себя наиболее подходящим. Никто, кроме самого клиента, не в состоянии полностью знать его личные особенности и условия жизни, поэтому никто, кроме клиента, не сможет принять оптимальное решение.

4. Очень важно разъяснить клиенту действенные средства самостоятельного контроля успешности предпринимаемых практических действий по решению проблемы. У клиента должно сложиться представление о том, как он на практике может проконтролировать себя, и по каким признакам он будет судить о том, что его поведение правильное, а предпринимаемые действия на самом деле дают положительный результат.

5. Важно предоставить клиенту возможность получения от психолога-консультанта дополнительной информации, рекомендаций уже в процессе практического решения проблемы.

Большую роль в процессе консультирования играют приемы и техники, направленные на решение различных специальных задач, связанных с изменением и коррекцией позиции клиента. Консультант может предписать выполнение домашних заданий с четкими инструкциями того, что и как должен делать клиент.

Овладение такого рода приемами и техниками консультантом во многом определяется опытом и знакомством профессионала с различного рода теоретическими работами по психотерапии и консультированию, а также его профессиональным общением с коллегами.

Профессиональное знакомство с широким перечнем психотехник является критерием мастерства консультанта, его профессиональной

компетентности. Они, несомненно, обогащают возможности психологической помощи.

На данном этапе психологического консультирования возможно оказание психокоррекционного воздействия. В разных школах психотерапии подчеркивается значение различных факторов при оказании психокоррекционного воздействия. Так в психоанализе ведущая роль в этом придается катарсису и изменению личностных структур, в логотерапии В. Франкла – приобретению смысла жизни и т.д. (С различными теориями консультирования и различными моделями психокоррекции вы познакомитесь в разделе 4).

Краткосрочное консультирование ориентировано на оказание помощи самым экономичным оперативным способом, оно нацелено помочь клиенту как-то изменить свою ситуацию, но при этом не стремится к каким-то значительным результатам и опирается, прежде всего, на то, насколько готов к изменениям сам клиент.

## **Тема 17. Оценка эффективности консультации методом совместного обсуждения**

В консультировании необходим еще один этап – завершающий, без реализации которого эффективность даже самого успешного воздействия может быть значительно снижена. Он предполагает 1) подведение итогов беседы (краткое обобщение всего происшедшего за время приема); 2) обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиента с консультантом или другими необходимыми специалистами; 3) прощание консультанта с клиентом.

Подведение итогов беседы позволяет взглянуть на произошедшее в ходе консультативного взаимодействия со стороны, сосредоточив сознание на центральных, узловых моментах консультирования. Рефлексия происходящего позволяет предупредить забывание и непонимание клиентом казавшихся замечательными идей, путей изменения или возникшего решения, что является одним из основных механизмов сопротивления психологическому воздействию. Нередко бывает так, что человек, активно работавший во время приема, с трудом может вспомнить, о чем вообще был разговор. Чтобы избежать подобного консультант очень коротко пересказывает содержание беседы в трех – четырех предложениях. В построении обобщающих фраз можно использовать следующие слова: «Мы поговорили о...», «Наш с вами сегодняшний разговор был посвящен...», «В ходе нашего разговора мы с вами пришли к выводу...».

Важно, чтобы все, что назвал консультант, действительно обсуждалось во время приема.

Возможно, у клиента есть вопросы или какие-то не высказанные идеи, которые подведение итогов позволило ему сформулировать. Для этого консультант может выдержать небольшую паузу, чтобы дать клиенту возможность отреагировать на окончание беседы.

Многие клиенты, впервые обращающихся за психологической помощью, ориентированы на разовый прием. В ходе одной консультативной сессии практически не возможно достижение поставленных клиентом задач. Однако, у клиента может сложиться представление о возможных путях самостоятельной работы, направленной на желаемые изменения. Если нет каких-либо особых оснований, консультанту не следует настаивать на последующих встречах. Можно пригласить клиента обращаться в случае необходимости, предоставив необходимую информацию для этого: контактные координаты, время приема. Важно, чтобы клиент знал о том, что возможность обращения за помощью существует.

Нередко в ходе приема выясняется, что есть необходимость для получения помощи специалистов другого профиля (психиатры, терапевты, педагоги, юристы). Лучший всего, когда психолог работает с такими специалистами в сотрудничестве. Это позволяет в целом значительно повысить эффективность оказываемой помощи.

Один из вариантов завершения первой беседы является принятие решения о следующей встрече. Для более эффективной, целенаправленной и конструктивной работы консультант должен четко сформулировать, какие именно задачи будут решаться в ходе последующих встреч. Необходимо спросить о пожеланиях клиента, на каких аспектах сложившейся у него ситуации хотелось бы ему остановиться в первую очередь.

Помочь клиенту более активно работать над собой самостоятельно могут домашние задания, предлагаемые консультантом в конце встречи. Обычно в качестве домашнего задания выбирается то, что, по мнению обоих собеседников, полезно было бы скорректировать, изменить или глубже понять в результате наблюдения или тренировки. Домашние задания могут выполняться письменно, например, в виде ведения дневника. Бывает достаточно просто попросить клиента подумать о чем-то или что-то сделать.

Прощание с клиентом не должно выглядеть формальным, хотя во многом является ритуальным актом. По возможности можно сказать клиенту несколько теплых слов на прощание.

## Документы 13 – 20.

### Документ 13. Структура процесса консультирования<sup>31</sup>

Ни одна из теоретических ориентаций или школ психологического консультирования не отражает все возможные ситуации взаимодействия консультанта и клиента. Поэтому рассмотрим самую общую модель структуры консультативного процесса, называемую эклектической (В. Е. Gilland и сотрудники; 1989). Эта системная модель, охватывающая шесть тесно связанных между собой стадий, отражает универсальные черты психологического консультирования или психотерапии любой ориентации.

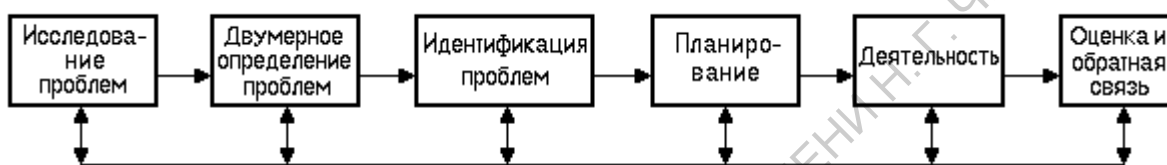


Рис. 2 Этапы консультирования по Б.Е. Гилланду

1. **Исследование проблем.** На этой стадии консультант устанавливает контакт (raport) с клиентом и достигает обоюдного доверия: необходимо внимательно выслушать клиента, говорящего о своих трудностях, и проявить максимальную искренность, эмпатию, заботу, не прибегая к оценкам и манипулированию. Следует поощрять клиента к углубленному рассмотрению возникших у него проблем и фиксировать его чувства, содержание высказываний, невербальное поведение.

2. **Двумерное определение проблем.** На этой стадии консультант стремится точно охарактеризовать проблемы клиента, устанавливая как эмоциональные, так и когнитивные их аспекты. Уточнение проблем ведется до тех пор, пока клиент и консультант не достигнут одинакового понимания; проблемы определяются конкретными понятиями. Точное определение проблем позволяет понять их причины, а иногда указывает и способы разрешения. Если при определении проблем возникают трудности, неясности, то надо вернуться к стадии исследования.

3. **Идентификация альтернатив.** На этой стадии выясняются и открыто обсуждаются возможные альтернативы решения проблем. Пользуясь открытыми вопросами, консультант побуждает клиента назвать все возможные варианты, которые тот считает подходящими и реальными, помогает выдвинуть дополнительные альтернативы, однако не навязывает своих решений. Во время беседы можно составить письменный список вариантов, чтобы их было легче

<sup>31</sup> Данный документ печатается по книге: Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М., 2003. С. 19-22.

