

Министерство образования и науки Российской Федерации
Российский государственный профессионально-педагогический
университет
Уральское отделение Российской академии образования
Академия профессионального образования

М.А. Реньш

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Учебное пособие

*Допущено Учебно-методическим объединением
по профессионально-педагогическому образованию в качестве
учебного пособия для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по специальности 030500 · Профессиональное
обучение (по отраслям), слушателей ФПК, аспирантов и
других категорий профессионально-педагогических
работников*

Екатеринбург
2004

УДК 159.9 (075.8)

ББК Ю949я7

Р 39

Реньш М.А. Психологическое консультирование: Учеб. пособие. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2004. 118 с.

ISBN 5-8050-0197-7

В учебном пособии рассматриваются проблемы, связанные с особенностями психологического консультирования как одного из направлений психологической деятельности, методы и способы работы с клиентом во время консультации. Представлены основные направления, существующие в психологическом консультировании, методы, процедуры и техники, используемые последователями различных направлений.

Книга предназначена для студентов специальности 030500 Профессиональное обучение (по отраслям), слушателей ФПК, аспирантов и других категорий профессионально-педагогических работников, психологов.

Рецензенты: кандидат психологических наук, доцент О.А. Рудей (Российский государственный профессионально-педагогический университет); кандидат психологических наук, доцент Г.Г. Овчинникова (Гуманитарный университет)

ISBN 5-8050-0197-7

© Российский государственный профессионально-педагогический университет, 2004

© Реньш М.А., 2004

Оглавление

Введение.....	5
1. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КАК НАПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПСИХОЛОГА.....	7
1.1. Понятие консультирования.....	7
1.2. Задачи и цели психологического консультирования ...	8
1.3. Методологические основы психологического консультирования.....	9
2. ИНТЕРВЬЮ КАК ОСНОВНОЙ МЕТОД ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ.....	22
2.1. Виды и формы интервью.....	22
2.2. Стадии интервью.....	24
2.3. Задачи психолога на каждом этапе ведения беседы....	34
2.4. Позиции клиента и психолога в процессе интервью...	35
2.5. Требования к построению беседы.....	38
3. МЕТОДЫ ВЕДЕНИЯ ИНТЕРВЬЮ.....	43
3.1. Методы активного и пассивного слушания.....	43
3.2. Метод распознавания.....	47
3.3. Интерпретация вербальной и невербальной информации в процессе интервью.....	49
3.4. Наблюдение и отражение вербального и невербального языка клиента.....	52
4. МЕТОДЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ.....	58
4.1. Описание методов воздействия и их функций во время беседы.....	58
4.2. Методы достижения раппорта.....	61
4.2.1. Метод «отзеркаливания».....	62
4.2.2. Техники субъективной пристройки.....	62
5. ВИДЫ И ФОРМЫ ДИРЕКТИВ.....	67
5.1. Понятие директивы.....	67
5.2. Особенности «парадоксальной инструкции».....	69
5.3. Ролевое указание.....	69
5.4. Языковые замены.....	70
5.5. «Горячий стул».....	74

6. МОДЕЛЬ ЭФФЕКТИВНОГО КОНСУЛЬТАНТА.....	77
6.1. Качества эффективного консультанта.....	77
6.2. «Синдром сгорания».....	78
6.3. Профилактика «синдрома сгорания».....	80
7. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ.....	83
7.1. Особенности индивидуальной беседы с клиентом, имеющим соматические заболевания.....	83
7.2. Особенности ведения консультирования клиентов с разными формами акцентуаций.....	85
8. ГРУППОВОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ.....	90
8.1. Особенности работы психолога с группой в процессе консультации.....	90
8.2. Исследование структуры группы в процессе группо- вого консультирования.....	93
8.3. Стадии групповой работы.....	94
9. СЕМЕЙНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ.....	101
9.1. Принципы и правила семейного консультирования....	101
9.2. Проблемы организации семейного консультирования	103
9.2.1. Формирование адекватного отношения семьи к консультированию.....	104
9.2.2. Общие черты организации и проведения про- цесса консультирования.....	104
9.3. Методики семейного консультирования.....	105
Заключение.....	113
Библиографический список.....	114

Введение

Психологическое консультирование – это относительно новая область профессиональной деятельности психолога, которая сравнительно недавно в нашей стране выделилась в качестве самостоятельной сферы деятельности.

Консультирование отличается от других дисциплин, связанных с психическим здоровьем, как расставляемыми акцентами, так и своей историей. Консультирование придает значение как развитию человека, так и коррекции личности [37, с.25]. Консультанты работают с отдельными людьми, группами, семьями и системами, переживающими ситуативные или долговременные проблемы.

Направленность консультирования на развитие личности, профилактику и устранение возникающих проблем делает его привлекательным для людей, которые стремятся к здоровому переходу из одной жизненной стадии в другую, к продуктивной жизни, свободной от расстройств. Кроме того, оно предполагает относительно кратковременный период и эпизодический характер личных контактов психолога с клиентом.

Психологическое консультирование возникло в ответ на потребности людей, не имеющих клинических нарушений, однако нуждающихся в психологической помощи. Консультирование как профессия появилось в русле практики персонального руководства как направление, противоположное традиционной психотерапии [27].

Один из путей, которым можно пойти при построении программы деятельности психолога, связан с выделением тех задач, которые решает психолог при взаимодействии с другими людьми. Г.С. Абрамова, например, выделяет 4 типа задач по степени ответственности и персонифицированности целей, средств и способов воздействия психолога на другого человека:

- психодиагностические;
- психокоррекционные;
- психотерапевтические;
- консультационные.

При этом она отмечает, что консультационные задачи, в отличие от остальных, требуют максимальной ответственности и персонифи-

цированности средств и способов воздействия психолога на другого человека, а также мышления психолога не только о другом человеке, но и о своей психической реальности как особом предмете, т.е. консультируя, психолог выделяет свойства своего Я и свойства Я другого человека как инструменты и цель воздействия [2].

Вопросы методологического обеспечения учебного процесса сопряжены с проблемой адекватного представления курса и возможностью его практического освоения студентами. Поскольку имеет место противоречие между теоретическим знанием в психологии и его практическим применением, важна и нужна разработка практикумов, в которых практические задания и упражнения были бы направлены на освоение теоретического материала, что будет способствовать уменьшению подобного противоречия.

В настоящее время существует множество пособий по психологическому консультированию, но в большинстве из них представлены лишь различные направления и подходы, используемые в психологическом консультировании, и практически отсутствуют обучающие программы для студентов (исключением являются работы Г.С. Абрамовой, но этого явно недостаточно). В связи с этим возникла необходимость в разработке учебных пособий, ориентированных на процесс обучения и повышение его эффективности.

Данное учебное пособие посвящено изучению проблем, связанных с особенностями психологического консультирования как одного из направлений психологической деятельности, методов и способов работы с клиентом во время консультации, технологий и методов диагностики в консультировании.

Учебное пособие составлено согласно принципу накопления теоретических знаний и практических навыков от простого к сложному. Каждый практический раздел начинается с простого доступного каждому упражнения и заканчивается более сложным, требующим специальной тренировки. Вся структура учебного пособия отражает структуру всего процесса консультирования. Включенные в пособие упражнения-тренинги, рекомендуемые темы рефератов и списки литературы направлены на самостоятельное (насколько это возможно) освоение студентами технологии консультирования.

1. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КАК НАПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПСИХОЛОГА

1.1. Понятие консультирования

Некоторая неопределенность предмета консультирования отражается в разнообразии и большом количестве определений. Приведем несколько наиболее заслуживающих внимания и часто употребляемых:

Консультирование – процесс, при котором человек, берущий на себя регулярно или временно роль консультанта, открыто и определенно предлагает и соглашается посвятить свое время, внимание и уважение другому человеку или людям, которые будут временно в роли его клиентов (Британская ассоциация консультирования).

Консультирование – помощь клиенту в исследовании его проблемы, прояснение конфликтующих позиций; поиск новых, альтернативных способов совладения с ситуацией – «помощь людям в их помощи себе» (Г. Герберт).

Консультирование – ориентированный на научение процесс, имеющий место между двумя людьми, когда профессионально компетентный в области релевантных психологических знаний и навыков консультант стремится способствовать клиенту с помощью соответствующих его (клиента) актуальным нуждам методов и внутри контекста его (клиента) общей личностной программы узнать больше о себе самом, научиться связывать эти знания с более ясно воспринимаемыми и более реалистически определяемыми целями так, чтобы клиент мог стать более счастливым и более продуктивным членом своего общества (М.А. Гулина).

Консультирование – это совокупность процедур, направленных на помощь человеку в разрешении проблем и принятии решений относительно профессиональной карьеры, брака или семьи, совершенствование личности и межличностных отношений (Американская ассоциация менеджеров и служащих).

Консультирование – это профессиональное отношение квалифицированного консультанта к клиенту, которое обычно представ-

ляется как «личность – личность», хотя иногда в нем участвуют и более двух человек. Цель консультирования – помочь клиенту понять происходящее в его жизненном пространстве и осмысленно достичь поставленной цели на основе осознанного выбора при разрешении проблем эмоционального и межличностного характера (Р. Кочунас).

Ключевые слова, которые используются практически во всех определениях, – это консультант, клиент (участники взаимодействия), помощь, научение (процесс), личностный рост, продуктивность (результат).

1.2. Задачи и цели психологического консультирования

На основе определений можно выделить основные задачи психологического консультирования:

1. Консультант помогает клиенту выбирать и действовать по собственному усмотрению.
2. Консультирование помогает обучаться новому поведению.
3. Консультирование способствует развитию личности.
4. В консультировании акцентируется ответственность клиента, т.е. признается, что независимый, ответственный индивид способен в соответствующих обстоятельствах принимать самостоятельные решения, а консультант создает условия, которые поощряют волевое поведение клиента.

5. «Сердцевиной» консультирования является «консультационное взаимодействие» между клиентом и консультантом, базирующееся на философии клиент-центрированной терапии.

Психологическое консультирование – это сложившаяся практика оказания действенной психологической помощи людям, основанная на убежденности в том, что каждый физически и психически здоровый человек в состоянии справиться почти со всеми возникающими в его жизни психологическими проблемами. Клиент, однако, далеко не всегда определенно и точно знает, в чем суть его проблемы и как ее лучше всего решать, опираясь на собственные силы и возмож-

ности. Главная задача психолога-консультанта состоит в том, чтобы создать для нормального, психически здорового клиента условия для выбора им осознанных, нешаблонных способов действия, которые позволили бы ему действовать в соответствии с возможностями культуры. Психологу-консультанту надо вступить в такое взаимодействие с клиентом, чтобы клиент смог найти новые способы действия, новые переживания, новые мысли, новые цели для дальнейшей жизни [45, 46].

Цель психологического консультирования – «конструирование» культурно-проективной личности, обладающей чувством перспективы, действующей осознанно, способной испытывать различные стратегии поведения и анализировать ситуацию с различных точек зрения [1]. Можно сказать, цель психологического консультирования в определении того, что «тормозит» клиента в самостоятельном решении проблемы, почему и где возник «стопор» (патологический паттерн, приводящий к непродуктивному решению проблем).

Задачи и цели консультирования также разнятся в зависимости от направления, в котором работает психолог-консультант.

1.3. Методологические основы психологического консультирования

Теория, которой пользуется психолог, задает организующие принципы для консультирования, так же как и для любого другого вида психологической помощи. Самое важное во всех разнообразных подходах к теории и практике консультирования, с точки зрения Г.С. Абрамовой, – это индивидуальная и культурная эмпатия, наблюдательность психолога, его оценка личности и социальной среды, применение методов позитивного роста и развития [2]. Важность теории в психологическом консультировании, как и в других областях психологической практики, трудно переоценить. Теория помогает консультанту формулировать динамические гипотезы, разъясняющие клиенту проблемы, и позволяет чувствовать себя в безопасности при столкновении с хаотичным внутренним миром некоторых клиентов [27, с. 6].

Основными направлениями в психологическом консультировании являются:

- *глубинная психология*: психоанализ З. Фрейда; индивидуальная психология А. Адлера; аналитическая психология К. Юнга; транзактный анализ Э. Берна и др. (табл. 1) [9, 10, 19, 27, 30, 32, 36, 54, 59];

- *бихевиоральное направление*: социальное научение, тренинг социальной компетентности; самообучение; когнитивная терапия; рационально-эмотивная терапия А. Эллиса и др. (табл. 2) [19, 30, 32, 50, 55];

- *гуманистическое направление*: гештальттерапия Р. Перлса; групповая терапия К. Роджерса; логотерапия В. Франкла; психодрама Морено и др. (табл. 3) [40, 45, 46, 50, 51].

Следует отметить, что в каком бы направлении не работал психолог, он всегда должен помнить, что работает с индивидуальностью – составной частью его профессиональной позиции. Любой клиент сложнее и шире любого концептуального аппарата. Нельзя подгонять личность под концепцию.

Психологу необходимо постоянно изучать свои личностные и профессиональные возможности, чтобы избежать ригидности или излишней свободы в развитии личных понятий.

В каждом направлении психологического консультирования существуют определенные специфические методы, которые используются для достижения целей психологического консультирования. Будущему психологу-консультанту, прежде всего, нужно научиться владеть основными методами. В этом ему помогут практические упражнения.

Таблица 1

Краткая характеристика подходов глубинной психологии к консультированию

Представители, основные позиции, достоинства и ограничения	Подходы			Трансактный анализ
	Психоанализ	Адлеровское консультирование		
1	2	3	4	
Главные теории	З. Фрейд, А. Фрейд, Х. Хогут	А. Адлер, Р. Дрекурс, Д. Динк-мейер, Т. Суини	Э. Берн, Ш. Томас, Х. Грехем	
Взгляд на природу человека	Акцент делается на раннем детстве и на психосексуальных стадиях развития; признается важность бессознательного и защитных механизмов Эго; внимание сосредоточивается на биологических, детерминистских аспектах поведения	Акцент делается на социальном интересе как главном источнике мотивации; важности порядка рождения ребенка, состава семьи, стиля жизни и теологических (будущих) целей как главных факторов личностного роста и развития	Оптимизм подхода проявляется в признании того, что люди могут изменяться; личность состоит из трех взаимодействующих элементов: «Родителя», «Взрослого», «Ребенка»; подчеркивается важность для индивидуального благополучия и роста внутриличностной интеграции и анализа трансакций, игр, использования времени и сценариев	
Роль консультанта	Консультант выступает в роли эксперта, способствует переносу и исследованию бессознательного; помогает в интерпретации образов и суждений клиента	Консультант формирует равноправные отношения с клиентом, моделирует, изучает и оценивает ситуацию клиента, обсуждает с ним предположения, назначает домашнюю работу, поощряет	Консультант выступает в роли учителя, руководителя и эксперта, проявляет активность на сессиях, помогает клиенту прояснить цели и добивается изменений в поведении и в мыслях	

Продолжение табл. 1

1	2	3	4
Цели	<p>Перевод бессознательного в сознательное, оказание помощи в прохождении клиентом через перешенные стадии развития, обучение способам преодоления трудностей и адаптации к любой ситуации, реконструкция личности</p>	<p>Культивирование социальных интересов, исправление искаженных представлений и ошибочных целей, развитие способности клиента к инсайту, изменение поведения через действие по принципу «как будто бы»</p>	<p>Преобразование клиента, достижение им процветания и автономии; приобретение большей осведомленности, освобождение от игр, установление близких отношений и отношений одобрения с социальным окружением</p>
Методы	<p>Метод свободных ассоциаций; анализ сновидений; анализ переноса; анализ сопротивления; интерпретация</p>	<p>Использование эмпатии, создание атмосферы поддержки, сердечности, сотрудничества. Упор на пробуждение у клиента достоинства и ответственности через конфронтацию, исследование воспоминаний, сновидений, приоритетов клиента. Обращение внимания на интерпретацию и решение нестандартных ситуаций</p>	<p>Придание значения терапевтическим контактам, специфичность и конкретность. Использование техник дознания, уточнения, конфронтации, иллюстрации и кристаллизации. Концентрация на ранних воспоминаниях клиента, часто комбинируемых с гештальт-терапевтическими техниками</p>
Достоинства	<p>Важность сексуальности и бессознательного в человеческом поведении; приемлемость диагностических инструментов; изучение отобранных случаев на протяжении длительного периода развития, а также жизненных стадий развития человека, особенно детства</p>	<p>Поощрение и поддержка консультантом равноправных отношений; многосторонность; подход можно использовать при определенных нарушениях; обогащение словаря общепупольной и профессиональной лексики (например, таким понятием, как «комплекс неполноценности»)</p>	<p>Имеет понятную и хорошо сформулированную терминологию. Легко комбинируется с другими теориями. Подход возлагает на клиента ответственность за сделанный выбор, направлен на достижение цели</p>

1	2	3	4
Ограничения	Реализация подхода трудоемка и дорога; закрытая система применения, ограниченная в основном психиатрией; детерминистический характер; подход неэффективен для индивидов с незначительными расстройствами	Недостаток надежной исследовательской базы; неопределенность концепций, терминологии и теоретического объяснения консультирования; узость подхода	Когнитивная направленность, простота и популярность, выходящая за рамки эффективности. Недостаток внимания к квалификации консультантов

Таблица 2
Краткая характеристика бихевиорального направления в консультировании

Представители, основные позиции, достоинства и ограничения	Теории		
Главные теории	Рационально-эмотивная терапия	Бихевиоральное и когнитивное консультирование	Терапия реальностью
Взгляд на природу человека	А.Эллис, М.Молтсби, Дж.Вольф Люди по своей сущности одномерно рациональны и иррациональны; имеет место биологический дуализм; люди могут навредить себе тем, что они думают; дети наиболее ранимы; считается ошибочным использование форм глагола быть (to be) для того, чтобы описывать себя	Дж.Б.Уотсон, А.Бандура, Б.Ф.Скиннер, Дж.Вольпе, Любое человеческое поведение – это предмет научения; старые формы поведения могут быть подавлены, а новые установлены; условное научение, оперантное обуславливание и социальное моделирование – три главных способа научения	Г.Л.Хаттингтон, У.Глассер, Р.Вублинг Благополучия и роста может добиться каждый индивид; проблемы возникают тогда, когда люди не берут на себя ответственность за свое поведение; научение представляет собой процесс, длящийся всю жизнь; люди имеют потребность быть любимыми и любить, ощущать свою полезность и успешность и активно управлять миром вокруг себя, добиваясь целей

Продолжение табл. 2

1	2	3	4
Роль консультанта	Активный, направляющий консультант обучает, противостоит, корректирует; концентрируется на азах разговора клиента о самом себе или на его рациональном самоанализе	Консультант выступает в роли учителя, руководителя и эксперта, проявляет активность на сессиях, помогает клиенту прояснить цели и добиться изменений в поведении и мыслях	Консультант выступает в роли учителя и модели, концентрируется на установлении отношений с клиентом; занимает активную, директивную, прагматичную и директивную позицию
Цели	Помощь клиентам в том, чтобы они жили более продуктивной и содержательной жизнью, прерывание иррационального мышления; устранение стрессогенных обязанностей (добиваться того, чего хочется), пагубных привычек; одобрение толерантности и принятие себя и других	Помощь клиентам в приспособлении измененной недостаточно адаптивного поведения, обучение продуктивным реакциям; установление конкретных целей и подцелей и их достижение; изменение мышления	Оказание помощи индивидуумам, чтобы они стали психологически сильными и рациональнее, брали на себя ответственность, в разъяснении цели поведения, в устранении наказания и оправдания
Методы	Обучение и оспаривание, изучение анатомии эмоций, применение воображения, убеждения, логических рассуждений, советов-напоминаний, домашних заданий, библиотерапии и рационального самоанализа	Использование подкрепления, затухания, самонаблюдения, наказаний, планирования окружения, систематической десенсибилизации, техник «взрыва» и «погружения», тайм-аутов, сверхкоррекции, имитации, инкокуляции стресса, приосвоения мышления	Обучение, фокусирование, оценивание, помощь клиентам в составлении планов и их выполнении. Не прятание обвинений, давления на клиента. Использование ролевых игр, юмора, конфронтации, ролевого моделирования, определение границ, сотрудничество с клиентом, обратная связь

Окончание табл. 2

1	2	3	4
Достоинства	Теория последовательна, понятна, эффективна, легко осваивается, хорошо совместима с другими теориями. Воздействие краткосрочно	Делается упор на симптомы, на «здесь» и «теперь». Имеется в наличии множество доступных процедур. В основе подходов теория научения	Теория применима в работе с различными популяциями, эффективна при определенных нарушениях, конкретна. Воздействие краткосрочно
Ограничения	Применима не ко всем клиентам, особенно велики сложности при работе с клиентами, имеющими психические нарушения	Внимание направлено не на целостную личность, а на поведение. Может применяться механически. Игнорирует прошлое и бессознательное, не учитывает стадии развития	Игнорирует бессознательное, историю личности (анамнез), психические заболевания. Может стать перегруженной моральными ценностями, если не контролировать этот аспект должным образом. Игнорирует собственную историю развития

Таблица 3

Краткая характеристика гуманистического направления в психологическом консультировании

Представители, основные позиции, достоинства и ограничения	Теории		
	1	2	3
1	К. Роджерс, А. Бой, Дж. Пайн	Личностно-центрированное консультирование	Экзистенциальное консультирование
Главные теоретики	К. Роджерс, А. Бой, Дж. Пайн	К. Роджерс, А. Бой, Дж. Пайн	Ф. Перлз, Л. Перлз, Дж. Фейгэн

Продолжение табл. 3

1	2	3	4
Взгляд на природу человека	Понимание человека как изначально положительного, движущегося вперед и заслуживающего доверия. Феноменологический взгляд на личность; человек является самонаправляемым и ориентированным на рост при наличии благоприятных возможностей	Вера в свободу человека и его выбор жизненного стиля; сосредоточение на смысле жизни и релевантности индивидуального опыта	Акцент на важности цельности и завершенности в человеческой жизни, подчеркивание внутреннего здравого смысла человека и важности аффекта; феноменологичность и детерминизм подхода; сосредоточенность на изменении
Роль консультанта	Подчеркнуто холистический подход, непосредственность отношений «Я — Ты». Консультант способствует проявлению уникальности клиента и обращает на это внимание самого клиента. Консультант выступает в качестве средства, делает акцент на личных качествах: сердечности, эмпатии, доброжелательности, конкретности и искренности	Консультант строит общение на искренности и внимании уникальности клиента, придает большое значение личностным отношениям, моделированию и обмену опытом	Консультанту необходимо быть искренним, побуждающим и активным. Консультант помогает клиенту завершить незаконченное дело; обращает внимание клиента на невербальный и вербальный сигналы, конгруэнтность; использует Я вместо Оно; делает акцент на «теперь»
Цели	Самоизучение, открытость по отношению к себе и другим; самонаправленность и реалистичность; большая терпимость к себе, другим и окружению; акцент на «здесь» и «теперь»	Оказание помощи клиентам в осознании своей ответственности, понимание свободы и потенциала; отход от внешней системы координат	Акцентирование непосредственности опыта, разрешение прошлых проблем, достижение конгруэнтности, умственный рост; избавление от неврозов, помощь клиенту в осуществлении выборов в настоящем

Окончание табл. 3

1	2	3	4
<p>Методы</p>	<p>Одобрение, разъяснение; одо- ражение эмоций; использова- ние эмпагии; положительное отношение; конгруэнтность; самораскрытие; активное /пассивное слушание; откры- тые вопросы-утверждения, подытоживание</p>	<p>Открытость консультанта и за- интересованность в познании; признание уникальности клиен- та; акцент на отношениях; пре- одоление неопределенности; конфронтация; замещение других «работающих» актив- ных методов, таких как вообра- жение или упражнения на по- нимание</p>	<p>Использование упражнений и экспериментов. Упражнения включают фрустрационные действия, фантазирование, ро- левые игры и психодраму. Эк- перименты строятся на взаимо- действии клиента и консультан- та; применяется работа над со- держанием сновидений, приме- няются техники «пустого сту- ла», конфронтации, работы в круге, гипербализации и приня- тия ответственности</p>
<p>Достоинства</p>	<p>Открытость теории и ее спо- собность эволюционировать; эффективность при работе с определенными нарушениями (например, нарушениями адап- тации); кратковременность воздействия; положительный взгляд на природу человека</p>	<p>Гуманистическая направлен- ность; сосредоточенность на тревожности как мотиваторе; использование философии и литературы для информирова- ния (направления) клиента; подчеркивание значения непре- рывного роста</p>	<p>Помогает человеку объединить ас- пекты жизни, разрешить прошлые проблемы. Подход делает упор на действие и активность, при- меним при определенных рас- стройствах, гибок в использо- вании методов</p>
<p>Ограничения</p>	<p>Недостаток конкретности; ра- ботает лучше с разговорливы- ми, сообразительными клиен- тами; игнорирует бессозна- тельные побуждения; имеет дело с поверхностными про- блемами</p>	<p>Не полностью разработан; не- достаточно обучающих подхо- дов к теории научения; субъек- тивность; недостаток独一无е- рности. Подход является более философским и менее функ- циональным, чем другие тео- рии; изобгает диагнозов и тес- тирования</p>	<p>Недостаток надежной теорети- ческой базы, неопределенность. Не принимает во внимание пас- сивное научение, сторонится тестирования и диагностики. Эгоцентричность подхода</p>

Практические упражнения

Упражнение 1

Группа делится пополам. Затем проводится обсуждение, какую из двух теорий (З. Фрейда или А. Адлера) студенты находят более привлекательной. Каждой подгруппе нужно рассмотреть все аргументы и подготовить таблицу, в которой отразить все плюсы и минусы теории, ее использование в различных условиях (в психиатрической больнице, школе, реабилитационном центре и муниципальной психологической службе) и т.д.

Упражнение 2

Группе дается следующее задание: придумать как можно больше примеров действия защитных механизмов. После этого проводится групповое обсуждение полученной информации.

Упражнение 3

Аудитория делится на пять групп, согласно пяти описанным А. Адлером порядковым позициям ребенка в семье: первенцы, рожденные вторыми, средние дети, младшие дети, единственные дети. В каждой группе проигрывается ситуация, отражающая особенности поведения ребенка в зависимости от порядка рождения ребенка. По ходу делаются записи результатов наблюдения. После этого проводится обсуждение итогов со всеми сокурсниками.

Упражнение 4

Аудитория делится на группы по три человека. Выступая попеременно то в роли консультанта, то в роли клиента или супервизора (наблюдателя), студенты пробуют применить приемы, которые, по их мнению, использует психоаналитик или консультант, придерживающийся адлерианского консультационного подхода. Работать нужно с клиентами, имеющими следующие проблемы: депрессия, тревожность, низкая самоидентификация, фобии. После каждой смены ролей происходит обсуждение.

Упражнение 5

Аудитория делится на группы по три человека. Каждой группе предлагается разыграть в ролях, как действовали бы консультанты, придерживающиеся транзакционного подхода, при оказании помощи клиентам со следующими проблемами: межличностный конфликт, стресс, трудности приспособления к новым жизненным обстоятельствам и подавленность. Один студент из тройки должен исполнять роль консультанта, другой клиента, а третий выполнять функции наблюдателя.

Упражнение 6

В открытой дискуссии группе предлагается обсудить все случаи и типы ролевых игр, в которые играют студенты в течение недели, попытаться описать все модели игр, которые поддаются выделению.

Упражнение 7

Студентам предлагается проиграть аффективные подходы в работе со следующими типами клиентов: с алкоголиком, с ребенком, боящимся школы, семейным тираном, безработным, а затем провести сравнительный анализ подходов, выделить сходства и различия.

Упражнение 8

Р. Мэй полагал, что лучшие консультанты – это те, кто сами были «ранены», т. е. страдали и были излечены. В малых группах (3 – 5 человек) предлагается обсудить, на какие из своих переживаний будущие консультанты могли бы опираться, чтобы лучше понимать себя и своих клиентов. Есть ли какой-то отрицательный подтекст у данного опыта.

Упражнение 9

Студентам предлагается разделить на три приблизительно равные по количеству участников группы. Каждая из групп будет организовывать работу психологической консультации соответственно психодинамической, гуманистической и бихевиоральной направленности.

Темы докладов и рефератов

1. Психоанализ как техника консультирования
2. Поведенческое консультирование. Теория и практика
3. Когнитивное консультирование
4. Мультимодальное консультирование
5. Консультирование по жизненным умениям
6. Логотерапия
7. Экзистенциальное консультирование
8. Консультирование по реализму
9. Трансактный анализ Э. Берна
10. Гештальт-консультирование Ф. Перлса
11. Личностно-центрированное консультирование К. Роджерса
12. История и тенденции развития консультирования

Список рекомендуемой литературы

Ассаджиоли Р. Психосинтез. М.: Рефл-бук; Киев: Ваклер, 1994. 219 с.

Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. СПб.: Лениздат, 1992. 400 с.

Гринсон Р. Практика и техника психоанализа. Новочеркасск: САГУНА, 1994. 334 с.

Мей Р. Искусство психологического консультирования. М.: Педагогика, 1994. 144 с.

Морено Я. Психодрама. СПб.: Эксперимент, 2000. 417 с.

Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. СПб.: Питер, 2001. 464 с.

Немов Р.С. Психологическое консультирование. М.: ВЛАДОС, 2001. 528 с.

Перлз Ф. Опыты психологии самопознания (практикум по гештальттерапии). М.: Гиль-Эстель, 1993. 238 с.

Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Речь, 1994. 432 с.

Роджерс К. Клиент-центрированная терапия. М.: Рефл-бук; Киев: Ваклер, 1997. 640 с.

Франкл В. Теория и терапия неврозов. СПб.: Питер, 2001. 314 с.

- Франкл В.* Человек в поисках смысла. М.: Прогресс, 1990. 259 с.
- Фрейд А.* Психология Я и защитные механизмы. М.: Педагогика-Пресс, 1993. 257 с.
- Фромм Э.* Анатомия человеческой деструктивности. М.: Педагогика, 1994. 371 с.
- Фромм Э.* Бегство от свободы. Иметь или быть. М.: Русь, 1995. 157 с.
- Фромм Э.* Искусство любить. М.: Педагогика, 1990. 260 с.
- Фромм Э.* Человеческая ситуация. СПб.: Питер, 2000. 474 с.
- Хорни К.* Невротическая личность нашего времени. М.: Прогресс, 1996. 480 с.
- Хорни К.* Самоанализ. М.: Прогресс, 2002. 213 с.
- Хьелл Л., Зиглер Д.* Теории личности. СПб.: Питер, 2000. 608 с.
- Юнг К.Г.* Алхимия снов. СПб.: Речь, 1997. 362 с.
- Юнг К.Г.* Аналитическая психология. СПб.: Пресс, 1994. 216 с.
- Юнг К.Г.* Человек и его символы. М.: Педагогика, 1998. 367 с.

2. ИНТЕРВЬЮ КАК ОСНОВНОЙ МЕТОД ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Интервью является основным методом психологического консультирования, так как оно представляет собой ситуацию принятия психологом профессиональных решений в отношении проблем клиента. Это именно та ситуация, когда проявляются и формируются важнейшие профессиональные качества психолога – личностная и профессиональная рефлексия на ситуацию взаимодействия с клиентом [1].

Интервью – это ситуация главным образом голосового общения в группе из двоих, более или менее добровольно интегрированной на базе специалист – клиент, в целях прояснения характерных паттернов жизни испытуемого. В ходе интервью психолог-консультант анализирует ситуацию клиента как уникальную, применяя для этого специальные знания [50].

Сушественно важным для проведения интервью является то, что предметом взаимодействия, определяющим отношения клиента и психолога, будет внутренний мир клиента [2]. Процесс интервью направлен на то, чтобы в ходе обсуждения различных тем изменить отношение клиента к своему внутреннему миру – сделать его более динамичным.

2.1. Виды и формы интервью

В истории интервью выделяются три основных этапа развития [32]:

1. Применение интервью в области психотерапии и психотехники, что позже привело к созданию психологических консультаций.

2. Использование интервью в конкретных социологических исследованиях, где впервые встали вопросы валидности различных способов интервью и достоверности получаемой информации.

3. Современный этап характеризуется координацией практических, теоретических и методологических проблем интервью в целях использования его как особого метода получения информации на основе вербальной и невербальной коммуникации.

Различают два вида интервью:

- *свободные*, не регламентированные темой и формой беседы;
- *стандартизированные*, по форме близкие к анкете с закрытыми вопросами.

Границы между этими видами интервью подвижны и зависят от сложности проблемы, цели и этапа исследования. Степень свободы участников определяется наличием и формой вопросов, уровень получаемой информации – богатством и сложностью ответов.

В ходе беседы интервьюер может попасть в одну из следующих ситуаций:

1. Респондент (клиент в нашем случае) знает, почему он поступил или поступит так, а не иначе.
2. Респонденту не хватает информации о причинах своего действия.
3. Интервьюер нацелен на получение симптоматической информации, хотя респонденту она такой не кажется.

Каждая конкретная ситуация требует применения разных методов интервьюирования. В одном случае достаточно использовать упорядоченный, строго направленный вопросник, в другом – следует применять методы, предполагающие сотрудничество респондента в поиске необходимой информации. Примерами подобных методов может служить клиническое и диагностическое интервью.

Диагностическое интервью – метод получения информации о свойствах личности, используемый на ранних стадиях психологического консультирования. Эта форма интервью позволяет установить тесный личный контакт консультанта с клиентом. Во многих ситуациях, возникающих при консультационной работе, оказывается важным проникновение во внутренний мир клиента и понимание его затруднений.

Поскольку интерпретация поведения клиента может привести к неадекватным заключениям и искажениям, к консультанту предъявляются высокие требования: он должен владеть обширным запасом поведенческих реакций на ответы опрашиваемого, выражать заинтересованность, беспристрастность, несогласие, понимание и т.д. Консультант должен хорошо отражать лексику своего клиента; выбирать выражения и речевые обороты, дозировать их в зависимости от возраста, пола, жизненной среды клиента.

По форме диагностическое интервью может быть:

- *управляемым* – от полностью запрограммированного (по типу анкеты – неизменная стратегия и неизменная тактика) до полностью свободного (устойчивая стратегия при свободной тактике);
- *неуправляемым* – «исповедальным», с инициативой на стороне говорящего (клиента).

Стандартизированное диагностическое интервью позволяет количественно выразить результаты консультационной работы и занимает мало времени. К его недостаткам относятся – подавление непосредственности ответов, потеря эмоционального контакта с клиентом, активизация механизмов защиты. Поэтому в консультационной работе стандартизированное интервью применяется очень редко [32].

Клиническое интервью – метод получения информации посредством устного опроса клиента и проведения терапевтической беседы с целью оказания психологической, психиатрической или медицинской помощи. Этот метод используется в психоанализе. Он помогает клиенту в осознании своих внутренних проблем и затруднений, конфликтов, бессознательных влечений, скрытых мотивов поведения и т.д.

Клиническое интервью относится к свободным формам беседы, так как поведенческие реакции почти неисчерпаемы. В таких беседах психолог интересуется не только явным содержанием ответа клиента, но и его поведением (тон, прерывание речи, жесты и пр.).

Предпосылкой успешности клинического интервью является установление позитивных личных взаимоотношений между участниками беседы, что требует от консультанта большой терпеливости, приспособляемости к преобладающим интересам клиента, находчивости. Иногда беседа может дать непосредственный терапевтический эффект, при этом клиент не только осознает причины своих затруднений (инсайт), но и определяет пути их преодоления [36].

2.2. Стадии интервью

Наибольшее распространение получила так называемая пятишаговая модель психологического интервью К. Роджерса [45]:

Основными шагами психологического интервью являются следующие:

1. Установление контакта с клиентом.
2. Сбор информации по проблеме.
3. Формулирование желаемого результата.
4. Выработка альтернативных решений.
5. Обобщение.

Данная модель действительно достаточно удобна, прежде всего, в силу своей универсальности, поскольку ее можно наполнить любым содержанием: она может быть использована и для семейного консультирования, и для решения проблем детско-родительских отношений, проблем личностного роста, проблем, связанных с выбором, и мн. др. Кроме того, ее несомненным достоинством является то, что ею могут пользоваться последователи разных психологических школ и направлений: она работает и в «терапии взаимопонимания», и в психоанализе, и в роджерсианском подходе, в методиках рефрейминга, и в поведенческом тренинге [4, 27]. При этом структура модели остается относительно постоянной, а меняется лишь набор приемов и техник, которыми пользуется консультант. Практика показала, что консультанты с помощью этой модели достигают хороших результатов в работе с клиентом.

Для наглядности пятишаговую модель принятия решений удобнее всего представить в виде таблицы (табл. 4).

Шаг 1. Установление контакта с клиентом

Первая ступень интервью – структурирование, достижение взаимопонимания или, как ее часто маркируют, «Привет!». Она обычно длится от нескольких секунд до десятка минут. Если в течение 5 минут отношения не сложились, то ситуацию консультирования, как показывает практика, исправить трудно [1].

Задачи этого этапа – установить прочный контакт с клиентом, создать для него комфортную обстановку с тем, чтобы стало реальным сотрудничество, взаимодействие между клиентом и консультантом. На данном этапе консультанту следует согласовать с клиентом несколько существенных моментов, а именно:

1) проинформировать клиента о своих возможностях и функциях. Если это потребует, то заменить «потребительские» установки клиента на более адекватное восприятие;

Пятишаговая модель психологического интервью

Ступень	Функции и цели
1. Взаимопонимание, структурирование («Привет!»)	Построить прочный союз с клиентом, добиться, чтобы он чувствовал себя психологически комфортно. Структурирование может быть необходимо для объяснений целей интервью. Определенная структура помогает не отвлекаться от главной задачи, а также дает клиенту информацию о возможностях консультанта
2. Сбор информации, выделение проблемы, идентификация потенциальных возможностей клиента («В чем проблема?»)	Определить, зачем клиент пришел на консультацию и как он видит свою проблему. Умелое определение проблемы поможет избежать бесцельного разговора, задаст направление беседы. Необходимо четко уяснить позитивные возможности клиента. На этой стадии осуществляется работа с символами клиента
3. Желаемый результат, т.е. то к чему хочет прийти клиент («Чего Вы хотите добиться?»)	Определить идеал клиента. Каким бы он хотел стать? Что произойдет, когда проблемы будут решены? (Это информирует психолога о том, что именно хочет клиент.) Желаемое направление действий клиента и психолога должно быть разумно согласовано. При работе с некоторыми клиентами необходимо, пропустив вторую ступень, выделить вначале цели
4. Выработка альтернативных решений проблемы («Что еще мы можем сделать по этому поводу?»)	Рассмотреть разные варианты решения данной проблемы. Это подразумевает творческий характер подхода к данной задаче, поиск альтернатив во избежание ригидности и выбор среди этих альтернатив. Данная ступень может включать длительное исследование личностной диспозиции. Эта фаза интервью может быть самой продолжительной
5. Обобщение. Переход от обучения к действию («Вы будете делать это?!»)	Способствовать изменению мыслей, действий и чувств повседневной жизни клиента. Многие клиенты после интервью ничего не делают, чтобы изменить свое поведение, оставаясь на прежних позициях

2) задать определенную структуру предстоящей взаимной работы, т.е. обсудить приблизительное время окончания консультирования, его основной предмет и ориентировочный результат;

3) настроить клиента на максимальную активность в предстоящей работе и принятие ответственности за реализацию выработанных решений.

Установлению взаимопонимания способствуют те же техники, которые традиционно используются в психологическом консультировании [14]:

- визуальный контакт (контакт глаз), причем чаще консультант внимательно смотрит на клиента при слушании, чем при высказываниях;

- язык жестов и телодвижений: наклоненный слегка вперед корпус, доброжелательное энергичное рукопожатие, избегание скрещивания рук и ног и пр.;

- интонации, громкость и скорость речи: выбираются средняя скорость речи, меняющийся тон с некоторой эмоциональностью;

- дыхание: если консультант прислушается к дыханию клиента, то он не только получит определенную информацию о его состоянии, но и, следя за ритмом дыхания клиента, сможет («пристроившись») усилить степень его доверительности к себе.

Эта ступень заканчивается, когда достигнуто соответствие психолога и клиента, которое может быть выражено ими примерно следующими формулировками: «Я его чувствую, понимаю» (психолог), «Меня слушают, я доверяю этому человеку» (клиент).

Шаг 2. Сбор информации о проблеме

По мнению К.Роджерса, лучшей точкой опоры для понимания поведения является компетенция самого индивида. Поэтому важно предоставить говорящему возможность выразить личную, субъективную точку зрения на проблему [45].

Вторая ступень интервью обычно начинается со сбора информации о контексте темы; происходит выделение проблемы; решается вопрос об идентификации потенциальных возможностей клиента. Условно эту ступень можно назвать «В чем проблема?». Психолог на этом этапе может и часто должен выступать в качестве следователя, стремясь узнать о клиенте как можно больше. Здесь консультант

должен не только выслушать изложение клиентом проблемы, но также помочь ему ясно сформулировать свои затруднения. При этом существует опасность подмены формулировки клиента и его видения проблемы формулировкой, которая представляется правильной психологу. Анализ проблемы позволяет вскрыть те аспекты проблемы, которые клиент сам может затушевывать, так как они вызывают у него страх или чувство стыда. Ситуация консультирования должна обеспечивать клиенту защиту, чтобы рассмотреть и обсудить эти ситуации.

Ряд авторов [4, 18, 50] предлагает делать анализ проблемы в следующем порядке:

- 1) условия в настоящее время;
- 2) история жизни клиента;
- 3) функциональное значение.

Обычно на подробный рассказ о себе у клиента уходит 15 -- 20 минут. В это время психолог выдвигает предположения о строении внутреннего мира клиента, о том, какими модальностями этого внутреннего мира владеет клиент.

Опытный консультант очень редко прерывает клиента или меняет направление разговора. Это удается в том случае, если консультант активно использует определенные техники (табл. 5).

Основное искусство консультанта на этом этапе консультирования заключается в умении задавать правильные вопросы. Приведем каталог вопросов, предложенный С.Д. Хачатуряном (табл. 6) [53], которые могут быть использованы в ходе интервью в следующих случаях:

- 1) при анализе условий;
- 2) описании жизни клиента;
- 3) при осуществлении функционального анализа.

Проработка символов клиента должна привести к формулировке проблемы в ресурсном виде.

Задавая вопросы, психолог ориентируется на ключевые слова, отражающие содержание проблемы клиента. Ключевое слово может быть определено по следующему критерию: оно не может быть заменено синонимом. Если его заменить, то смысл всего текста или отдельной фразы в тексте нарушается.

Техники психологического интервью

Микро-техника	Описание техники	Функции в интервью
Открытый вопрос	Выявляет описание: фактов (кто? что?); чувств (как?); причин (почему?); общую картину (можно ли?)	Вопросы используются для выяснения фактов и сбора информации, облегчают разговор
Закрытый вопрос	Обычно включают частицу «ли». Ответить можно «да» или «нет». Нельзя употреблять технику слишком часто, можно отпугнуть клиента	Вопросы используются для концентрации внимания на одной проблеме, сужения области обсуждения, сокращения длинного и бессодержательного монолога клиента
Поощрение (поддержка)	Повторение нескольких ключевых фраз клиента	Поощряет детальную разработку специфических для клиента слов и их смысла
Пересказ	Сжатое изложение главных слов и мыслей клиента с использованием его ключевых слов	Активизирует обсуждение, показывает клиенту уровень понимания его консультантом
Отражение чувств	Обращает внимание на эмоциональное содержание интервью путем эмоционального произнесения слов, использования штампов («Похоже, Вы чувствуете...», «Мне кажется, что Вы...»), добавления в контекст конкретного переживания клиента («Вы сердитесь», «Вы радуетесь», «Вы переживаете»)	Проясняет эмоциональную подоплеку ключевых фактов, помогает открывать чувства клиенту
Резюме	В сжатом виде повторяет все основные факты и чувства клиента (полезно периодически повторять во время интервью с клиентом и обязательно в конце)	Проясняет направление беседы, позволяет клиенту что-то добавить

Каталог вопросов

Задача	Вопросы
Анализ условий возникновения проблемы	<p>В чем заключается проблема? Как она проявляется здесь и теперь? Какие внешние и внутренние ситуации способствуют возникновению проблемы? Какие чувства, эмоции возникают? Опишите свое чувство, что оно значит? (Используется вербальный символ клиента, применительно к данному конкретному человеку.) Насколько сильны эти чувства? (Обсуждаются озвученные чувства клиента.) Как часто и как долго дает о себе знать эта проблема? Имеются ли периоды, когда данной проблемы для Вас не существует? Когда и где появляется эта проблема? В какое время дня? На работе или на досуге? Какие мысли приходят в голову в критических ситуациях? Какие последствия имеет проблема для клиента и его окружения? Избегает ли клиент определенные, порождающие проблему ситуации? Как реагирует окружение на эту проблему? Как изменился образ его жизни и образ жизни близких ему людей? Как клиент до настоящего момента пытался решить эту проблему? (Это основной вопрос.)</p>
Выяснение причин возникновения проблемы исходя из описания жизни клиента	<p>Откуда взялась проблема? Предшествовали ли проблеме какие-либо переживания, которые могли способствовать ее возникновению? Когда, где и как возникла эта проблема? Как она менялась с течением времени?</p>
Функциональный анализ проблемы	<p>Какой смысл или какое конечное значение имеет проблема? Какую цель она преследует или какую задачу она решает? Для чего нужна клиенту эта проблема? Чего он пытается тем самым добиться? Какую функцию выполняет проблема в теперешней жизненной ситуации клиента, в его отношениях?</p>

С помощью вопросов психолог пытается перенести анализ ситуации жизни клиента на предмет профессионального взаимодействия с ним. Он говорит с ним о его внутреннем мире, о его роли в происхождении событий его жизни [20]. При этом психолог идентифицирует потенциальные возможности клиента, специально обращаясь к нему с оптимистическими суждениями: «Изменяясь сами, Вы будете изменять других», «Нужно время и терпение, чтобы изменился тот, кто рядом» и т.п.

В ходе интервью психолог выдвигает несколько гипотез о внутреннем мире клиента и проверяет их своими вопросами. Гипотезы должны быть просто и адекватно выражены для клиента [2].