сравнивать. Следует найти такие альтернативы решения проблем, которые клиент мог бы использовать непосредственно.

4. **Планирование.** На этой стадии осуществляется критическая оценка выбранных альтернатив решения. Консультант помогает клиенту разобраться, какие альтернативы подходят и являются реалистичными с точки зрения предыдущего опыта и настоящей готовности измениться. Составление плана реалистичного решения проблем должно также помочь клиенту понять, что не все проблемы разрешимы. Некоторые проблемы требуют слишком много времени; другие могут быть решены лишь частично посредством уменьшения их деструктивного, дезорганизирующего поведения воздействия. В плане решения проблем следует предусмотреть, какими средствами и способами клиент проверит реалистичность выбранного решения (ролевые игры, "репетиция" действий и др.).

5. **Деятельность.** На этой стадии происходит последовательная реализация плана решения проблем. Консультант помогает клиенту строить деятельность с учетом обстоятельств, времени, эмоциональных затрат, а также с пониманием возможности неудачи в достижении целей. Клиент должен усвоить, что частичная неудача — еще не катастрофа и следует продолжать реализовывать план решения проблемы, связывая все действия с конечной целью.

6. **Оценка и обратная связь.** На этой стадии клиент вместе с консультантом оценивает уровень достижения цели (степень разрешения проблемы) и обобщает достигнутые результаты. В случае надобности возможно уточнение плана решения. При возникновении новых или глубоко скрытых проблем необходим возврат к предыдущим стадиям.

Эта модель, отражающая консультативный процесс, помогает лишь лучше понять, как происходит конкретное консультирование. Реальный процесс консультирования значительно обширнее и нередко не подчиняется данному алгоритму. Выделение стадий условно, поскольку в практической работе одни стадии смыкаются с другими, и их взаимозависимость сложнее, чем в представленной схеме.

Здесь следует еще раз подчеркнуть то, о чем упоминалось выше, — в процессе консультирования важны не столько схемы (хотя общее представление и понимание хода консультирования обязательны), сколько профессиональная и человеческая компетенция консультанта. Ее составляют многие элементы, речь о которых пойдет ниже. Перечислим общие правила и установки консультанта, структурирующие процесс консультирования и делающие его эффективным:

1. Не бывает двух одинаковых клиентов и ситуаций консультирования. Человеческие проблемы только извне могут казаться схожими, однако поскольку они возникают, развиваются, существуют в контексте уникальных человеческих жизней, то и сами проблемы в действительности являются уникальными. Поэтому каждое консультативное взаимодействие уникально и неповторимо.

2. В процессе консультирования клиент и консультант постоянно изменяются сообразно их отношениям; в психологическом консультировании нет статичных ситуаций.

3. Самым лучшим экспертом собственных проблем является клиент, поэтому при консультировании следует помочь ему принять на себя ответственность за решение его проблем. Видение собственных проблем клиентом не менее, а может быть, и более важно, нежели представление о них консультанта.

4. В процессе консультирования чувство безопасности клиента важнее, чем требования консультанта. Таким образом, в консультировании неуместно добиваться цели любой ценой, не обращая внимания на эмоциональное состояние клиента.

5. Стремясь помочь клиенту, консультант обязан "подключить" все свои профессиональные и личностные возможности, однако в каждом конкретном случае он не должен забывать, что он всего лишь человек и поэтому не способен полностью отвечать за другого человека, за его жизнь и трудности.

6. Не следует ожидать непосредственного эффекта от каждой отдельно взятой консультативной встречи — решение проблем, а также успех консультирования не похожи на равномерно поднимающуюся вверх прямую; это процесс, в котором заметные улучшения сменяются ухудшениями, потому что самоизменение требует многих усилий и риска, которые не всегда и не сразу завершаются успехом.

7. Компетентный консультант знает уровень своей профессиональной квалификации и собственные недостатки, он ответственен за соблюдение правил этики и работу на благо клиентов.

8. Для обозначения и концептуализации каждой проблемы могут быть использованы различные теоретические подходы, но нет и не может быть наилучшего теоретического подхода.

9. Некоторые проблемы — это сущностные человеческие дилеммы и в принципе неразрешимы (например, проблема экзистенциальной вины). В таких случаях консультант должен помочь клиенту понять неизбежность ситуации и смириться с ней.

10. Эффективное консультирование — это процесс, который выполняется *вместе* с клиентом, но не *вместо* клиента.

## **Документ 14. Основные этапы проведения психологического консультирования по Р.С. Немову<sup>32</sup>**

**1. Подготовительный этап.** На этом этапе психолог-консультант знакомится с клиентом по предварительной записи, имеющейся о нем в регистрационном журнале, а также по той информации о клиенте, которую можно получить от третьих лиц, например от работника психологической консультации, который принимал заявку от клиента на проведение консультации. На данном этапе работы психолог-консультант, кроме того, сам готовится к проведению консультации, выполняя практически все то, о чем шла речь в предыдущем разделе данной главы. Время работы психолога-консультанта на этом этапе составляет обычно от 20 до 30 мин.

**2. Настраивающий этап.** На данном этапе психолог-консультант лично встречается с клиентом, знакомится с ним и настраивается на совместную работу с клиентом. То же самое со своей стороны делает клиент. В среднем этот этап по времени, если все остальное уже подготовлено для проведения консультации, может занимать от 5 до 7 мин.

**3. Диагностический этап.** На данном этапе психолог-консультант выслушивает исповедь клиента и на основе ее анализа проясняет, уточняет проблему клиента. Основное содержание данного этапа составляет рассказ клиента о себе и о своей проблеме (исповедь), а также психодиагностика клиента, если возникает необходимость ее проведения для уточнения проблемы клиента и поиска оптимального ее решения. Достаточно точно установить время, необходимое для проведения данного этапа психологического консультирования, не представляется возможным, так как многое в его определении зависит от специфики проблемы клиента и его индивидуальных особенностей. Практически это время составляет как минимум один час, исключая время, необходимое для проведения психологического тестирования. Иногда данный этап психологического консультирования может занимать от 4 до 6–8 ч.

**4. Рекомендательный этап.** Психолог-консультант, собрав на предыдущих этапах необходимую информацию о клиенте и его проблеме, на данном этапе вместе с клиентом вырабатывает практические рекомендации по решению его проблемы. Здесь эти рекомендации уточняются, проясняются, конкретизируются во всех существенных деталях. Среднее время, обычно затрачиваемое на прохождение этого этапа психологического консультирования, составляет от 40 мин до 1 ч.

**5. Контрольный этап.** На данном этапе психолог-консультант и клиент договариваются друг с другом о том, как будет контролироваться и оцениваться практическая реализация клиентом полученных им практических советов и

---

<sup>32</sup> Данный документ печатается по книге: Немов Р.С. Основы психологического консультирования: Учеб. Для студ. Педвузов. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 1999. – 528 с.

рекомендаций. Здесь же решается вопрос о том, как, где и когда психолог-консультант и клиент в дальнейшем смогут обсуждать дополнительные вопросы, которые могут возникнуть в процессе выполнения выработанных рекомендаций. В конце данного этапа, если в этом возникнет необходимость, психолог-консультант и клиент могут договориться друг с другом о том, где и когда они встретятся в следующий раз. В среднем работа на данном, завершающем этапе психологического консультирования проходит в течение 20–30 мин.

Если суммировать все, сказанное выше, то можно установить, что на прохождение всех пяти этапов психологического консультирования в среднем может понадобиться (без времени, отводимого на психологическое тестирование) от 2–3 до 10–12 ч.

### **Документ 15. Формы речевого этикета<sup>33</sup>**

Для совершенствования собственных коммуникативных умений и навыков психологу-консультанту рекомендуется освоить следующие краткие формы речевого этикета, которые при встрече с клиентами в психологической консультации могут оказаться ему полезными.

Формы приветствия человека и формы приглашения войти в помещение:

- *Здравствуйте.*
- *Проходите, пожалуйста.*
- *Добрый день.*
- *Заходите, пожалуйста.*
- *Рад вас приветствовать.*
- *Прошу вас...*
- *Добро пожаловать...*

Формы выражения радости при встрече:

- *Какая приятная встреча!*
- *Рад вас видеть!*
- *Наконец-то вы пришли, очень рад!*
- *Очень рад видеть вас!*

Формы знакомства:

- *Я хочу (хотел бы) с вами познакомиться.*
- *Давайте познакомимся.*
- *Будем знакомы.*
- *Позвольте представиться. Меня зовут...*

<sup>33</sup> См. Немов Р.С. Основы психологического консультирования: Учеб. Для студ. Педвузов. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 1999. – 528 с.



– *А как вас зовут? Представьтесь, пожалуйста.* Формы обращения к человеку с вопросом:

- *Скажите, пожалуйста...*
- *Вас не затруднит сказать...*
- *Извините, не могли бы вы сказать...*
- *Можно вас спросить...*
- *Будьте добры (будьте любезны) сказать мне...*
- *Не могли бы вы сказать...*

Процедура успокоения клиента, нейтрализации действия имеющихся у него комплексов и снятия психологических барьеров в общении может включать в себя технические приемы, создающие для клиента атмосферу физического и психологического комфорта, обеспечивающие его психологическую безопасность. Это могут быть, например, следующие приемы:

– Дать клиенту возможность некоторое время побыть одному, например, посидеть в одиночестве две-три минуты, не общаясь ни с кем. В это время психолог-консультант может заняться каким-либо делом здесь же, в психологической консультации, или же выйти на несколько минут из помещения.

– Включить в помещении консультации негромкую и приятную музыку в то время, когда клиент находится в нем и настраивается на предстоящий разговор с консультантом.

– Дать в руки клиенту во время беседы какой-либо приятный, привлекательный небольшой предмет, например игрушку.

– Предложить клиенту что-либо делать своими руками во время разговора с психологом-консультантом под предлогом, например, оказания психологу-консультанту небольшой услуги, помощи.

Действия, описанные выше, можно применять на практике в самых различных комбинациях, и в отдельности, и в различных сочетаниях друг с другом.

### ***Документ 16. Варианты реплик этапа «Знакомство, выяснение запроса клиента и заключение социального контракта»***

Формы приветствия человека и формы приглашения войти в помещение:

- *Здравствуйте. Проходите, пожалуйста.*
- *Добрый день. Заходите, пожалуйста.*
- *Прошу вас...*
- *Добро пожаловать...*

Формы знакомства:

- *Давайте познакомимся.*

– *Позвольте представиться. Меня зовут...*

– А как вас зовут? Представьтесь, пожалуйста. Как мне можно называть Вас? ...

Формы обращения к человеку с вопросом:

– *Скажите, пожалуйста...*

– *Можно вас спросить...*

– *Не могли бы вы сказать...*

**Формы обращения для прояснения запроса клиента**

- Перед тем как Вы начнете подробно рассказывать о том, что Вас сюда привело, скажите об этом в нескольких словах. Например, представьте, как бы Вы сформулировали смс-сообщение об этом. ...

- Перед тем, как мы начнем с Вами работать, сформулируйте, пожалуйста, для начала очень коротко: что Вас сюда привело, и что бы Вы хотели получить в результате нашей встречи. ...

- Нам обоим было бы очень полезно, если бы Вы сформулировали коротко, что бы Вы хотели получить от нашей встречи. ...

**Формы обращения для заключения социального контракта**

- Давайте с вами договоримся о том, над чем мы с вами будем работать, и как будут проходить наши встречи....

**Документ 17. Структура жалобы клиента: локус, самодиагноз, проблема и запрос<sup>34</sup>**

По мнению В.В.Столина, спонтанно высказанные жалобы клиента могут быть структурированы следующим образом:

**I. Локус жалобы**, который делится на:

— *субъектный* (на кого жалуется),

— *объектный* (на что жалуется). По *субъектному* локусу встречаются пять основных видов жалоб (или их комбинаций):

а) на ребенка (его поведение, развитие, здоровье...);

<sup>34</sup> Документы «Структура жалобы клиента: локус, самодиагноз, проблема и запрос» и «Дефекты сообщения клиента» печатаются по книге: Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. 2-е изд. стереотипное. М.: Смысл, 2000. — 109 с.

- б) на семейную ситуацию в целом (в семье «все плохо», «все не так»);
- в) на супруга (его поведение, особенности) и супружеские отношения («нет взаимопонимания, любви» и т.д.);
- г) на самого себя (свой характер, способности, особенности и т.д.);
- д) на третьих лиц, в том числе на проживающих в семье или вне семьи бабушек и дедушек.

По *объектному* локусу можно выделить следующие виды жалоб:

- а) на нарушение психосоматического здоровья или поведения (энурез, страхи, навязчивости);
- б) на ролевое поведение (несоответствие полу, возрасту, статусу) мужа, жены, детей, тещи, свекрови и т.п.;
- в) на поведение с точки зрения соответствия психическим нормам (например, нормам умственного развития ребенка);
- г) на индивидуальные психические особенности (сверхактивность, медлительность, «безволие» и т.п. ребенка; отсутствие эмоциональности, решительности и т.п. супруга);
- д) на психологическую ситуацию (потеря контакта, близости, понимания);
- е) на объективные обстоятельства (трудности с жильем, работой, временем, разлука и т.д.)<sup>35</sup>.

Самодиагноз — это собственное объяснение клиентом природы того или иного нарушения в семейной жизни, основанное на его представлениях о самом себе, о семье и человеческих взаимоотношениях. Часто самодиагноз выражает отношение клиента к расстройству или его предполагаемому носителю. Самые распространенные самодиагнозы:

- а) «Злая воля» — негативные намерения лица, выступающего причиной нарушений, или (как вариант) указание на непонимание этим лицом каких-либо истин, правил и нежелание понять их;
- б) «Психическая аномалия» — отнесение лица, о котором идет речь, к психически больным;
- в) «Органический дефект» — квалификация лица, о котором идет речь, как врожденно неполноценного;
- г) «Генетическая запрограммированность» — объяснение тех или иных поведенческих проявлений влиянием негативной наследственности (применительно к ребенку, как правило, наследственности со стороны разведенного супруга или супруга, с которым клиент в конфликтных отношениях;

---

<sup>35</sup> Столин В.В., Бодалев А.А. Семья в психологической консультации. М., 1989. С. 43.

применительно к супругу — со стороны родных, с которыми конфликтные взаимоотношения);

д) «Индивидуальное своеобразие» — понимание тех или иных поведенческих особенностей как проявление устойчивых, сложившихся личностных черт (а не конкретных мотивов в ситуации);

е) «Собственные неверные действия» — оценка собственного настоящего или прошлого поведения (в т.ч. как воспитателя, супруга);

ж) «Собственная личностная недостаточность» — тревожность, неуверенность, пассивность и т.п., и как следствие — неправильное поведение;

з) «Влияние третьих лиц» — родителей, супруга, бабушек, дедушек, учителей, как актуальное, так и имевшее место в прошлом;

и) «Неблагоприятная ситуация» — развод, школьный конфликт, испуг для ребенка; перегрузка, болезнь и пр. — для себя или супруга;

к) «Направление» («Меня к Вам направили...» и далее называется официальный орган, директор школы или иной руководитель).

III. Проблема — это указание на то, что клиент хотел бы, но не может изменить.

Теми же авторами называются следующие наиболее распространенные проблемы:

1) Не уверен, хочу быть уверенным (в решении, оценке и т.д.).

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

3) Не понимаю, хочу понять (ребенка, его поведение; супруга, его родителей и т.д.).