Шаг 3. Формулирование (осознание) желаемого результата

Эту ступень можно условно назвать «Чего Вы хотите добиться?». На ней психолог и клиент вместе определяют идеал клиента – то, каким он хочет быть, и цели дальнейшего развития.

Изменение цели может привести к изменению хода обсуждения и даже переосмыслению проблемы. Иногда достаточно ясно сформулировать цель, конкретно ее поставить и выработать надежные критерии, которые позволили бы легко оценить, когда она достигнута, чтобы оказалось необязательным выделение самой проблемы. Тогда все усилия будут направлены на то, чтобы выработать пути достижения цели.

По мнению специалистов, формулировка проблемы должна включать личное местоимение «я» и конкретное содержание, давать различные аспекты проблемы, что сделает понятным для клиента последующие стратегии работы с консультантом, содержать конкретные указания по поводу действий, направленных на решение проблемы.

Цель определяется исходя из проблемы и должна быть конкретной, оперативной и реалистичной.

Признаки хорошо сформулированной цели:

- значима для клиента;
- изложена во взаимодействующих и контекстуально описанных терминах;
- скорее мала, чем велика;
- имеет признаки разрешения проблемы, а не ее отсутствие;

- конкретна, специфична и измерима;
- реалистична и выполнима в обстоятельствах жизни клиента;
- с первых шагов демонстрирует признаки успеха клиента;
- клиент уверен, что с его стороны требуется тяжелая работа.

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

Чтобы результат был эффективным, кроме вопроса «Чего Вы хотите добиться?», должен быть задан вопрос: «Что должно произойти, когда проблемы будут решены?».

Эта фаза интервью предполагает воздействие консультанта на клиента, при этом консультант опирается на потенциальные возможности клиента. В процессе интервью у клиента наступает инсайт, вследствие чего он переживает изменения, происходящие с ним, как результат своих собственных усилий.

Шаг 4 . Выработка альтернативных решений

Условно эту фазу маркируют так: «Что мы еще можем сделать по этому поводу?». На этом этапе выдвигаются и рассматриваются самые разные варианты решения данной проблемы, одновременно с этим осуществляется исследование личностной динамики клиента. Обычно это самая длительная фаза консультирования.

Определяя содержание работы консультанта на этой ступени, ряд авторов [3, 27, 28, 30, 36] исходит из того, что конечной целью консультанта является развитие у клиента следующих способностей:

- находить максимальное число вариантов поведения при общении с самим собой и другими в контексте культуры;
- применять максимально большее количество знаний, мыслей и поступков с тем, чтобы общаться с возможно большим числом людей и групп внутри и вне собственной культуры;
- строить планы, действовать в соответствии с возможностями культуры человека и рефлексировать.

Психолог-консультант, работая с альтернативными решениями, должен постоянно рефлексировать над содержанием своей профессиональной позиции и помнить о том, что «правильное» для него решение не обязательно является таковым для клиента, а некоторым клиентам нужны четкие директивные рекомендации [1, с. 92].

Все возможные решения проблемы, по существу, могут быть объединены в два подхода:

- 1) изменение ситуации;
- 2) изменение отношения клиента к ситуации и, как следствие, изменение самого клиента.

Если помочь человеку несколько изменить свою позицию или взгляд на ситуацию, то затем он станет поступать и вести себя уже по-иному, чем прежде, т.е. в соответствии с новыми взглядами. Это позволит ему влиять на окружающую его реальность и конкретную ситуацию. К тому, что кажется невозможным изменить, можно выработать новое отношение, с тем чтобы чувствовать себя при этом благополучно.

Эти идеи четко сформулированы в следующих тезисах, на которые ориентированы психологи-консультанты: «Если ты не можешь изменить ситуацию, то ты можешь изменить свое отношение к ней»; «Если ты не являешься частью решения, то ты являешься частью проблемы».

Таким образом, 4-й этап очень важен для дальнейшего развития и роста клиента. Целью этого этапа является переход клиента с пути его любимых стереотипов поведения, которые только накапливали проблемы, к более гибкому и творческому реагированию.

Шаг 5. Обобщение

На этой стадии, которую условно называют «Вы будете делать это?!», происходит переход от обсуждения к действию. Обобщение – это не только подведение итогов консультации, но и определение критериев эффективности проведенной совместно работы и, кроме того, возможность повлиять на дальнейшее поведение клиента.

Обязательно составляется план и программа дальнейших действий клиента. Чем детальнее будет проработана программа, чем больше в ней будет учтено факторов, от которых зависит ее успешность, тем вероятнее, что клиент реализует в своей жизни задачи, поставленные перед ним в ходе консультации.

На этапе обобщения необходимо:

- осуществить проигрывание или детальное обсуждение нового поведения;
- уточнить детали поведения, реакций и действий клиента;

- принять меры по предупреждению возможных рецидивов;
- ознакомить клиента с программой его нового поведения;
- договориться о следующей встрече, если она требуется.

На этом этапе обязательно надо предусмотреть:

- итоговые вопросы клиенту (Что Вы собираетесь делать теперь? Какие шаги намерены предпринять завтра, чтобы реализовать то, что мы с Вами наметили? Что может помешать Вам в этом?);

- вопросы для установления обратной связи (Все ли Вы поняли из нашей встречи? Не хотите ли добавить что-то? Не требуется ли что-то уточнить, прояснить?);

- обсуждение повторной встречи (Понадобится ли Вам следующая встреча? В чем Вам нужна моя поддержка? Когда и с какой целью мы встретимся в следующий раз?).

Приведенная выше обобщенная модель психологического интервью и общая структура консультации могут быть изменены в зависимости от обстоятельств. С учетом применения различных теорий и подходов можно изменять структуру интервью, переставлять акценты. Можно пропустить или объединить какие-то этапы беседы в зависимости от особенностей подготовки консультанта, состояния клиента, мотивации клиента, условий, в которых клиент находится.

2.3. Задачи психолога на каждом этапе ведения беседы

В ходе интервью психолог решает следующие задачи:

- 1) устанавливает прочный контакт с клиентом, создает для него комфортную обстановку с тем, чтобы стало реальным сотрудничество, взаимодействие между клиентом и консультантом (ступень «Привет!»);

- 2) выслушивает проблемы клиента в его изложении, выявляет основные противоречия в позиции, поведении, отношении клиента к сложившейся ситуации, определяет типичные, привычные и характерные для клиента способы мышления и поведения, ищет все позитивные аспекты проблемы, ситуации, позиции клиента и сильные стороны его личности, осуществляет диагностику (стадия «В чем проблема?»);

3) помогает клиенту определить свой идеал, решить вопрос о том, каким он хочет быть; обсуждает с клиентом вопрос о том, что произойдет, когда желаемый результат будет достигнут (стадия «Чего Вы хотите добиться?»);

4) вырабатывает альтернативные решения – психолог исследует личностную динамику клиента (стадия «Что еще можно сделать по этому поводу?»);

5) пытается изменить мысли, действия и чувства клиента в его повседневной жизни (стадия «Вы будете делать это?!»).

2.4. Позиции клиента и психолога в процессе интервью

Позиции консультанта и психолога в процессе интервью могут меняться в зависимости от той стадии, на которой они находятся. Позиция психолога может быть реализована с помощью тестов, игровых приемов, проективных ситуаций [2].

На стадии «Привет!» психолог показывает клиенту свою позицию во взаимодействии. Она может быть, как любая позиция в общении, описана в понятиях равенства и неравенства. Здесь могут быть следующие варианты:

- психолог занимает позицию над клиентом;
- психолог занимает позицию равенства с клиентом;
- психолог предлагает клиенту занять позицию над ним, т.е. он готов следовать за клиентом.

Кроме перечисленных выше вариантов взаимодействия психолога и консультанта, существует классификация позиций в коммуникации, в соответствии с которой различают следующие типы консультантов:

1) *понимающий* – это консультант-слушатель (2), который, воспринимая текст (тезисы) клиента (1), строит в своей голове такую же информацию, как и у клиента (рис.1). Например, клиент говорит: «У меня злая жена», понимающий задает вопрос, на который клиент ответит «да» – «Я Вас правильно понял, что Ваша жена...»;

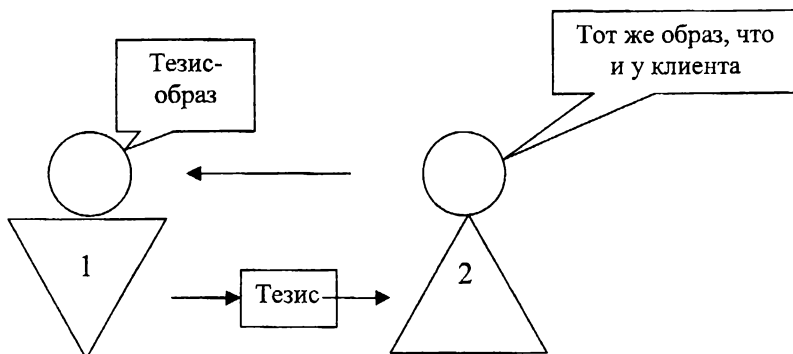


Рис. 1. Схема общения клиента и понимающего консультанта

2) *критик* (3) – возникает после того, как консультант побыл в роли понимающего. Он имеет нормативную позицию, находит у клиента слабые места и косвенно строит вопрос, конкретизирующий точку зрения автора (рис. 2). Например, клиент говорит: «Жена меня не кормит», в ответ критик задает вопрос: «Вы что, голодаете?» В результате клиент либо меняет свою точку зрения, либо начинает колебаться;

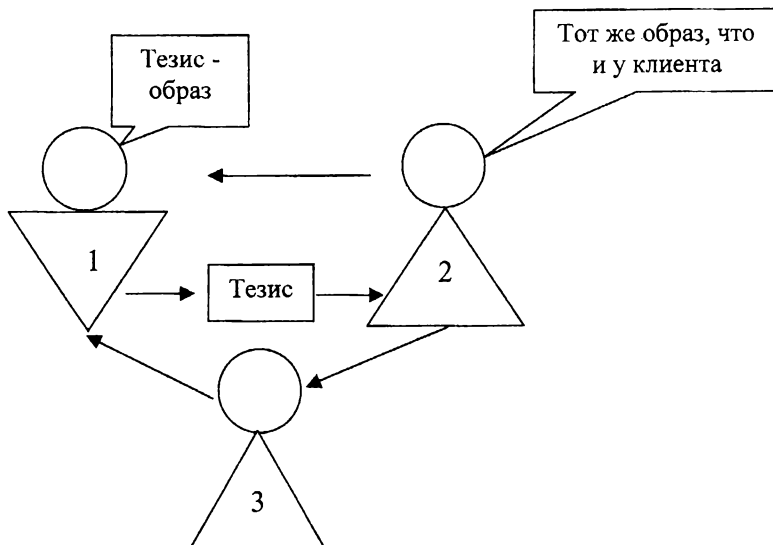


Рис. 2. Схема общения клиента, понимающего консультанта и критика

3) *арбитр* (4) – предлагает принять третью сторону – взгляд со стороны (рис.3);

4) *организатор коммуникации* – такой консультант находится в рефлексивной позиции. Он четко отслеживает правильность ведения коммуникации. Его задачи: ввести тему коммуникации; появиться, когда клиенты друг друга не слышат (в семейной консультации); возвращать клиента к теме разговора, если он от нее отходит;

5) *внимающий* – этот консультант поддерживает клиента через активное внимание, пользуется открытыми и закрытыми вопросами, практически не использует знаки и жесты;

6) *влияющий* – активно влияет на клиента, передает ему часть своих ресурсов, использует различные вербальные и невербальные приемы: жесты, смену дистанции и т.д.

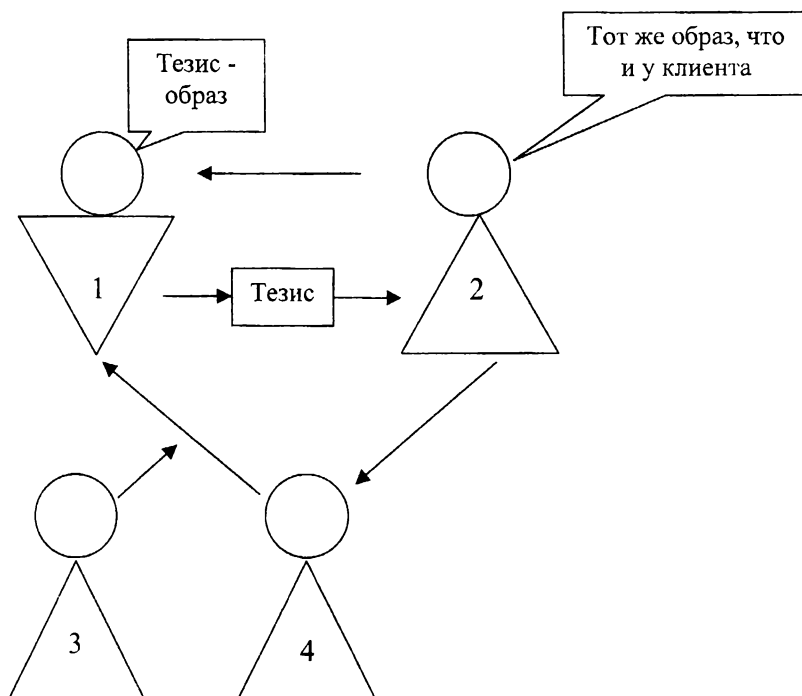


Рис. 3. Позиции в коммуникации

Консультант должен владеть всеми видами позиций в коммуникации и уметь ими пользоваться. Кроме того, он может одновременно использовать несколько позиций (например, влияющего и понимающего, внимающего и арбитра).

2.5. Требования к построению беседы

С целью повышения эффективности интервью к построению беседы предъявляется ряд требований:

1. *Ограничение речи консультанта* (говорить тогда, когда не говорить нельзя, но эмпатически слушать).

Когда клиент будет видеть обратную связь, он будет чувствовать поддержку и участие со стороны консультанта.

Краткость консультанта будет позволять клиенту меньше обращать внимание на внешние проблемы и больше сосредоточиться на себе.

Мнительный клиент будет фиксировать каждое изменение лица и движения.

Не нужно бояться пауз (клиент в это время может мыслить).

2. *Консультант должен быть «приемником»*. Консультант должен приближать свою разговорную речь к языку клиента, говорить с ним на его языке (но не использовать жаргон). Консультант должен войти в систему понятий клиента, стараться не показывать свою грамотность через профессиональные понятия (толерантность можно заменить на терпимость, ригидность на гибкость и т.д.). Можно употреблять клише, связанные с профессией (у военных короткая, ритмичная речь), возрастом (у детей мобильная речь, ребенок не все может высказать словами и понять), полом (у женщин больше прилагательных, наречий).

3. *Краткость и точность высказываний* (хотя ими можно пренебречь для того, чтобы сохранить образность речи). Не нужно пускаться в объяснения, почему задается тот или иной вопрос.

4. *Краткость вопросов*. Вопросы должны быть такими, чтобы клиент мог ответить спонтанно, не задумываясь и не размышляя. Не обязательно давать ему время сориентироваться. Лучше если будет задана серия коротких вопросов, а наиболее важный и нужный консультант задаст в конце.

Первая часть вопроса должна быть повествовательной и указывать на событие или действие, а вторая часть – вопросительной (Вы постоянно обижаетесь на людей, которые отказывают Вам в помощи, почему Вы считаете их обязанными? Они должны оказывать Вам помощь?).

5. *Акцентирование эмоциональных переживаний.* Консультант использует эмоционально окрашенные слова («плохо», «ужасно», «хотелось бы рыдать») и просит клиента применять их в своей речи.

6. *Анализ эмоциональных переживаний.* Если эмоциональный ресурс клиента беден, то можно предложить клиенту:

- рассказать, какие чувства он переживает в течение дня;
- разложить свои чувства на положительные и отрицательные;
- проанализировать свои чувства (направлены на людей или против).

Можно предложить и тест: «Напишите три качества, которых Вам не достает в жизни, и три качества, которые Вы хотели бы получить от других». Затем проводится анализ этой ситуации.

7. *Использование парадоксальных вопросов.* Цель таких вопросов – поставить под сомнение то, что очевидно, в чем клиент всю жизнь был уверен.

8. *Использование интерпретаций.* Клиент должен быть подготовлен к интерпретации консультанта (эмоционально и интеллектуально). Нужно правильно выбрать время для интерпретации (не случайно, не слишком рано, дать ему разобраться). Идеальный вариант, когда клиент сам приходит к интерпретации. Консультант должен помнить, что нельзя давать втянуть себя в процесс. Нужно вырабатывать защиту от клиента. Кроме того, важно помнить, что ни при каких условиях в интерпретации не должно звучать словосочетание «типичный случай».

9. *Перефразирование.* Через перефразирование можно диагностировать остроту проблемы. Если клиент очень эмоциональный, то эмоцию нужно описать рационально, вербально («Я его готова убить», интерпретация – «Вы испытываете сильные отрицательные эмоции»). Если клиент ушел с чувством неудовлетворенности, то надо работать с этой неудовлетворенностью: «Мне кажется, что Вы были вчера не удовлетворены, давайте пойдем почему?» Кроме того,

психолог должен осознавать свою защиту: «сейчас у меня агрессия»; «сейчас я рационализирую»; «сейчас я ощущаю контрперенос».

Практические упражнения

Упражнение 1

Участники разбиваются на тройки (клиент, консультант, супервизор). Консультант задает клиенту вопросы с разных позиций, клиент реагирует по ситуации (либо идет за консультантом, либо противостоит ему, не поддается на провокацию). Супервизор наблюдает за процессом и дает оценку. Затем участники меняются ролями.

Упражнение 2

Работа происходит также в тройках. Клиент в течение 3 минут рассказывает о себе на заданную тему (мое детство, моя спортивная жизнь, мои личные отношения и т.д.). Консультант эмпатийно слушает, по ходу задавая уточняющие вопросы. Супервизор слушает молча, но внимательно. Затем клиенту предлагается оценить, к кому проще было обращать свою речь и почему.

Упражнение 3

Участник, играющий роль клиента, кратко излагает свою проблему, а консультант должен предложить не менее трех вариантов ее решения. Затем возможно их групповое обсуждение, во время которого другие участники группы могут предложить свои варианты.

Упражнение 4

Каждому студенту предлагается самостоятельно составить план своей первой консультации, выбрать условия для ее прохождения, сделать рисунок или схему помещения, в котором будет проходить консультация.

Упражнение 5

В группах по три человека предлагается разыграть 15-минутный процесс консультирования с трудными для каждого студента клиентами (с какими людьми наиболее трудно общаться). Отслеживаются вербальные и невербальные действия.

Упражнение 6

Группе предлагается обсудить, каким должен быть идеальный консультант для разных категорий клиентов (различия по полу, возрасту, социальному статусу), а также каким образом можно стать более привлекательным для клиентов.

Упражнение 7

Проводится «мозговой штурм» на тему «Качества эффективного консультанта» в трех подгруппах.

Упражнение 8

В группах по четыре человека предлагается обсудить стратегии, которые могут быть предложены:

- 1) клиенту с нереалистичными целями относительно консультационного процесса;
- 2) клиенту, который «все знает сам»;
- 3) тревожному клиенту;
- 4) молчуну.

Упражнение 9

Ведущий зачитывает короткие отрывки из монологов различных литературных героев, а затем группа предлагает варианты названий этих отрывков и определяет основной смысл текста.

Упражнение 10

Организуется «круглый стол» на тему «Как изменились представления студентов о процессе консультирования по ходу получения разнообразной информации».

Темы докладов и рефератов

1. Интервью как специально организованная беседа
2. Требования, предъявляемые к психологу-консультанту и его работе
3. Профессиональная подготовка психологов-консультантов
4. Организация работы психологической консультации

5. Подготовка и проведение психологического интервью, его этапы и процедуры
6. Техника психологического консультирования
7. Выделение предмета интервью при психологическом консультировании
8. Определение позиций психолога в процессе взаимодействия
9. Возможные ошибки интервью и пути их профилактики

Список рекомендуемой литературы

Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию. Брест: Изд-во БГПИ, 1993. 144 с.

Абрамова Г.С. Практическая психология. М.: Академия, 1998. 368 с.

Кочунас Р. Основы психологического консультирования. М.: Акад. проект, 1999. 240 с.

Профессиональный комплекс этики для психологов // *Вопр. психологии.* 1990. № 6. С. 5– 26.

Реньш М.А. Психологическая служба: Учеб. пособие. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. проф.-пед. ун-та, 2001. 53 с.

Рудей О.А. Практикум по психологической службе: В 2 ч. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. проф.-пед. ун-та, 2001. Ч. 2. 91 с.

Филатова Е. Соционика для вас. Новосибирск: Сиб. хронограф, 1994. 281 с.

Фомин Ю.А. Психология делового общения. Минск: Амалфея, 2000. 384 с.

3. МЕТОДЫ ВЕДЕНИЯ ИНТЕРВЬЮ

3.1. Методы активного и пассивного слушания

Среди вербальных техник выделяют *техники активного слушания*. К ним относятся:

- *отражение* – отражать клиенту то, что было им сказано, пользуясь немного другими выражениями, но включая слова, им произнесенные. Консультанту отражение помогает проверить, правильно ли он понимает говорящего, а говорящему – прояснить проблему. Отражение способствует продолжению разговора и показывает, что консультант действительно слушает и выражает эмпатию говорящему;
- *зондирование* – спрашивать не ради того, чтобы просто спросить, а для продолжения разговора;
- *открытые вопросы* – любые вопросы, не требующие ответов «да» «нет» (как? что? где? кто? почему?). Такие вопросы способствуют тому, чтобы говорящий побольше рассказал о своих чувствах;
- *молчание* – очень мощный инструмент при выслушивании. Он позволяет говорящему задуматься о том, что он сказал и что сказать дальше, а кроме того, помогает ему лучше впитать какие-то новые идеи.

Активное слушание можно технологически представить в виде последовательности микротехник под общим названием «колесо слушания» (рис. 4) [53].



Рис. 4. «Колесо слушания»

Прояснение используется в случае, когда клиент лишь вскользь касается чего-то важного, такие фразы, как «...не могли бы Вы остановиться подробнее на...» или «...похоже, что это трудный для Вас вопрос...», помогают клиенту самому разобраться в каких-то вещах.

Короткие подбадривающие реплики стимулируют необходимую ответную реакцию клиента. Короткие слова типа «да-да», «продолжайте», «понятно» помогают человеку при разговоре.

Реагирование важно в случаях, когда клиенту необходимо сочувствие и понимание, такие фразы, как «...это должно быть очень тяжело», «...Вам действительно досталось» и т.д., помогают консультанту и клиенту продолжить беседу.

При эффективном слушании может произойти следующее:

1) если ваша реакция адекватна, клиент скажет: «Да!» и продолжит свой рассказ;

2) если ваша реакция не адекватна, клиент, скорее всего, поправит вас, сказав: «Нет, я имею в виду...».

Если эффективного слушания не получилось, разговор обычно заканчивается взрывом эмоций.

Таким образом, активное, внимательное слушание – важная предпосылка устойчивых отношений доверия.