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

5) Не имею, хочу иметь (волю, мужество, терпение, способности и т.п.).

6) Знаю, как надо, но не могу сделать, нужны дополнительные стимулы.

7) Не справляюсь сам, хочу изменить ситуацию.

Кроме того, возможны и глобальные формулировки: «Все плохо, что делать, как жить дальше?»<sup>36</sup>

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 понимают, не умеют и т.п., это не означает, что клиент хочет что-то понять, узнать и т.п.

IV. Запрос — конкретизация формы помощи, ожидаемой клиентом от консультации. Обычно проблема и запрос по смыслу связаны. Например, если клиент формулирует проблему: «Не умею, хочу научиться», то запрос скорее всего будет «научите». Однако запрос может быть и та же проблемы.

<sup>36</sup> Столин В.В., Бодалев А.А. Семья в психологической консультации. М., 1989. С. 44-46.

Можно выделить следующие виды запросов:

- 1) Просьба об эмоциональной и моральной поддержке («Я прав, не правда ли?», «Я — хороший человек, не правда ли?», «Мое решение правильно, не правда ли?»).
- 2) Просьба о содействии в анализе («Я не уверен, что правильно понимаю эту ситуацию, не можете ли мне разобраться?»).
- 3) Просьба об информации («Что известно об этом?»).
- 4) Просьба об обучении навыкам («У меня это не получается, научите»).
- 5) Просьба о помощи в выработке позиции («Что делать, если он мне изменяет?», «Можно ли наказывать за это моего ребенка?»).
- 6) Просьба в оказании влияния на члена семьи или в изменении его в интересах лица, о котором идет речь («Помогите ему избавиться от этих страхов», «Помогите ему научиться общаться с ребятами»).
- 7) 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»).

Спонтанно излагаемая жалоба имеет определенный сюжет, то есть последовательность изложения жизненных коллизий<sup>37</sup>.

Явное и скрытое содержание жалобы может анализироваться по одним и тем же вышеописанным параметрам. Иногда скрытого содержания в жалобе нет. Когда оно есть, то оно не совпадает с явным. Несовпадение может быть по локусу. Например, локус жалобы — ребенок и его поведение, а скрытое содержание — позиция и поведение отца, не принимающего достаточно активного участия в воспитании.

Рассогласование может быть и по самодиагнозу: в тексте звучит объяснение нарушений собственными неверными действиями, а скрытое содержание, передаваемое интонацией, мимикой, пантомимикой, жестами, указывает на другие причины (например, на вмешательство третьих лиц, которые и обусловили эти неверные действия).

Несовпадение может касаться проблемы. Например, открыто заявляется: «Не знаю, хочу знать». При этом скрытое содержание: «Не умею, хочу уметь». И наконец, расхождение наблюдается при анализе запроса: явное содержание запроса — просьба о помощи: «Что делать, если он мне изменяет?», а скрытое — просьба об оказании влияния в собственных интересах: «Помогите мне его удержать».

Следует отметить, что скрытое содержание — не бессознательное вытеснение, а лишь недоговоренное содержание.

---

<sup>37</sup> Столин В.В., Бодалев А.А. Семья в психологической консультации. М., 1989. С. 45-46.

Тактически правильно уже при первой встрече делать попытки перевести скрытое содержание в явное (соответственно формулируя вопросы). Как правило, реакция клиентов в этом случае положительная.

В отличие от скрытого содержания подтекст жалобы может быть неосознанным или вытесненным, поэтому его выявление перед клиентом при первой встрече может нарушить контакт.

### ***Документ 18. «Отражение чувств»<sup>38</sup>***

Эмоции, чувства в консультировании и психотерапии, по выражению Bugental (1987), как кровь в хирургии: они неизбежны и выполняют очистительную функцию, стимулируют заживление. Чувства очень важны в процессе консультирования, но не являются самоцелью, хотя достижению целей помогают именно сильные чувства: страх, боль, тревога, жалость, надежда и др.

Познание и отражение чувств клиента представляется одной из главнейших техник консультирования. Эти процессы больше, чем техника, они неперемнная составляющая отношений двух людей. Отражение чувств тесно связано с перефразированием высказанных клиентом мыслей — разница лишь в том, что в последнем случае внимание сосредоточивается на содержании, а при отражении чувств — на том, что скрыто за содержанием. Желая отражать чувства клиента, консультант внимательно выслушивает его признания, перефразирует отдельные утверждения, но ориентируется и на чувства, выраженные клиентом в признаниях.

Важно обратить внимание на баланс фактов и чувств в консультативной беседе. Нередко поддавшись страсти выпрашивания, консультант начинает игнорировать чувства клиента.

Например:

*Клиентка:* Мы с мужем дружим с детства и после окончания университета поженились. Я думала — какой замечательной будет супружеская жизнь! Но все оказалось совсем не так...

*Консультант:* Сколько лет Вы в браке?

В этом случае создается впечатление, что консультанта больше интересует формальный факт продолжительности брака, а не то, как клиентка переживает свою супружескую жизнь. Продолжение беседы могло бы быть явно продуктивнее,

---

<sup>38</sup> Печатается по книге: Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. - М.: Академический проект, 2003. с. 111-114.

позволь консультант продолжать признание или, уловив удлиненную паузу, задай он вопрос: "Что для Вас значит "совсем не так"?"

В консультировании существует правило, что при вопросе о чувствах клиент часто рассказывает факты из жизни, но когда мы спрашиваем только о событиях жизни, практически нет никаких шансов услышать что-либо о чувствах. Это правило ясно указывает на приоритет вопросов о чувствах и на существенную роль отражения чувств в консультировании. Таково необходимое условие поддержания консультативного контакта в ориентированной на клиента терапии.

Отражая чувства клиента, консультант концентрирует внимание на субъективных аспектах его признаний, стремясь помочь клиенту разобраться в своих чувствах и (или) испытать их полнее, интенсивнее, глубже. Отражение чувств означает, что консультант является как бы зеркалом, в котором клиент может увидеть смысл и значение своих чувств. Отражение чувств способствует возникновению межличностного, эмоционального контакта, потому что показывает клиенту, что консультант старается познать его внутренний мир. Эффективное отражение чувств помогает клиенту лучше разобраться в своих нередко противоречивых чувствах и тем самым облегчает разрешение внутренних конфликтов.

Например:

*Клиентка:* Об этом трудно не только говорить, но даже думать. Уже давно я не имею никаких отношений с мужчинами, а теперь не знаю, как отнестись к появившейся возможности.

*Консультант:* Грустно смотреть, как Вы боитесь и избегаете того, чего, по Вашим словам, хотелось бы.

*Клиентка:* Без сомнений. Я не знаю, подходит ли он мне. Он кажется очень милым и имеет все, чего мне хотелось бы. Я не знаю...

*Консультант:* Ваши чувства теперь в смятении. Вы не можете решить, действительно ли хотите этого мужчину.

*Клиентка:* Да. И так бывает всегда, когда я думаю об этом. Если кто-то заботится обо мне и всем хорош, я бегу от него, когда некто не хочет меня, я хочу его. Что за каша! Смогу ли я когда-нибудь изменить положение?

*Консультант:* Вы чувствуете себя растерявшейся, думая, всегда ли должны стараться убежать, когда кто-либо заботится о Вас.

Желание отражать чувства предполагает их распознавание. Для этого необходимо обращать внимание не только на содержание рассказа клиента, но и на

его эмоциональный тон, позу, выражение лица. Так же важно помнить, что чувства могут таиться не только в том, что рассказано, но и в том, что не рассказано, поэтому консультант должен быть чутким к различным намекам, умалчиваниям, паузам.

Отражая чувства, следует учитывать все эмоциональные реакции клиента — положительные, отрицательные и амбивалентные; направленные на самого себя, других людей и консультанта. Для точного отражения чувств важно использовать многие понятия, определяющие разнообразные чувственные нюансы.

В консультировании важно не только отражение чувств, но и обобщение их. Оно позволяет определить эмоциональный тон беседы, синтезировать эмоциональные аспекты опыта клиента. Очень часто в беседе мы сталкиваемся с противоречивыми, а иногда и с полярными чувствами по отношению к значимым для клиента ситуациям или объектам любви. Здесь очень ценно обобщение чувств для показа клиенту действительного единства противоположностей в эмоциональной сфере.

Говоря о чувствах в консультировании, можно сформулировать несколько обобщающих принципов, охватывающих не только отражение чувств клиента, но и выражение чувств консультантом:

1. Консультант обязан как можно полнее и точнее идентифицировать чувства как свои, так и клиентов.
2. Не обязательно отражать или комментировать каждое чувство клиента — любое действие консультанта должно быть целесообразным в контексте процесса консультирования.
3. Обязательно обращать внимание на чувства, когда они:
  - вызывают проблемы в консультировании или
  - могут поддержать клиента, помочь ему.

В первом случае особенно выделяются страх, тревога, злость, враждебность. Например, озлобленность клиента может блокировать нормальное общение, поэтому следует обратить его внимание на это чувство ("Сегодня Вы кажетесь довольно злым"), чтобы обсуждение способствовало устранению препятствия для поддержания консультативного контакта. Такое обсуждение имеет смысл и для клиента, поскольку помогает ему допустить нормальность своих отрицательных чувств, а также уменьшить их интенсивность. Важно помочь клиенту выразить отрицательные чувства еще и потому, что самому клиенту легче контролировать открыто выраженные чувства. Во втором случае мы оказываем клиенту эмоциональную поддержку. Например, если клиент, которому трудно уйти с работы раньше времени, приходит на консультативную встречу вовремя, следует это отметить: "Как хорошо, что Вы смогли прийти вовремя!" Или когда клиентка с затянувшейся депрессией говорит, что смогла подняться с кровати, убрать в



комнате и приготовить себе обед, мы, понимая значимость события, должны порадоваться вместе с ней удачному "продвижению" в преодолении депрессии.

4. Консультант обязан выражать также собственные чувства, возникающие в ситуации консультирования. Их возникновение представляет собой своеобразный резонанс на переживания клиентов. Как говорит С. Rogers, "что наиболее лично, то наиболее общо". Вслушиваясь в свои чувства, возникающие в ходе консультирования в качестве реакции на поведение клиента, консультант может получить о нем много ценной информации. Выражение чувств помогает поддерживать глубокий эмоциональный контакт, в условиях которого клиент лучше понимает, как другие люди реагируют на его поведение. Однако консультант должен выражать чувства, только связанные с темой беседы. Иногда сам клиент жаждет получить информацию о чувствах консультанта. И на весьма частый вопрос: "Я хотел бы узнать, как Вы чувствуете себя со мной?" — не нужно спешить отвечать. На такой вопрос лучше ответить вопросом: "Почему Вы спрашиваете меня об этом?", "Что Вы об этом думаете?". В консультировании всегда более значимы чувства клиента, а не консультанта.

5. Порой надо помочь клиентам контролировать свои чувства, особенно когда они слишком интенсивны. Это касается как положительных, так и отрицательных чувств.

### ***Документ 19. Отражение содержания: перефразирование и обобщение<sup>39</sup>***

Чтобы отражать содержание признаний клиента, необходимо перефразировать его высказывания или обобщить несколько высказываний. Клиент таким образом убеждается, что его внимательно выслушивают и понимают. Отражение содержания помогает и клиенту лучше понять себя, разобраться в своих мыслях, идеях, установках. По данным Hill (1980), это наиболее широко используемая техника консультирования независимо от теоретической ориентации консультанта.

Перефразирование наиболее приемлемо в начале консультирования, потому что побуждает клиента более открыто обсуждать свои проблемы. Однако, с другой стороны, оно недостаточно углубляет беседу, Ivey (1971) выделяет три основные цели перефразирования:

- показать клиенту, что консультант очень внимателен и пытается его понять;

---

<sup>39</sup> Печатается по книге: Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. - М.: Академический проект, 2003. с. 109-111.

- выкристаллизовать мысль клиента, повторяя его слова в сжатом виде;
- проверить правильность понимания мыслей клиента.

При перефразировании надо помнить три простых правила:

1. Перефразируется основная мысль клиента.

2. Нельзя искажать или заменять смысл утверждения клиента, а также добавлять что-либо от себя.

3. Надо избегать "попугайства", т.е. дословного повторения высказывания клиента, желательно мысли клиента выражать своими словами.

Хорошо перефразированная мысль клиента становится короче, яснее, конкретнее, а это помогает клиенту самому понять, что он хотел сказать.

Примеры перефразирования:

*Клиент:* Я не знаю, как жить дальше. Иногда думаю, что надо все бросить и идти работать, а порой кажется, что следует дальше учиться, но я не знаю, что выбрать.

*Консультант:* У Вас происходит внутренняя борьба за дальнейшее самоопределение в жизни, и Вам трудно решить, какой из двух путей сегодня более правильный.

*Клиент:* В этом году несчастья следуют одно за другим. Болела жена, а потом та авария, которая переполнила чашу, ну а теперь эта операция сына... Мне кажется, что неприятности никогда не кончатся.

*Консультант:* Кажется, что проблемы никогда не закончатся, и Вы спрашиваете себя, всегда ли так будет.

В обобщении выражается основная идея нескольких мало связанных между собой утверждений или долгого и запутанного высказывания. Обобщение помогает клиенту систематизировать свои мысли, вспомнить то, что было сказано, побуждает к рассмотрению значимых тем и способствует соблюдению последовательности консультирования. Если перефразирование охватывает только что высказанные утверждения клиента, то обобщению подлежит целый этап беседы или даже вся беседа, Ivey (1971) указывает ситуации, в которых чаще всего используется обобщение:

- когда консультант хочет структурировать начало беседы, чтобы объединить ее с прежними беседами;
- когда клиент говорит очень долго и запутанно;
- когда одна тема беседы уже исчерпана и намечается переход к следующей теме или к следующему этапу беседы;
- при стремлении придать некое направление беседе;
- в конце встречи при стремлении подчеркнуть существенные моменты беседы и дать задание на промежуток времени до следующей встречи.

### **Документ 20. Дефекты сообщения клиента**

Дж.Гриндер и Р.Бэндлер описывают ряд механизмов, влияющих на процессы языкового моделирования у людей: генерализацию, опущение и искажение. Проще говоря, любой текст (сообщение), предъявляемый клиентом консультанту, обычно имеет ряд «дефектов», является неправильным в психотерапевтическом отношении.

Опущение — первый из «дефектов», о которых идет речь. Например, если клиент говорит консультанту: «Я боюсь», — он опускает часть сообщения. По Гриндеру и Бэндлеру, он опускает часть своего собственного опыта (мира).

Консультанты и психотерапевты должны уметь замечать случаи, когда опущение имеет место, и помогать клиенту в восстановлении опущенного материала. Для восстановления опущенного материала служат конкретные вопросы (уточнения).

Генерализация — другой процесс, который может обеднять модель клиента из-за утраты деталей исходного опыта. Например, конкретный болезненный опыт: «Жена меня не любит», — обобщается до представления, — «Женщины меня не любят».

Средством установления связи между обобщенной моделью и опытом также служат специальные вопросы. В данном примере: «Какие именно женщины?», «О ком конкретно Вы говорите?».

Искажение — последний процесс, затрудняющий ясное представление проблемной ситуации как для клиента, так и для консультанта. Примером отражения процесса искажения в языке служат пресуппозиции. Например, когда клиентка заявляет: «Боюсь, что мой сын становится таким же лентяем, как и мой муж», — консультант должен принять в качестве истинной ситуацию, выраженную иным предложением: «Мой муж — лентяй» (в данном примере первое предложение является более поверхностной структурой, а второе — его пресуппозицией).