Консультант может оценить успешность своих действий, используя «метафоры активного слушания», в которых выражено мнение клиента: «Вы слушаете меня, когда...:

- Вы действительно стараетесь понять меня, даже когда в том, что я говорю, не слишком много смысла;

- Вы понимаете мою точку зрения, когда она противоречит Вашим глубоким убеждениям;

- Вы понимаете, что после часа, который я отнял у Вас, Вы немного устали и чувствуете себя несколько опустошенным;

- Вы сдержались и не рассказали мне ту смешную историю, которую Вам так хотелось мне рассказать;

- Вы поддержали во мне чувство собственного достоинства, дав мне возможность принять собственное решение, несмотря на то, что чувствовали, что я не прав;

- Вы не стали решать за меня мою проблему, но оказали мне доверие, предоставив мне решить ее своим способом;

- Вы предоставили мне достаточно пространства, чтобы я мог сам понять, почему я был так расстроен, и достаточно времени, чтобы я решил, что лучше всего сделать;

- Вы сдержали свое желание дать мне мудрый совет;

- Вы приняли от меня дар моей благодарности, сказав, что Вам приятно слышать, что Вы смогли мне помочь» [18, с. 83].

Существуют правила активного слушания, соблюдая которые, консультант достигает хорошего контакта с клиентом. Прежде всего, следует обращать внимание на то, о чем говорит обратившийся к вам человек, не стараясь оценить ситуацию и не вынося заранее суждений о ней. Важно устанавливать с клиентом отношения доверия так, чтобы он почувствовал, что может говорить о сложных проблемах. Не стоит избегать сложных тем, например вопроса о суицидальных чувствах. Следует помнить о том, что для одного проблема может быть пустяковой, а для другого – может оказаться концом света.

Задавая в нужные моменты открытые вопросы (такие вопросы, которые требуют развернутого ответа), консультант так же способствует достижению доверительных отношений. В разговоре могут возникнуть периоды молчания, которых консультант не должен бояться, так как это время клиенту нужно для обдумывания.

Как показала практика, умение слушать – одно из важных условий успешного консультирования.

Бывает, однако, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии эмоционального аффекта или сильного эмоционального возбуждения, и в этом случае приемы активного слушания не сработают. Ваш собеседник и не является в прямом смысле собеседником, он сейчас всего лишь человек, который не контролирует свои эмоции, не способен улавливать содержание разговора. Ему надо только одного — успокоиться, прийти в состояние нормального самоконтроля, только после этого с ним можно общаться на равных. В таких случаях эффективно работает так называемое *пассивное слушание* [15].

Тут важно просто слушать человека, давать ему понять, что он не один, что вы его понимаете и готовы поддержать. Лучше всего при этом действует так называемая «угу-реакция»: «да-да», «угу-угу», «ну конечно» и т. п. Дело в том, что эмоциональное состояние человека подобно маятнику: дойдя до высшей точки эмоционального на-

кала, человек начинает «спускаться», успокаиваться; затем сила его чувств опять увеличивается, дойдя до высшей точки, она снова падает и т. д. Если не вмешиваться в этот процесс, не «раскачивать» маятник дополнительно, то, выговорившись, человек успокоится, и, почувствовав это, вы уже можете общаться с ним нормально. Глухое молчание у любого человека вызывает раздражение, а у возбужденного человека это раздражение будет усилено. Лучше не задавать ему уточняющих вопросов, потому что вопрос «Ты хочешь сказать, что она тебе сказала то-то и то-то?», заданный в ответ на реплику: «И ты представляешь, тут она мне говорит... а я ей отвечаю...», только вызовет взрыв негодования у партнера. Иногда в таких случаях полезно «пристроиться» к партнеру, повторять его слова, эмоции, движения, т. е. вести себя как он, быть как бы им, разделять его чувства. Но, если сложно сделать это естественно, лучше и не пытаться повторять действие, слова эмоционального партнера, так как он, заметив неискренность, оценит эти действия как издевательство над его чувствами.

Какой бы метод слушания не использовал психолог, главное – помнить, что слушание должно быть эмпатийным [4].

Существует несколько правил эмпатического слушания:

1. Необходимо настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, освободить душу от собственных переживаний и постараться отстраниться от готовых установок и предубеждений относительно собеседника. Только в этом случае можно понять то, что чувствует собеседник, «увидеть» его эмоции.

2. В своей реакции на слова партнера нужно в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием, но сделать это так, чтобы продемонстрировать собеседнику, что его чувство не только правильно понято, но и принято.

3. Необходимо помнить, что эмпатическое слушание — не интерпретация скрытых от собеседника тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувство партнера, но не объяснять ему причину возникновения у него этого чувства. Замечания типа «Так это у тебя оттого, что ты просто завидуешь своему другу» или «На самом деле тебе хотелось бы, чтобы на тебя все время обращали внимание» не могут вызывать ничего, кроме отторжения и защиты.

4. В тех случаях, когда партнер возбужден и говорит не закрывая рта, а беседа носит уже достаточно доверительный характер, во все не обязательно отвечать развернутыми фразами, достаточно просто поддерживать партнера междометиями, короткими фразами типа «да-да», «угу», кивать головой или же повторять его последние слова.

3.2. Метод распознавания

Распознавание – это техника использования репрезентативной системы клиента, разработанная в рамках нейролингвистического программирования (НЛП) Д. Гриндером [21].

Привычное использование определенной категории сенсорно-специфических слов (визуальных, аудиальных, кинестетических, вкусовых), преимущественно перед другими, указывает на первичную репрезентативную систему. Первичная репрезентативная система – это внутренняя сенсорная система, которая более развита и более часто и полно используется, чем другие. Человек постигает мир в той репрезентативной системе, которая у него более всего развита.

Если первичная репрезентативная система визуальная, то мир постигается в картинках; если кинестетическая – в ощущениях; если аудиальная – то в звуках. Нередко люди представляют мир в запахах и вкусах.

Установить с человеком связь эффективным образом – значит говорить с ним об одном и том же аспекте опыта, т.е. в первую очередь используя предикаты тех репрезентативных систем, которые использует клиент.

Овладение навыками распознавания репрезентативных систем посредством исследования вариантов поведения клиентов позволяет консультанту более подробно и детально присоединиться к клиенту.

Кроме того, одинаковые репрезентативные системы у клиента и консультанта позволяют быстрее установить раппорт, и это позволит клиенту и консультанту общаться на более глубоком уровне.

С помощью табл. 7 и 8 можно более детально осмыслить различия в репрезентативных системах как клиентов, так и самих консультантов [43].

Репрезентативные системы и предикаты, соответствующие им

Репрезентативная система	Скорость внутренних процессов	Предикаты
Визуальная	Самая быстрая	Вижу, картина, яркий, чистый, сфокусирован, темный, ясный, наблюдать, красная линия и т.п.
Кинестетическая	Самая медленная	Прикасаюсь, теплое, спокойный, нежный, схватывающий, грубый, чувствовать, трогать, поддерживать мнения и т.п.
Аудиальная	Ритм метронома	Слышу, тон, громкий, мелодичный, пронзительный, ритм, подобные речи, высказывания, звуки и т.п.

Способы проявления репрезентативных систем

Проявление репрезентативных систем	Визуальная	Аудиальная	Кинестетическая
В поведении	Организованный, наблюдательный, спокойный, шумный; хороший рассказчик; запоминает картинки; с трудом запоминает словесные конструкции; менее всех отвлекается на шум; помнит то, что видел; голос высокий; живая образная фантазия	Разговаривает сам с собой; легко отвлекается; шевелит губами, проговаривая слова при чтении; легко повторяет услышанное; говорит ритмически; обучается слушая; любит музыку; может имитировать тон, высоту голоса; помнит то, что обсуждал; самый разговорчивый; любит дискуссии; рассказывает последовательность событий	Обучается делая; помнит общее впечатление; лаконичный и тактичный; использует активные слова и движения; голос низкий; любит книги; ориентирован на сюжет; сильная интуиция; слаб в деталях
В представлении информации	Говорит быстро, использует визуальные указатели, любит охватывать большой объем содержания, придает важность форме	Говорит ритмично, любит дискуссии, склонен повторять комментарии психолога, отвлекается от темы консультации, комментирует словами «хорошо», «тм...»	Говорит медленно, придает большую важность содержанию

3.3. Интерпретация вербальной и невербальной информации в процессе интервью

В общении люди непрерывно передают информацию друг другу не только посредством речи, но и выражением лица, движениями тела, установлением дистанции и т.п. Мы высказываем, как мы чувствуем себя, что думаем, как хотели бы поступить, не произнося ни слова. Невербальное поведение человека очень существенно в процессе общения. При консультировании мы также посылаем клиентам невербальные сообщения и «считываем» их невербальные реакции [27]. Крайне важно, чтобы консультант отмечал невербальные послания клиентов, реагировал на них и одновременно осознавал влияние своего невербального поведения на клиентов.

Невербальные реакции распределяются на четыре основные модальности. Такое структурирование помогает лучшему осознанию невербального поведения и наблюдению за ним [27].

1. Невербальное поведение и структурирование времени:

- опознавание – замедленное реагирование на сообщения партнера;
- приоритеты – относительное время обсуждения отдельных тем.

2. Невербальное общение с использованием тела:

- контакт глаз – существенно, сколько времени и каким образом партнеры смотрят друг на друга в период беседы; контакт в большей мере зависит от культурных факторов, например в некоторых культурах контакта глаз избегают из уважения; особенно важен контакт глаз для регулирования консультативного взаимодействия; при оценке контакта глаз следует обратить внимание:
 - на рассматривание специфических объектов;
 - смотрение вниз;
 - рассматривание консультанта вызывающе пристальным взглядом;
 - «бегающий» с объекта на объект взгляд;
 - отвод глаз от консультанта, когда он посматривает на клиента;
 - закрытие глаз руками;

- на частоту задержки взгляда вблизи консультанта;
- глаза – «сверкание» и блеск глаз, слезы в глазах, «расширение глаз», позиция бровей указывают на взволнованность клиента;
- кожа – имеет значение состояние кожных покровов: бледность, покраснение, гусиная кожа;
- поза – может служить показателем настороженности или физической усталости, свидетельствовать о самозащите (например, скрещенные руки или ноги);
- выражение лица – это, пожалуй, самый главный невербальный «ключ» консультирования. Согласно концепции А.А. Бодалева, самый большой потенциал, используемый в процессе общения, у лица. Оно передает эмоциональное состояние, отражает межличностные установки, служит средством обратной связи для партнеров по общению и наряду с речью является главнейшим источником передачи информации. В интерпретации выражения лица играют роль: застывшее выражение, наморщенный лоб, насупленные брови, улыбка и смех. Невротичному индивиду очень трудно смеяться – он может глумиться, быть саркастичным или ироничным, однако не способен искренне смеяться, у него грустное лицо. Консультант должен уметь прочесть на лице клиента радость, боль и страх, а также то, как одни чувства маскируются другими;
- руки и жесты – движения рук и других частей тела часто носят символический характер, могут указывать на что-то неладное;
- манипулирование своим телом – проявляется в кусании ногтей, хрустении суставами, выдергивании волос;
- монотонное поведение нередко представляет собой признак нервозности – это притоптывание ногами, постукивание пальцами, кручение предметов и игры с пуговицами;
- командные сигналы – держание пальца у губ (приглашение молчать), указывание пальцем, пожимание плечами, кивание головой, подмигивание;
- прикосновение – может представлять проявление дружеских чувств или сексуальности.

Говоря о невербальном общении с использованием тела, следует упомянуть о четырех типах движений тела [36]:

- символы, заменяющие слова, например, помахивание рукой, означающее прощание;
- сопровождающие речь демонстрации, которыми делается попытка объяснить то, что говорится;
- регуляторы, дополняющие поток вербального взаимодействия, например, изменение позы, кивание головой и т.п.;
- адапторы, т.е. движения тела, которые не имеют осознанной целесообразности, однако часто отражают мысли и чувства, например, покусывание губ и др.

3. *Невербальное общение посредством голоса:*

- тон голоса – монотонный, бесчувственный, с измененной модуляцией, строгий, нежный, ласковый, уверенный, слабый, нерешительный, дрожащий, напряженный;
- темп речи – быстрый, умеренный, медленный;
- громкость голоса – сильная, умеренная, тихая;
- произношение – отчетливое, невнятное.

Модальность голоса нередко выдает внутреннее отношение к высказыванию. Искренность проявляется в отчетливости голоса, смелость – в твердости голоса; неясная, слишком тихая речь часто означает нежелание общаться. По тону голоса можно определить, о чем идет речь, даже не понимая ее. Нервозность и эмоциональное замешательство лучше всего отражаются в голосе.

4. *Невербальное общение и структурирование окружения:*

- дистанция – не всегда осознаваемое приближение к партнеру или стремление отдалиться от него – свидетельствует о выраженности желания углублять отношения;
- предметы обстановки и оборудование комнаты;
- одежда – едва ли «одежда делает человека», однако детали одежды правдиво расскажут многое об установках носящего ее человека, например, особенно много внимания уделяют одежде, собираясь на консультативную встречу, беспокойные клиенты;
- позиция в пространстве – «прячется» ли клиент от консультанта или он открыт.

3.4. Наблюдение и отражение вербального и невербального языка клиента

Как уже было сказано выше, в процессе работы отражать вербальное и невербальное поведение клиента не просто желательно, а практически необходимо. Используя различные методики, почерпнутые из НЛП, мы можем сделать процесс взаимодействия с клиентом более эффективным.

Калибровка, присоединение, закрепление и ведение – это неразрывные составляющие любого процесса эффективного общения, в том числе и взаимодействия при консультировании.

Калибровка. На первом этапе необходимо «настроиться на волну» другого человека, т.е. быстро определить, как и что человек говорит (следить за его словами, темпом речи, тональностью голоса), как человек двигается, в какой позе сидит или стоит, какие у него жесты, как он дышит, с какой скоростью мигает и т.д. Надо выявить ведущую систему восприятия [21].

Присоединение. После калибровки нужно присоединиться к нему. Понятие присоединения является ключевым для эффективного общения и означает специально построенное поведение, включающее в себя отражение вербальных и невербальных проявлений партнера по общению, направленное на установление с ним раппорта, т. е. состояния эмоционального контакта и общности. Часто вместо термина «присоединение» употребляют термин «подстройка».

Присоединение – это настолько же объемное понятие, насколько разнообразными могут быть отражаемые вербальные и невербальные проявления. Можно подстроиться к клиенту, т. е. «уподобиться» ему, как по невербальным проявлениям: темпу, ритму, позе, жестам и др., так и по вербальным, например по смыслу речи. Возможна подстройка и по любым другим поведенческим проявлениям. При этом вовсе нет необходимости полностью копировать поведение партнера. Это не только практически невозможно, но и опасно, так как слишком «плотное» присоединение бессознательно вызывает настороженность и защитную реакцию отсоединения. Достаточно лишь «отражать» проявления клиента, присоединиться к нему, соответствовать его поведению.

Хорошее присоединение, по определению, вызывает состояние раппорта, что вызывает чувство доверия между консультантом и клиентом. Это состояние необходимо закрепить.

Закрепление. Для закрепления состояния присоединения нужно удерживать клиента некоторое время в процессе общения.

Психолог должен вербально (используя слова ведущей системы человека) и невербально (используя соответствующие позы, жесты, тональность голоса и т.д.) отражать клиента. Нужно использовать тот же способ представления информации, которым пользуется клиент. Например, если он говорит «Я вижу...», то и консультант должен строить свои фразы, используя визуальные слова.

Таким образом, психолог-консультант, присоединяясь к реальности другого человека (клиента), завоевывает его доверие.

Ведение. Результат присоединения и закрепления -- отражающее поведение партнера по общению. Но отражение всегда взаимно, следовательно, уже после закрепления, в самом состоянии раппорта, можно говорить о взаимном присоединении. И это дает возможность активному партнеру вести общение независимо от того, кто к кому подстраивался на начальном этапе. Такое ведение означает постепенное, без потери раппорта изменение своего поведения с целью изменения поведения партнера.

Вот тут уже возможно «заставить» человека кивнуть или расцепить на груди руки и тем самым воздействовать на него необходимым образом.

Если психолог, подстраиваясь к клиенту, хорошо к нему присоединился, вошел в ритм его речи и движений, повторил его закрытую позу, «отзеркаливает» его жесты, соглашается с ним по смыслу сказанного, то раппорт, скорее всего, достигнут. Если в этом состоянии, не теряя присоединения и раппорта, не выходя из ритма, психолог примет открытую позу, то раскроется и клиент. А описанная ранее взаимосвязь телесных и психических проявлений приведет к тому, что открытой станет не только поза, но и сам клиент [48].

Практические упражнения

Основные навыки внимания консультанта проявляются в его визуальном контакте с клиентом (когда и почему клиент перестает смотреть в глаза), в анализе языка тела (наиболее информативным

является изменение наклона туловища), в фиксации интонаций и типа речи (громкость произносимого и т.п.), а также в учете всех изменений темы. Упражнения, которые мы предлагаем, направлены на отработку навыков присоединения, калибровки и ведения клиента в ситуации психологического консультирования. Как известно, калибровка – это отслеживание состояния клиента, диагностика человека, пришедшего для решения каких-либо проблем – это первая задача, которая встает перед консультантом. Мы должны соотнести то, о чем говорит клиент, с различной невербальной информацией, которую он нам дает. Таким образом мы определяем для себя, правдив ли человек с нами (сюда же мы относим социальную желательность).

В тех упражнениях, работа в которых предполагается в тройках (проигрываются роль клиента, консультанта и супервизора, усиливающего роль консультанта и выступающего в качестве «дополнительных глаз»), роли выбираются произвольно, по ходу происходит смена участников. Каждый должен выступить во всех трех ролях.

Упражнение 1

Клиент выбирает нейтральную по смыслу фразу и произносит ее не менее 10 раз, с разными чувствами. Клиент может использовать для передачи эмоциональной окраски различные невербальные способы (тон голоса, темп, выражение лица, мимика и пантомимика). Задача консультанта – угадать, с каким чувством клиент произносит слова. В том случае, если консультант не угадывает, подключается супервизор. Клиент должен установить обратную связь.

После окончания упражнения предполагается обсуждение того, по каким именно признакам происходит угадывание, какие чувства проще угадывать и показывать, какие сложнее.

Упражнение 2

Студентам предлагается разбиться на тройки. Консультант структурирует клиента: «Есть ли в Вашей жизни хороший (плохой) человек. Вспомните его, подумайте о нем, почувствуйте его». Задача консультанта – проследить, куда направлен взгляд человека, как меняется выражение его лица, кожные покровы и т.д. После того, как консультант четко уловит эти индивидуальные реакции, предлагается задавать клиенту вопросы типа: «Кто из них выше ростом?»; «У кого

светлые волосы?»; «Кого вы чаще видите?» Клиент молчит, но «дает» обратную связь, когда консультант угадывает, о ком же он думал.

Упражнение 3

Работа также происходит в тройках (клиент, консультант и супервизор). Консультант задает клиенту различные вопросы, а клиент мысленно отвечает на них. Задача консультанта и супервизора – угадать «да» или «нет» ответил клиент, с помощью информации, полученной в предыдущем упражнении. При этом отслеживаются глазные каналы доступа, изменение кожных покровов и т.д. После упражнения клиент «дает» консультанту обратную связь по поводу того, угадал он или нет.

Упражнение 4

Группе предлагается выучить несколько коротких стихотворных текстов (можно взять известные детские стишки). Доброволец должен прочесть какой-либо из выученных текстов перед группой, используя только невербальные средства. Задача группы – угадать текст и объяснить, как это было сделано.

Упражнение 5

Ведущий договаривается с игроком-экспертом о том, какой предмет они будут «передавать». Игрок невербальными средствами обрисовывает предмет и «передает» его в группу. Группа сидит так, что только один человек видит предмет, который обрисовывает игрок-эксперт. Этому человеку эксперт и «передает» предмет. Тот «передает» его другому игроку, тот – следующему. Последний игрок «возвращает» предмет эксперту, называя его. Затем все члены группы делятся впечатлениями об этом предмете.

Упражнение 6

Один из игроков выходит из аудитории. Ведущий предлагает выразить к нему какое-либо отношение (например, удивление, радость, разочарование и т.п.). Когда игрок входит в аудиторию, он должен угадать отношение, которое невербально выражает к нему группа.

Упражнение 7

Предполагается работа в парах (консультант – клиент). Клиент рассказывает о своей проблеме, задача консультанта – отразить невербальное поведение клиента всеми известными ему способами.

Упражнение 8

Работа в парах. Задача консультанта состоит в том, чтобы, присоединившись к клиенту, попытаться его вести, хотя бы короткое время.

Упражнение 9

Работа предполагается в парах (консультант – клиент). Участникам предлагается по очереди выступить сначала в роли очень эмоционального клиента, затем в роли очень эмоционального консультанта.

Упражнение 10

В парах предлагается поговорить на любую тему в разных пространственных позициях: наравне, говорящий сидит, слушающий стоит и наоборот.

Темы докладов и рефератов

1. Организация пространства коммуникации
2. «Правила поведения» консультанта
3. Использование мимики, пантомимики, жестов, позы в интервью
4. Оценка результатов психологического консультирования
5. Тестирование в практике психологического консультирования
6. Вербальное поведение клиента
7. Невербальное поведение клиента

Список рекомендуемой литературы

- Бодалев А.А.* Личность и общение. М.: МПИА, 1995. 328 с.
Вилсон Г. Язык жестов. СПб.: Питер, 2000. 214 с.

Зимбардо Ф., Ляйпте М. Социальное влияние. СПб.: Питер, 2000. 534 с.

Медведев В.И. Объяснение. Понимание. Язык. СПб.: Ступени, 1997. 157 с.

Панасюк А.Ю. А что у него в подсознании? Л.: Знание, 1994. 218 с.

Пиз А. Язык жестов. М.: Ай Кью, 2000. 258 с.

Соломина Г.М. Роль невербальной коммуникации в общении. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. проф.-пед. ун-та, 2001. 64 с.

4. МЕТОДЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ

Воздействие – это целенаправленный перенос движения и информации от консультанта к клиенту. Выделяют, во-первых, *непосредственное воздействие* – контактное, когда движение и заключенная в нем информация передаются в форме импульса движений, например прикосновения; во-вторых, *опосредованное* – когда информация и закодированный в ней импульс передаются в форме комплекса сигналов, несущих сообщение о чем-либо и ориентирующих восприимчивого воздействия относительно смысла и значения этих сигналов.

4.1. Описание методов воздействия и их функций во время беседы

Основные методы воздействия психолога на клиента представлены в табл. 9.

Для продуктивного ведения процесса консультирования рекомендуем использовать «лестницу методов и навыков воздействия» (рис. 5). Методы расположены в следующем порядке: от обязательных, применяемых во время каждой сессии, до редких, но необходимых, в зависимости от конкретной ситуации.

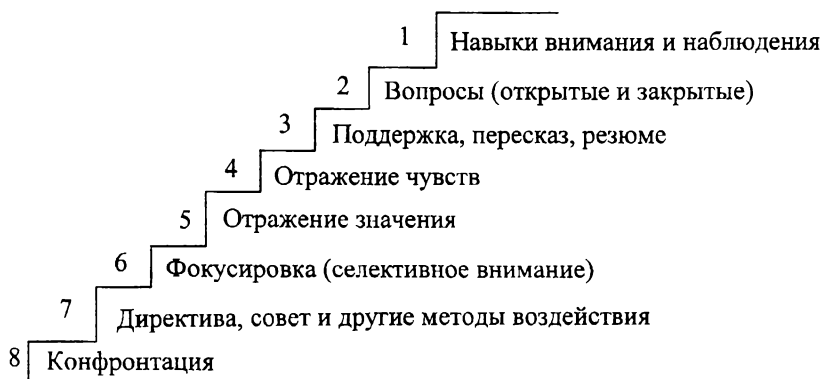


Рис. 5. «Лестница методов и навыков воздействия»

Таблица 9

Методы воздействия психолога-консультанта на клиента и их функции

Метод	Описание метода	Функция метода во время беседы
1	2	3
Интерпретация	Новое видение ситуации на основе теории или личного опыта психолога. Это основа методов воздействия	Способствует альтернативному видению реальности, помогает изменить настроение и поведение клиента
Директива	Пожелание, указание на действие или хитроумная техника на основе теории	Ясно показывает желаемое для психолога действие, предполагается, что клиент выполнит указ
Совет	Домашнее задание, пожелание, общие идеи о том, как действовать, думать, вести себя	Дает полезную информацию
Самораскрытие	Психолог делится личным опытом и переживаниями либо разделяет нынешние чувства клиента. Метод связан с приемом обратной связи, построен на Я-предложениях психолога	Способствует установлению rapporta
Обратная связь	Психолог-консультант говорит клиенту о том, что он видит и чувствует во время его (клиента) рассказа	Дает конкретные данные для самовосприимчивости. Позволяет клиенту понять, как его воспринимает психолог и окружающие
Логическая последовательность	Объяснение клиенту логических последствий его мышления и поведения «Если ..., то...»	Предоставляет клиенту возможность для понимания своих переживаний и действий, позволяет предвидеть результаты действий

Окончание табл. 9

1	2	3
Воздействующее резюме	Суммирование суждений психолога в конце беседы, чаще всего используется в комбинации с выводами и резюмирующими высказываниями клиента	Проясняет, что психолог и клиент добились в ходе беседы. Подводится итог того, что сказал психолог. Призвано помочь клиенту перенести эти обобщения из интервью в реальную жизнь
Конфронтация	Суммирование навыков выслушивания и воздействия, дает понять клиенту его неконгруэнтность (говорит одно, а ведет себя по-другому)	Показывает клиенту, что он или заблуждается, или говорит неправду, или не разобравшись
Открытые вопросы	Задание вопросов, позволяющих определить: факты (кто?), чувства (как?), причины (почему?), общую картину (можно ли?)	Позволяют выявить основные факторы, облегчающие разговор
Закрытые вопросы	Задание вопросов, содержащих частицу «ли» и предполагающих краткие ответы	Сокращают длинный монолог
Пересказ	Повторение существенных слов клиента и его мыслей, используя его ключевые слова	Активизирует обсуждение, показывает уровень понимания
Отражение чувств	Обращение внимания на эмоциональное содержание интервью	Поясняет эмоциональную подоплеку ключевых фактов, помогает открывать чувства
Резюме	Повторение в сжатом виде основных фактов и чувств клиента. Полезно повторять периодически во время интервью	Поясняет направление беседы

Таким образом, навыки внимания и наблюдения, такие методы воздействия, как открытые и закрытые вопросы, поддержка, пересказ, резюме, отражение чувств, применяются на каждой сессии, а метод конфронтации используется психологом-консультантом только в тех случаях, когда у клиента возникают затруднения в процессе осознания ситуации и своих чувств и в определенном состоянии личностной готовности.

4.2. Методы достижения раппорта

Очень важно для дальнейшей продуктивной работы с клиентом установить доверительные отношения. Только после достижения раппорта (или чувства близости) консультант может использовать любые техники и методы воздействия. Клиент не может творчески функционировать, если не почувствует атмосферу душевного тепла и поддержки со стороны консультанта. Психолог-консультант, в свою очередь, без раппорта не сможет получить необходимую информацию и эффективно провести консультирование.

Существуют специфические методы достижения переживания раппорта, легкие и быстрые. В ходе вербального и невербального общения психолог должен быть понятным для клиента, идти ему навстречу. Этого можно добиться, выражая свое одобрение и поощрение, давая ясные и содержательные ответы на вопросы клиента [50].

Для создания конструктивных рабочих отношений необходимо в понятной форме рассказать клиенту о концепции консультирования, ее смысле и цели [56].

Клиенту следует также понять, что в ходе консультации он будет активным партнером психолога. Тем самым за ним признаются такие возможности, о которых он, возможно, не думал; его самооценка возрастает, и он испытывает воодушевление.

Во время первой и последующих встреч используются техники раппорта, которые можно условно разделить на вербальные и невербальные. Метод «отзеркаливания» относится и к тем, и к другим.

4.2.1. Метод «отзеркаливания»

«Отзеркаливание» – процесс возвращения клиенту аспектов его собственного поведения, как вербального, так и невербального. Если рассматривать «отзеркаливание» с точки зрения вербального поведения, то это способ имитирования реплик (высококонтекстуальных), которые произносит клиент, без проникновения в их значение (для клиента же они содержат важное бессознательное значение). Аспекты поведения клиентов, которые стоит «отзеркаливать» во время консультации, включают ритмы дыхания, тон голоса, паттерны темпа и интонации речи. Благодаря «отзеркаливанию» возможно не согласиться с содержанием того, что человек говорит, оставаясь в полном раппорте.

Когда мы говорим с обратившимися к нам людьми, необходимо внимательно относиться к тому, как звучит наш голос. Мы стремимся использовать мягкий, теплый голос, в котором звучит симпатия, поскольку то, как мы отвечаем на вопросы, является первым шагом к демонстрации заинтересованности и заботы.

Если же использовать «отзеркаливание» как невербальный прием, то это способ имитирования невербального поведения клиента таким образом, чтобы остаться с ним в раппорте («отзеркаливание» позы, жестов, мимики и пантомимики). Например, если клиент качает ногой, можно в том же темпе постучать по столу; часто и эмоционально использует мимику, можно повторить за ним какие-то основные (частые) жесты. Главное, что следует помнить – это умеренность во всем. Если клиент хлопает в ладоши, не обязательно повторять этот жест, так как клиент может принять это как издевательство [4].

4.2.2. Техники субъективной пристройки

В практике работы психолога-консультанта могут успешно использоваться техники субъективной пристройки для установления раппорта. Обычно применяются следующие технические приемы.

Самораскрытие -- информация консультанта о себе, своих чувствах, интересах, предпочтениях. Этот прием может помочь выстроить связь с клиентом. Это эффективная техника, так как искренность с одной стороны часто вызывает аналогичную реакцию с другой [49].

Вчувствование (вживание) – проникновение в личность клиента, показ ему того, что консультант способен понять его чувства и мысли, что он может поставить себя на его место. Высокий уровень проникновения достигается путем согласия с высказываниями клиента или отражения чувств.

Отражение чувств – прием заключается в том, что консультант должен концентрировать усилия на том, что говорит и делает клиент, с тем чтобы правильно понять его чувства и эмоциональное состояние, которое выражает ему в сопереживании.

Теплота – доброжелательность, мягкость, проявляемые консультантом в ответ на то, что говорит клиент. Теплоту можно проявить по-разному: заинтересованностью, голосом, демонстрацией попытки понять обратившегося, своей озабоченностью поиском решения, верой в существование приемлемого для клиента решения.

Взаимодействие на равных – необходимо избегать недооценки способностей и опыта клиента, даже если он ведет себя по-детски и не контролирует свои эмоции.

Демонстрация стабильности и спокойствия – недопустимость критики, агрессии, проявления нетерпения.

Позитивный эмоциональный климат общения психолога и клиента возможен, если проявлять доброжелательность, добиваться положительных ответов, снимать психологическую напряженность, относиться критично к своему поведению [25].

Таким образом, само создание доверительной атмосферы будет являться методом воздействия. Для этого консультант может использовать невербальные техники («отзеркаливание») и вербальные (активное слушание, использование репрезентативной системы клиента, субъективная пристройка).

Практические упражнения

Упражнение 1

Игрок, выступающий в роли консультанта, должен с тремя разными клиентами проиграть три поведенческие реакции: положительное, одобряющее поведение; нейтральную «угу-реакцию»; рассеянное, отвлекающееся, неэффективное слушание клиента. После этого игроки, изображающие клиентов, должны рассказать о своих впечатлениях.

Упражнение 2

Работа происходит в парах (клиент – консультант). Клиент рассказывает консультанту какую-либо короткую историю, затем пары меняются партнерами, и консультанты пересказывают друг другу истории своих клиентов, сохраняя основные модальности и слова. После этого пары опять меняются таким образом, чтобы встретились клиент и консультант из разных пар. Консультанты рассказывают истории клиентов от их лица, а клиенты слушают и сравнивают эту информацию с рассказом от первого лица. В конце предлагается общегрупповое обсуждение.

Упражнение 3

Работа в парах. Клиент проговаривает какой-либо текст, а консультант «отзеркаливает» его как вербальное, так и невербальное поведение, использует ключевые слова и жесты клиента.

Упражнение 4

Студент, выполняющий функции клиента, рассказывает о какой-то проблеме (своей или чужой), а студент-консультант использует технику самораскрытия, т.е. выдает клиенту информацию о своих чувствах по поводу проблемы клиента или о похожей ситуации в жизни самого консультанта.

Упражнение 5

Работа происходит в тройках (клиент – консультант – клиент). С первым клиентом консультант использует приемы отражения чувств, теплоты и взаимодействия на равных, со вторым ведет себя противоположным образом. Клиентам предлагается обменяться впечатлениями, а группе – обсудить недопустимые моменты в поведении психолога-консультанта.

Упражнение 6

Работа предполагается в парах. Задание – пересказать предлагаемый текст своими словами. Слушатель должен оценить и «дать» обратную связь.

Упражнение 7

Группа образует два круга: внутренний и внешний. Игроки из внутреннего круга рассказывают игрокам из внешнего какой-либо короткий на 1 – 2 минуты текст (анекдот, историю, отрывок из литературного произведения). После этого игроки, двигаясь по часовой стрелке, меняются партнерами по разговору и так до тех пор, пока не окажутся со своим первым партнером (тексты меняются). Теперь движение происходит против часовой стрелки, и рассказчиками оказываются игроки из внешнего круга, причем они возвращают игрокам из внутреннего круга, полученную от них информацию.

Упражнение 8

Задача студентов, разбившись на тройки (четверки) и проанализировав тексты каких-либо литературных героев (например, Остапа Бендера, Кисы Воробьянинова и мадам Грицоцуевой из «Двенадцати стульев»), выделить основные черты характера данных персонажей. Возможно также определение типов взаимодействия с литературными героями.

Темы докладов и рефератов

1. Специфика психологического воздействия в процессе консультации
2. Классификация методов воздействия
3. Социальное влияние
4. Теории когнитивного диссонанса
5. Каузальная атрибуция
6. Теория поля К. Левина
7. Методы достижения раппорта
8. Восприятие и понимание человека человеком
9. Личность и общение
10. Перцептивная сторона общения
11. Психология делового общения

Список рекомендуемой литературы

- Абрамова Г.С.* Введение в практическую психологию. Брест: Изд-во БГПИ, 1993. 144 с.
- Абрамова Г.С.* Практическая психология. М.: Академия, 1998. 368 с.
- Андреева Г.М.* Социальная психология. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1980. 416 с.
- Бодалев А.А.* Восприятие человека человеком. М.: МПА, 2000. 213 с.
- Кочунас Р.* Основы психологического консультирования. М.: Акад. проект, 1999. 240 с.
- Круглова Э.Л.* Эволюция психотерапии: В 2 т. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1985. Т. 1. 624 с.
- Панасюк А.Ю.* А что у него в подсознании. Л.: Знание, 1998. 312 с.
- Профессиональный комплекс этики для психологов // *Вопр. психологии.* 1990. № 6. С. 86.

5. ВИДЫ И ФОРМЫ ДИРЕКТИВ

5.1. Понятие директивы

Директивный метод заключается в следующем: консультант выбирает желаемую и социально одобряемую цель, которую должен достичь клиент, и впоследствии направляет свои усилия на то, чтобы помочь субъекту осуществить это. В этом случае подразумевается, что консультант – лицо, вышестоящее по отношению к индивиду, поскольку последний считается неспособным к принятию полной ответственности за выбор своей цели. При директивном подходе громадное значение имеют социальная приспособленность клиента и право более способного руководить менее способным [50]. Директивная группа стремится все усилия сконцентрировать на проблеме, которую выражает клиент. Если проблема решается в том виде, в каком это одобряется консультантом, и если симптомы устранены, консультирование считается успешным. Г.С. Абрамова приводит такие виды директив, как «парадоксальная инструкция», ролевое указание, языковые замены и т.д. (табл. 10) [1].

Таблица 10

Виды и содержание директив в психологическом консультировании

Вид директивы	Содержание директивы
1	2
Конкретное пожелание	«Я предлагаю Вам сделать следующее...»
«Парадоксальная инструкция»	«Продолжайте делать то, что Вы делаете... Повторите свои действия (мысли) по крайней мере три раза»
Фантазии	«Представьте себе...», «Закройте глаза и опишите, что Вы видите, что слышите, что чувствуете», «Опишите Ваш идеальный день, работу, партнера»
Ролевое указание	«А сейчас вернитесь к этой ситуации и вновь проиграйте ее». «Если Вы не против, пусть роль останется прежней, но измените небольшой фрагмент поведения»
«Горячее кресло»	«Говорите со своими родителями – они сидят в этом кресле. А сейчас пересядьте в это же кресло и ответьте за них»
Гештальт-невербальное поведение	«Я заметил, что одна Ваша рука сжата, а другая – раскрыта. Пусть одна рука поговорит с другой»

1	2
Свободные ассоциации	«Запомните это чувство и расскажите о связанных с ним ассоциациях из воспоминаний детства», «Перейдите к тому, что происходит в Вашей повседневной жизни»
Переоценка (концентрация Гендлина)	«Установите для себя негативные чувства, мысли. Теперь найдите для себя негативные переживания. А теперь отыщите в этом что-то положительное и сконцентрируйтесь в этом направлении. Объедините это с проблемой»
Релаксация	«Закройте глаза и “плывите”, сожмите покрепче кулаки, а теперь опустите»
Систематическое снятие напряжения	Глубокая мышечная релаксация Построение иерархии беспокойств Увязывание объектов тревоги с релаксацией
Языковые замены	«Замените “хотелось бы” на “хочу”, “нельзя” на “желательно”. Любые новые словесные изменения»
Принятие чувств, «эмоциональный потоп»	«Вернитесь к этому чувству, останьтесь с ним, примите его полностью»
Медитация	«Спокойно. Сфокусируйте свое внимание на одной точке. Расслабьтесь. Следите за дыханием. Пусть все мысли уйдут»
Гипнотический транс	«Внимательно смотрите на эту точку. Расслабьтесь. Следите за дыханием. Фокусируйте свое мышление»
Групповая работа	«Сейчас я хочу, чтобы Вы все делали это...»
Обучение (домашняя работа)	«Попрактикуйтесь делать эти упражнения на следующей неделе и расскажите об этом при следующей нашей встрече». «Запомните этот текст...»

Метод директив используется в консультировании ситуативно, он не относится к разряду обязательных и распространенных. Разнообразие вариантов директив необходимо применять, обращая внимание на состояние (психическое и физическое), общую активность и характерологические особенности. По воздействию метод директив достаточно сильный, поэтому решение об его использовании должно быть обдуманным. Следует убедиться, что он окажет необходимое воздействие.

5.2. Особенности «парадоксальной инструкции»

Чтобы понять, что такое «парадоксальная инструкция», нужно принять во внимание феномен, именуемый «страх ожидания». Страх ведет к тому, что происходит именно то, чего человек боится, и таким же образом страх ожидания вызывает то, чего клиент с такой тревогой ожидает. Лишить движущей силы страх ожидания – это и есть задача «парадоксальной инструкции». Клиента поощряют делать или желать те самые вещи, которых он боится [50]. Клиентам предлагают намеренно сделать именно то, чего они боятся. Их опасения заменяются парадоксальными желаниями, в результате чего «у парусов фобии отнимается ветер» [51, с. 208]. Кроме того, «парадоксальная инструкция» задействует чувство юмора клиентов и поддерживается им; благодаря чувству юмора у клиентов усиливается ощущение отстраненности от проблем, так как они начинают смеяться над ними.

5.3. Ролевое указание

Термин «ролевое указание» взят из психодраматического направления Я. Морено. Очень важно сразу понять принципиальное отличие психодрамы от театрального типа разыгрывания ролей. Если в театре все роли и поведение персонажей расписаны автором и актерам остается лишь незначительная возможность импровизации в жестких рамках неизменного сюжета, то в психодраме нет никакого заданного сценария: участники группы сами создают его по ходу развития сюжета и не знают заранее, к чему это все приведет.

Поскольку психодрама – метод психотерапевтический, в консультировании используются лишь некоторые из его техник и понятий, в частности метод двойника, обмен ролями, отображение.

Монолог – это высказывание протагониста или его вспомогательного Я. Высказывая в монологе важную для него тему, он не только старается ее как можно точнее довести до слушателя, но и по ходу, еще раз осмысливая ее и видя реакцию аудитории, начинает лучше разбираться в ней сам.

Обмен ролями – периодически в психодраме желательно проводить обмен ролями. Протагонист становится двойником или одним из вспомогательных Я, и наоборот.

Отображение – здесь используется механизм обратной связи. Протагонисту предлагают понаблюдать за своим двойником. Это помогает увидеть себя глазами других людей.

5.4. Языковые замены

Существуют специально выработанные приемы задавания вопросов, которые в НЛП получили название метамодели [21].

Метамодель – это набор лингвистических средств для сбора информации, направленной на то, чтобы восстановить связь языка человека и того опыта, который он в этом языке представляет. Так как мы не взаимодействуем непосредственно с миром, в котором живем, мы создаем модели или карты мира, которые используем для управления своим поведением. Психологу важно понимать модель или карту мира, существующую у клиента. Есть множество «бедных» моделей, в которых недостает полезных возможностей выбора, что проявляется в изобилии меж- и внутриличностных конфликтов.

Люди создают модели посредством трех универсальных процессов: *исключения* (стирания), *обобщения* (генерализации), *искажения*. Эти процессы позволяют нам выжить, расти, учиться, переживать субъективную реальность как реальность. Те же процессы ограничивают нас, уничтожают нашу способность к гибкости реакций. Так как эти три процесса выражаются в лингвистических паттернах, мы можем использовать набор лингвистических средств, называемых метамоделью, чтобы работать с ними, когда они ограничивают, а не расширяют возможность выбора для человека.

Слушание и реагирование в рамках метамодели дают возможность максимального понимания и научения в любой специфической коммуникации.

Метамодели различаются по следующим критериям [21]:

- сбор информации;
- ограничение модели говорящего;
- семантически ошибочные формулировки.

Сбор информации относится к получению посредством подходящих вопросов и реакций точного и полного описания представляемого содержания. Этот процесс служит также для связи языка гово-

рящего с его переживаниями. В данной категории – четыре подразделения:

- исключения;
- отсутствие указаний, к чему или кому относится сказанное;
- неспецифицированные глаголы;
- номинализации.

Исключения – помощь в восстановлении исключенной информации помогает создать полное представление опыта. Для обнаружения отсутствующего материала задаются вопросы: «О ком?», «О чем?», «Кого?», «Чего?», «Кто именно?», «Как именно?» (последний вызовет информацию, указывающую на репрезентативную систему говорящего).

Примеры:

– Я не понимаю.

Вопрос: «Чего именно Вы не понимаете?» или «Как именно Вы не понимаете?»

– Я боюсь.

Вопрос: «Чего или кого Вы боитесь?»

– Он мне не нравится.

Вопрос: «Что именно в нем Вам не нравится?»

Отсутствие указаний, к чему относится сказанное – тип обобщения, при котором отсутствуют детали, помогающие сделать выбор. В этом случае могут помочь вопросы: «Кто именно?», «Что именно?».

Примеры:

– Меня никто не хочет.

Вопрос: «Кто именно Вас не хочет?»

– Это трудно.

Вопрос: «Что именно трудно для Вас?»

Неспецифицированные глаголы оставляют человека в неопределенности по поводу описываемого переживания. Просьба специфицировать глагол помогает более полно пережить опыт. Для этого можно задать вопрос «Как именно?».

Примеры:

– Он отвергает меня.

Вопрос: «Как именно он Вас отвергает?»

– Дети заставляют меня наказывать их.

Вопрос: «Как именно дети заставляют Вас наказывать их?»

Номинализации – переход глаголов в абстрактные существительные, когда процесс превращается в вещь или событие. Человек в этом случае теряет возможность выбора, и нужно вернуть его к связи с динамическими процессами жизни. Если событие может восприниматься вне границ контроля, то процесс может быть изменен. Для различия номинальных слов можно представить тележку, куда можно положить конкретные вещи (клубок, котенка, домик и т.п.), но нельзя положить неудачу, любовь, смущение и т.п. Это и будут номинализации. Для преобразования их в слова, обозначающие процесс, используют вопросы, содержащие глаголы.

Примеры:

– Я не получаю признания.

Вопрос: «Как бы Вы хотели, чтобы Вас признавали?»

– Мне нужна помощь.

Вопрос: «Как бы Вы хотели, чтобы Вам помогли?»

Ограничение модели говорящего. Этот критерий определяет ограничения. Расширив модель мира, можно помочь человеку обогатить свою модель мира и иметь больше вариантов для решения проблемы. Есть две разновидности данного критерия:

- универсальные квантификаторы;
- модельные операнты необходимости.

Универсальные квантификаторы – обобщающие слова: «все», «всё», «каждый», «всегда», «никогда», «никто», «всякий» и т.п. Подчеркивание обобщений, задаваемых универсальными квантификаторами, усиливается с помощью интонаций голоса консультанта. Это заставляет человека искать исключения для своего обобщения и получать в итоге больше возможностей для выбора.

Примеры:

– Я никогда не бываю уверенным.

Вопрос: «Вы никогда не бываете уверенным?»

Также можно задать вопрос о том, не было ли у клиента опыта, противоречащего этому обобщению: «Вы абсолютно никогда не были в жизни уверенным?» или «Были ли моменты в Вашей жизни, когда Вы были уверенным?»

– Ты всегда мне лжешь.

Вопрос: «Всегда-всегда?»

Модальные операнты необходимости – слова, указывающие на отсутствие выбора: «мне следует», «я должен», «я не могу», «это необходимо». Работе с этими ограничениями помогают два вопроса: «Что Вам мешает?», «Что случится, если Вы этого не сделаете?»

Примеры:

– Я не могу этого сделать.

Вопрос: «Что Вас останавливает?»

– Я должен заботиться о других.

Вопрос: «Что случится, если Вы перестанете заботиться о других?»

Семантически ошибочные формулировки мешают человеку действовать так, как он стал бы действовать в иной ситуации. Выделяют три вида семантически ошибочных формулировок:

- потеря причинно-следственных связей;
- чтение мыслей;
- потеря субъекта.