В консультативной ситуации консультант, определив пресуппозицию, может предъявить ее клиентке, обратившись к ней с вопросом: «Каким образом Ваш муж проявляет свою лень?».

## Упражнение «Гримасы»<sup>40</sup>:

### «Буратино».

Растопырить пальцы рук и запустить их в свои волосы спереди-сбоку. Схватиться за волосы и потянуть их вверх, а затем по кругу: вверх-вперед, вверх-вправо, вверх-назад, вверх-влево и т.д., а затем в противоположном направлении.

### «Чебурашка» (эмоция: удивление).

Медленно поднять брови как можно выше вверх, как бы удивляясь происходящему вне или внутри вас; эфирные брови довести до макушки. Расслабить лицо. Повторить несколько раз.

### «Волк» (эмоция: угроза).

Медленно сдвинуть брови вместе и одновременно опустить их вниз; эфирные брови опускаются до подбородка и соединяются в его середине. Расслабить лицо.

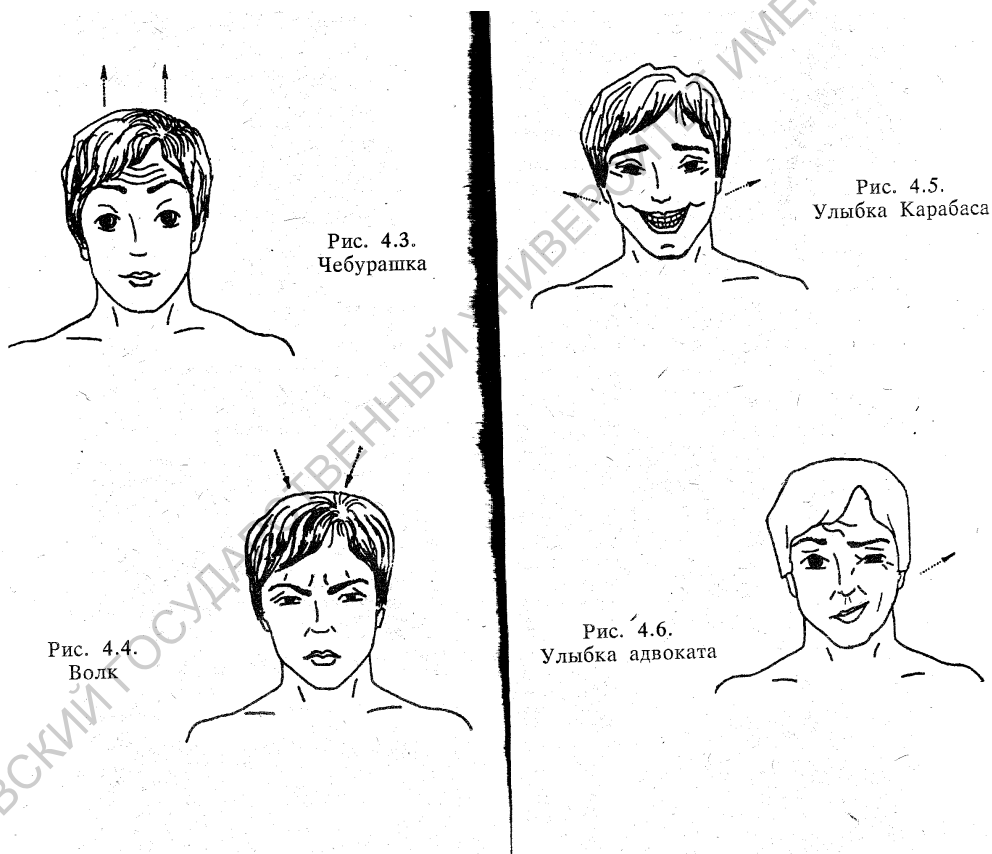


Рис. 3. Примеры гримас для расслабления мышц лица

### «Улыбка Карабаса».

<sup>40</sup> Упражнения приводятся из кн.: Подводный А. О, текучая! (Оздоровительная гимнастика «Капля» для индивидуумов и пар) – Воронеж, 1994. С.73-83.

Растянуть углы рта в стороны и одновременно поднять их вверх; при этом напрягаются скуловые мышцы, образуя на скулах характерные выпуклости. Глазные мышцы расслаблены. Это вариант «неестественной», или «нарочитой», улыбки, поскольку веки неподвижны.

#### **«Еж».**

Вытянуть губы трубочкой максимально вперед. Повернуть трубочку направо, затем налево.

#### **«Бегемот» (образ: пережевывание своего главного врага).**

Открыть рот как можно шире. Медленно подвигать в этом положении нижней челюстью вправо-влево.

#### **«Трубач».**

Надуть щеки. Преодолевая сопротивление воздуха, прижать щеки плотно к деснам (при этом воздух с шипением выходит между напряженными губами).

- Чебурашка – волк...
- Чебурашка + улыбка солдата – волк + еж...
- Улыбка адвоката (справа) – Иа – Улыбка адвоката (слева) – Иа...
- Улыбка Карабаса – еж - ...
- Чебурашка + еж (справа) – волк + еж (слева)...
- Еж – эскипист - ...
- Улыбка Карабаса – улыбка солдата – бульдог – улыбка солдата – улыбка Карабаса...

### **Вопросы для самопроверки**

1. Какие этапы выделяются в процессе психологического консультирования?
2. Что представляют собой основные этапы проведения психологического консультирования?
3. Каковы задачи консультанта на этапе психологической настройки?
4. К каким способам создания состояния рабочей готовности для проведения психологического консультирования может прибегнуть консультант?
5. Как нужно встречать клиента в психологической консультации? Какова техника встречи клиента?
6. Какие действия предпринимаются психологом-консультантом непосредственно после встречи клиента?
7. Как следует психологу-консультанту начинать беседу с клиентом?
8. С какими словами рекомендуется психологу-консультанту обращаться к клиенту в начале беседы?
9. Как следует вести себя психологу-консультанту во время исповеди клиента?

10. С помощью каких конкретных приемов психолог-консультант может снять психологическое напряжение у клиента?
11. Что представляет собой прием вербальной поддержки клиента со стороны психолога-консультанта?
12. Каким образом может быть практически решена проблема запоминания психологом-консультантом того, что ему сообщает клиент во время исповеди о себе и о своей проблеме?
13. Что включает в себя процедура эмпатического слушания клиента?
14. Что означает прием «парафраз (повторение)»? Когда и при каких обстоятельствах обращаются к нему в практике психологического консультирования?
15. Каково консультационно-психологическое определение приема «обобщение»? В каких случаях рекомендуется обращаться к нему психологу-консультанту?
16. В чем выражается прием эмоциональной поддержки клиента со стороны психолога-консультанта?
17. Для чего психологу-консультанту рекомендуется практически овладеть и учиться пользоваться в своей речи, обращенной к клиенту, индивидуальными особенностями собственной речи клиента?
18. Какие технические приемы применяются психологом-консультантом во время исповеди клиента?
19. Какие действия психолога-консультанта и клиента содержит в себе этап расспроса клиента и получения дополнительной информации?
20. В чем заключается процедура прояснения мысли клиента?
21. Когда и почему в консультации возникает необходимость специального психологического изучения клиента с помощью психологических тестов?
22. Что должны делать психолог-консультант и клиент на этапе интерпретации проблемы и принятия решения?
23. Почему желательно предлагать клиенту не один, а несколько разных способов решения его проблемы?
24. Почему самому клиенту лично, а не психологу-консультанту, следует делать окончательный выбор практических рекомендаций по решению проблемы?
25. Что такое процедура уточнения деталей принятого решения?
26. Каковы задачи и содержание этапа формирования новой модели поведения и оптимизации личностных механизмов саморегуляции клиента?
27. Что представляют собой основные правила, которыми психологу-консультанту следует руководствоваться, предлагая клиенту практические рекомендации по решению его проблемы?
28. Для чего желательно, чтобы психолог-консультант обеспечил клиента средствами эффективного контроля за правильностью выполнения полученных рекомендаций?
29. Какую цель преследуют личные встречи психолога-консультанта с клиентом уже после того, как консультация практически завершена и клиент получил требуемые рекомендации по решению его проблемы?
30. В чем состоят задачи завершающего этапа психологического консультирования?