Потеря причинно-следственных связей – предположение, что некоторое действие со стороны «А» может заставить «В» действовать определенным образом или испытывать определенные эмоциональные переживания. Предполагая таким образом, человек реагирует, считая, что у него нет другого выбора. Если противопоставить что-то этому предположению, появится возможность задуматься, действительно ли верно предположение о причинно-следственном отношении. Вопрос, помогающий в этом, звучит так: «Каким образом “А” вызывает у “В” это?»

Примеры:

– Ты нарушаешь мои планы.

Вопрос: «Как я могу нарушать твои планы?»

– То, что ты пишешь на стене, меня достает.

Вопрос: «Каким образом то, что я пишу на стене, может тебя доставать?»

Чтение мыслей – это способ обнаружения, что кто-то действует на основании иллюзий, а не информации. Вопросы типа «Каким образом Вы узнаете, что “А” ...?» помогают говорящему осознать или даже поставить под сомнение вопрос предположения, казавшийся очевидным.

Примеры:

– Я знаю, что для него лучше.

Вопрос: «Как Вы узнаете это?»

– Он никогда не думает о последствиях.

Вопрос: «Как именно Вы узнаете, что он никогда не думает о последствиях?»

Потеря субъекта – выражается в утверждениях, принимающих форму обобщения по поводу мифа. Обычно это суждения типа: «Так нельзя поступать», «Вот как нужно делать», «Это нехорошо» и т.п.

Примеры:

– Неправильно полагаться на благотворительность.

Вопрос: «Для кого неправильно это?»

– Так нельзя поступать.

Вопрос: «Кому так нельзя поступать?»

Таким образом, мета модель – это набор средств, дающих возможность оставаться в рамках внешнего сенсорного опыта, получая информацию клиента. Они помогают придерживаться опыта клиента (а не идти внутрь себя), извлекая новые возможности для роста его собственных ресурсов.

5.5. «Горячий стул»

«Горячий стул» (или пустой стул) – одна из самых эффективных техник гештальт-консультирования. В этой процедуре клиенты обращаются к различным частям своей личности, например, к той части, которая является доминирующей, и к части, которая является пассивной. «Центром» упражнения является пустой стул. Клиент может просто говорить со стулом как с представителем части себя или переключать внимание между несколькими стульями, воображая, что каждый из них представляет различную часть личности клиента. Кли-

ент не только видит эти стороны личности, но и становится способным разобратся в своей личности.

Другой способ использования «горячего стула» выглядит так: члены терапевтической группы рассаживаются на стульях по кругу. Один из членов группы по собственному желанию, которое в тактичной мере «провоцируется» терапевтом, садится в центре круга на так называемый «горячий стул», и откровенно рассказывает о своих проблемах, отвечает на вопросы других участников группы. Ведущий начинает работу с этим человеком, а группа создает атмосферу поддержки этой работы и активизации данного индивида. Такая поддержка не только помогает обрести смелость и самостоятельность человеку, но и позволяет другим членам группы вникнуть в собственную проблему и начать искать аналогичные пути ее решения, через собственную активизацию.

Практические упражнения

Упражнение 1

Студентам предлагается составить «парадоксальные инструкции» о различных высказываниях клиентов. Затем они разделяются на четыре, пять подгрупп, каждой из них дается задание подобрать метафоры, усиливающие действие «парадоксальной инструкции».

Упражнение 2

Студентам предлагается составить список примерных клиентов, с которыми эффективнее всего использовать именно директивный метод.

Упражнение 3

Вначале студенты анализируют способы применения метамоделей, затем им предлагается выслушать клиента (жену алкоголика, наркоманку, подростка с суицидальными намерениями) и помочь ему заменить утверждения («не могу» – на «хочу», «должен» – на «предпочитаю»).

Упражнение 4

Студентам предлагается с помощью техники «горячий стул» общаться с теми людьми, с которыми существуют трудности в общении (с родителями, бывшими друзьями и т.д.).

Упражнение 5

Каждый участник группы выбирает для себя наиболее нежелательный тип поведения (извиняется по каждому поводу, слишком тихо разговаривает и т.д.) и, утрируя его, общается со всеми членами группы.

Темы докладов и рефератов

1. Сравнение директивного и недирективного методов
2. Психодрама Я. Морено
3. Методы гештальттерапии
4. К. Роджерс и его недирективная терапия
5. Цели консультанта и клиента при директивном подходе
6. Клиент-центрированное интервью
7. Позиции психолога при клиент-центрированном интервью
8. Смысл и назначение парадокса

Список рекомендуемой литературы

Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию. Брест: Изд-во БГПИ, 1993. 144 с.

Абрамова Г.С. Практическая психология. М.: Академия, 1998. 368 с.

Кочунас Р. Основы психологического консультирования. М.: Акад. проект, 1999. 240 с.

Перлз Ф. Опыты психологии самопознания. М: Гиль-Эстель, 1993. 238 с.

Романин А.Н. Основы психотерапии. М.: Академия, 1999. 208 с.

Рудестам К. Групповая психотерапия. СПб.: Питер, 2001. 384 с.

6. МОДЕЛЬ ЭФФЕКТИВНОГО КОНСУЛЬТАНТА

Консультирование является альтруистическим и благородным видом деятельности. Как правило, она привлекает заботливых, добросердечных, дружелюбных и внимательных людей [36]. От личности консультанта зависит эффективность консультирования. Консультантам необходимы такие личностные качества, как личностная зрелость, способность к эмпатии и душевность. Они должны быть альтруистами по духу и обладать устойчивостью к неудачам и фрустрации. К сожалению, так бывает не всегда.

6.1. Качества эффективного консультанта

К значимым качествам относятся:

- проявление интереса к людям;
- чувствительность к их установкам и поведению;
- эмоциональная стабильность и объективность;
- доброжелательность и уважение к другим людям.

Р. Кочунас выделяет семь важных качеств психолога-консультанта [27]:

• аутентичность. В нее входят такие составляющие, как естественность в любой обстановке, свободный выбор способа жизни в данный момент, принятие ответственности за свой выбор, искренность и естественность по отношению к клиенту, не отчужденность от своих собственных реакций;

• открытость собственному опыту, восприятие собственных чувств и их принятие;

• настроенность на самопознание;

• волевые качества, психолог должен быть сильной личностью;

• умение спокойно относиться к ситуации неопределенности, в том числе и к результатам своей работы;

• способность устанавливать глубинные взаимоотношения с разными людьми;

• эмпатия.

6.2. «Синдром сгорания»

Феномен «выгорания» (или «синдром сгорания») является острым кризисным состоянием. Он характерен для профессиональной деятельности тех специалистов, которые имеют дело с негативными переживаниями людей и оказываются вовлеченными в них (психологи, психотерапевты, врачи, социальные работники и т.п.).

«Синдром сгорания» выражается в душевной и физической усталости, утрате веры в свои силы и, как следствие, невозможности проводить эффективное консультирование [56].

Существует несколько классификаций стадий или этапов «выгорания». Дж. Эдельвич и А.Бродски выделяют 4 этапа:

1-й этап – *«идеалистический энтузиазм»*. Личности приходят на работу в службу помощи другим, чтобы строить свою жизнь, а не зарабатывать деньги. Движущей силой является желание помогать другим. Сотрудники начинают деятельность с высоких надежд и нереалистичных ожиданий. Если такой идеализм не уточняется профессиональным инструктированием и образованием, которые могут точно определить содержание работы и характеристики приемлемого результата, сотрудник неизбежно войдет в следующий этап, этап «застоя» (стагнации).

2-й этап – *«застой»* (стагнация). Это процесс своеобразной остановки после первых разочарований. Появляется чувство дискомфорта от собственных больших ожиданий. Начинает замечаться то, что казалось незначительным: низкая зарплата, слишком продолжительный рабочий день. Испытывается замешательство, характеризуемое вопросом: почему реальная деятельность (моя работа) не совсем то, чем она «должна быть»? Если внутренние и внешние ресурсы не активизированы на этом этапе, то личность входит в следующий этап «выгорания» – «фрустрацию».

3-й этап – *«фрустрация»* («сигнальная лампочка»). На этом этапе сотрудники, призванные «давать другим то, в чем они нуждаются», обнаруживают, что они сами не получают того, в чем нуждаются. Сотрудники начинают подвергать сомнению эффективность, значение своей деятельности, возможности соучастия с клиентом перед лицом этих «сверхпрепятствий». Эффект «выгорания» очень «зара-

зен», расстройство одного сотрудника может вызвать «эффект домино», влияние на других. Если проблема не решается, то личность вступает в последний этап «выгорания» – «апатию».

4-й этап – «*апатия*». Это естественный механизм защиты от фрустрации. Апатия это и есть «выгорание». Это состояние, когда личность хронически фрустрирована работой, однако нуждается в работе, чтобы выжить. Апатия формирует отношение, что «работа это просто работа». Это означает стремление работать лишь минимум, только требуемое время и «избегать вызовов» (избегание работы с клиентом всякий раз, когда это возможно).

Чтобы предотвратить «выгорание», необходимо понять причины, вызывающие его. Как указывают К. Миллер, Дж. Стиф и Б. Эллис, любой фактор, который ведет к отсутствию баланса между требованиями и личностными ресурсами, может быть источником «выгорания».

Исследования стресса и технологии помощи при стрессе показывают, что некоторые индивидуальные психологические особенности, наличие целей профессионального роста, карьеры, а также предыдущий опыт могут влиять на чувствительность к стрессу [15]. Эти характеристики личности также связаны с уменьшением числа социальных взаимодействий. Количество стрессовых воздействий, обусловленных условиями труда, рабочим окружением и наличием поддержки коллектива и руководства, в стрессе также играют важную роль. С. Нейди и Л. Дэвис указывают, что доступ к адекватной поддержке коллектива и руководства является регулятором замедления «выгорания». Согласно исследованию Дж. Пфиферлинга и Ф. Эскель, существует ряд условий организации работы, которые несут высокий риск «выгорания». Наличие трех и более из этих условий квалифицируют организацию как склонную к «выгоранию». Речь идет о непрерывно высоких уровнях напряжения (стресса), о загруженности иерархическими взаимодействиями в коллективе, об ожидании дополнительных усилий от сотрудника с минимальным вознаграждением за это, об отсутствии заботы о моральных нормах, о монотонности работы, ригидности функциональных обязанностей для сотрудников, о недостаточном участии сотрудников в процессе принятия решений.

6.3. Профилактика «синдрома сгорания»

К феномену «синдрома сгорания» можно отнестись как к стимулу для дальнейшего профессионального и личностного роста.

Для преодоления феномена «выгорания» предлагается:

- 1) осуществлять анализ причин и их коррекцию: индивидуально, совместно с супервизором и группой;
- 2) давать отпуск или существенно снижать частоту дежурств (не более 4 – 5 в месяц);
- 3) временно переключаться на формы работы, не связанные с непосредственным консультированием;
- 4) подбирать дежурящих консультантов по принципу психологической совместимости;
- 5) вызывать чувства психологического комфорта путем повышения профессиональной компетентности.

В предотвращении феномена «выгорания» важны и организационные меры:

- систематическое повышение квалификации консультанта;
- допуск к консультированию только после предварительной подготовки;
- обучение приемам снятия эмоционального напряжения;
- обеспечение психологического комфорта работы группы, создание атмосферы поддержки и взаимопонимания;
- коррекция предвестников феномена «выгорания»;
- создание комфортных бытовых условий работы, обеспечение достаточным справочным материалом и пособиями.

Забота об отсутствии излишней загруженности иерархическими взаимодействиями в коллективе, формирование коллектива по принципу команды, материальное поощрение дополнительных усилий сотрудника, избегание директивных методов руководства, наличие принятых всеми моральных норм (в первую очередь в деятельности консультантов речь идет об этических нормах работы психолога), привлечение сотрудников к процессу принятия решений в вопросах организации работы – все эти меры также могут помочь в предотвращении феномена «выгорания» [53].

Необходимо также заботиться о формировании благоприятного образа организации, об уровне благосостояния сотрудников. Для это-

го следует обеспечить доступ сотрудников к непрерывному образованию через самообразование, организацию семинаров, симпозиумов и т.п., активно оценивать деятельность консультантов. Подобная оценка должна проводиться только профессионалом-психологом, чей уровень компетентности признается всеми сотрудниками.

Практические упражнения

Важно помнить, что чем сильнее личность, тем легче ей защищаться от «сгорания». Мы предлагаем упражнения, направленные на профилактику «синдрома сгорания».

Упражнение 1

Выбираются три участника на роли консультанта, клиента и супервизора. Клиент излагает очень сложную проблему (суицида, серьезного конфликта и т.д.), консультант реагирует не только на слова клиента, но и отслеживает свои чувства, возникающие по поводу этих слов. Задача супервизора и остальных членов группы – наблюдать, пытаясь понять, какие чувства испытывает консультант.

Упражнение 2

Работа предполагается в парах (клиент – консультант). Клиент излагает проблему, консультант возвращает клиенту полученные чувства (например, «У вас когда-нибудь возникало чувство страха перед будущим»).

Упражнение 3

Группе предлагается разработать программу, направленную на снятие стресса у консультантов, работающих в разных направлениях.

Темы рефератов и докладов

1. Требования, предъявляемые к психологу-консультанту
2. Профессиональная подготовка психолога-консультанта
3. Личные качества консультанта
4. Нездоровые мотивы выбора профессии консультанта

5. Поддержание профессионального уровня психолога-консультанта
6. Участие консультантов в смежных видах деятельности
7. Супервизирование
8. Пропаганда консультирования
9. Стресс в деятельности психолога-консультанта
10. Профилактика стресса

Список рекомендуемой литературы

- Бодаев А.А.* Личность и общение. М.: МПА, 1995. 328 с.
- Бекк Р.М.* Космическое сознание. М.: Медицина, 1995. 268 с.
- Гроф С.* За пределами мозга. М.: Парадокс, 1997. 373 с.
- Гроф С.* Космическая игра. М.: Парадокс, 1997. 214 с.
- Гроф С., Гроф К.* Неистовый поиск себя. М.: Парадокс, 1996. 301 с.
- Жикаренцев В.В.* Путь к свободе. СПб.: Питер, 2000. 367 с.
- Зинченко А.И.* Психология духовности. М.: Речь, 1996. 216 с.
- Зинченко В.П., Моргунов Е.Б.* Человек развивающийся. М.: Речь, 1994. 340 с.
- Капра Ф.* Уроки мудрости. Киев: Наука, 1996. 168 с.
- Кейс К., Гонас Т.* Программы счастья и несчастья. Минск: Парабеллум, 1998. 189 с.

7. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Индивидуальное консультирование имеет ряд несомненных преимуществ перед групповым, так как клиент получает полное внимание консультанта, его психологическая безопасность, включая соблюдение конфиденциальности, может быть более полно обеспечена [19, 20].

Содержание индивидуального консультирования определяется заказом клиента. Для того чтобы использовать в прогнозах консультационной работы характеристики внутреннего мира человека, психолог должен владеть точными знаниями о природе человека, которые дает анатомия и физиология, психосоматика и антропология и другие науки о природных свойствах человека. Мы рассмотрим две пограничные формы здоровья: акцентуацию характера и соматофобные заболевания.

7.1. Особенности индивидуальной беседы с клиентом, имеющим соматические заболевания

Психосоматика изучает влияние психологических факторов на возникновение ряда соматических заболеваний: бронхиальной астмы, гипертонической болезни, стенокардии, язвенной болезни двенадцатиперстной кишки, язвенного колита, нейродермита, неспецифического хронического полиартрита. Психологические факторы играют роль и при других заболеваниях: мигренях, эндокринных расстройствах, злокачественных новообразованиях. Но следует различать истинные психосоматические заболевания, возникновение которых обусловлено психическими факторами и лечение которых должно быть направлено, прежде всего, на устранение и коррекцию этих факторов, и остальные заболевания (включая инфекционные), на динамику которых психические и поведенческие факторы оказывают существенное воздействие, меняя неспецифическую сопротивляемость организма, но при этом не являясь первопричиной их возникновения.

Существует несколько теорий, объясняющих происхождение психосоматических заболеваний [50]. Согласно первой из них, они

возникают вследствие стресса, обусловленного длительно действующими и непреодолимыми психическими травмами.

Другая теория связывает их возникновение с внутренним конфликтом между одинаковыми по интенсивности, но разнонаправленными мотивами индивида. Предполагается, что некоторые типы мотивационных конфликтов специфичны для отдельных форм психосоматических заболеваний. Так, например, гипертония связывается с наличием конфликта между высоким социальным контролем поведения и нереализованной потребностью индивида во власти. Нереализованная потребность вызывает агрессивность, проявить которую человек не может из-за социальных установок. Или, например, язвенная болезнь двенадцатиперстной кишки связывается с неприемлемой для самовосприятия потребностью в защите и покровительстве.

Согласно третьей теории, неразрешимый конфликт мотивов, как и неустранимый стресс, порождает в конечном счете реакцию капитуляции, отказ от поискового поведения, что создает наиболее общую предпосылку к развитию психосоматических заболеваний. Это проявляется в виде явной или замаскированной депрессии. А поражение конкретных органов и систем обусловлено генетическими факторами или особенностями онтогенетического развития, определяющими и недостаточность механизмов психологической защиты.

В отличие от неврозов, в основе которых также лежит интрапсихический конфликт, при психосоматических заболеваниях происходит двойное вытеснение – не только неприемлемого для сознания мотива, но и невротической тревоги и всего невротического поведения.

Современные исследования показывают, что у соматически больного человека формируется особое психическое образование – внутренняя картина болезни, содержание которой очень сложно [2]. В нее входят, по крайней мере, следующих четыре уровня отражения болезни заболевшим человеком:

- чувственный уровень ощущений;
- эмоциональный, связанный с различными видами реагирования на отдельные симптомы заболевания в целом и его последствия;
- интеллектуальный, обусловленный представлениями, знанием больного о своем заболевании;

- мотивационный, связанный с отношением больного к своему заболеванию, с изменением поведения и образа жизни в условиях болезни и актуализацией деятельности по возвращению и сохранению здоровья.

Все эти особенности следует учитывать при беседе с клиентом, имеющим психосоматические заболевания.

7.2. Особенности ведения консультирования клиентов с разными формами акцентуаций

При анализе пограничных форм психического здоровья возрастает значимость природных факторов, к которым относят акцентуации характера. При выявлении акцентуаций характера клиентов психологу предстоит работать с аномалиями, которые определяются сочетанием неблагоприятных наследственных факторов и социального воздействия [1].

Люди отличаются друг от друга не только врожденными индивидуальными чертами, но и уровнем развития, что обусловлено условиями их жизни. Поведение человека зависит от того, в какой семье он вырос, в какой школе учился, кто он по профессии, в каком кругу вращается. Два человека с натурами первоначально сходными могут впоследствии иметь весьма мало общего между собой, а с другой стороны, одинаковые жизненные обстоятельства могут выработать сходные черты, реакции у людей в корне различных [5].

Однако индивидуальных черт не так много, как кажется. Черты, определяющие индивидуальность человека, могут быть отнесены к различным психическим сферам:

- направленности интересов и склонностей;
- чувств и воли;
- ассоциативно-интеллектуальной.

Чтобы понять сущность человека, необходимо пристально приглядеться к свойственным ему различным чертам названных сфер.

Не всегда легко провести четкую грань между чертами, формирующими акцентуированную личность, и чертами, определяющими вариации индивидуальности человека.

Понятие «акцентуация» впервые ввел немецкий психиатр и психолог Карл Леонгард, профессор неврологической клиники Берлинского университета. Им же разработана и описана классификация акцентуаций личности.

В работах К. Леонгарда используется как сочетание «акцентуированная личность», так и сочетание «акцентуированные черты характера». К. Леонгард заменил термин «психопат» на термин «акцентуированная личность». По его мнению, акцентуация характера – это нечто промежуточное между психопатией и нормой. Акцентуированные личности – это не больные люди, а здоровые индивиды со своими индивидуальными особенностями.

Акцентуированные характеры зависят не от природно-биологических свойств, а от факторов внешней среды, которые накладывают отпечаток на образ жизни данного человека.

Акцентуация всегда предполагает усиление степени определенной черты. Таким образом эта черта личности становится акцентуированной. Акцентуированные черты далеко не так многочисленны, как варьирующие индивидуальные. Акцентуации – это, в сущности, те же индивидуальные черты, но обладающие тенденцией к переходу в патологическое состояние. При большей выраженности они накладывают отпечаток на личность как таковую и, наконец, могут приобретать патологический характер, разрушая структуру личности.

В нашей стране получила распространение иная классификация акцентуаций, которая была предложена известным детским психиатром профессором А. Е. Личко. Он полагает, что акцентуации характера имеют сходство с психопатиями. Главное их отличие от психопатий заключается в отсутствии признака социальной дезадаптации. Они не являются основными причинами патологического формирования личности, но могут стать одним из факторов развития пограничных состояний.

По мнению А. Е. Личко, акцентуацию можно определить как дисгармоничность развития характера, гипертрофированную выраженность отдельных его черт, что обуславливает повышенную уязвимость личности в отношении определенного рода воздействий и затрудняет ее адаптацию в некоторых специфических ситуациях.

При этом важно отметить, что избирательная уязвимость в отношении определенного рода воздействий, имеющая место при той или иной акцентуации, может сочетаться с хорошей или даже повышенной устойчивостью к другим воздействиям. Точно так же затруднения с адаптацией личности в некоторых специфичных ситуациях (сопряженных с данной акцентуацией) могут сочетаться с хорошими или даже повышенными способностями к социальной адаптации в других ситуациях. При этом эти «другие» ситуации сами по себе могут быть объективно и более сложными, но не сопряженными с данной акцентуацией, не референтны ей.

Все акцентуации А. Е. Личко рассматриваются как временные изменения характера, сглаживающиеся при повзрослении. В то же время многие из них переходят в психические заболевания или же сохраняются на всю жизнь.

Акцентуации представляют собой хотя и крайние, но варианты нормы. Поэтому акцентуация характера не может быть психиатрическим диагнозом.

Явная акцентуация – эта степень относится к крайним вариантам нормы. Однако выраженность черт определенного типа обычно не препятствует социальной адаптации. Занимаемое положение, как правило, соответствует способностям и возможностям. С возрастом особенности характера либо остаются достаточно выраженными, но компенсируются и не мешают адаптации, либо настолько сглаживаются, что явная акцентуация переходит в скрытую.

Скрытая акцентуация – эта степень относится не к крайним, а к обычным вариантам нормы. В обыденных, привычных условиях черты какого-либо типа характера выражены слабо или не проявляются совсем. Даже при продолжительном наблюдении, разносторонних контактах и детальном знакомстве трудно бывает составить представление об определенном типе. Однако черты этого типа могут неожиданно и ярко проявиться под влиянием ряда ситуаций и психических травм.

Согласно этой классификации можно выделить следующие типы акцентуаций характера:

- астеноневротический;
- сенситивный;

- психоастенический;
- эпилептоидный;
- неустойчивый;
- инфантильно-зависимый;
- шизоидный;
- гипертимный.

Наиболее благоприятный прогноз наблюдается при гипертимной акцентуации, наихудший – при явной неустойчивой акцентуации.

Практические упражнения

Упражнение 1

Восьми студентам (по числу типов акцентуаций) дается домашнее (или в группе) задание разыграть различные типы акцентуаций характера, выделенных А.Е. Личко. Задача остальных членов группы – угадать тип акцентуации.

Упражнение 2

Работа происходит в парах (клиент – консультант). Клиенты изображают какой-либо тип акцентуации и высказывают проблему исходя из типа, консультанты выстраивают линию поведения и предлагают варианты решения проблемы.

Упражнение 3

Студентам предлагается, проанализировав письменный текст клиента, определить его акцентуацию.

Упражнение 4

Группа, проанализировав описание характеров литературных и кинематографических героев, должна определить их тип акцентуации характера и представить варианты планов работы с этими персонажами.

Темы докладов и рефератов

1. Консультирование по вопросам психического здоровья
2. Профилактика зависимостей от психоактивных веществ
3. Работа с эмоциональными зависимостями
4. Гендерные и культурные аспекты работы с зависимостями
5. Реабилитационное консультирование
6. Основные задачи и обязанности консультантов при работе с пограничными состояниями
7. Психосоматические расстройства
8. Семья как источник психической травматизации личности
9. Нарушение основных сфер жизнедеятельности личности

Список рекомендуемой литературы

Леонгард К. Акцентуированные личности. Киев: Наук. думка, 1981. 486 с.

Личко А.Е. Методы психологической диагностики и коррекции в клинике. Л.: Медицина, 1983. 320 с.

Маслоу А. Мотивация и личность. М.: Педагогика, 1999. 314 с.

Маслоу А. Психология бытия. М.: Речь, 1997. 245 с.

Монро Р. Далекие путешествия. София: Заграница, 2000. 346 с.

Мэй Р. Любовь и воля. М.: Русь, 1997. 273 с.

Олпорт Г. Личность в психологии. М.: Пропаганда, 1998. 412 с.

Пек М.С. Нехоженные тропы. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1996. 312 с.

Петровский В.А. Личность в психологии. Ростов н/Д.: ДОН, 1996. 304 с.

Петровский В.А. Пути за пределы Эго. М.: Изд-во Моск. ун-та, 2002. 412 с.

Рейноутер Дж. Это в ваших силах. М.: Речь, 1993. 273 с.

Риман Ф. Основные формы страха. М.: Прогресс, 1998. 274 с.

Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Медицина, 1994. 378 с.

8. ГРУППОВОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

8.1. Особенности работы психолога с группой в процессе консультации

Работа психолога с группой – это особое направление в консультировании, которое часто оказывается эффективным средством помощи в решении личностных и межличностных проблем. Групповая работа строится на свойственной людям естественной тенденции собираться вместе (жизнь человека – явление социальное), обмениваться мнениями, чувствами, а также сообща работать и играть [47]. Группа является микрокосмосом или обществом в миниатюре, отражающим в себе весь внешний мир и придающим реалистичность искусственно создаваемым отношениям [60].

Еще одно потенциальное преимущество работы в группе состоит в возможности получить обратную связь и поддержку от других членов группы, имеющих сходные проблемы или опыт и способных благодаря этому оказать существенную помощь. В процессе происходящих в группе взаимодействий осознается ценность других людей и потребность в них [47].

Групповое консультирование имеет некоторые недостатки в сравнении с индивидуальным (клиент не получает полного внимания консультанта, меньшая гарантия конфиденциальности и т.д.), но это компенсируется рядом несомненных преимуществ. Например, групповое консультирование позволяет эффективно трансформировать запросы по отношению к ДРУГИМ («Я хочу, чтобы ОН (ОНА, ОНИ, ЭТО) изменился, тогда мне станет лучше»), не являющиеся конструктивными и позитивными показаниями к изменениям, в запросы (и вопросы) по поводу СЕБЯ самого, своих собственных ресурсов и ответственности [20].

Психологическое консультирование имеет много общего с психотерапевтическим процессом. А, как известно, различные психотерапевтические направления по-разному относятся к такой важной процессуальной характеристике, как работа не с отдельным клиентом, а с группой. Это сходство прослеживается и в установлении доверительных отношений с клиентом (характер доверительности может быть различным в зависимости от позиции, которую занимает

консультант (психотерапевт) по отношению к клиенту), в предоставлении ему психологической поддержки и возможности исследовать себя в самых различных аспектах и измерениях (направление этого процесса и угол рассмотрения определяются методологией, которую использует психолог), возможности принимать собственные решения [20].

При групповом консультировании независимо от исходных теоретических позиций психолога ему приходится иметь дело со сложной системой, которой является любая группа. Поэтому основы системного подхода имплицитно присутствуют в любой теории о групповом консультировании.

Необходимым условием проведения групповой работы с клиентами является, конечно, обучение консультанта работе с группой. Он должен уметь наблюдать, анализировать и при необходимости направлять процессы:

- групповой динамики (распределение ролей, психологические «игры»);
- группового и парного общения;
- ведения переговоров;
- посредничества в разрешении конфликтов;
- группового принятия решения.

Кроме того, он должен владеть групповыми методами обучения (ролевые игры, дискуссии), методами групповой психотерапии и стресс-менеджмента. В ряде консультационных групп завершающим этапом работы является обучение членов одному или нескольким методам работы в группе или с группой.

Преимуществом групповой работы является предоставление членам группы следующих возможностей:

- исследовать процессы социального поведения (своего и других людей);
- осознавать и исследовать симптоматические особенности восприятия себя другими членами группы;
- вырабатывать необходимые навыки социального, в частности коммуникативного, поведения;

- исследовать проявления своего бессознательного (психологических защит, переносов, сопротивлений) по отношению к различным людям, ситуациям и идеям;

- учиться принимать помощь от непрофессионалов;

- учиться оказывать психологическую помощь в повседневной социальной жизни;

- сопоставлять свой внутренний опыт с опытом других людей;

- расширять возможности своего экспрессивного поведения;

- переносить во внешнюю, социальную жизнь и закреплять (или пересматривать) навыки, полученные до этого в индивидуальной работе над собой;

- укреплять свое Я на основе идентификации с отдельными членами группы;

- учиться видеть и принимать как сходства, так и различия между людьми, между собой и людьми;

- укреплять свое Я на основе деидентификации с некоторыми идеями, ситуациями, чертами характера других членов группы.

При групповой работе (с некоторыми оговорками) могут быть достигнуты те же цели, которые ставятся в индивидуальном консультировании:

- исследование проявлений своего бессознательного;

- самоусиление;

- доверие к себе;

- самопринятие;

- принятие на себя ответственности за свои чувства;

- исследование и принятие собственной идентичности;

- переучивание;

- дальнейшее расширение необходимых навыков и обучение новым, переоценивание прошлого опыта;

- получение информации.

8.2. Исследование структуры группы в процессе группового консультирования

Типы групп выделяются в зависимости от конкретных психологических проблем, целей, задач консультирования, а также частоты проведения сессий.

Существуют следующие типы групп:

- психолого-образовательные (ориентационные);
- консультирования (группы решения проблем);
- психотерапии и личностной реконструкции;
- целевые;
- традиционные (Т-группы, группы встреч, групповой марафон, психодрама, группы самопомощи и т.д.).

Размер группы будет зависеть от ее главной цели. Обычно психотерапевтические группы меньше групп развития личности. Приверженцы гетерогенных групп утверждают, что повышению эффективности работы в них содействует объединение личностей, различающихся по своему складу и имеющимся проблемам, тогда как сторонники гомогенных групп считают, что сходство личностных характеристик членов группы способствует ее сплоченности и предотвращает конфликты.

Стили руководства разделяются на авторитарный, демократический и попустительский.

И. Ялом выделяет десять основных терапевтических факторов, которые свойственны большинству групп:

- 1) сплоченность;
- 2) внушение надежды;
- 3) универсализация;
- 4) альтруизм;
- 5) предоставление информации;
- 6) множественный перенос;
- 7) межличностное обучение;
- 8) развитие навыков общения;
- 9) подражательное поведение;
- 10) катарсис.

8.3. Стадии групповой работы

Ряд авторов по разному представляют стадии работы группы. М.А. Гулина, например, предлагает следующую классификацию стадий работы группы (табл. 11) [60].

И. Ялом предлагает другие стадии процесса группового консультирования (табл. 12).

Таблица 11

Стадии процесса группового консультирования

Стадия	Фаза
«Меня не устраивает, как обстоят дела в настоящий момент»	Осознание и формулирование запроса к консультанту, к себе, к окружающим; анализ, переоценка и принятие своих чувств, мыслей и действий в прошлом и настоящем; идентификация; распределение ответственности и принятие своей части ответственности
«То, что меня бы больше устроило, это...»	Анализ и обсуждение альтернатив, терапия реальностью, работа по заключению контракта, обсуждение «платы за изменения», рассмотрение возможных последствий и изменений
«Чтобы достичь этого, мне необходимо...»	Формулирование запроса к себе, принятие решений, выработка плана действий, сбор необходимой информации, обучение и закрепление новых умений и навыков
«Я изменил то, что мог и хотел, и пришел к согласию с тем, что на данный момент не могу изменить»	Формулирование следующего запроса – более высокого уровня

В целом стадии развития группы не так просто дифференцировать. Группа не обязательно движется шаг за шагом через все стадии развития; в процессе своей эволюции она может отступать назад и совершать броски вперед. В таком случае для ответа на вопрос о том, на какой стадии находится группа и в каком направлении она развивается, потребуется ретроспективный анализ или интуитивное понимание.

Четыре стадии групповой работы

Групповые факторы	Формирование	Буря/нормализация	Работа	Завершение
1 Акценты	2 Помогают участникам почувствовать себя частью группы. Развивают доверие и чувство причастности	3 По мере того как лидеры и участники находят свое место в группе и вырабатывают чувство сплоченности (чувство «мы»), преодолевается явная и скрытая напряженность, фрустрация, решаются конфликтные ситуации	4 Формируют установку на продуктивность, целенаправленность, конструктивность, достижение и активность	5 Завершают «закрытие» группы, резюмируют выполнение поставленных задач и достигнутых целей, празднование окончания работы и, наконец, роспуск группы
Динамика и характеристики	Участники инициируют разговор, действия, которые носят не угрожающий характер; отношения по-прежнему верхностные	Временно возрастает энергия, бесплодность; активизируется антиципация. Усиливается нацеленность на функционирование группы как единого целого. К концу стадии возрастает сотрудничество и безопасность	Участники начинают больше доверять себе и другим. Возрастают степень принятия риска, оптимизм, способность решать проблемы, повышается включенность всех участников в процесс достижения целей. Лидер меньше занимается направлением и структурированием группы. Участники склонны брать больше ответственности за процессы в группе	Около 15% группового времени уделяется рассмотрению и отражению событий, знаменующих завершение групповой работы, например, выполнение задачи. Участники занимаются решением эмоциональных проблем, связанных с потерями, а также празднуют окончание работы индивидуально или в группе

Продолжение табл. 12

1	2	3	4	5
<p>Роль лидера</p>	<p>Формирует структурированное окружение, в котором участники чувствуют себя в безопасности; разъясняет цели групповой работы; устанавливает правила; делегирует полномочия. Лидер моделирует уместные формы поведения, нацеливает «взламывать»; умеренно самораскрывается; рассказывает о своем видении группы.</p>	<p>Управляет конфликтом между участниками группы; регулярно напоминает о правилах и нормах поведения; поощряет группу становиться более целостной</p>	<p>Сосредоточивается на помощи участникам и группе в целом в достижении целей, поддерживая межличностные взаимодействия. Лидер предупреждает возникновение проблем путем использования навыков помощи и возобновления направленности на достижение цели (целей), моделирует адекватные формы поведения</p>	<p>Помогает участникам оценить то, чему они научились в группе, и побуждает их быть более конкретными. Лидер завершает работу с чувством потери, организует последующее консультирование и сопровождение и оценивание результатов</p>
<p>Роль участников</p>	<p>Участникам нужно посвятить себя «овладению» группой и вовлечению в нее. Они должны высказываться по поводу того, что ожидают получить от групповой работы, а также что они планируют привнести в работу группы</p>	<p>Участники группы ищут и получают обратную связь, которая изменится от более негативной до нейтральной и положительной, по мере того, как группа проходит через разрешение вопросов статуса и становится более сплоченной. Я-высказывания становятся более необходимыми и распространены</p>	<p>Участники концентрируются на групповых и индивидуальных достижениях; передают и получают сообщения в форме обратной связи о своих словах и действиях</p>	<p>Участники группы сосредотачиваются на работе, которую они выполнили и которую еще должны выполнить. Участники отмечают свои достижения, завершают незаконченные дела с другими и обобщают универсальные аспекты опыта групповой работы</p>

1	2	3	4	5
Проблемные области	Бездействующие, несодеточенные или невовлеченные члены группы будут сдерживать процесс группового развития. Чрезмерная открытость также вредна. Если тревога не признается или не выявлена, она будет проявляться снова	Групповые взаимодействия могут вырождаться и становиться хаотичными, проявляются конфликтности с менее вовлеченными членами. Корректирующая обратная связь может быть неправильно истолкована и недоиспользована. Ощущение единства может не развиваться, и группа начнет регрессировать и становиться менее естественной (более искусственной)	Могут снова возникнуть нерешенные конфликты или проблемы; возможны неадекватные действия, тормозящие развитие группы	Участники могут отвергать завершение групповой работы и оказывать неподготовленными для заключительной сессии. Они могут также отказываться завершить работу группы и просить о продолжении. Консультанты могут не подготовить участников к окончанию и фактически способствовать зависимости
Методы воздействия	Нужно оборудовать помещение, где собирается группа таким образом, чтобы обстановка располагала к межличностному взаимодействию (например, расставить стулья по кругу); помочь участникам группы почувствовать себя расслабленными, желанными и значимыми; приложить усилия, чтобы побудить участников к активности и отдале, предоставив им для этого возможность высказываться или продолжительный отрезок времени	Лидер может предлагать структурированные упражнения, больше полагаться на спонтанное поведение и в большей степени применять технику самораскрытия. В качестве вспомогательных навыков лидер может использовать, например, умение активно слушать и присоединяться к другим участникам, устанавливать доверие, чувствовать единение и полезность. Лидер и участники группы могут брать на себя ограниченные риски. Наличие различий между участниками признается как сильная сторона группы	Больше времени может быть отведено дискуссии и взаимодействию целей и процессов. Группа может попытаться признать происходящее и использовать идеи группы для достижения результата. Напоминание группе о согласованных целях и ограниченности времени работы группы может оказаться полезным	И лидер группы, и ее участники могут активно напоминать друг другу о завершающей стадии процесса. Полезными могут оказаться «ритуалы расставания», такие как празднования, письменные или устные сообщения обратной связи о том, что они узнали из опыта группы, и совместное планирование последних сессий и даты последующей контрольной встречи

Окончание табл. 12

1	2	3	4	5
Идеальный результат	<p>Лидер и участники уяснили цели группы, поставили себя достиганию этих целей и испытывают чувство доверия к группе, а также считают себя способными внести вклад в ее работу. Тревога в пределах группы уменьшается по мере того, как участники лучше узнают друг друга и цели группы. Энтузиазм усиливается, взаимные обязательства крепнут</p>	<p>Различия и сходство участников группы признаны и активно используются. Группа начинает действовать согласованно, а лидер и участники вносят вклад в ее работу в соответствии с общими задачами и целями. Конфликты между участниками группы решены. Группа становится сбалансированной и способной вступить в следующую стадию</p>	<p>Группа становится сплоченной и продуктивной, работает как команда. Встречаются случаи принятия риска на себя, проявления творческого подхода, возникает чувство гордости за группу и ее достижения. Группа осуществляет переход к завершению</p>	<p>Участники группы гордятся тем, что выполнили свои планы, достигли поставленных целей и оказались способными добиться собственных результатов. Каждый покинет группу более сильным, установив крепкие связи с другими участниками группы, каждый делает успешный переход от жизни в условиях группы к повседневной жизни</p>

Практические упражнения

Упражнение 1. «Какой Я?»

Каждый участник на листе бумаги пишет десять определений самого себя, не слишком задумываясь и стараясь быть как можно честнее. Каждый желающий может прочитать список другого человека и как-то его прокомментировать.

Упражнение 2

Разработать и провести в группе тренинг. Тема и направленность тренинга выбираются по желанию.

Упражнение 3. «Доверительная прогулка»

Группе предлагается разбиться на пары, при этом нужно выбирать в партнеры человека, с которым игрок близко не общается. В каждой паре один игрок выступает в роли ведущего, а второй – ведомого (ему завязывают глаза платком). Задача ведущего игрока – водить партнера по комнате для сенсорного исследования пространства. Через 10 минут им предлагается поменяться ролями. Затем они делятся впечатлениями со всей группой.

Упражнение 4. «Письмо психолога»

Группе дается задание написать на выбор несколько писем адресатам из следующего списка:

1. Любительнице чистоты, которую раздражает любой беспорядок (38 лет).
 2. Мальчику (13 лет), который не знает, как понравиться девочке.
 3. Подростку (15 лет), который ненавидит людей.
 4. Маме мальчика (9 лет), который не хочет быть мальчиком.
- Затем предлагается обсудить тексты писем в группе.

Темы докладов и рефератов

1. Место групповой работы в общей системе консультирования
2. Теоретические подходы к групповой работе
3. Стадии групповой работы
4. Проблемы групповой работы

5. Отбор и подготовка членов группы
6. Размер группы и продолжительность групповой работы
7. Обстановка для проведения групповой работы
8. Качества эффективных групповых лидеров
9. Будущее групповой работы

Список рекомендуемой литературы

Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию. Брест: Изд-во БГПИ, 1993. 144 с.

Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1980. 416 с.

Берн Э. Групповая психотерапия. М.: Акад. проспект, 2000. 464 с.

Бодаев А.А. Личность и общение. М.: Междунар. пед. акад., 1995. 328 с.

Вачков В.М. Основы технологии группового тренинга. М.: Акад. проект, 1999. 240 с.

Рудестам К. Групповая психотерапия. СПб.: Питер, 2001. 384 с.

Ялом И. Теория и практика групповой психотерапии. СПб.: Питер, 2000. 640 с.

9. СЕМЕЙНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

В настоящее время семейное консультирование является наиболее востребованным населением России видом психологической помощи. Кроме системы здравоохранения, семейные консультанты появились и в системе образования – в психологических центрах, непосредственно в школах, а также в консультациях, действующих в системе служб социальной защиты, в комитетах по охране семей и детства и в других учреждениях [58].

Семейное консультирование ставит своей целью изучение совместно с консультантом запроса или проблемы членов семьи для изменения ролевого взаимодействия в семье и обеспечения возможностей личностного роста. Акцент в данном случае делается на анализе ситуации и аспектов ролевого взаимодействия в семье, на поиске личностного ресурса субъектов консультирования и на обсуждении способов разрешения ситуации – «всере решений».

9.1. Принципы и правила семейного консультирования

Многообразие приемов и методов семейного консультирования обуславливается различными теоретическими концепциями. При интеграции практических приемов проведения семейного консультирования Э.Г. Эйдемиллером и В. Юстицкисом были сформулированы принципы и правила семейного консультирования [58]:

1. *Установление раппорта и присоединение консультанта к клиентам* достигаются с помощью соблюдения конструктивной дистанции, помогающей оптимальному общению, приемов «мимезиса», синхронизации дыхания консультанта и заявителя проблемы, использования предикатов речи, отражающих доминирующую репрезентативную систему того, кто делает сообщение о семейной проблеме.

2. *Сбор информации о проблеме клиента с использованием приемов метамоделирования и терапевтических метафор* (Д. Гордон). Субъективизации цели способствуют такие вопросы: «Чего Вы хотите?», «Какого результата Вы хотите достигнуть?», «Попробуйте сказать об этом без частицы “не”, а в терминах положительного результата».

3. *Обсуждение психотерапевтического контракта.* Эта часть проведения консультирования признается многими специалистами одной из самых важных. Обсуждается распределение ответственности: консультант обычно отвечает за условия безопасности консультации, за технологию доступа к разрешению проблем клиента, а клиент – за собственную активность, искренность, желание осуществить изменения своего ролевого поведения и т.д. Затем участники консультирования обсуждают продолжительность работы (в среднем общее время консультирования – 3–6 часов) и длительность одного сеанса. Также следует обсудить периодичность встреч. В практике семейного консультирования обычно вначале 1 сессия в неделю, а потом – 1 раз в 2–3 недели.

Важной стороной в консультировании является обсуждение условий оплаты либо предоставление клиенту информации о том, сколько она может стоить, если консультирование осуществляется в муниципальном бюджетном учреждении. Такое обсуждение способствует усилению мотивации клиентов к терапевтическим изменениям. Наконец, важно оговорить возможные санкции за нарушение сторонами условий контракта.

4. *Уточнение проблемы клиента с целью максимальной ее субъективизации и тестирования ресурсов семьи в целом и каждого ее члена в отдельности.* Этому помогают вопросы типа: «Как раньше Вы справлялись с трудностями, что Вам помогало?», «В каких ситуациях Вы были сильными, как Вы использовали свою силу?»

5. *Проведение собственно консультирования.* Необходимо укрепить веру клиентов в успешность и безопасность процедуры консультирования с помощью утверждения такого содержания: «Ваше желание осуществить изменения, Ваш прежний опыт, активность и искренность в сочетании с желанием консультанта сотрудничать с Вами, его профессиональные качества и опыт будут надежной гарантией успешности работы».

При обсуждении с участниками консультирования положительных и отрицательных сторон сложившихся стереотипов поведения возможны такие вопросы: «Что самое плохое для Вас в сложившихся обстоятельствах?», «Что самое хорошее в обсуждаемой ситуации?»

При совместном поиске новых шаблонов поведения – «веера решений» – консультант предлагает следующие вопросы: «Чего Вы

еще не делали, чтобы решить проблему?», «Как вели себя значимые для Вас люди, оказавшись в похожей ситуации?», «А Вы так смогли бы поступить?», «Что Вам поможет совершить такой же поступок?»

Возможно использование приемов визуализации: клиенты, находясь в трансе (а этому способствует «точное следование по маршруту проблемы заявителя»), создают образ новой ситуации и фиксируют возникающие при этом кинестетические ощущения.

6. *«Экологическая проверка»*. Консультант предлагает членам семьи представить себя в сходной ситуации через 5–10 лет и исследовать свое состояние.

7. *«Страхование результата»*. Приближаясь к завершению консультирования, консультант предпринимает усилия по «страхованию результата». Это связано с тем, что иногда клиенты нуждаются в некоторых действиях, способствующих обретению ими уверенности, когда осваиваются новые шаблоны поведения. Они могут получить от консультанта какие-нибудь домашние задания, приглашение на повторную консультацию через некоторое время для обсуждения полученных результатов.

8. *«Отсоединение»*. В ряде случаев необходимо произвести процедуру «отсоединения». Она может произойти автоматически при сравнении клиентами заявленной цели и обретенного результата, но в ряде случаев консультант вынужден стимулировать «отсоединение» [58]. Дж. Хейли с этой целью часто использует «парадоксальные задания», точное выполнение которых приводит к результату, прямо противоположному заданному.