31. Какие слова психологу-консультанту следует сказать клиенту по завершении консультации?

### Практические задания

1. Представьте себе, что вы готовитесь к проведению психологической консультации. Опишите и объясните необходимость каждого из планируемых вами шагов.

2. Представьте, что вы - практикующий психолог-консультант. Что вы будете делать на каждом из этапов психологического консультирования?

3. Как вы будете проводить процедуру встречи клиента с кем-либо, вспомнив и используя все, что в этом случае должен делать хорошо подготовленный психолог-консультант. Проиграйте полностью с кем-либо сцену встречи клиента в психологической консультации, взяв на себя роль психолога-консультанта. Обратитесь к кому-либо как к потенциальному клиенту с типичными фразами речевого этикета, уместными в момент встречи клиента в психологической консультации.

4. Какие практические действия следует предпринять психологу-консультанту до начала исповеди клиента, включив в частности в эти действия процедуру снятия психологических барьеров у клиента, процедуру его общего эмоционального настроя на психологическую консультацию.

5. Предположим, что исповедь вашего клиента уже началась. Продемонстрируйте на практике процедуру эмпатического слушания.

6. Продемонстрируйте на практике приемы активного слушания клиента. Используйте прием парафразы в общении с несколькими людьми.

7. Разговаривая с кем-либо из знакомых людей, открыто выразите ему вербальную поддержку, продемонстрировав на практике соответствующую процедуру психологического консультирования.

8. Вспомните и опробуйте на практике процедуру прояснения мысли клиента.

9. Попробуйте на практике в разговоре с людьми прием обобщения.

10. Попытайтесь в общении с разными людьми практически использовать особенности их речи, а также скопировать их манеру и стиль общения.

11. Кто-то из ваших знакомых может испытывать в данный период жизни небольшие трудности. Представьте, что вы – психолог-консультант, и к вам на прием пришел человек с проблемой вроде той, с которой столкнулся ваш знакомый. Допустим, что клиент завершил свою исповедь и вам как психологу-консультанту предстоит определить суть его проблемы, а также найти вместе с клиентом ее оптимальное решение. Как вы сможете оценить проблему клиента, какие варианты решения проблемы вы сможете предложить. Обоснуйте каждый из предложенных вариантов, рассмотрев его достоинства и недостатки. Как можно реализовать в диалоге с клиентом процедуры поиска взаимоприемлемого решения и процедуру уточнения деталей принятого решения?

12. Предположим, что проводимая вами психологическая консультация уже близится к концу и решение проблемы, волнующей клиента, уже найдено. Покажите практически, как работает заключительная процедура психологического консультирования.

### Тесты-задания

1. Расположите в правильной последовательности этапы психологического консультирования, выделяемые Р. Кочюнасом

- А. идентификация проблемы
- Б. «двумерное определение проблемы»
- В. исследование проблемы
- Г. оценка и обратная связь
- Д. деятельность
- Е. планирование

2. Расположите в правильной последовательности этапы психологического консультирования, выделяемые Ю. Е. Алесиной.

- А. расспрос клиента, формулирование и проверка консультативных гипотез
- Б. коррекционное воздействие
- В. завершение беседы
- Г. знакомство с клиентом и начало беседы

3. Расположите в правильной последовательности стадии психологического консультирования, выделяемые Г.С.Абрамовой

- А. сбор информации
- Б. обобщение резюме, переход от обучения к действию
- В. установление контакта
- Г. выработка альтернативных решений
- Д. осознание желаемого результата

4. Расположите в правильной последовательности стадии психологического консультирования, выделяемые В.Ю. Меновщиковым

- А. исследование и осознание задачи



- Б. решение
- В. установление контакта
- Г. перебор гипотез
- Д. выход из контакта

**5. Выберите номер правильного варианта ответа.**

Оптимальным расположением консультанта и клиента относительно друг друга является то, когда они сидят

- А) точно напротив друг друга
- Б) не точно напротив друг друга, а чуть наискосок
- В) по одну сторону стола
- Г) по диагонали

**6. Выберите номер правильного варианта ответа.**

Наиболее оптимальное расстояние между партнерами -

- А) 50 – 120 см
- Б) 0 – 45 см.
- В) 150 – 300 см.
- Г) 200 – 400 см.

**7. Дополните.**

Процессу оказания психологической помощи всегда необходимо предшествует ..., позволяющий ему привести себя в состояние оптимальной профессиональной ...

**8. Дополните.**

Договоренность консультанта и клиента о том, какие задачи они будут решать в процессе консультирования, как будет распределяться ответственность за их решение между консультантом и клиентом, называется ...

**9. Дополните.**

Искренний, эмоционально насыщенный, подробный рассказ клиента о себе и о своей проблеме ...

**10. Выберите правильные ответы.**

Основными методами работы психолога на стадии исповеди клиента являются:

- А) диалог
- Б) уточнение запроса
- В) наблюдение
- Г) активное слушание
- Д) эмпатическое слушание
- Е) тестирование

**11. Выберите правильный ответ.**

Психодиагностика клиента, если возникает в этом необходимость для уточнения его проблемы, проводится на этапе:

- А) знакомства и выяснения запроса клиента
- Б) исповеди клиента
- В) расспроса клиента и получения дополнительной информации
- Г) совместной интерпретации проблемы и принятия решения клиентом

**12. Установите соответствие.**

Локус жалобы                      Содержание жалобы

- А. Субъектный
1. Жалоба на психологическую ситуацию
  2. Жалоба на супруга
  3. Жалоба на трудности со временем
  4. Жалоба на поведение ребенка
- Б. Объектный
5. Жалоба на нарушение психосоматического здоровья
  6. Жалоба на свой характер

**13. Дополните.**

... - это варианты более конструктивных позиций клиента в отношении к своим проблемам.

**14. Дополните.**

Вербально выраженная гипотеза является ...

**15. Дополните.**

Момент перебора вариантов решения проблемной ситуации наступает тогда, когда проблема ...

**16. Дополните.**

... - формирование мыслительных операций, снижающих исходную неопределенность проблемной ситуации; в его процессе выделяют стадии поиска, принятия и реализации.

**17. Дополните.**

Типичная структура поведения человека в ходе ... - разделение исходной проблемы на множество более простых промежуточных задач соответственно плану ...