9.2. Проблемы организации семейного консультирования

Семейное консультирование – это, в узком смысле, организация воздействия на отдельных членов семьи и на семью в целом с целью достижения желаемых изменений в их жизни. Всю совокупность возникающих при этом проблем мы условно разделили на две группы:

- 1) формирование позитивного отношения к семейному консультированию (в частности, создание мотивов к участию в ней);
- 2) общие черты организации и проведения процесса консультирования.

9.2.1. Формирование адекватного отношения семьи к консультированию

Семейное консультирование может быть успешным только в том случае, если у членов семьи имеется сильная и устойчивая мотивация к участию в нем. Организация такой мотивации связана с проведением первой встречи, так как она является определяющей для дальнейшего хода работы. Поэтому необходим хорошо разработанный сценарий первой встречи с клиентом или клиентами. Э.Г. Эйдемиллер и В. Юстицкис предлагают три плана первой встречи с клиентом [58].

1. Ознакомление консультанта с проблемой. Активная роль здесь принадлежит клиенту. Задача консультанта – вербализовать эмоциональные переживания клиента. Это создает у клиента ощущение понятости, акцептации и формирует мотив к дальнейшему выражению эмоций, углублению уровня откровенности.

2. Создание у пациента позитивного представления о семейном консультировании. Консультант рассказывает о своем положительном опыте работы с людьми, у которых были аналогичные проблемы.

3. Проработка мотивов, препятствующих участию в психологическом консультировании. Благоприятно использование «парадоксальных интенций». Задача консультанта – побудить клиента увидеть трудности именно сейчас, когда клиент еще полон решимости, и найти пути для их решения.

9.2.2. Общие черты организации и проведения процесса консультирования

Консультанту, работающему с семьей, приходится отвечать на множество вопросов:

- Работать сразу со всей семьей или сначала с отдельными ее членами?
- Работать с семьей одному или создавать группы консультантов?
- Как часто устраивать встречи с семьей? Какого стиля придерживаться (директивного или недирективного)?
- Начать с важнейших семейных проблем или с частных?

- Проводить встречи по месту жительства семьи или в кабинете консультанта?

- Иметь ли подробный, тщательно разработанный план действий или действовать интуитивно, по «обстановке»?

Большинство консультантов и терапевтов, занимающихся проблемами семьи, предпочитают использовать конкретные рекомендации, следовать определенным принципам [13, 35, 38, 57]. Ответы на вышеперечисленные вопросы зависят от концепции стиля ведения семейного консультирования, которой придерживается консультант. Но есть общие черты:

- оптимальна ситуация, когда выбор того или иного способа организации и проведения работы с семьей зависит от особенностей семьи, а не от научных воззрений консультанта;

- характерологические особенности консультанта не должны быть определяющим моментом;

- на протяжении работы способ организации консультирования может быть неоднократно сменен.

9.3. Методики семейного консультирования

Под методикой семейного консультирования понимается типовая совокупность действий, с помощью которых консультант решает определенную задачу. Совокупность действий, входящих в технику, может быть весьма значительной, но может ограничиваться только одним действием или даже намеренным бездействием. Примером такой техники является «молчание» (по Х. Пересу). Вся совокупность действий, входящих в технику, применяется при решении определенной задачи или нескольких различных задач. Охарактеризуем основные виды консультативных техник, наиболее широко используемых в семейном консультировании (табл.13).

Дж. Браун предложил, простое деление директив, применяемых в семейном консультировании [13]:

- указание членам семьи делать что-то;
- указание делать что-либо иначе, чем до сих пор;
- указание не делать того, что они до сих пор делали.

Методики семейного консультирования

Техника	Суть техники
Директивы	Прямые и конкретные указания консультанта на необходимость определенных действий со стороны всей семьи или ее отдельных членов для того, чтобы они добились своих целей – решили проблему. Указание может касаться конкретных действий: необходимости сменить место жительства, жить отдельно или, напротив, вместе и т.д.
Семейная дискуссия	Обсуждение членами семьи широкого круга проблем, касающихся жизни семьи, способов их решения. Приемы: «эффективное использование молчания», «умение слушать», «обучение с помощью вопросов», «резюмирование» и т.д.
Обусловленное общение	В обычные, привычные семейные взаимоотношения вводится какой-либо новый элемент. Цель – дать возможность членам семьи откорректировать привычные нарушения в отношениях. Один из приемов – обмен записками между членами семьи
Проигрывание семейных ролей	Проигрывание ролей в различного рода играх, символизирующих семейные отношения («звериная семья», «обмен ролями», «живые скульптуры»)

Существующие сегодня в мировой практике виды консультативной психологической помощи семье чрезвычайно разнообразны [12]. Они могут различаться ориентированностью работы и характером оказываемой помощи. Каждая из таких моделей опирается на собственную теоретическую базу и предопределяет используемые методы работы.

По своей ориентированности психологическая помощь может оказываться:

- 1) преимущественно одному члену семьи в связи с проблемами, которые прямо или косвенно вызваны его семейной жизнью или ее отсутствием;
- 2) брачной или предбрачной паре;
- 3) семье в целом;

- 4) родителям и детям;
- 5) родителю или родителям;
- 6) ребенку или подростку.

По своему характеру психологическая помощь может состоять:

- в рекомендации организационных мер, связанных с воспитанием ребенка, таких как направление в специальные или вспомогательные школы, специальные детские сады, направление на дополнительные консультации у психоневролога, логопеда, психолога-консультанта другого профиля и т. д.;

- рекомендации методов воспитания и обучения;
- профессиональной ориентации подростков;
- определении готовности ребенка к школьному обучению и выявлении причин трудностей в учении;
- в осуществлении психотерапевтических и психокоррекционных воздействий.

В соответствии с ориентированностью помощи и ее характером А.А. Бодалев и В.В. Столин выделяют несколько моделей психологической помощи семье [12].

1. *Педагогическая модель помощи.* Эта модель базируется на гипотезе недостаточной педагогической компетентности родителей и предполагает оказание им помощи в воспитании детей. При этом виде помощи лицом, в отношении которого планируется и осуществляется воздействие, является тот член семьи, на которого жалуются (как правило, это ребенок). Консультант анализирует вместе с родителями сложившуюся ситуацию и вырабатывает программу мер, направленных на ее изменение. Хотя сам родитель может быть в той или иной степени причиной неблагополучия ребенка, однако эта возможность (по крайней мере, открыто) не рассматривается, а в выработке мер воздействия консультант ориентируется не столько на индивидуальные особенности ребенка и родителя, сколько на универсальные, оптимальные с точки зрения педагогики и психологии способы воспитания. Консультант выступает в роли специалиста, которому лучше консультируемого известны проблемы, приемы и способы воспитания, он может давать советы, задания, проверять их выполнение и т.д. По своей профессиональной подготовке и ориентации консультанты,

работающие по этой модели, – педагоги и социальные работники, реже психологи.

2. *Диагностическая модель помощи* основывается на предположении о том, что у родителей нет специальных знаний, которые позволили бы им принять правильное решение, и предполагает оказание помощи в виде вынесения диагностического заключения, которое послужит основой для организационных решений, в том числе и состоящих в посещении других специалистов. Как правило, в рамках этой модели объектом диагностики оказываются дети или подростки с отставанием в развитии, с трудностями в учебе, с отклонениями в поведении, а помощь оказывается родителям в виде рекомендаций тех или иных решений.

3. *Социальная модель помощи* базируется на предположении, что семейные трудности – результат неблагоприятных обстоятельств, и помимо анализа жизненной ситуации и рекомендаций предполагает непосредственное вмешательство в эти обстоятельства жизни клиентов. Такого рода помощь оказывается, например, службой знакомств, которая предлагает реальную возможность клиентам создать семью.

4. *Медицинская модель помощи* предполагает, что в основе семейных трудностей лежат болезни, болезненные состояния или болезненное развитие личности одного или обоих супругов, ребенка. Соответственно усилия специалистов направлены на излечение этой болезни, реабилитацию больных членов семьи, адаптацию здоровых членов семьи к особенностям больных.

5. *Психологическая (психотерапевтическая) модель помощи* предполагает, что причины тех или иных проблем или неблагополучия в семье лежат либо во внутрисемейном общении, либо в личностных особенностях членов семьи. И то, и другое рассматривается не как следствие болезни кого-либо из членов семьи, а как закономерное, хотя и негативное, следствие развития членов семьи и семьи в целом. Другими словами, психологическая модель рассматривает семейные дисгармонии, в том числе связанные с развитием личности ребенка, его поведением, в рамках самодвижущегося процесса. В этом процессе исходные предпосылки в виде особенностей мотивации брака или поведения ребенка, стереотипов родительской семьи и сформированного жизненного стиля, системы отношений к людям и событиям, личностных черт и т.д. порождают систему эмоциональ-

ных связей, взаимоотношений, реализующихся в общении. Особенности этих связей и общения в целом, в свою очередь, служат предпосылками внутриличностных конфликтов, определяют способы неадекватного реагирования на ситуации, затрагивающие жизнь семьи. Психологическая модель предполагает анализ семейной ситуации клиента и его личности и создание на его основе «диагноза», который позволяет психологу-консультанту, психотерапевту помочь семье и ее членам. Эта помощь состоит в том, чтобы разорвать порочный круг, в котором конфликты порождают дезадаптивные черты членов семьи, а те порождают конфликтное общение.

Психотерапевтическая модель помощи семье оказывается не просто одним из возможных видов помощи – фактически этот вид помощи должен сопровождать и в известном смысле предшествовать всем ее другим видам [57].

Кроме того, психологу-консультанту важно знать стадии нормативного жизненного цикла семьи для сравнения клиентов с нормой (табл. 14).

Таблица 14

Стадии жизненного цикла семьи

Стадия	Ситуации, порождающие эмоциональные проблемы	Критические задачи стадии
1	2	3
Не вступивший в брак взрослый	Принятие отделения от родителей	Отделение от родительской семьи Развитие отношений со сверстниками Начало карьеры
Новобрачные	Выполнение брачного обязательства	Формирование брачной системы Создание психологического пространства для супруга в семье и среди друзей Решение вопросов, связанных с карьерой
Рождение детей	Принятие новых членов в систему	Подготовка семьи к созданию психологического пространства для ребенка Принятие роли родителей Формирование психологического пространства для бабушки и дедушки
Дошкольный возраст	Принятие новой личности	Адаптация семьи к потребностям конкретного ребенка Совладание с недостатком энергии и уединенностью Окончание периода существования «парой»

1	2	3
Дети школьного возраста	Установление детьми отношений вне семьи	Расширение взаимодействий между семьей и обществом Поощрение успехов детей в образовании
Дети-тинейджеры	Увеличение гибкости семейных границ	Перемещение баланса в отношениях между родителями и детьми Переключение на карьерные и семейные проблемы, соответствующие среднему возрасту Увеличение количества проблем, связанных со старшим поколением
Семья как «стартовая площадка»	Принятие уходов из семьи и возвращений в семью	«Уход» взрослых детей на работу, в колледж, вступление в брак Поддержание благоприятной семейной основы Принятие вернувшихся (по каким-то причинам) взрослых детей
Взрослый средних лет	Смирение с уходом детей из семьи и жизнь вдвоем	Восстановление брачных отношений Принятие в семью супругов детей, внуков Забота о престарелых родителях
Выход на пенсию	Принятие выхода на пенсию и старости	Поддержание индивидуального и супружеского функционирования Поддержка среднего поколения Переживание смерти родителей, супругов Возвращение к нуклеарной семье

Стадии развития семьи определяются индивидуально и являются необязательными. Последовательное прохождение семьей стадийного развития позволяет ей «окрепнуть», преодолевая критические периоды. Возникающие в семье проблемы чаще всего связаны с нехваткой ресурса для разрешения критической задачи. Задача семейного консультанта – своевременно обнаружить «болеву точку» (какая критическая задача на какой стадии вызвала нехватку ресурса и что это за ресурс) и дать ей адекватную оценку.

Следует также учитывать, что при семейном консультировании мы имеем дело с так называемым «сложным» клиентом, т.е. одновременно решаем проблему нескольких членов семьи. Поэтому выбор психотерапевтической модели помощи семье практически становится главной задачей консультанта.

Практические упражнения

Упражнение 1. «Скульптура семьи»

Доброволец выбирает из группы тех, кто больше остальных похож на членов его семьи (включаются все родственники, с кем он жил пока рос). Постановщик размещает «родственников» в пространстве, так чтобы отразить особенности внутрисемейных отношений. Каждый из них произносит реплику, отражающую характер данного члена семьи. Затем «родственникам» предлагается поделиться впечатлениями относительно того, какой может быть жизнь в этой семье. Группа тоже может принимать участие в обсуждении.

Упражнение 2

Аудитория делится на группы по 5–6 человек. Каждой группе дается задание разыграть семейную ситуацию (выбрать себе роли, придумать проблему и поведение участников в ней).

Упражнение 3

После упражнения 2 предлагается либо всей «семье», либо отдельным членам посетить психологическую консультацию. Консультант не должен быть членом семейной группы.

Упражнение 4

Студентам дается задание опробовать свою сигнальную систему для работы с семьей (например, красная и зеленая карточки, колокольчик и т.д.)

Упражнение 5

Группа делится на две приблизительно равные части (дети и родители), затем между ними организуется конструктивный спор на заданную тему. Каждая группа предъявляет оппонентам пять претензий. Задача групп – договориться, прийти к общему решению проблемы, взаимодействию.

Темы докладов и рефератов

1. Развитие семейного консультирования в русле психоанализа
2. Проблема шизофрении в контексте семьи
3. Развитие консультационной работы с трудными детьми
4. Отличие семейного консультирования от индивидуального и группового
5. Бихевиоральное семейное консультирование
6. Структурное семейное консультирование
7. Семья как источник психической травматизации личности
8. Нарушение межличностной коммуникации в семье

Список рекомендуемой литературы

Браун Дж., Кристенсен Д. Теория и практика семейной психотерапии. СПб.: Питер, 2001. 352 с.

Гергишианов Т. Семейные будни или нежность на каждый день. М.: Республика, 1992. 144 с.

Дружинин В.Н. Психология семьи. Екатеринбург: Деловая кн., 2000. 208 с.

Ковалев С. В. Психология современной семьи. М.: Просвещение, 1988. 208 с.

Лоуэн А. Любовь и оргазм. М.: Прогресс, 1998. 284 с.

Мэй Р. Любовь и воля. М.: Универс, 1997. 199 с.

Обозова А.О., Штильбанс А. Аксиомы супружества. Л.: Лениздат, 1984. 310 с.

Плотниекс И.Э. Психология в семье. М.: Педагогика, 1991. 208 с.

Сатир В. Как строить себя и свою семью. М.: Педагогика-Пресс, 1992. 192 с.

Семья в психологической консультации / Под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина. М.: Педагогика, 1989. 208 с.

Шнейдер Л.Б. Психология семейных отношений. М.: Апрель-Пресс, 2000. 512 с.

Заключение

Психологическое консультирование как сложившаяся практика оказания действенной психологической помощи людям, оказавшимся в разных проблемных ситуациях, требует от психолога достаточно высокого уровня квалификации. Владение приемами и способами ведения консультационной беседы есть процесс постоянной практической тренировки. Развитие навыков наблюдения, воздействия, формирование аналитических способностей, совершенствование коммуникативной компетентности – это последовательное наращивание профессионального опыта.

Процесс психологического консультирования требует от психолога задействования собственных личностных качеств, душевных сил. Поэтому важным аспектом процесса подготовки психолога-консультанта является формирование его как личности. Степень высокой личной готовности характеризуется стремлением использовать свои знания, умения, личностные качества на благо клиента.

Овладев всеми приведенными в данном учебном пособии приемами и технологиями, можно создать базу для дальнейшего развития профессиональных навыков. Каждый психолог в конечном итоге вырабатывает свой стиль, свои методы, свою технологию и методологию работы.

Главное – любить своих клиентов, искренне проявлять к ним интерес, честно и добросовестно выполнять свою миссию.

Библиографический список

1. *Абрамова Г.С.* Практическая психология. М.: Академия, 1997. 512 с.
2. *Абрамова Г.С.* Введение в практическую психологию. Брест: Изд-во БГПИ, 1995. 144 с.
3. *Абрамова Г.С.* Психологическое консультирование. Теория и опыт. М.: Академия, 2001. 240 с.
4. *Алан Е. Айви, Мэри Б. Айви, Линк Саймэн-Даунинг.* Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: Практ. руководство. М.: Педагогика, 1999. 412 с.
5. *Алешина Ю.Е.* Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Радуга, 1993. 175 с.
6. *Андреева Г.М.* Психология социального познания. М.: Аспект-Пресс, 2000. 288 с.
7. *Андреева Г.М.* Социальная психология. М.: Аспект-Пресс, 1999. 375 с.
8. *Барабанова М.В.* Изучение психологического содержания синдрома выгорания: Реф. диплом. работы // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. 1995. № 1. С. 54 – 55.
9. *Берн Э.* Групповая психотерапия. М.: Акад. проект, 2001. 460 с.
10. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. СПб.: Лениздат, 1992. 400 с.
11. *Бодалев А.А.* Личность и общение. М.: МПА, 2000. 328 с.
12. *Бодалев А.А., Столин В.В.* Семья в психологической консультации. М.: Наука, 1989. 112 с.
13. *Браун Дж., Кристенсен Д.* Теория и практика семейной психотерапии. М.: Аспект-Пресс, 1999. 83 с.
14. *Бурменская Г.В.* Возрастно-психологическое консультирование. М.: Прогресс, 1990. 138 с.
15. *Васильюк Ф.Е.* Уровни построения переживания и методы психологической помощи // Вопр. психологии. 1988. №5. С. 15–24.
16. *Вачков И.В.* Основы технологии группового тренинга. М.: Прогресс, 2001. 240 с.
17. *Вилсон Г.* Язык жестов. СПб.: Питер, 2000. 214 с.

18. Вопросы практической психодиагностики и консультирования / Под ред. Н.Н. Обозова. Л.: Знание, 1999. 174 с.
19. Гулина М.А. Теоретические основы психологического консультирования / Под ред. М.К. Татушкина. СПб.: Речь, 1998. 126 с.
20. Гулина М.А. Терапевтическая и консультативная психология. СПб.: Речь, 2001. 112 с.
21. Дилтс Р. Изменение установок с помощью НЛП. М.: Класс, 1997. 187 с.
22. Зимбардо Ф., Ляйпне М. Социальное влияние. СПб.: Питер, 2000. 534 с.
23. Исмагилова Ф.С. Основы профессионального консультирования. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. проф.-пед. ун-та, 1999. 182 с.
24. Капустин С.А. Границы возможностей психологического консультирования // Вопр. психологии. 1993. № 5. С. 27–32.
25. Кондо М.Ф. Навыки проведения собеседования: Конспект лекций. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1999. 132 с.
26. Копьев А.Ф. Диалогический подход в консультировании и вопросы психологической клиники // Моск. психотерапевт. журн. 1992. № 1. С. 87–92.
27. Кочунас Р. Основы психологического консультирования. М.: Акад. проект, 1999. 240 с.
28. Кошчо Й. Служба психологической консультации в ЧССР // Вопр. психологии. 1984. № 4. С. 112–114.
29. Медведев В.И. Объяснение. Понимание. Язык. СПб.: Ступени, 1997. 157 с.
30. Мей Р. Искусство психологического консультирования. М.: Педагогика, 1994. 144 с.
31. Методика индивидуальной профконсультации / Сост. Н.Ф. Гейжан. М.: Мысль, 1992. 160 с.
32. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. М.: Смысл, 1998. 112 с.
33. Методы исследования межличностного восприятия: Спец-практикум по соц. психологии / Под ред. Г.М. Андреевой. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1994. 253 с.
34. Мюнстерберг Г. Основы психотехники. СПб.: Речь, 1996. 143 с.

35. *Навайтис Г.* Семья в психологической консультации. М.: МПСИ; Воронеж: НПО «Модэк», 1999. 224 с.
36. *Нельсон-Джоунс Р.* Теория и практика консультирования. СПб.: Питер, 2001. 464 с.
37. *Немов Р.С.* Психологическое консультирование. М.: ВЛАДОС, 2001. 528 с.
38. *Обозова А.О.* О семейной консультации // *Вопр. психологии.* 1984. № 3. С. 38–45.
39. *Панасюк А.Ю.* А что у него в подсознании. Л.: Знание, 1998. 312 с.
40. *Перлз Ф.* Опыты психологии самопознания. М.: Гиль-Эстель, 1993. 238 с.
41. *Пиз А.* Язык жестов. М.: Ай Кью, 2000. 258 с.
42. Профессиональный комплекс этики для психологов: Материалы «круглого стола» // *Вопр. психологии.* 1990. № 6. С. 5–26.
43. *Пряжников Н.С.* Схема организации консультаций как процесс взаимодействия // *Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. Психология.* 1989. № 2. С. 12–18.
44. *Реньш М.А.* Психологическая служба. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. проф.-пед. ун-та, 2001. 56 с.
45. *Роджерс К.* Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Рефл-бук; Киев: Ваклер, 1997. 640 с.
46. *Роджерс К.* Клиент-центрированная терапия. М.: Рефл-бук; Киев: Ваклер, 1997. 480 с.
47. *Рудестам К.* Групповая психотерапия. СПб.: Питер, 2001. 384 с.
48. *Соловьева О.В.* Обратная связь в МЛЮ. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1992. 151 с.
49. *Соломина Г.М.* Роль невербальной коммуникации в общении. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. проф.-пед. ун-та, 2001. 64 с.
50. *Техники консультирования и психотерапии: Тесты.* М.: Эксмо-Пресс, 2000. 618 с.
51. *Франкл В.* Человек в поисках смысла. М.: Прогресс, 1990. 259 с.
52. *Фрейд З.* Собрание сочинений: В 7 т. М.: Прогресс, 1999 – 2001. Т. 1 – 3.

53. *Хачатурян С.Д.* Консультирование в деятельности «Телефонов доверия» при правоохранительных органах: Учеб.-метод. пособие / ВЮИ Минюста России. Владимир, 2000. 54 с.
54. *Хорни К.* Самоанализ. М.: Прогресс, 2002. 213 с.
55. *Хьелл Л., Зиглер Д.* Теории личности. СПб: Питер, 2000. 608 с.
56. *Шеховцова Л. Ф.* Теоретические и практические аспекты психологического консультирования. СПб.: Пресс, 1996. 108 с.
57. *Шнейдер Л.Б.* Психология семейных отношений. М.: Аспект-Пресс, 2000. 246 с.
58. *Эйдемиллер Э.Г., Юстицкис В.* Психология и психотерапия семьи. СПб.: Питер, 2000. 617 с.
59. *Юнг К.Г.* Аналитическая психология. СПб.: Пресс, 1994. 216 с.
60. *Ялом И.* Теория и практика групповой психотерапии. СПб.: Питер, 2000. 640 с.

Реньш Марина Александровна

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Учебное пособие

Редактор Л.И. Кузнецова

Компьютерная верстка И.В. Зыряновой

Печатается по постановлению
редакционно-издательского совета
университета

Подписано в печать 17.11.04. Формат 60x84/16. Бумага писчая № 1.
Усл.печ.л. 7,0. Уч.-изд.л. 7,4. Тираж 200 экз. Заказ № 325
Издательство Российского государственного профессионально-
педагогического университета. Екатеринбург, ул. Машинострои-
телей, 11.

Ризограф РГППУ. Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 11.