**18. Выберите правильный ответ.**

Последовательная реализация плана решения проблем клиентом, когда консультант помогает клиенту строить деятельность по достижению поставленных целей с учетом обстоятельств и обеспечивает адекватное психотехническое сопровождение выработки новых моделей поведения с использованием тех или иных выбранных средств, осуществляется на этапе:

- А) совместной интерпретации проблемы и принятия решения клиентом
- Б) психологической настройки консультанта
- В) формирования новой модели поведения клиента
- Г) расспроса клиента и получения дополнительной информации

**19. Выберите правильный ответ.**

Этап психологического консультирования завершается

- А) принятием решения клиентом
- Б) оценкой эффективности консультации методом совместного обсуждения
- В) завершением интерпретации проблемы клиента
- Г) постановкой психологического диагноза
- Д) построением плана решения проблемы

## Список литературы

1. Абрамова Г.С. Практическая психология: Учеб. для вузов. - Екатеринбург: Деловая кн., 1999. – 512 с.
2. Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию. – Екатеринбург; М.: Деловая кн., 1995. – 123 с.
3. Абрамова Г.С. Психологическое консультирование. Теория и опыт: Уч. пособ. для студ. ВУЗов. – М.: Изд. Центр «Академия», 2001. – 240 с.
4. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. - Изд. 2-е. - М., 1999. - 208 с.
5. Бандура А. Теория социального научения. – СПб.: Евразия, 2000.
6. Белорусов С.А. Психология страха смерти // Журнал практического психолога. – 2000. - № 3-4. – С.163-181.
7. Берковиц Л. Агрессия: причины, последствия и контроль. – СПб., 2001.
8. Берне Д. Хорошее самочувствие: Новая терапия настроений. - М.: Вече, Персей, АСТ, 1995.
9. Бубер М. Я и Ты // Бубер М. Два образа веры. М., 1995.
10. Выготский Л.С. Собрание сочинений. В 6-ти т. – М.: Педагогика, 1982.
11. Годфруа Ж. Что такое психология: В 2-х т. Т. 1: Пер. с франц. – М.: Мир, 1992.
12. Дети России: насилие и защита. Материалы Всероссийской научно-практической конференции. - М.: РИПКРО, 1997.
13. Джин Шинода Болен. Боги в каждом мужчине. Архетипы, управляющие жизнью мужчин / Перев. с англ. - М.: ООО Изд-во «София», 2007. – 304 с.
14. Джин Шинода Болен. Богини в каждой женщине. Новая психология женщины. Архетипы богинь / Перев. с англ. – М.: ООО Издательский дом «София», 2006. – 272 с.
15. Изард К.Э. Психология эмоций / Перев. с англ. – СПб: Питер, 2002.
16. Ильина С.В. Влияние пережитого в детстве насилия на возникновение личностных расстройств // Вопросы психологии. – 1998. - № 6. – С.65-74.
17. Карвасарский Б. Д. Психотерапевтическая энциклопедия – СПб.: Питер Ком, 1998. – 752 с.
18. Карелин А.А. Психология изменений – Саратов, 2000. С.6.
19. Кори Дж. Теория и практика группового консультирования. – М., 2003.
20. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования и групповой психотерапии. – 2-е изд., стереотип. - М.: Академ. проект; ОППЛ, 1999.
21. Лучшие психологические тесты для профотбора и профориентации. – Петрозаводск, 1992.
22. Лютова–Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта. – СПб., 2007.
23. Малкина-Пых И.Г. Экстремальные ситуации. – М.: Изд-во Эксмо, 2006. – 960 с.
24. Марцинковская Т.Д. История психологии. – М., 2002.
25. Маслоу А. Новые рубежи человеческой природы. – М., 1999.
26. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. 2-е изд. стереотипное. - М.: Смысл, 2000. - 109 с.
27. Морено Я. Л. Психодрама / Пер.с англ. Г. Пимочкиной, Е. Рачковой. – 2-е изд., испр. – М.: Психотерапия, 2008. – 496 с.
28. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М.: Смысл, 1999. – 140с.
29. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. – М.: Независимая фирма «Класс», 1994. – 133 с.

30. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования – СПб.: Питер, 2001. - 464 с.
31. Немов Р.С. Основы психологического консультирования: Учеб. для студ. педвузов. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 1999. – 528 с.
32. Николаева В.В. Влияние хронической болезни на психику. – М., 1988.
33. Пезешкян Н. Торговец и попугай. Восточные истории и психотерапия: Пер. с нем. – М.: Прогресс, 1992.
34. Писклакова М., Синельников А. Анатомия насилия // Социальному работнику о проблеме домашнего насилия. – М., 2001. С.13-47.
35. Подводный А. О, текучая! (Оздоровительная гимнастика «Капля» для индивидуумов и пар) – Воронеж, 1994.
36. Психология. Словарь / Под общ. Ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М., 1990.
37. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы: Монография. – М.: ЗАО Изд-во ЭКСМО-Пресс, 1999. - 464 с.
38. Ромек В.Г., Конторович В.А., Крукович Е.И. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. – СПб.: Речь, 2007. – 256 с.
39. Ротенберг В.С., Аршавский В.В. Поисковая активность и адаптация. - М., 1984.
40. Рудестам К. Групповая психотерапия. - М., 1993. С.78.
41. Сартр Ж.П. Экзистенциализм – это гуманизм // Сумерки богов. - М., 1989.
42. Собчик Л.Н. Модифицированный восьмицветовой тест Люшера. - СПб, 2001.
43. Соколова Е.Т., Николаева В.В. Особенности личности при пограничных расстройствах и соматических заболеваниях. - М.: Svr-Аргус, 1995.
44. Социальному работнику о проблеме домашнего насилия. - М., 2001.
45. Тарабрина Н.В. Практикум по психологии посттравматического стресса. – СПб.: Питер, 2001. – 272 с.
46. Тимофеев Ю.В., Филимоненко Ю.И. Цветовой тест М. Люшера (Стандартизированный вариант) - СПб, 2001.
47. Тревога и тревожность / Сост. и общая редакция В.М. Астапова. – СПб.: Питер, 2001.
48. Флемминг Ф. Преобразующие диалоги: Учебник по практическим техникам для содействия личностным изменениям/ Пер. с англ. - Киев: Д. А. Ивахненко, 1997. - 400 с.
49. Франкл В. Человек в поисках смысла. - М., 1991.
50. Фролова С.В. Психология и психотерапия страха, обусловленного ситуацией насилия в семье // Материалы V Всероссийской конференции. Психология и психотерапия. Тревога и страх: единство и многообразие подходов. – СПб., Изд-во СПб-го гос. ун-та, 2003. С.141-144.
51. Фролова С.В. Психология преодоления ситуации насилия в семье (Феноменология переживания и пути оказания психологической помощи). — СПб. : Речь, 2012. — 112 с.
52. Фролова С.В. Типы переживания ситуации насилия и стратегии оказания социально-психологической помощи // Вестник РАТЭПП: Сб. науч. тр. Вып. 1. - Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 2003. С.70-77.
53. Фромм Э. Душа человека. – М., 1992.
54. Фурман Б., Ахола Т. Психотерапевтическое консультирование. Беседа, направленная на решение. – СПб.: «Речь», 2001. – 160 с.
55. Хасина А. Женщины, домашнее насилие, стресс // Насилие и социальные изменения / Часть II – III. - М., 2001. С.168-178.

56. Buber V. Distance and Relation // The Knowledge of Man / M. Friedman (ed.). N.Y., 1966. P. 71.
57. Cahill C., Llewelyn S.P., Pearson C. Long-term effects of sexual abuse which occurred in childhood: A review // Brit. J. Clinic. Psychol. 1991. V. 30(2). P. 12-21.
58. Human Adaptation to Extreme Stress From the Holocaust to Vietnam / Edited by John P. Willson. - New York, Plenum Press, 1988. P. 8-14.
59. Husain S.A., Holcomb W.R. Manual for the treatment of traumatized children and adolescents. – N.Y., 1997.
60. Jehu D. Beyond sexual abuse: Therapy with women who were victims in childhood. Chichester: Wiley, 1988.
61. Lexikon Jungscher Grundbegriffe Mit Originaltexten von C.G. Jung / Herausgegeben von Helmut Hark. – Walter-Verlag Olten und Freiburg im Breisgau, 1988. – 198 s.
62. Rothbaum B.O., Foa E.B. Cognitive-behavioral treatment of post-traumatic stress disorder // Post-traumatic stress disorder. – Boston, 1992.
63. Seligman M. (ed). Helplessness. On Depression. Development and Death. San-Francisco, 1975.
64. Sifneos R.Z. The prevalence of “alexithymic” characteristics in psychosomatic patients // Psychother. Psychosom. – 1973. – N 22. – P. 255 – 262.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНА И. П. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

Учебное издание

*Фролова Светлана Владимировна*

ОСНОВЫ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ  
ПСИХОЛОГИИ

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО