

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Райхерт Татьяна Николаевна

Должность: Директор

Дата подписания: 27.09.2022 15:41:05

Уникальный программный ключ:

c914df807d771447164c08ee17f8e2f93dde816b1

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»
Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт
Кафедра социальной работы, управления и права
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»

ТЕХНОЛОГИИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Учебно-методическое пособие

Нижний Тагил – Екатеринбург 2022

УДК 159.99(075.8)
ББК Ю992я7
Т38

Рекомендовано к печати решением Учебно-методического Совета
ННГСПИ(ф) РГППУ от 25.12.2021

Автор-составитель: Калашникова О. В.

Рецензенты:

Малеев А. Л., доцент филиала УрГУПС, кандидат психологических наук
Белоусова И. В., доцент кафедры социальной работы, управления и права,
кандидат социологических наук

Т38 Технологии психологического консультирования : учебно-методическое пособие / автор-составитель О. В. Калашникова; Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт (филиал) ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» ; Уральский государственный педагогический университет. – Электрон. дан. – Нижний Тагил : [б. и.] ; Екатеринбург : УрГПУ, 2022. – 1 CD-ROM. – Текст : электронный.

ISBN 978-5-7186-2044-3

В предлагаемом учебно-методическом пособии отражены требования, предъявляемые к студентам направления подготовки психолого-педагогического образования, профиля подготовки «Психологическое консультирование и медиация в социальной сфере» в рамках развития профессиональных компетенций и изучения модуля подготовки «Технологии психологического консультирования». Данное пособие содержит материалы, необходимые для освоения указанной дисциплины в форме аудиторной и самостоятельной работы.

Представлено краткое содержание лекций, задания для семинарских занятий, а также для самостоятельной работы студентов, формы и содержание текущего контроля. Данное пособие будет полезно не только студентам, но и специалистам, работающим в социальных организациях.

УДК 159.99(075.8)
ББК Ю992я7

© Калашникова О. В., 2022
© Нижнетагильский государственный
социально-педагогический институт (филиал)
ФГАОУ ВО «Российский государственный
профессионально-педагогический университет», 2022
© ФГБОУ ВО «УрГПУ», 2022

ISBN 978-5-7186-2044-3

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Тема 1. Консультирование как форма профессиональной деятельности.....	6
Тема 2. Психологическое консультирование и его особенности..	10
Тема 3. Основные теоретические концепции в психологическом консультировании.....	17
Тема 4. Подготовка и проведение психологического консультирования, основные этапы.....	20
Тема 5. Техника и методы психологического консультирования	28
Тема 6. Организация индивидуального консультирования.....	32
Тема 7. Организация групповой работы с клиентами.....	41
Тема 8. Консультант как профессия и как личность.....	43
Тема 9. Этические принципы в психологическом консультировании.....	50
Практические задания	53
Материалы для самоконтроля	96
Список литературы	104
Приложения	105

ВВЕДЕНИЕ

Модуль «Технологии психологического консультирования» занимает важное место в курсе подготовки по направлению «Психолого-педагогическое образование», профиль «Психологическое консультирование и медиация в социальной сфере».

Изучение технологий психологического консультирования должно базироваться на следующих знаниях, умениях и навыках, сформированных ранее при изучении других дисциплин образовательной программы, а именно:

знание:

- природы низших и высших психических функций, характеристики индивидуальных особенностей человека;
- возрастных особенностей психолого-педагогического развития личности;
- возрастных особенностей анатомо-физиологического развития личности;
- теоретико-методологических аспектов обучения воспитания подрастающего поколения;
- алгоритма использования и сферы применения современных информационных технологий;

умение:

- применять знание возрастных особенностей психолого-педагогического и анатомо-физиологического развития личности с целью выявления соответствия основных образовательных программ для обучающихся различных ступеней образования их возрастной норме развития;
- применять современные информационные технологии в процессе усвоения дисциплины;

навык:

- применения знаний возрастных (индивидуальных, групповых) особенностей психолого-педагогического и анатомо-физиологического развития личности и умения выявлять соответствие основных образовательных программ обучающихся различных ступеней образования их возрастной норме развития;
- применения современных информационных технологий в процессе усвоения дисциплины.

Целью представленного пособия является освоение определенных видов и способов деятельности, необходимых для решения практических задач психологического консультирования, развитие личностных и профессиональных качеств психолога-консультанта.

В процессе освоения курса предусмотрено решение следующих задач:

1. Создать у студентов целостное представление о процессе психологического консультирования, его содержании, направлениях и формах.
2. Обеспечить тесную взаимосвязь теоретического и практического содержания данного курса.
3. Сформировать навыки психологического консультирования.
4. Развить психологическую компетентность в области практической психологии.

Заявленная проблематика курса разработана с учетом требований федерального образовательного стандарта с опорой на формируемые трудовые функции педагога-психолога, происходит комплексное обновление раскрывающих содержание основных видов деятельности консультанта.

Учебное пособие структурировано в соответствии с логикой рассмотрения проблем психологического консультирования: рассмотрены консультирование как форма профессиональной деятельности, психологическое консультирование и его особенности; выделены основные теоретические концепции в психологическом консультировании; представлены основные этапы психологического консультирования, его техники и методы; проанализированы особенности индивидуального и группового консультирования; рассмотрены требования к деятельности консультанта.

Учебно-методическое пособие представляет собой набор материалов, позволяющих студенту дневной и заочной формы обучения освоить учебный материал по изучаемой дисциплине, подготовиться к семинарским занятиям, самостоятельно осуществить контроль.

Тема 1. Консультирование как форма профессиональной деятельности

Вопросы для рассмотрения:

1. Общие подходы к технологии консультирования.
2. Место консультирования в педагогической деятельности.
3. Цели и задачи консультативной помощи.
4. Субъект и объект в психологическом консультировании.

Психологическое консультирование как вид деятельности прочно и глубоко проникло в культуру современного индустриального общества. Его повсеместное распространение началось с 60-х гг. XX столетия с создания первых ассоциаций профессиональных консультантов. Постепенно консультирование перестало быть просто процессом индивидуализированного научения. Оно приобрело социальное значение как культурно-санкционированный метод адаптации к социальным институтам.

Существует множество помогающих профессий: консультанты, психиатры, психологи, социальные работники, священнослужители и т. п. Все они должны помочь людям справиться со стрессовыми состояниями и жизненными проблемами. Консультативной работой с людьми, находящимися в кризисной ситуации и/или в стрессовом состоянии, нередко приходится в определенной степени заниматься и представителям других профессий, например врачам, бизнес-консультантам, учителям, менеджерам, юристам и сотрудникам правоохранительных органов.

На практике консультирование осуществляется под многими различными ярлыками. Вариант под названием «психотерапия» осуществляется людьми с базовым медицинским образованием; «психологическое консультирование» (в различных его модификациях – «семейное консультирование», «психолого-педагогическое консультирование», «организационное консультирование» и др.) – профессиональными психологами. Наконец, есть много случаев, когда консультирование осуществляется в контексте взаимоотношений, изначально имеющих другое содержание: например, учащийся делится с педагогом своими тревогами и проблемами; патронажная медицинская сестра оказывает эмоциональную поддержку родственникам безнадежного больного. Таким образом, они осуществляют консультирование, не являясь консультантами.

Это важный момент, позволяющий определить разницу между профессиональным и непрофессиональным консультированием. В пер-

вом случае консультант имеет специальную подготовку и взаимодействует с клиентом в рамках формального контракта на консультирование исключительно в роли консультанта. Во втором случае речь идет об использовании представителями других профессий, волонтерами, родственниками, друзьями и пр. определенных приемов консультативной работы.

Термин «консультирование» применяется в нескольких случаях. Например, консультирование можно рассматривать как особый вид отношений помощи, как некий репертуар возможных воздействий, как психологический процесс. Кроме того, консультирование можно рассматривать с учетом его задач или его отношения к психотерапии, а также с точки зрения консультантов [3].

Консультирование рассматривается как процесс, благодаря которому личность в результате произошедших изменений приобретает более высокую стадию профессионализма – личностную компетентность. В консультировании создаются также ситуации, в которых мысли и чувства клиента услышаны, к ним относятся с уважением и безоценочно. Консультирование усиливает Я клиента, его уверенность в себе и поощряет инициативность и личностный рост, самоконтроль и контроль над ситуацией.

«Консультирование – это совокупность процедур, направленных на помощь человеку в разрешении проблем и принятии решений относительно профессиональной карьеры, брака, семьи, совершенствования личности и межличностных отношений».

Как отмечает Р. Кочюнас, имеется много сходных определений и все они включают несколько основных положений:

1. Консультирование помогает человеку 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 «консультативное взаимодействие» между клиентом и консультантом, основанное на философии «клиент-центрированной» терапии [9].

Основоположник клиент-центрированной терапии, известный американский психотерапевт К. Роджерс выделил три основных принципа этого направления:

- 1) каждая личность обладает безусловной ценностью и заслуживает уважения как таковая;
- 2) каждая личность в состоянии быть ответственной за себя;
- 3) каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения [7].

Консультирование – это квалифицированная помощь лицам, испытывающим различные проблемы, с целью их социализации, восстановления и оптимизации их функций, выработки социальных норм жизнедеятельности и общения.

Основной целью консультирования является оказание помощи личности в решении ее социальных проблем и в налаживании межличностных отношений с окружающими.

Основная задача консультативной работы заключается в том, чтобы помочь обратившемуся за помощью посмотреть на свои проблемы и жизненные сложности со стороны, продемонстрировать и обсудить те стороны взаимоотношений и поведения, которые, будучи источниками трудностей, обычно не осознаются и не контролируются.

Любая консультативная помощь должна базироваться на потребностях клиента. В этом контексте можно говорить о двух основных целях:

- 1) повышение эффективности управления клиентом собственной жизнью;
- 2) развитие способности клиента решать проблемные ситуации и развивать имеющиеся возможности [11].

Можно выделить несколько универсальных целей, которые в большей или меньшей степени упоминаются теоретиками разных школ:

1. Способствовать изменению поведения, чтобы клиент мог жить продуктивнее, испытывать удовлетворенность жизнью, несмотря на некоторые неизбежные социальные ограничения.

2. Развивать навыки преодоления трудностей при столкновении с новыми жизненными обстоятельствами и требованиями.

3. Обеспечить эффективное принятие жизненно важных решений. В процессе консультирования пациент может научиться принимать самостоятельные решения, распределять свое время и энергию, оценивать последствия риска, свойства своей личности, исследовать поле ценностей, в котором происходит принятие решений, преодолевать эмоциональные стрессы, понимать влияние установок на принятие решений и т. п.

4. Развивать умение завязывать и поддерживать межличностные отношения. Общение с людьми занимает значительную часть жизни и у многих вызывает трудности из-за низкого уровня их само-

уважения или недостаточных социальных навыков. Будь то семейные конфликты взрослых или проблемы взаимоотношений детей, следует улучшать качество жизни клиентов посредством обучения лучшему построению межличностных отношений.

5. Облегчить реализацию и повышение потенциала личности [13].

Перечисленные цели во многом совпадают с перечнем типовых запросов клиентов и их ожиданий от результатов консультативной помощи:

- лучше понять самого себя или ситуацию;
- изменить свои чувства;
- суметь принять решение;
- утвердиться в решении;
- получить поддержку при принятии решения;
- суметь изменить ситуацию;
- приспособиться к ситуации, которая, скорее всего, не изменится;
- дать разрядку своим чувствам;
- рассмотреть возможности и выбрать одну из них.

Консультированием занимается широкий круг людей. Ниже перечислены четыре категории людей, которые практикуют консультирование, но не обязательно являются консультантами как таковыми.

Во-первых, это профессионалы, работающие в различных службах помощи, в том числе консультанты, консультирующие психологи, специалисты, помогающие «сделать карьеру», социальные работники, психиатры.

Во-вторых, это консультанты-добровольцы, умеющие оказывать квалифицированную помощь. Такие люди работают в брачных агентствах, консультационных молодежных центрах, различных добровольных агентствах.

В-третьих, это люди, использующие элементы консультирования в своей работе, например работники сферы социального обеспечения, медицинские сестры, учителя, инспекторы, священнослужители, врачи, профсоюзные деятели.

В-четвертых, это неформальные консультанты, помогающие окружающим наладить повседневные взаимоотношения.

Тема 2. Психологическое консультирование и его особенности

Вопросы для рассмотрения:

1. Определение психологического консультирования.
2. Отличие консультирования от других видов психологической помощи.
3. Виды консультирования.

Психологическое консультирование как вид профессиональной деятельности является относительно новой областью практики, выделившейся из психотерапии. Эта профессия возникла в ответ на потребности людей, не имеющих клинических нарушений, однако ищущих психологическую помощь. Поэтому в психологическом консультировании мы сталкиваемся прежде всего с людьми, испытывающими трудности в повседневной жизни.

Спектр проблем поистине широк: трудности на работе (неудовлетворенность работой, конфликты с коллегами и руководителями, возможность увольнения), неустроенность личной жизни и неурядицы в семье, плохая успеваемость в школе, недостаток уверенности в себе и самоуважения, мучительные колебания в принятии решений, трудности в завязывании и поддержании межличностных отношений и т. п. С другой стороны, консультирование как молодая область практики пока еще не имеет строго очерченных границ, в его поле зрения попадают самые разнообразные проблемы.

Некоторая неопределенность предмета консультирования отражается в разнообразии определений. Так, лицензионная комиссия Ассоциации служащих и менеджеров США, выдающая разрешения на частную практику, предлагает следующее определение: «Психологическое консультирование – это совокупность процедур, направленных на помощь человеку в разрешении проблем и принятии решений относительно профессиональной карьеры, брака, семьи, совершенствования личности и межличностных отношений» [9].

Р. Кочюнас предложил несколько более широкое определение консультирования: «Психологическое консультирование – это профессиональное отношение квалифицированного консультанта к клиенту, которое обычно представляется как “личность-личность”, хотя иногда в нем участвуют более двух человек. Цель консультирования – помочь клиентам понять происходящее в их жизненном пространстве и осмысленно

достичь поставленной цели на основе осознанного выбора при разрешении проблем эмоционального и межличностного характера» [9].

Имеется много сходных определений, и все они включают несколько основных положений:

1. Психологическое консультирование помогает человеку выбирать и действовать по собственному усмотрению.

2. Психологическое консультирование помогает обучаться новому поведению.

3. Психологическое консультирование способствует развитию личности.

4. В психологическом 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 психологического консультирования является «консультативное взаимодействие» между клиентом и консультантом, основанное на философии «клиент-центрированной» терапии.

Таким образом, определения психологического консультирования охватывают стержневые установки консультанта в отношении человека вообще и клиента в частности. Консультант принимает клиента как уникального, автономного индивида, за которым признается и уважается право свободного выбора, самоопределения, право жить собственной жизнью. Тем более важно признать, что любое внушение или давление мешает клиенту принять ответственность на себя и правильно решать свои проблемы [8].

Цели психологического консультирования

Вопрос определения целей психологического консультирования не является простым, поскольку зависит от потребностей клиентов, обращающихся за психологической помощью, и теоретической ориентации самого консультанта. Однако прежде чем ознакомиться с многообразием целей консультирования, сформулируем несколько универсальных целей:

1. Способствовать изменению поведения, чтобы клиент мог жить продуктивнее, испытывать удовлетворенность жизнью, несмотря на некоторые неизбежные социальные ограничения.

2. Развивать навыки преодоления трудностей при столкновении с новыми жизненными обстоятельствами и требованиями.

3. Обеспечить эффективное принятие жизненно важных решений. Существует множество дел, которым можно научиться во

время консультирования: самостоятельные поступки, распределение времени и энергии, оценка последствий риска, исследование поля ценностей, в котором происходит принятие решений, оценка свойств своей личности, преодоление эмоциональных стрессов, понимание влияния установок на принятие решений и т. п.

4. Развивать умение завязывать и поддерживать межличностные отношения. Общение с людьми занимает значительную часть жизни и у многих вызывает трудности из-за низкого уровня их самоуважения или недостаточных социальных навыков. Будь то семейные конфликты взрослых или проблемы взаимоотношения детей, следует улучшать качество жизни клиентов посредством обучения лучшему построению межличностных отношений.

5. Облегчить реализацию и повышение потенциала личности. В психологическом консультировании необходимо стремиться к максимальной свободе клиента (учитывая естественные социальные ограничения), а также к развитию способности клиента контролировать свое окружение и собственные реакции, провоцируемые окружением.

Цели консультанта и клиента в конечном счете соприкасаются, хотя каждый консультант имеет в виду свою систему общих целей, соответствующую его теоретической ориентации, а каждый клиент – свои индивидуальные цели, приведшие его к специалисту. Очень часто формулировка и переформулировка целей происходят в процессе консультирования при взаимодействии консультанта с клиентом [14].

Реализация целей консультанта зависит от потребностей и ожиданий клиента. Чтобы успешно сочетать свои общие задачи и конкретные цели клиента, необходимо с самого начала задать клиенту вопросы: «Что Вы ожидаете от нашего общения?», «Каковы ваши желания?» и т. п. Клиенты, как правило, имеют только самое общее представление о том, что такое консультирование и что ожидать от консультанта. Когда клиент не владеет никакой информацией о консультировании, он не способен должным образом сформулировать цели. Если мы информируем клиента о продолжительности бесед и вообще о том, что обычно происходит во время консультативных встреч, ему легче понять возможности и ограничения консультирования.

Большинство клиентов приходит на психологическое консультирование, надеясь, что консультант сразу окажет какую-то помощь. В этой ситуации консультант должен помнить главную цель консультирования – помочь клиенту понять, что именно он сам и есть тот человек, который должен решать, действовать, изменяться, актуализировать свои способности.

Социальный педагог в связи со спецификой своей профессиональной деятельности зачастую выполняет функции юриста, психолога, социального менеджера и даже священника, выслушивая порой исповеди своих подопечных. Следовательно, социально-педагогическое консультирование включает в себя элементы других направлений социальной консультативной деятельности. Однако по сути своей оно все же ближе к психологическому консультированию.

Психологическое консультирование отличается от других видов оказания практической психологической помощи людям следующими основными особенностями. В отличие, например, от индивидуальной и групповой психотерапии оно предполагает относительно кратковременный период и эпизодический характер личных контактов психолога-консультанта с клиентом. Разные виды индивидуальной и групповой психотерапии рассчитаны обычно на более длительный срок непрерывного взаимодействия психолога с клиентом – от нескольких недель до нескольких месяцев и даже лет, при значительно большем общем количестве часов, затрачиваемых на работу с клиентом [5].

В психотерапии (в отличие от практики психологического консультирования) активную роль в избавлении клиента от психологических проблем играет психолог. Именно он предпринимает активные действия, направленные на решение проблемы клиента, а сам клиент играет в основном пассивную роль, то есть просто воспринимает воздействия психотерапевта и реагирует на них. В психологическом консультировании дело обстоит иначе: здесь психолог-консультант в основном только дает советы клиенту, а их практическая реализация становится делом самого клиента, активную роль он сохраняет за собой.

В других видах практической психологической работы с клиентами в отличие от консультирования проводимая психотерапевтическая практика предполагает непосредственное личное общение, взаимодействие клиента и психолога, причем даже в то время, когда клиент решает свою проблему.

Основная психокоррекционная работа, связанная с практикой психологического консультирования, чаще всего проводится самим клиентом в отсутствие психолога, без прямого или постоянного взаимодействия с ним.

В психологическом консультировании психодиагностика в начале работы с клиентом должна быть сведена к минимуму и в основном должна опираться на результаты непосредственного наблюдения консультанта за поведением клиента, когда консультант общается с ним в психологической консультации. Психодиагностика включает в себя анализ и обобщение данных, непосредственно получаемых от клиента

без применения специальных психологических тестов. В психокоррекционной работе психодиагностика играет более заметную роль, проводится обычно в самом начале консультации и на нее отводится гораздо больше времени.

За конечные результаты работы с клиентом психолог-консультант не несет прямой персональной ответственности (консультант не отвечает за то, воспользуется или не воспользуется клиент его советами). Консультант отвечает лишь за правильность своих выводов о сути проблемы клиента и за потенциальную эффективность предлагаемых клиенту практических рекомендаций. В других видах психотерапевтической практики психолог несет личную ответственность за конечные результаты своей работы с клиентом, поскольку сам занимается коррекцией психологии и поведения клиента, сам реализует свои выводы и рекомендации.

Консультант-психолог не обязательно должен владеть приемами и методами психотерапии, за исключением тех, которые он может применить в самой консультационной практике. Психотерапевт же, занимающийся практической коррекцией, должен профессионально владеть ее методами, так как в их применении и заключается основная часть его работы.

Консультирование как основной вид психологической практики преследует следующие цели:

1. Оказание оперативной помощи клиенту в решении возникших у него проблем.

2. Оказание клиенту помощи в решении тех вопросов, с которыми он вполне бы смог самостоятельно справиться без вмешательства со стороны, без непосредственного и постоянного участия психолога в его делах, т. е. там, где специальные профессиональные психологические знания, как правило, не нужны и необходим лишь общий, житейский, основанный на здравом смысле совет.

3. Оказание временной помощи клиенту, который на самом деле нуждается в длительном, более или менее постоянном психотерапевтическом воздействии, но в силу тех или иных причин не в состоянии рассчитывать на него в данный момент времени.

4. Когда у клиента уже имеется правильное понимание своей проблемы и он, в принципе, готов сам приступить к ее решению, но кое в чем еще сомневается, не вполне уверен в своей правоте.

5. Оказание помощи клиенту в том случае, когда никакой другой возможности, кроме получения консультации, у него нет.

6. Когда психологическое консультирование применяется не вместо других способов оказания психологической помощи клиен-

ту, а вместе с ними, в дополнение к ним с расчетом на то, что не только психолог, но и сам клиент займется решением возникшей проблемы.

7. В тех случаях, когда готового решения у психолога-консультанта нет, поскольку ситуация выходит за рамки его компетенции, он должен оказать клиенту хотя бы какую-то, пусть даже минимальную и недостаточно эффективную помощь [7].

Во всех этих и других подобных случаях психологическое консультирование решает следующие основные задачи:

1. Уточнение (прояснение) проблемы, с которой столкнулся клиент.

2. Информирование клиента о сути возникшей у него проблемы, о реальной степени ее серьезности. (Проблемное информирование клиента.)

3. Изучение психологом-консультантом личности клиента с целью выяснения того, сможет ли клиент самостоятельно справиться с возникшей у него проблемой.

4. Оказание текущей помощи клиенту в виде дополнительных практических советов, предлагаемых в то время, когда он уже приступил к решению своей проблемы.

5. Обучение клиента тому, как лучше всего предупредить возникновение в будущем аналогичных проблем (задача психопрофилактики).

6. Передача психологом-консультантом клиенту элементарных, жизненно необходимых психологических знаний и умений, освоение и правильное употребление которых возможно самим клиентом без специальной психологической подготовки. (Психолого-просветительское информирование клиента.)

7. Четкое формулирование советов и рекомендаций клиенту по поводу того, как наилучшим образом решить его проблему [16].

Поскольку в психологическом консультировании нуждаются разные люди и за помощью они обращаются по различным поводам, психологическое консультирование можно разделить на виды в зависимости от индивидуальных особенностей клиентов и тех проблем, по поводу которых они обращаются в психологическую консультацию.

Прежде всего, выделяют интимно-личностное психологическое консультирование, необходимость в котором возникает довольно часто и у многих людей. К этому виду можно отнести консультирование по таким вопросам, которые глубоко затрагивают человека как личность, вызывают у него сильные переживания, обычно тщательно скрываемые от окружающих людей.

Следующий по значимости и частоте встречаемости в жизни вид психологического консультирования – семейное консультирование. К нему можно отнести консультирование по вопросам, возникающим у человека в собственной семье или в семьях других, близких для него людей.

Третий вид консультирования – психолого-педагогическое консультирование. К нему можно отнести обсуждение консультантом с клиентом вопросов обучения и воспитания детей, научения чему-либо и повышения педагогической квалификации взрослых людей, педагогического руководства, управления детскими и взрослыми группами и коллективами.

Четвертый из числа наиболее распространенных видов психологического консультирования – деловое консультирование. Оно, в свою очередь, имеет столько разновидностей, сколько существует разнообразных дел и видов деятельности у людей. В целом же деловым называется такое консультирование, которое связано с решением людьми деловых проблем.

Тема 3. Основные теоретические концепции в психологическом консультировании

Вопросы для рассмотрения:

1. Психоаналитическая концепция.
2. Бихевиористическая концепция.
3. Экзистенциальная концепция.
4. Гуманистическая концепция.

Процесс психологического консультирования, выбор методов воздействия, техник, приемов, а также характер взаимоотношений клиента и консультанта определяется теоретической позицией консультанта.

Направление	Основные теоретические принципы	Цели консультирования
Психоаналитическое	Сущность человека определяется психической энергией сексуальной природы и опытом раннего детства. Основу структуры личности составляют: ид, эго и супер-эго. Поведение мотивируется агрессивными и сексуальными побуждениями. Патология возникает из-за вытесненных в раннем детстве конфликтов. Нормальное развитие основывается на своевременном чередовании стадий сексуального развития и интеграции	Перевести в сознание вытесненный в бессознательное материал; помочь клиенту воспроизвести ранний опыт и проанализировать вытесненные конфликты; реконструировать базисную личность
Бихевиористическое	Человек – продукт среды и одновременно ее творец. Поведение формируется в процессе обучения. Нормальному поведению обучают посредством подкрепления и имитации. Проблемы возникают в процессе плохого обучения	Исправить неадекватное поведение и обучить эффективному поведению
Экзистенциальное	Основное внимание уделяется способности человека познавать свой внутренний мир, свободно выбирать свою судьбу, ответственности и экзистенциальной тревоге как основному мотивирующему фактору, поиску уникаль-	Помочь клиенту осознать свою свободу и собственные возможности; побуждать к принятию ответственности за то, что происходит с ним; идентифицировать блокирующие

	ного смысла в бессмысленном мире, одиночеству и отношениям с другими, временности жизни и проблеме смерти. Нормальное развитие личности основывается на уникальности каждого	свободу факторы
Гуманистическое	Акцентируется позитивная природа человека – свойственное ему врожденное стремление к самореализации. Проблемы возникают при вытеснении некоторых чувств из поля сознания и искажении оценки опыта. Основу психического здоровья составляют соответствие идеального Я реальному Я, достигаемое реализацией потенциала собственной личности, и стремление к самопознанию, уверенности в себе, спонтанности	Создать благоприятный климат консультирования, подходящий для самоисследования и распознавания факторов, мешающих росту личности; поощрять открытость клиента опыту, уверенность в себе, спонтанность

Каждый консультант волен выбрать ту или иную концепцию как основу практики в зависимости от особенностей своей личности, мировоззрения, теоретико-психологических симпатий. Одновременно подчеркнем неправильность утверждений об истинности постулатов какой-либо единственной психотерапевтической школы вопреки другим школам. Результаты многочисленных исследований показывают, что в практике при ориентации на любое направление можно добиться сходной эффективности консультирования. Решающее значение имеют не столько сама теория, сколько зрелость личности консультанта и его профессиональная подготовка, подразумевающая высокую интеграцию теоретических познаний и практических навыков [4].

В настоящее время в мире распространяется эклектичное консультирование, представляющее собой попытку интеграции лучших сторон различных школ. Конечно, имеется в виду не набор разных теоретических принципов, воззрений или накопление методов и методик, доказавших практическую эффективность независимо от контекста возможного применения. Эклектичное консультирование опирается на системную интеграцию нескольких теоретических подходов в стремлении найти единое начало и проверить, как новая система «работает» на практике.

Можно сказать, что создание эклектического подхода в консультировании – это итог всей профессиональной деятельности. Большинство специалистов, продолжительное время работающих в области

психологического консультирования и психотерапии, создают собственную теоретическую систему, обычно эклектичную, наиболее соответствующую личности и мировоззрению каждого из них.

Тема 4. Подготовка и проведение психологического консультирования, основные этапы

Вопросы для рассмотрения:

1. Консультативный контакт как основа психологического консультирования.
2. Основные этапы процесса психологического консультирования.
3. Процедуры процесса психологического консультирования.

Определяя консультативный контакт, необходимо объяснить необходимые и достаточные условия, способствующие позитивным изменениям личности:

1. Два лица находятся в психологическом контакте.
2. Первый персонаж, назовем его «клиентом», пребывает в состоянии психического расстройства, раним и встревожен.
3. Второй персонаж, назовем его «консультантом», активно участвует в общении.
4. Консультант испытывает безусловное уважение к клиенту.
5. Консультант переживает эмпатию, приняв точку зрения клиента, и дает это ему понять.
6. Эмпатическое понимание и безусловное уважение консультанта передаются клиенту даже при минимальной выраженности [9].

Итак, клиент должен быть в контакте с консультантом и прийти в состояние, делающее его чувствительным к помощи со стороны. Особенно важны 3-е, 4-е и 5-е условия, обеспечивающие достаточный для помощи консультативный контакт.

Доверительный контакт консультанта и клиента, основанный на безусловном уважении, эмпатии, теплоте и искренности консультанта по отношению к клиенту, является неотъемлемой, а по мнению многих профессионалов, – существенной составляющей психологического консультирования и психотерапии.

Консультативный контакт, хотя внешне кажется формальным и весьма непродолжительным по сравнению со всей жизнью клиента, все же является более тесным, интенсивным и глубоким, нежели любая другая межличностная связь. В консультировании клиент обращается к незнакомому человеку и раскрывает ему мельчайшие подробности своей личной жизни, о которых, может быть, никто больше не знает. Рассказанное клиентом часто представляет его не в лучшем свете.

Иногда в процессе консультирования «всплывают» новые стороны личности, удивляющие, огорчающие и даже шокирующие самого клиента. Все это делает консультативный контакт интимным отношением двоих людей, причем специфически интимным, непохожим на привычные дружеские или любовные отношения.

Теперь перейдем к определениям консультативного контакта. Они разнообразны, но мы рассмотрим только два наиболее обобщенных определения, отвечающие точке зрения на психологическое консультирование.

Консультативный контакт – это уникальный динамичный процесс, во время которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном направлении и актуализировать потенциал осмысленной жизни [4].

Консультативный контакт – это чувства и установки, которые участники консультирования испытывают один по отношению к другому, и способ их выражения [12].

Практически все определения указывают на несколько уникальных черт консультативного контакта:

- эмоциональность (консультативный контакт скорее эмоционален, чем когнитивен, он подразумевает исследование переживаний клиентов);
- интенсивность (поскольку контакт представляет искреннее отношение и взаимный обмен переживаниями, он не может не быть интенсивным);
- динамичность (при смене клиента меняется и специфика контакта);
- конфиденциальность (обязательство консультанта не распространять сведения о клиенте способствует доверительности);
- оказание поддержки (постоянная поддержка консультанта обеспечивает стабильность контакта, позволяющую клиенту рисковать и пытаться вести себя по-новому);
- добросовестность [7].

Что делает консультативный контакт терапевтичным, эффективным для решения психологических проблем клиентов? Прежде всего то, что сам характер контакта между консультантом и клиентом отражает особенности отношений клиента с другими людьми, стиль и стереотипы его общения – проблемы клиентов можно увидеть словно в зеркале.

Качество консультативного контакта зависит от двух важных факторов: терапевтического климата, навыков консультанта в поддержании общения.

Терапевтический климат, в свою очередь, включает несколько эмоционально значимых компонентов. Из физических составляющих упомянем оборудование места консультирования, расположение консультанта и клиента в пространстве (дистанция, манера сидеть и т. п.), структурирование выделенного для консультирования времени. К собственно эмоциональным компонентам терапевтического климата относят создание атмосферы обоюдного доверия, искренность консультанта, его способность к эмпатии и безусловному уважению клиента.

Клиент входит в комнату и попадает на «территорию консультанта». Одним из главных аспектов взаимодействия консультанта и клиента является то, что обозначают как «структурирование пространства». Уже происходящее при первой встрече оказывает влияние на психологическое самочувствие клиента. Встреча начинается со знакомства. При этом следует придерживаться определенного этикета: встать и встретить клиента на полпути, представиться, попросить клиента назвать имя и фамилию, предложить ему выбрать место и сесть, прежде чем расположиться самому. Чтобы клиент почувствовал непринужденность, консультант с первых минут знакомства должен предстать вежливым, гостеприимным хозяином и вести себя естественно, без излишнего напряжения [12].

Терапевтический климат предполагает и надлежащее структурирование времени. Уже первая встреча с клиентом должна продолжаться столько времени, сколько и все последующие встречи. Иногда первая встреча затягивается из-за необходимости ближе познакомиться с клиентом и вселяет в него надежду на нереальную продолжительность консультирования. Поэтому лучше не вызывать ложных ожиданий.

Обычно консультативная беседа со взрослым человеком длится от 50 минут до одного часа. Продолжительность беседы может изменяться в зависимости от возраста клиента. Беседа с 5–7-летним ребенком не должна длиться более 20 минут, с 8–12-летним – около 30 минут, а с детьми старше 12 лет консультативная беседа может продолжаться до 1 часа.

Продолжительность беседы консультант определяет в начале встречи. Клиент должен знать, каким временем он располагает для обсуждения наболевших проблем. Когда консультант не устанавливает продолжительности беседы, он заставляет клиента постоянно нервничать, что прием может прекратиться в любой момент.

В начале консультирования необходимо также определить общую продолжительность консультирования. Конечно, в самом начале трудно установить, сколько времени займет решение тех или иных проблем. Поэтому можно заключить с клиентом определенный контракт

на 3–4 встречи, а затем окончательно решить, является ли консультативный контакт продуктивным и сколько времени может продолжаться консультация.

Создавать обоюдное доверие – значит создавать терапевтический климат, способствующий обсуждению значимых проблем. Это обязанность консультанта. Успешность создания терапевтического климата обусловлена личностными качествами консультанта и его отношением к консультированию:

- необходим искренний интерес к людям и подлинное желание помогать им. Важно любить не только человечество, но и отдельного человека. Нельзя забывать, что клиенты тонко чувствуют, интересуется ли консультант ими по существу или только как объектами исследования. Тревогу клиентов отражают цитаты из их признаний: «Он смотрел на меня, словно хотел решить, в тот ли ящик вложил мою карточку, а не как на другое человеческое существо»; «Я внезапно услышал, как он говорил о случае, и с ужасом понял, что речь шла обо мне». Никто из нас не желает быть трактуемым как «случай», «участник поединка» или «исследуемый»;

- во время консультирования все внимание следует уделять клиенту, нельзя заниматься посторонними делами (например: разговаривать по телефону, разрешать входить в кабинет коллегам и обсуждать с ними какие-то, пускай даже важные вопросы, витать в мыслях за стенами кабинета и т. п.);

- надо предоставить клиенту максимальную возможность высказаться. Он приходит к консультанту не выслушивать поучения и мудрые советы, а рассказать о гнетущих и затруднительных аспектах своей жизни;

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

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

- следует помочь клиенту почувствовать себя непринужденно во время консультативных встреч. Для этого консультант должен проявлять дружелюбие, искренность, естественность, суметь войти в положение клиента;

– к проблемам клиента необходимо относиться без осуждения. Консультант должен не оценивать, а слушать, слышать и понимать. Когда консультант искренне и естественно демонстрирует установку «принятия», клиент чувствует себя понятым и заслуживающим уважения [9].

Искренность – один из важнейших элементов создания терапевтического климата. Искренности нельзя научиться, однако консультант должен уметь вести себя с клиентами так, чтобы они восприняли вхождение в свой внутренний мир как поддержку, а не как угрозу.

Искренность консультанта – это его способность оставаться самим собой и отсутствие потребности демонстрировать профессиональный фасад. Искренний консультант не прячется за маской и не старается исполнить роль. Он естественен в контакте, потому что чуток к своим реакциям и чувствам, добросовестен и правдив в передаче их клиентам. Искренность предполагает соответствие высказываний чувствам и невербальному поведению, спонтанность. Конгруэнтное взаимодействие позволяет клиенту тоже не скрываться за фасадом в общении с консультантом. Открытый своим чувствам, мыслям, установкам и одновременно не испытывающий тревоги консультант способствует комфортному состоянию клиента.

Позитивное значение эмпатического понимания для результатов консультирования лучше всего подтверждено эмпирически. Эмпатия является неременным условием консультирования и психотерапии. Она включает идентификацию с другим лицом, при которой становится возможным взаимопонимание разных людей.

Проявление эмпатии в общении означает, что консультант чутко и точно реагирует на переживания клиента, словно это его собственные переживания. Подразумевается способность «вжиться» в субъективный мир клиента и понять смысл разных событий в этом мире. Такое «вхождение» должно быть безоценочным, не разделяющим содержание иного мира на правильную и неправильную, хорошую и плохую части. Безоценочная установка консультанта позволяет клиентам в большей мере принимать себя. Когда консультант точно и старательно идентифицирует разнообразные чувства – злобу, страх, враждебность, тревогу, радость, – клиент имеет возможность лучше услышать и понять себя.

Эмпатия также помогает консультанту разобраться в причинах недостаточной откровенности клиента: о чем-то клиент не говорит, поскольку этому препятствует бессознательное сопротивление, что-то просто скрывает и о чем-то не рассказывает из-за опасений не быть услышанным.

Эмпатия означает способность консультанта не только сопереживать, но и понимать клиента. В этом смысле она представляет собой аффективный и когнитивный навык: аффективный, поскольку позволяет консультанту идентифицировать чувства клиента, а когнитивный, поскольку обязывает консультанта устанавливать события, вызывающие соответствующие чувства.

Таков взгляд большинства представителей психологического консультирования на эмпатию как на многоступенчатый процесс [6].

Во-первых, эмпатическое познание осуществляется прежде всего эмоционально, через сопереживание клиенту. Сопереживание не бывает полным. Скорее это процесс, в котором консультант частично испытывает чувства клиента, одновременно сохраняя необходимую отстраненность.

Во-вторых, эмпатия является когнитивным процессом, в котором консультант внимательно анализирует то, с чем столкнулся в субъективном мире клиента, и передает смысл содержания клиенту.

В-третьих, важна передача эмпатии клиенту.

Эмпатическое понимание можно показать клиенту самыми разными способами – молчанием, отражением чувств, удачной и своевременной интерпретацией, рассказывая какую-нибудь историю, точной метафорой и т. п.

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

Позитивное отношение к клиентам связано с искренностью консультанта в консультативном контакте. Только уважая клиентов, можно быть с ними честным и вступать в конфронтацию.

Весь процесс психологического консультирования с начала и до конца можно представить в виде последовательности основных этапов консультирования, каждый из которых в ходе консультирования по своему необходим, решает какую-либо частную задачу и имеет свои специфические особенности.

Основные этапы проведения психологического консультирования следующие:

1. Подготовительный этап. На этом этапе психолог-консультант знакомится с клиентом по предварительной записи, имеющейся о нем в регистрационном журнале, а также по той информации о клиенте, которую можно получить от третьих лиц, например от работника психологической консультации, который принимал заявку от клиента на проведение консультации. На данном этапе работы психолог-консультант, кроме того, сам готовится к проведению консультации, выполняя практически все то, о чем шла речь в предыду-

щем разделе данной главы. Время работы психолога-консультанта на этом этапе составляет обычно от 20 до 30 мин.

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

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

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

5. Контрольный этап. На данном этапе психолог-консультант и клиент договариваются друг с другом о том, как будет контролироваться и оцениваться практическая реализация клиентом полученных им практических советов и рекомендаций. Здесь же решается вопрос о том, как, где и когда психолог-консультант и клиент в дальнейшем смогут обсуждать дополнительные вопросы, которые могут возникнуть в процессе выполнения выработанных рекомендаций. В конце данного этапа, если в этом возникнет необходимость, психолог-консультант и клиент могут договориться друг с другом о том, где и когда они встретятся в следующий раз. В сред-

нем работа на данном завершающем этапе психологического консультирования проходит в течение 20–30 мин.

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

Под процедурами психологического консультирования понимаются группы объединенных по целевому назначению приемов ведения психологического консультирования, с помощью которых решается одна из частных задач психологического консультирования. От продуманности процедур психологического консультирования непосредственно зависит его результативность. Процедуры обычно связаны с конкретными этапами психологического консультирования [15].

Тема 5. Техника и методы психологического консультирования

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие о технике и технических приемах психологического консультирования.
2. Связь техники психологического консультирования с его этапами и процедурами.
3. Универсальные и специальные техники психологического консультирования.

Под техникой психологического консультирования понимаются специальные приемы, которые консультант, действуя в рамках тех или иных процедур консультирования, использует для выполнения этих процедур на каждом из этапов психологического консультирования. Эта техника может быть универсальной, одинаково успешно применимой на каждом этапе психологического консультирования и специфической, более подходящей для того или иного частного этапа психологического консультирования.

Универсальные техники

Встреча клиента в психологической консультации. В рамках общей процедуры встречи клиента (первый этап психологического консультирования) психологу-консультанту рекомендуется применять следующий технический прием: выбирать место своего расположения при встрече клиента таким образом, чтобы в момент встречи оказаться лицом к лицу с клиентом и проводить его на место.

Начало беседы с клиентом. Техника, относящаяся к началу беседы с клиентом, включает в себя приемы, которые может использовать психолог-консультант, лично знакомясь с клиентом и приступая к детальному выяснению его проблемы.

Снятие психологического напряжения у клиента и активизация его рассказа на стадии исповеди. Исповедью в психологическом консультировании называется адресованный психологу-консультанту подробный, искренний, эмоционально насыщенный рассказ клиента о себе и о своей проблеме.

Завершающий этап психологического консультирования включает в себя следующие моменты: подведение итогов консультации и представление с клиентом. Подведение итогов, в свою очередь, содержит краткое повторение результатов консультации, сути проблемы, ее ин-

терпретации и выработанных рекомендаций по решению проблемы. По желанию клиента эти рекомендации могут быть предложены ему не только в устной, но и в письменной форме [11].

Специальные техники

Постановка вопросов. Получение информации о клиенте и побуждение его к самоанализу невозможны без умелого опроса. Как известно, вопросы обычно разделяются на закрытые и открытые. Закрытые вопросы используются для получения конкретной информации и обычно предполагают ответ в 1–2 словах, подтверждение или отрицание. Открытые вопросы не столько служат для получения сведений о жизни клиентов, сколько позволяют обсуждать чувства.

Ободрение и успокаивание. Эти техники очень важны для создания и укрепления консультативного контакта. Приободрить клиента можно краткой фразой, означающей согласие или (и) понимание. Другим важным компонентом поддержки клиента является успокаивание, которое вместе с ободрением позволяет клиенту поверить в себя и рисковать, изменяя некоторые аспекты самости, испытывая новые способы поведения. Это тоже короткие фразы консультанта, выражающие согласие.

Отражение содержания: перефразирование и обобщение. Чтобы отражать содержание признаний клиента, необходимо перефразировать его высказывания или обобщить несколько высказываний. Клиент, таким образом, убеждается, что его внимательно выслушивают и понимают. Отражение содержания помогает и клиенту лучше понять себя, разобраться в своих мыслях, идеях, установках. В обобщении выражается основная идея нескольких мало связанных между собой утверждений или долгого и запутанного высказывания. Обобщение помогает клиенту систематизировать свои мысли, вспомнить то, что было сказано, побуждает к рассмотрению значимых тем и способствует соблюдению последовательности консультирования.

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

Паузы молчания. Большинство людей испытывают смущение, когда обрывается беседа и стоит тишина. Она кажется бесконечно долгой. Так же и начинающий консультант чувствует себя неуютно при возникновении в беседе паузы молчания, поскольку ему кажется, что он постоянно должен что-то делать. Однако умение молчать и использовать тишину в терапевтических целях – один из важнейших навыков консультирования. Хотя тишина в консультировании иногда означает нарушение консультативного контакта, тем не менее она бывает и глубоко осмысленной.

Предоставление информации. Цели консультирования достигаются также посредством предоставления клиенту информации: консультант высказывает свое мнение, отвечает на вопросы клиента и информирует его о разных аспектах обсуждаемых проблем. Информация, как правило, связана с процессом консультирования, поведением консультанта или условиями консультирования (место и время встреч, оплата и т. п.).

Интерпретация. В консультировании очень важно выявить большее, нежели содержится в поверхностном повествовании клиента. Внешнее содержание, конечно, тоже значимо, однако существеннее раскрытие латентного содержания, скрытого за словами клиента. Для этого используется интерпретация повествования. Интерпретационные утверждения консультанта придают определенный смысл ожиданиям, чувствам, поведению клиента, потому что помогают установить причинные связи между поведением и переживаниями. Содержание рассказа и переживаний клиента трансформируется в контексте разъяснительной системы, используемой консультантом. Такое преобразование помогает клиенту увидеть себя и свои жизненные трудности в новой перспективе и новым способом.

Конфронтация. Каждый консультант время от времени вынужден в терапевтических целях вступать в конфронтацию с клиентами. Под конфронтацией можно представить всякую реакцию консультанта, противоречащую поведению клиента. Чаще всего противостояние бывает направлено на двойственное поведение клиента: увертки, «игры», хитрости, извинения, «пускание пыли в глаза», т. е. на все то, что мешает клиенту увидеть и решать свои насущные проблемы. Конфронтацией добиваются показа клиенту способов психологической защиты, используемых в стремлении приспособиться к жизненным ситуациям, но которые угнетают, ограничивают становление личности. В центре конфронтации обычно оказывается стиль межличностного общения клиента, отражающийся в консультативном контакте. Консультант обращает внимание на приемы, с помощью которых клиент старается

избегать обсуждения важных в консультировании тем, искажает злободневность своих жизненных ситуаций и т. п.

Чувства консультанта и самораскрытие. Консультирование всегда требует не только опыта, прозорливости, но и эмоциональной вовлеченности в процесс. Тем не менее очень важно, чтобы эмоциональное участие было уместным и служило интересам клиента, а не самого консультанта. Желанию полнее понять проблемы клиента не должна сопутствовать утрата объективности [10].

Структурирование консультирования. Эта процедура проходит через весь процесс консультирования. Структурирование означает организацию отношений консультанта с клиентом, выделение отдельных этапов консультирования и оценку их результатов, а также предоставление клиенту информации о процессе консультирования. Закончив один этап, мы вместе с клиентом обсуждаем результаты, формулируем выводы. Необходимо убедиться, что оценки результатов данного этапа консультантом и клиентом совпадают.

Тема 6. Организация индивидуального консультирования

Вопросы для рассмотрения:

1. Этапы индивидуальной работы с клиентом.
2. Установление контакта с клиентом.

Этапы индивидуальной работы с клиентом

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

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

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

Планирование. На этой стадии осуществляется критическая оценка выбранных альтернатив решения. Консультант помогает клиенту разобраться, какие альтернативы подходят и являются реалистичными с точки зрения предыдущего опыта и настоящей готовности измениться. Составление плана реалистичного решения проблем должно также помочь клиенту понять, что не все проблемы разрешимы. Некоторые проблемы требуют слишком много времени; другие могут быть решены лишь частично посредством уменьшения их деструктивного, дезор-

ганизирующего поведение воздействия. В плане решения проблем следует предусмотреть, какими средствами и способами клиент проверит реалистичность выбранного решения (ролевые игры, «репетиция» действий и др.).

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

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

Индивидуальное консультирование зависит от первой встречи с клиентом. Клиент приходит за психологической помощью с двумя сильными чувствами – страхом и надеждой. Консультант обязан ослабить страх и укрепить надежду.

Первая встреча начинается со знакомства. Сразу бросается в глаза и свидетельствует о характере клиента то, как он входит в кабинет – твердым шагом, демонстрирующим решимость и смелость, или нерешительно, неохотно, что говорит о страхе, стеснительности, сомнениях. Рукопожатием консультант с первых минут встречи проявляет дружелюбие, заинтересованность и готовность помочь, поскольку пожатие руки принято считать символом единения двух людей. Представившись, консультант узнает имя и фамилию клиента и пару минут может уделить общепринятым фразам, которые уменьшают тревогу и напряжение первой встречи.

Даже если в поведении клиента не заметно признаков тревоги, о ней не следует забывать, потому что сама ситуация консультирования провоцирует тревогу. Наконец, тревогу у клиента вызывают его собственные проблемы, а также сомнение, достаточно ли квалификация консультанта, готов ли он по-настоящему помогать, что вообще будет происходить во время консультирования и т. п. Тревога и напряжение мешают клиенту говорить, поэтому первая задача консультанта, заметившего волнение клиента, – помочь ему почувствовать себя в безопасности. Прежде всего необходимо проявлять активность как в начале беседы, так и во время всей первой встречи. Клиент надеется, что консультант первым начнет беседу. Если консультант видит явное напря-

жение клиента, полезно обозначить и прокомментировать это состояние: «Вы очень озабочены» или «Вы кажетесь испуганным»; «Что Вас заботит?». Разговор о беспокойстве способствует снятию напряжения. Консультант может спросить клиента: «Не беспокоит ли Вас то, о чем сегодня следует поговорить?» или «Не боитесь ли Вы моих вопросов, на которые не хотели бы отвечать?» Иногда клиент боится оценки, диагноза, беспокоится из-за возможного выявления нарушений психики. Чтобы это выяснить, консультант может спросить: «Не опасаетесь ли Вы, что Вам поставят психиатрический диагноз?» или «Некоторые люди боятся обращаться к психологам и психотерапевтам, предполагая, что их примут за душевнобольных. А Вы испытываете подобное беспокойство?». Беспокойство такого рода следует устранить в начале беседы. Консультант должен объяснить, что клиент сам выбирает, о чем и сколько говорить, что большинство людей обращается к психологам и психотерапевтам из-за жизненных проблем, а их нельзя считать болезнями.

В начале первой встречи важно выяснить, обратился ли клиент сам или его кто-то направил (зачастую клиента приводят родители, близкие, учителя и т. п.). Если клиент приходит не по собственной инициативе, велика вероятность его сопротивления консультированию, поскольку сам клиент не видит смысла в обращении к психологу или психотерапевту. Это требует от консультанта дополнительных усилий по созданию необходимой мотивации и вообще выяснению целесообразности дальнейших встреч.

Право первого вопроса принадлежит консультанту. Вопрос должен быть открытым, неопределенным, позволяющим клиенту без всяких тематических ограничений говорить о том, что для него важно. Например: «С чего Вы хотели бы начать свой рассказ?», «Какие вопросы (трудности, проблемы) привели Вас сюда?», «Итак, о чем мы будем говорить?» и т. п. Если консультант видит, что клиент напряжен, волнуется, он, чтобы облегчить начало беседы, прежде всего должен спросить о чувствах, помочь их выразить.

Первые вопросы следует тщательно продумывать, потому что клиенты в начале консультирования не осмеливаются отвечать на некоторые вопросы. Если консультант задает много вопросов, клиент перестает понимать, что от него хотят, и не говорит по собственной инициативе, и тогда консультант вынужден продолжать спрашивать. В начале консультирования следует избегать вопросов, на которые возможен однозначный ответ, ибо это также заставляет консультанта продолжать спрашивать (например, вопрос «Сколько Вам лет?» иногда важен, но неприемлем в начале консультирования).

Ответ клиента на вопрос может вызвать у консультанта вереницу других вопросов.

Во время первой встречи необходимо внимательно выслушивать клиента и пытаться определить основную тему беседы, круг проблем и трудностей. Прежде всего следует обратить внимание на понимание проблемы клиентом, на вероятные причины ее возникновения, на попытки решить эту проблему, связанные с ней трудности и сопутствующие факторы. Консультант должен позволить клиенту свободно рассказывать, иногда вставляя такие фразы: «Стало быть, все попытки решить проблему оказались неудачными...», «Только с этими делами связываете свою проблему?» и т. п. Не следует прерывать клиента и показывать свое личное согласие или несогласие, необходимо избегать высмеивания и унижения клиента, проявлять свои симпатии тоже не нужно (скорее клиент должен чувствовать эмпатию консультанта), не надо предлагать поспешные интерпретации и спешить с выводами.

Консультант не должен настойчиво и назойливо побуждать клиента «рассказать все». Если мы каким-либо способом заставляем клиента рассказать о своей жизни, отношениях, чувствах больше, нежели он готов, то в другой раз клиент может не прийти, испытывая тревогу, вину и стыд из-за излишней откровенности с чужим человеком.

С самого начала первой встречи консультант должен заботиться о том, чтобы клиент принял на себя ответственность за свои проблемы, т. е. признал в их происхождении свое авторство. Клиент несет ответственность и за осмысленное использование времени консультирования. Консультант разделяет с клиентом ответственность и указывает, что он заинтересован в обсуждении проблем клиента и возможных альтернатив их решения.

Иногда думают, что каждый раз клиент должен уходить от консультанта более счастливым, чем пришел. В действительности же он должен уйти от консультанта более самоуверенным, однако с болезненным пониманием, что следует что-то менять в себе и своей жизни. Консультант обязан не столько освобождать клиента от страданий, сколько придать его страданиям конструктивное направление. Страдание может быть использовано как важная сила, вызывающая изменение личности в процессе консультирования.

Важнейшие цели первой консультативной встречи:

1. Поощрять открытое, искреннее и всеобъемлющее общение по проблемам, которые клиенту хочется обсудить во время встречи, с раскрытием факторов, вызывающих эти проблемы.
2. Продвинуться в направлении более глубокого понимания клиента, большего уважения к нему и взаимопонимания.

3. Настроить клиента на конкретную полезность каждой консультативной встречи.

4. Передать клиенту понимание того, что он должен быть активным участником решения своих проблем.

5. Обозначить проблемы для дальнейшей работы [2].

Иногда в конце первой встречи клиенты задают вопрос, почему надо встречаться с консультантом несколько или даже много раз. В таких случаях консультант должен объяснить: «Ваши проблемы возникли не сразу; они развивались постепенно, и Вы с ними живете уже некоторое время. Чтобы разобраться в проблемах, прежде всего необходимо довольно подробно ознакомиться с ними. Это требует времени, как, впрочем, обсуждение и решение проблем. Невозможно за один час устранить то, что накапливалось годами». Такое объяснение помогает клиенту понять, что решение проблем – это не однократное действие, а довольно продолжительный процесс.

Во время первой встречи консультант решает, будет ли он и впредь консультировать клиента. Иногда случается так, что консультант чувствует себя некомпетентным решать поднятые проблемы, либо проблемы клиента требуют специализированной помощи, или еще какие-нибудь причины (например, личные) могут мешать дальнейшей работе. В таких случаях клиента направляют к другому консультанту. Наиболее частые причины направления клиента к коллегам:

1. Консультант некомпетентен решать проблему, изложенную клиентом.

2. Различия личностей консультанта и клиента настолько велики, что мешают завязать и поддерживать консультативный контакт.

3. Клиент является другом или родственником консультанта. С ним трудно установить и продолжительное время поддерживать консультативные отношения, и это делает невозможным серьезное психологическое консультирование.

4. Клиент по каким-либо причинам отказывается обсуждать свои проблемы с консультантом.

5. После нескольких встреч с клиентом напрашивается вывод, что консультативный контакт неэффективен и мала вероятность изменения его в продуктивном направлении [9].

Как и сам процесс консультирования, направление к другому консультанту должно основываться на уважении и доверии к клиенту. Консультант обязан ознакомить клиента с вариантами консультирования, а выбирать должен сам клиент. Однако эффективность ознакомления с разными возможностями и целесообразность направления к другому специалисту обусловлены определенными правилами:

1. Лучше направлять клиента не вообще в какое-либо другое учреждение, а к конкретному специалисту. Чтобы направление было эффективным, консультант должен быть хорошо знаком с учреждениями, оказывающими психологические и психотерапевтические услуги, с работающими там специалистами, их квалификацией, специализацией и т. п.

2. Клиенту следует передать как можно более подробную информацию – адреса учреждений и лиц (разумеется, не домашние), телефоны, фамилии специалистов. Иногда клиент может пожелать, чтобы сам консультант позвонил и договорился о его приеме, однако наиболее правильно будет возложить всю ответственность за обращение на клиента.

3. Если клиент хочет, чтобы консультант рассказал о нем своему коллеге, это следует делать без участия клиента.

4. Другие консультанты не обязаны предоставлять Вам информацию о направленном клиенте, поскольку они связаны требованием конфиденциальности.

5. По возможности консультант должен убедиться в действенности своего направления, разумеется, не требуя подробностей о происходящей работе.

Существенную роль в консультировании играют идентификация и вербализация проблем. Передать свои затруднения словами не так просто, как может показаться на первый взгляд. Вербализация проблем также придает реальность несформулированным мыслям, чувствам, фантазиям, мечтам. Она помогает клиенту в определенной степени отделить себя от окружающего мира и от мира своих эмоций и мыслей. Высказывания о себе создают психическую дистанцию отности; такая дистанция необходима при желании понять, контролировать, а также изменять себя. Сам факт вербализации делает возможной критическую оценку ситуации. Если клиент говорит о своих чувствах, то по крайней мере в данный момент они не управляют им. При высказывании «Я сержусь» происходит отдаление от этого чувства. Высказать то, что чувствуешь, – это первый шаг в направлении контроля над чувствами. Поэтому вербализация проблем очень важна, даже если они представляются неразрешимыми.

Психологический диагноз опирается на анализ и объяснение проблем клиента. Он включает причины трудностей клиента, их развитие во времени, отнесение к определенному классу проблем, определение специальных способов помощи и прогноз вероятности благоприятного исхода [16].

Обобщая аргументы «за» и «против» диагностики в психологическом консультировании, можно утверждать, что диагностика – составная часть процесса психологического консультирования, при котором мы стремимся к более глубокому пониманию клиента. От первой до последней встречи как клиент, так и консультант находятся в процессе поиска и откровения. Даже отказываясь от строгих рамок диагностики, консультант должен задать себе вопросы:

- Что происходит сейчас в жизни клиента?
- Что ожидает клиент от консультирования?
- Каковы потенциальные возможности и ограничения клиента?
- Как далеко и глубоко следует заходить в консультировании?
- Какова основная психодинамика в теперешней жизни клиента?

Отвечая на эти вопросы, консультант определяет желания клиента и возможность достижения целей консультирования. В этом смысле диагностика является перманентным процессом, продолжающимся столько же, сколько и консультирование, и помогающим консультанту концептуализировать проблемы клиента.

Консультант может разобраться в причинах возникновения у клиента проблем только в контексте достаточно полной информации о нем. Эта информация и составляет психологический анамнез. Однако невозможно собрать всю нужную информацию о клиенте за одну встречу. Обычно больше внимания этому уделяется во время первых встреч, но важно не забывать, что в ходе всего консультирования следует дополнять «портрет» личности клиента новыми деталями. Собираение анамнеза начинается с рассказа клиента о себе и своих проблемах. Дополнительную информацию мы черпаем из наблюдения за поведением клиента, тестирования и других средств (сны, рисунки, сочинения).

Существуют различные схемы сбора психологического анамнеза. По одной из них выделяются три основных блока информации о клиенте:

1. Демографическая информация:
 - возраст клиента;
 - семейное положение;
 - профессия;
 - образование.
2. Актуальные проблемы и нарушения:
 - возникновение, развитие и продолжительность затруднений;
 - события в жизни, обусловленные возникновением, обострением и разрешением проблем;
 - возраст, в котором возникли проблемы;

- изменение отношений личности (особенно к значимым людям), перемена интересов, ухудшение физического состояния (сон, аппетит), обусловленные возникновением проблем;
- непосредственная причина обращения клиента;
- предшествующие попытки разрешения проблем (самостоятельно или с помощью других специалистов) и результаты;
- употребление лекарств;
- семейный анамнез (особенно психические болезни, алкоголизм, наркомания, самоубийства).

3. Психосоциальный анамнез (значимые межличностные отношения):

- раннее детство (обстоятельства и очередность рождения, основные воспитатели, отношения в семье);
- дошкольный период (рождение братьев и сестер, другие значительные события в семье, первые воспоминания);
- младший школьный возраст (успехи и неудачи в учебе, проблемы с учителями и ровесниками в школе, отношения в семье);
- отрочество и юность (отношения с ровесниками, лицами другого пола, родителями, успехи и неудачи в школе, идеалы и устремления);
- взрослый возраст (социальные отношения, удовлетворенность работой, браком, отношения в семье, половая жизнь, экономические условия жизни, утрата близких людей, возрастные изменения, употребление алкоголя, наркотиков, психологические и экзистенциальные кризисы, планы на будущее) [2].

В каждом случае, конечно, не требуется информация в полном объеме; всегда надо руководствоваться критериями разумной необходимости. Эта схема скорее отражает важные этапы в жизни клиента, время возникновения и усугубления проблем, что облегчает ориентацию в ходе консультирования.

В основном данные анамнеза собираются во время беседы. Этот важнейший способ получения информации о клиенте имеет слабые стороны, поскольку он субъективен и не всегда достоверен. Не следует удивляться и тому, что два или более консультанта, разговаривая с одним и тем же клиентом, могут составить разное представление о нем и разойтись в выводах. Расхождение происходит по ряду причин, которые следует иметь в виду:

1. Консультанты могут по-разному опрашивать клиента и получать разную информацию. Следовательно, понимание клиента зависит от характера опроса.

2. Консультанты оказывают неодинаковое влияние на клиентов, поэтому могут получить различные ответы, даже задавая одни и те же вопросы.

3. Консультанты во время беседы фиксируют разные аспекты поведения клиента (никто не способен охватить все поведение), что обуславливает расхождение мнений о клиенте.

4. Даже имея сходную информацию, консультанты могут интерпретировать ее по-разному.

Перечисляя причины расхождения в понимании клиентов, обратим внимание на то, что консультант собственным влиянием способен спровоцировать ложную информацию. Другими словами, в рассказе клиента иногда видится желаемое и не замечается нежелательное. Такова реальная опасность, о которой следует помнить консультанту при сборе информации о клиенте. С другой стороны, если мы будем стараться обойти все опасности, стремясь к более строгому структурированию беседы, то рискуем не усмотреть уникальность каждого клиента, и беседа станет похожей на анкетирование или тестирование.

Тема 7. Организация групповой работы с клиентами

Вопросы для рассмотрения:

1. Цели группового консультирования.
2. Типы консультационных групп.
3. Преимущества и ограничения группового консультирования.
4. Стадии формирования группы.

Групповой подход в консультировании может использоваться в двух общих целях: помощь людям в осуществлении фундаментальных изменений в способах их мышления, восприятия и поведения; освоение конкретных адаптационных навыков. Групповое консультирование широко используется в медицинских учреждениях, общественных центрах, образовательных учреждениях.

Частные цели группового консультирования: научиться доверять себе и другим; достичь самопознания и развить чувство уникальной идентичности; осознать сходство потребностей и проблем членов группы и развить чувство универсальности; обнаружить альтернативные пути преодоления обычных проблем и разрешить конкретный конфликт; усилить самоуправление, автономию, ответственность перед собой и перед другими; составить план изменения конкретного поведения и заставить себя следовать этому плану; освоить более эффективные социальные навыки; стать более чувствительным к потребностям и чувствам другого; научиться открытому и честному противостоянию; отказаться следовать ожиданиям других и научиться жить самостоятельно; понять свои ценности и решения и найти пути их изменения.

Существуют следующие типы консультационных групп:

1. Психотерапевтические – основу деятельности такой группы составляет процесс переобучения, который включает в себя сознательное и бессознательное, настоящее и прошлое. Ориентация на восстановление, лечение, реконструкцию, коррекцию эмоциональных и поведенческих расстройств.

2. Темоцентрированные группы структурируются вокруг одной темы. Цель – передача информации, возможность делиться опытом, обучение решению проблем, поддержка.

3. Группы, фокусированные на решении задач. Такие группы создаются для укрепления и определения рабочих целей, используются на предприятиях, организациях.

4. Группы самопомощи – это объединение людей со схожими проблемами или жизненными трудностями, которое создает систему поддержки, которая защищает их от психологического стресса и

дает им стимул для изменения своей жизни. Организуется волонтерами на базе общественных центров и организаций [13].

Преимущества группового подхода в консультировании:

1. Участник может исследовать свой стиль отношений с другими и приобрести более эффективные социальные навыки.
2. Можно обсуждать свое восприятие друг другом и получать обратную связь.
3. Воссоздание привычного мира.
4. Понимание и поддержка, сплоченность.
5. Эксперименты в альтернативном поведении.
6. Участники группы сами решают каких изменений достичь.

Стадии формирования группы:

1. Предгрупповые трудности – формирование группы (планирование, объявление о создании группы и наборе участников, отбор членов группы, подготовка членов группы).

2. Начальная стадия – ориентация и исследование (определение структуры группы, знакомство и изучение ожиданий членов группы, формирование групповых норм, ролей, ценностей, принятие базовых правил группы).

3. Переходная стадия – работа с сопротивлениями (возникает тревога и проявляются механизмы защиты, возникновение конфликтной ситуации).

4. Рабочая стадия – сплоченность и продуктивность (характеризуется более глубоким исследованием значимых проблем и действиями, направленными на формирование и закрепление поведенческих изменений, высокий уровень доверия и сплоченности, готовность идти на риск, вера в собственные силы).

5. Заключительная – объединение и завершение (снижение интенсивности участия, обсуждение совместных страхов перед выходом из группы, планирование постгрупповых встреч, поощрение за проделанную работу).

6. Постгрупповая – контрольная встреча и оценка (обеспечение постгрупповых встреч, индивидуальных интервью, которые позволят оценить влияние группы, выделение конкретных источников, которые позволят продолжать работу в области личностного роста, поощрение и стимулирование членов группы к обнаружению новых способов поддержки).

Тема 8. Консультант как профессия и как личность

Вопросы для рассмотрения:

1. Личностные и профессиональные требования к психологу-консультанту.
2. Этика консультанта.
3. Проблема выгорания.

Личность консультанта выделяется почти во всех теоретических системах как важнейшее целительное средство в процессе консультирования. Хотя исследований в этой области достаточно много, однако однозначного ответа о свойствах личности, способствующих эффективной работе консультанта, к сожалению, нет. Очень часто при описании преуспевающего консультанта как профессионалы, так и клиенты употребляют бытовые понятия: «открытый», «теплый», «внимательный», «искренний», «гибкий», «терпимый». Предпринимались попытки выделить свойства личности, необходимые консультанту для работы по профотбору.

Можно выделить следующие свойства эффективного консультанта:

- проявление глубокого интереса к людям и терпение в общении с ними;
- чувствительность к установкам и поведению других людей;
- эмоциональная стабильность и объективность;
- способность вызывать доверие других людей;
- уважение прав других людей;
- доверие к людям;
- уважение ценностей другой личности;
- проницательность;
- отсутствие предубеждений;
- самопонимание;
- сознание профессионального долга [9].

Существует мнение, что преуспевающий консультант обычно воспринимает других как способных решать собственные проблемы и принимать на себя ответственность, как предпочитающих отождествляться с людьми, а не с предметами.

С позиции гуманистического направления консультирования идеальным консультантом в состоянии быть симпатичный человек, открытый и открытый чувствам других; способный отождествляться с самыми разными людьми; теплый, но не сентиментальный, не стремящийся к самоутверждению, однако имеющий свое мнение и способный его защитить; умеющий служить на благо своим клиентам.

Если продолжить обзор многочисленных источников литературы о свойствах личности, которые необходимы консультанту, чтобы оказывать помощь, представлять собой катализатор самопознания, изменения и совершенствования другого человека, мы приблизимся к модели ЛИЧНОСТИ ЭФФЕКТИВНОГО КОНСУЛЬТАНТА. Подобный перечень личностных особенностей мог бы послужить основой программы по подготовке консультантов. Речь идет, конечно, о «подвижной» модели, поскольку каждый консультант имеет возможность ее дополнить. Рассмотрим факторы, способные составить остов такой модели.

1. Аутентичность – это стержневое качество консультанта. Можно выделить три основных признака аутентичного существования:

- полное осознание настоящего момента;
- выбор способа жизни в данный момент;
- принятие ответственности за свой выбор.

Аутентичность в какой-то степени обобщает многие свойства личности. Прежде всего это выражение искренности по отношению к клиенту.

Аутентичный человек жаждет быть и является самим собой как в своих непосредственных реакциях, так и в целостном поведении. Он позволяет себе не знать все ответы на жизненные вопросы, если их действительно не знает. Он не ведет себя как влюбленный человек, если в данный момент чувствует враждебность. Соприкоснуться с жизнью клиента мы можем, только оставаясь живыми людьми. Аутентичный консультант – наиболее подходящая модель для клиентов, служащая примером гибкого поведения.

2. Открытость собственному опыту. Здесь открытость понимается не в смысле откровенности перед другими людьми, а как искренность в восприятии собственных чувств.

Социальный опыт учит нас отрицать, отбрасывать свои чувства, особенно отрицательные. Эффективный консультант не должен отгонять любые чувства, в том числе и отрицательные. Только в таком случае можно успешно контролировать свое поведение, поскольку вытесненные чувства становятся иррациональными, источником неконтролируемого поведения. Когда мы осознаем свои эмоциональные реакции, то можем сами выбирать тот или иной способ поведения в ситуации, а не позволять неосознанным чувствам нарушать регуляцию нашего поведения. Консультант способен содействовать позитивным изменениям клиента, только когда проявляет терпимость ко всему разнообразию чужих и своих эмоциональных реакций.

3. Развитие самопознания. Ограниченное самопознание означает ограничение свободы, а глубокое самопознание увеличивает возможность выбора в жизни. Чем больше консультант знает о себе, тем лучше поймет своих клиентов, и наоборот – чем больше консультант познает своих клиентов, тем глубже понимает себя. Очень важно реалистично относиться к себе. Ответ на вопрос, как можно помочь другому человеку, кроется в самооценке консультанта, адекватности его отношения к собственным способностям и вообще к жизни.

4. Сила личности и идентичность. Консультант должен знать, кто он такой, кем может стать, чего хочет от жизни, что для него важно по существу. Он обращается к жизни с вопросами, отвечает на вопросы, поставленные ему жизнью, и постоянно подвергает проверке свои ценности. Как в профессиональной работе, так и в личной жизни консультанту не следует быть простым отражением надежд других людей, он должен действовать, руководствуясь собственной внутренней позицией. Это позволит ему чувствовать себя сильным в межличностных отношениях.

5. Толерантность к неопределенности. Многие люди неуютно чувствуют себя в ситуациях, в которых недостает структуры, ясности, определенности. Но поскольку одной из предпосылок становления личности являются «прощание» человека с привычным, известным из собственного опыта и вступление на «незнакомую территорию», консультанту совершенно необходима уверенность в себе в ситуациях неопределенности. Уверенность в своей интуиции и адекватности чувств, убежденность в правильности принимаемых решений и способность рисковать – все эти качества помогают переносить напряжение, создаваемое неопределенностью при частом взаимодействии с клиентами.

6. Принятие личной ответственности. Поскольку многие ситуации в консультировании возникают под контролем консультанта, он должен нести ответственность за свои действия в этих ситуациях. Понимание своей ответственности позволяет свободно и сознательно осуществлять выбор в любой момент консультирования – соглашаться с доводами клиента или вступать в продуктивное противостояние. Личная ответственность помогает более конструктивно воспринимать критику. В таких случаях критика не вызывает механизмов психологической защиты, а служит полезной обратной связью, улучшающей эффективность деятельности и даже организацию жизни.

7. Глубина отношений с другими людьми. Консультант обязан оценивать людей – их чувства, взгляды, своеобразные черты личности, но делать это без осуждения и наклеивания ярлыков. Такой характер отношений с клиентами весьма важен, тем не менее следует принять во внимание страхи, которые переживает большинство людей, пытаюсь завязать близкие, теплые отношения с другими. Эффективному консультанту чужды такие страхи, он способен свободно выражать свои чувства перед другими людьми, в том числе и перед клиентами.

8. Постановка реалистичных целей. Обычно успех побуждает ставить перед собой большие цели, а неудача, наоборот – опустить ниже планку притязаний. Иногда этот механизм самозащиты нарушается, и тогда слишком большая цель будет заранее обречена на неудачу или стремление к незначительной цели не доставит никакого удовлетворения. Итак, эффективный консультант должен понимать ограниченность своих возможностей. Прежде всего важно не забывать, что любой консультант независимо от профессиональной подготовки не всемогущ [9].

В действительности ни один консультант не способен построить правильные взаимоотношения с каждым клиентом и помочь всем клиентам разрешить их проблемы. Такой наивный оптимизм может стать причиной «холодного душа» в повседневном консультировании и постоянно вызывать чувство вины.

Консультант должен отказаться от нереального стремления стать совершенным. В консультировании мы всегда можем выполнять свою работу «хорошо», но не идеально. Тот, кто не в состоянии признать ограниченность своих возможностей, живет иллюзиями, что способен полностью познать и понять другого человека. Такой консультант постоянно винит себя за ошибки вместо извлечения полезных уроков, и в результате его деятельность неэффективна. Если мы допускаем собственную ограниченность, то избегаем ненужного напряжения и чувства вины. Тогда отношения с клиентами становятся более глубокими и реалистичными. Правильная оценка собственных возможностей позволяет ставить перед собой достижимые цели.

Обобщая обсужденные выше требования, предъявляемые к личности консультанта, можно утверждать, что эффективный консультант – это прежде всего зрелый человек. Чем разнообразнее у консультанта стиль личной и профессиональной жизни, тем эффективнее будет его деятельность. Иногда выражать чувства и попросту слушать, что говорит клиент, – это самое лучшее, но опасно ограничиваться только такой тактикой консультирования, порой необходимо вступать

с клиентом в конфронтацию. Иногда следует интерпретировать его поведение, а подчас и побуждать клиента толковать смысл своего поведения. Порой в консультировании требуются директивность и структурированность, а иногда можно позволить себе увлечься беседой без определенной структуры. В консультировании, как и в жизни, следует руководствоваться не формулами, а своей интуицией и потребностями ситуации. Такова одна из важнейших установок зрелого консультанта.

Можно выделить три важных постулата квалифицированного консультанта:

1. *Личная зрелость консультанта.* Подразумевается, что консультант успешно решает свои жизненные проблемы, открытен, терпим и искренен по отношению к себе.

2. *Социальная зрелость консультанта.* Подразумевается, что консультант способен помочь другим людям эффективно решать их проблемы, открытен, терпим и искренен по отношению к клиентам.

3. *Зрелость консультанта – это процесс, а не состояние.* Подразумевается, что невозможно быть зрелым всегда и везде [6].

Представленная модель эффективного консультанта с первого взгляда может показаться слишком величественной и далекой от действительности. При этом напрашивается утверждение, что черты эффективного консультанта совпадают с чертами преуспевающего человека. К такой модели и должен стремиться консультант, если желает быть не техничным ремесленником.

Психологическое консультирование отнесено к профессиям, требующим большой эмоциональной нагрузки, ответственности и имеющим весьма неопределенные критерии успеха.

«Синдром сгорания» – сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки. Синдром выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще.

Каковы наиболее часто встречающиеся причины «синдрома сгорания» в психологическом консультировании? Не претендуя на полное перечисление, назовем лишь некоторые важнейшие из них:

– монотонность работы, особенно если ее смысл кажется сомнительным;

- вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;
- строгая регламентация времени работы, особенно при нерельефных сроках ее исполнения;
- работа с «немотивированными» клиентами, постоянно сопротивляющимися усилиям консультанта помочь им, и незначительные, трудно ощутимые результаты такой работы;
- напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм;
- нехватка условий для самовыражения личности на работе, когда не поощряются, а подавляются экспериментирование и инновации;
- работа без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования;
- неразрешенные личностные конфликты консультанта.

Одним из существенных факторов, преграждающих усугубление «синдрома сгорания», является принятие личной ответственности за свою работу. Если консультант из-за неудач или плохого самочувствия занимает пассивную позицию и обвиняет окружающих, чувство бессилия и безнадежности лишь увеличивается. Ответственность может быть перенесена вовне различными способами: «мне не везет, потому что клиенты противятся консультированию и не хотят ничего изменять в жизни»; «во всем виновата организация труда, а все это от меня не зависит»; «у меня слишком много клиентов и мало времени для каждого из них» и т. п.

Такая пассивная позиция консультанта заставляет его капитулировать перед внешними обстоятельствами и чувствовать себя жертвой, что способствует возникновению профессионального цинизма. Поэтому консультанту особенно важно испытывать чувство ответственности и уметь работать даже при наличии ограничений и препятствий. Вместо перекладывания вины за собственное бессилие на окружающих и обстоятельства, лучше направить свою энергию и внимание на реализацию существующих возможностей и подумать об изменении самих условий.

Существует также немало конкретных способов преградить путь «синдрому сгорания»:

- культивирование других интересов, не связанных с консультированием; у специалиста, принимающего ежедневно по 8–10 пациентов, нет шансов работать на высоком уровне. Наилучшее решение этой дилеммы состоит в том, чтобы сочетать работу с учебой, исследованиями, написанием научных статей;

- внесение разнообразия в свою работу, создание новых проектов и их реализация без ожидания санкционирования со стороны официальных инстанций;

- поддержание своего здоровья, соблюдение режима сна и питания, овладение техникой медитации;

- удовлетворяющая социальная жизнь; наличие нескольких друзей (желательно других профессий), во взаимоотношениях с которыми существует баланс;

- стремление к тому, чего хочется, без надежды стать победителем во всех случаях и умение проигрывать без ненужных самоуничижения и агрессивности;

- способность к самооценке без упования только на уважение окружающих;

- открытость новому опыту;

- умение не спешить и давать себе достаточно времени для достижения позитивных результатов в работе и жизни;

- обдуманное обязательство (например, не следует брать на себя большую ответственность за клиента, чем делает он сам);

- чтение не только профессиональной, но и другой хорошей литературы, просто для своего удовольствия без ориентации на какую-то пользу;

- участие в семинарах, конференциях, где предоставляется возможность встретиться с новыми людьми и обменяться опытом;

- периодическая совместная работа с коллегами, значительно отличающимися профессионально и личностно;

- участие в работе профессиональной группы, дающее возможность обсудить возникшие личные проблемы, связанные с консультативной работой;

- хобби, доставляющее удовольствие.

Итак, чтобы избежать «синдрома сгорания», консультант должен изредка, но обязательно оценивать свою жизнь вообще – живет ли он так, как ему хочется. Если существующая жизнь не удовлетворяет, следует решить, что нужно сделать для положительных сдвигов. Только должным образом заботясь о качестве своей жизни, можно остаться эффективным консультантом.

Тема 9. Этические принципы в психологическом консультировании

Вопросы для рассмотрения:

1. Проблемы соблюдения правил этики в психологическом консультировании.
2. Принципы этических норм в психологическом консультировании.

Консультант, как и другие профессионалы, несет этическую ответственность и имеет обязательства. Прежде всего, он ответственен перед клиентом. Однако клиент и консультант находятся не в вакууме, а в системе разнообразных отношений, поэтому консультант ответственен и перед членами семьи клиента, перед организацией, в которой работает, вообще перед общественностью и, наконец, перед своей профессией. Такая ответственность и обуславливает особую важность этических принципов в психологическом консультировании.

Консультанту не просто следовать правилам этики по достаточно объективным причинам:

1. Трудно соблюдать стандарты установленного поведения в огромном разнообразии ситуаций консультирования, ведь каждый консультативный контакт уникален.
2. Большинство консультантов практикуют в определенных учреждениях (клиниках, центрах, школах, частных службах и пр.). Ценностная ориентация этих организаций может не вполне совпадать с этическими требованиями к консультанту. В таких случаях консультант оказывается перед сложным выбором.
3. Консультант нередко попадает в этически противоречивые ситуации, когда, придерживаясь требований одной нормы, он нарушает другую [4].

Основной источник этических дилемм в консультировании – вопрос конфиденциальности. Он представляет собой лакмусовую бумажку меры ответственности консультанта перед клиентом. Консультирование невозможно, если клиент не будет доверять консультанту. Вопрос конфиденциальности следует обсудить во время первой встречи с клиентом.

Выделяют два уровня конфиденциальности. Первый уровень относится к пределу профессионального использования сведений о клиенте. Обязанность каждого консультанта – использовать информацию о клиенте только в профессиональных целях. Консультант не вправе

распространять сведения о клиенте с другими намерениями. Это касается и того факта, что некто проходит курс психокоррекции. Сведения о клиентах (записи консультанта, индивидуальные карточки клиентов) должны храниться в недоступных для посторонних местах.

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

Консультант, обеспечивая секретность, должен ознакомить клиента с обстоятельствами, при которых профессиональная тайна не соблюдается. Конфиденциальность, как будет указано ниже, нельзя возвести в абсолютный принцип. Чаще всего приходится говорить о ее границах:

1. Обязательство соблюдать конфиденциальность не абсолютно, а относительно, поскольку существуют определенные условия, способные изменить такое обязательство.

2. Конфиденциальность зависит от характера представленных клиентом сведений, тем не менее доверительность клиента несравненно строже связывает консультанта, нежели «секретность» событий, о которых сообщает клиент.

3. Материалы консультативных встреч, которые не могут причинить вред интересам клиента, не подпадают под правила конфиденциальности.

4. Материалы консультативных встреч, необходимые для эффективной работы консультанта, также не подпадают под правила конфиденциальности (например, возможно предоставление эксперту материалов консультирования по договоренности с клиентом).

5. Конфиденциальность всегда основывается на праве клиента на доброе имя и сохранение тайны. Консультант обязан уважать права клиентов и в определенных случаях даже поступать противозаконно (например, не предоставлять информацию о клиенте правоохранительным органам, если этим не нарушаются права третьих лиц).

6. Конфиденциальность ограничена правом консультанта на сохранение собственного достоинства и безопасности своей личности.

7. Конфиденциальность ограничена правами третьих лиц и общественности [9].

Среди наиболее часто указываемых обстоятельств, при которых действие правил конфиденциальности в консультировании может быть ограничено, заслуживают упоминания следующие:

1. Повышенный риск для жизни клиента или других людей.
2. Преступные действия (насилие, развращение, инцест и др.), совершаемые над несовершеннолетними.
3. Необходимость госпитализации клиента.
4. Участие клиента и других лиц в распространении наркотиков и прочих преступных действиях [9].

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

Принцип доброжелательного и безоценочного отношения к клиенту. Психолог-консультант, общаясь с клиентом, не выдвигает по отношению к нему условий, а пытается понять, принять и полюбить клиента таким, каков он есть. Ориентация на нормы и ценности клиента: психолог-консультант во время работы ориентируется не на социально принятые нормы и правила, а на те жизненные принципы и идеалы, носителем которых является клиент.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Практическое задание 1.

Анализ рынка услуг по психологическому консультированию

Практическое задание

Изучите рынок услуг по психологическому консультированию в районе (городе) Вашего проживания, учебы. Выявите основные цели данных организаций, организацию работы по психологическому консультированию.

Практическое задание 2. Общие вопросы организации работы психологической консультации

Методический материал для рассмотрения вопроса

Необходимость создания психологической консультации и организации ее практической работы возникает при следующих обстоятельствах:

Во-первых, когда у многих людей, живущих в том или ином регионе или работающих в той или иной организации, имеется немало проблем психологического характера, решить которые самостоятельно они не в состоянии. Речь идет о людях, которые не ощущают себя больными и не хотят обращаться за помощью к врачам, но готовы слушать психолога и следовать его советам.

Во-вторых, потребность в создании отдельной психологической консультации возникает тогда, когда в том или ином социуме (обществе, отрасли, регионе, организации) уже имеется своя психологическая служба, успешность работы которой необходимо повысить. Это обычно достигается за счет распределения обязанностей и координации деятельности специалистов в рамках единой организации, в данном случае – психологической службы.

Распределение обязанностей, в свою очередь, предполагает углубленную специализацию в работе, за счет которой достигаются высокий уровень профессионализма и повышение качества работы.

В практической психологии это предполагает разделение функциональных обязанностей между специалистами-психологами по как минимум трем сферам деятельности: психодиагностике, психокоррекции и психологическому консультированию. Дальнейшее углубление специализации предполагает также выделение внутри каждой из указанных сфер деятельности частных, еще более узких функций. Весьма

разумной в этом плане представляется, например, специализация на уровне отдельных практических психологов в сферах интимно-личностного, семейного, психолого-педагогического и делового консультирования.

К общим вопросам организации работы психологической консультации также относится выбор места ее постоянного расположения. Лучше и удобнее всего, если психологическая консультация будет иметь совершенно отдельное помещение, не соседствующее с другими помещениями, где есть люди, занимающиеся каким-либо делом. Однако в нынешних условиях добиться этого практически невозможно.

Еще один важный общий вопрос организации работы психологической консультации – это подбор кадров. Лучше всего, если в качестве психологов-консультантов будут работать люди, имеющие высшее психологическое образование в области практической психологии со специализацией по психологическому консультированию. Однако в настоящее время общее психологическое образование не всегда обеспечивает такую специализацию, и психологу-консультанту, приступающему к самостоятельной работе в этой области, приходится доучиваться на практике.

Желательно также, чтобы и вспомогательный персонал, работающий в психологической консультации, имел хотя бы самое общее представление о психологическом консультировании и о работе психолога-консультанта.

Режим работы психологической консультации

Наиболее удобным для клиентов считается такой режим работы психологической консультации, который более всего соответствует их временным возможностям, интересам и потребностям. Клиенты же чаще всего заинтересованы в том, чтобы получить психологическую консультацию в часы, непосредственно предшествующие началу их работы, или сразу после ее окончания, а также там, где они живут и трудятся. Поскольку большинство людей работает примерно с 9–10 до 17–18 часов, то и оптимальным для проведения психологической консультации считается такой режим работы, в который укладываются соответствующие интервалы времени: от 8–9 до 18–20 часов. При этом утром на проведение полноценной психологической консультации приходится сравнительно мало времени, поэтому на утренние часы следует планировать какую-либо небольшую часть консультирования, для которой достаточно одного-двух часов.

Лучше всего, конечно, если психологическая консультация будет работать утром и вечером ежедневно или же с переменным режимом работы: день – утром, день – вечером, включая один из выходных

дней, например субботу, когда большинство потенциальных клиентов относительно свободно от своей основной работы.

От режима работы психологической консультации для клиентов следует отличать режим ее работы для самих сотрудников (первый мы условно называем внешним, второй – внутренним). Внутренний режим работы психологической консультации определяется в зависимости от персональных возможностей и условий труда психологов-консультантов, а также вспомогательного персонала.

Оптимальным считается такой внутренний режим работы психологической консультации, при котором консультант-психолог, кроме проведения консультирования, т. е. прямой личной работы с клиентами, занимается и другими видами деятельности, от которых зависит успех консультирования. Это, в частности, психодиагностика, обработка и интерпретация ее результатов, обсуждение сотрудниками консультации профессиональных и других вопросов, связанных с ее работой, анализ той информации, которую консультант получает от клиентов, работа над документацией, подготовка того, что обычно требуется для проведения нормального и эффективного психологического консультирования, и т. п.

Распределение обязанностей между работниками психологической консультации

По числу и разнообразию работающих в них специалистов психологические консультации могут быть различными. Есть очень небольшие консультации, занимающиеся частной практикой по сравнительно узким проблемам. Есть довольно большие психологические консультации, где работает много психологов, специализирующихся в разных областях.

Можно представить себе такой случай, когда один психолог-консультант занимается разными проблемами, одновременно выполняя и функции вспомогательного персонала. Это, как правило, отдельные специалисты, занимающиеся частной практикой психологического консультирования. Также возможна ситуация, когда психологическая консультация является довольно большим учреждением, фактически целой организацией, включающей в себя до десятка и более консультантов в разных областях и значительное число людей из обслуживающего персонала. Наиболее распространен вариант, когда в психологической консультации работают от четырех до шести человек, из которых два-три – это консультанты-психологи, а остальные – вспомогательный персонал.

Проблема персонального распределения обязанностей между работниками психологической консультации возникает тогда, когда в

ней трудится несколько человек. В этом случае распределять между ними обязанности следует примерно так, как это обычно делается в медицинских учреждениях, в клиниках и больницах, то есть обеспечивать узкую, углубленную специализацию в отдельных видах психологического консультирования. Чем больше специалистов-психологов в консультации, тем желательнее это делать.

Данная рекомендация вызвана тем, что специалист в узкой области достигает обычно более высокого уровня профессионализма, чем тот, который занимается всем понемногу.

Однако в том случае, если в психологической консультации работают всего два специалиста-психолога, четкое распределение профессиональных обязанностей между ними и их специализация в разных видах психологического консультирования нежелательны, так как это может породить проблемы в работе с клиентами при временном отсутствии в консультации одного из психологов. Гораздо разумнее в этом случае поступить следующим образом: сделать часть обязанностей общими для обоих психологов-консультантов, а другую часть перевести на уровень узкой специализации. При этом общими должны быть обязанности, связанные со срочными случаями, наиболее часто встречающимися в практике психологического консультирования. Специальными же целесообразно сделать такие функции, необходимость выполнения которых возникает сравнительно редко и не требует срочного принятия решения.

Вместе с тем важно, чтобы психологи-консультанты во всех своих функциях были достаточно взаимозаменяемыми: при отсутствии одного из них или невозможности его работы с клиентом с посетителем встречается другой. Аналогичный же принцип обуславливает распределение персональных обязанностей между работниками вспомогательного персонала психологической консультации. Важно также добиться того, чтобы работники из числа вспомогательного персонала были взаимозаменяемыми и психологически совместимыми как между собой, так и с психологами-консультантами.

Организация индивидуальной работы психолога-консультанта

Под организацией индивидуальной работы психолога-консультанта понимается то, как он организует свой личный профессиональный труд. Прежде всего имеется в виду режим работы, обеспечивающий психологу-консультанту выполнение его профессиональных обязанностей на высоком уровне, поддержание его профессионального мастерства и повышение квалификации.

Время, затрачиваемое на разные виды деятельности, может варьироваться в зависимости от обстоятельств. Если за единицу отсчета взять

месяц, то можно будет примерно определить, сколько времени на разные виды работ будет затрачивать в среднем психолог-консультант, чтобы достаточно успешно решать возложенные на него задачи.

Исходя из семичасового рабочего дня и нормы, составляющей 26 рабочих дней в месяц, можно месячный объем рабочего времени распределить между разными видами работ примерно следующим образом (в абсолютном и относительном часовом выражении в процентах от месячной нормы времени; приводятся округленные, приближительные цифровые данные):

- 1) подготовка к проведению психологического консультирования – 18 ч (10%);
- 2) работа непосредственно с клиентами – 90 ч (50%);
- 3) обработка и анализ результатов консультирования – 26 ч (15%);
- 4) оформление необходимой документации – 14 ч (5%);
- 5) повышение психологом-консультантом собственной профессиональной квалификации – 34 ч (20%).

Эти данные не только приближительные, но и условные. Они могут изменяться в зависимости от вида психологического консультирования, времени года (весной и летом в психологическую консультацию обычно обращается меньше людей, чем осенью и зимой), индивидуального опыта консультанта (опытный психолог-консультант обычно теряет гораздо меньше времени на виды работ, отмеченные выше в п. 1, 3, 4, чем малоопытный) и ряда других обстоятельств.

Взаимодействие психолога-консультанта с другими специалистами-консультантами

В практике психологического консультирования довольно часто возникает необходимость профессионального общения, взаимодействия, обмена информацией между психологом-консультантом и другими специалистами, к числу которых можно отнести коллег-психологов, врачей, педагогов, медиков, юристов, а также людей, входящих в обслуживающий персонал психологической консультации. Можно выделить следующие типичные жизненные случаи, обуславливающие необходимость такого общения:

1. Психолог-консультант, работая с клиентом, сталкивается с проблемой, которую он не должен и не может решать самостоятельно. Это касается, например, проведения медико-психологической, судебно-психологической экспертизы. В данном случае психолог-консультант решает проблему клиента совместно со специалистами из соответствующих областей.

2. Психолог-консультант сталкивается с проблемой, которую он может и должен решать самостоятельно, однако для правильного решения в данный момент времени ему не хватает знаний из других областей.

3. Психолог-консультант вместе с другими специалистами принимает участие в работе многопрофильной экспертной комиссии, например психолого-педагогической, где, взаимодействуя с соответствующими специалистами, он разбирается в сложных комплексных проблемах.

4. Когда психолог начинает работать консультантом в той области, в которой он недостаточно хорошо разбирается, но она все же относится к существующей практике психологического консультирования. К примеру, школьный психолог может приступить к консультированию в области экономики или политики.

5. Когда к психологу-консультанту в связи с проблемами, обозначенными выше в п. 1, 2, 3, обращаются специалисты иного профиля – те, кому самим необходимо хотя бы немного владеть психологическими знаниями.

Решение практических задач

Случай 1. Первый типичный вариант этого случая в процессе психологического консультирования возникает довольно часто, так как к психологу-консультанту нередко обращаются люди, которым помимо собственно психологической помощи требуется иная специализированная помощь, например медицинская, юридическая, педагогическая.

Медицинская поддержка клиента обычно желательна тогда, когда психологическая проблема, по поводу которой в консультацию обратился клиент, связана с общим состоянием его здоровья. Для того чтобы решить эту проблему, необходимо правильно поставить медицинский диагноз, назначить и провести курс лечения. Юридическая поддержка бывает необходима в том случае, если решение проблемы клиента так или иначе связано с правовыми вопросами.

Второй типичный вариант данного случая – это проведение экспертизы, когда принимаемое решение должно быть обеспечено определенной правовой базой.

Во всех подобных случаях задача психолога-консультанта заключается в том, чтобы помочь клиенту получить соответствующую поддержку или защитить его законные права. Это, в свою очередь, может быть сделано разными способами.

Первый способ состоит в том, что с согласия самого клиента психолог-консультант общается со специалистами-непсихологами и со-

общает клиенту о результатах работы с ними. Второй способ заключается в том, что консультант-психолог с согласия клиента приглашает иного *специалиста* для проведения совместно с ним консультирования клиента. Третий возможный способ решения данной задачи предполагает направление клиента к соответствующему специалисту, и клиент сам консультируется у него в отсутствие психолога.

Случай 2. Он имеет место тогда, когда, опираясь на свой личный опыт, психолог-консультант осознает, что он нуждается в дополнительных знаниях и умениях для оказания квалифицированной помощи клиенту. Затем он же предпринимает действия, направленные на повышение своей профессиональной квалификации в соответствующей области знаний.

Желательно, чтобы вновь приобретаемые психологом-консультантом знания и умения в новой для него профессиональной области мог квалифицированно оценить хороший специалист в данной области еще до того, как психолог начнет самостоятельно ими пользоваться в работе с клиентами. Это обязательно необходимо сделать для того, чтобы свести к минимуму возможные ошибки психолога-консультанта в новой для него области. Оптимальной следует признать ситуацию, когда консультант-психолог, пройдя повышение квалификации в новой сфере практической консультационной работы, получит официальный документ – сертификат, подтверждающий уровень его профессионального мастерства.

Случай 3. В данном случае психологу-консультанту нет необходимости пытаться самостоятельно разобраться в проблемах, фактически выходящих за пределы его собственной профессии, но тем не менее желательно, чтобы, взаимодействуя со специалистами иного профиля, он хорошо их понимал. Если психологу-консультанту приходится довольно много работать в составе смешанных профессиональных комиссий, то взаимопонимание с коллегами приходит достаточно быстро с накоплением опыта взаимодействия с ними. Можно, однако, ускорить этот процесс за счет целенаправленного, систематического взаимного просвещения, информирования членами комиссии друг друга по вопросам своей профессиональной компетенции, прежде всего таким, по которым часто приходится принимать решения. В этих целях целесообразно, чтобы каждый из членов комиссии, принимая свое самостоятельное решение, подробно его объяснял коллегам по работе.

Случай 4. В этой ситуации для психолога-консультанта есть единственный разумный и приемлемый выход – стать компетентным в той области, в которой часто приходится консультировать клиентов. Сделать это можно двумя путями. Первый заключается в том, чтобы

попробовать получить дополнительное профессиональное образование в новой для себя области знаний и практики. Такой путь разумен и в конечном счете вполне может обеспечить высокий уровень профессионализма в соответствующей области. Однако он весьма долгий и трудоемкий. Второй путь состоит в том, чтобы самостоятельно попытаться повысить свою квалификацию через, например, чтение соответствующей литературы, через участие в работе групп профессионалов соответствующего профиля, через наблюдение за их деятельностью и подражание им.

Последний путь решения проблемы в большинстве случаев предпочтительнее, чем первый, так как позволяет быстрее приступить к самостоятельной работе и в целом требует значительно меньших усилий и затрат времени, чем первый.

Случай 5. Обстоятельства здесь складываются так, что психологу-консультанту приходится выступать не столько в роли консультанта как такового, сколько в роли преподавателя психологии для других специалистов. Здесь особенно важно точно определить, каких знаний и умений не хватает специалисту иного профиля, а также выбрать оптимальный способ обучения этого специалиста с учетом сложившейся ситуации, его индивидуальных особенностей, места и времени работы с ним.

Иногда в практике психологического консультирования возникает необходимость взаимодействия между собой не отдельных специалистов, а целых профессиональных групп и организаций, например психологической консультации с медицинскими, юридическими и иными учреждениями.

Общие правила общения специалистов здесь такие же, как и в описанных выше случаях, однако взаимодействие на уровне учреждений организационно сложнее, чем взаимодействие отдельных специалистов. Разумнее, если оно будет осуществляться по определенному, заранее в деталях продуманному плану.

Практические задания

1. Предположим, что вам приходится практически решать вопрос о том, стоит или не стоит создавать новую психологическую консультацию. Примите решение и обоснуйте его.

2. Допустим, что, выполнив указанное выше задание, вы приняли положительное решение о необходимости создания новой психологической консультации. Постарайтесь теперь определить подходящее место для ее размещения и обоснуйте свой выбор.

3. Представьте себе, что теперь вам необходимо подобрать кадры для работы в созданной вами психологической консультации, определить наиболее удобный режим ее работы как для клиентов, так и для

работников консультации. Примите решение по этим вопросам и объясните его.

4. Допустим, что для созданной вами новой психологической консультации нужно теперь подобрать вспомогательный персонал. Решите и эту задачу и дайте обоснование своему решению.

Практическое задание 3.

Подготовка к психологическому консультированию

Методический материал для рассмотрения вопроса

Подготовка к психологическому консультированию включает в себя решение ряда общих и частных вопросов, причем общие вопросы касаются консультирования в целом, а частные вопросы относятся к приему клиентов в психологической консультации.

Среди общих вопросов подготовки к психологическому консультированию чаще всего выделяют следующие:

1. Выбор помещения и оборудование места для проведения консультаций. В оборудование помещения входит обеспечение его удобными для клиента и консультанта креслами или стульями, желательно вращающимися, журнальным столиком.

Стулья вместо кресел используются в том случае, если время консультирования, т. е. совместной работы психолога-консультанта с клиентом, сравнительно невелико и во время консультации важно внимательно наблюдать за невербальным поведением клиента. Предпочтение креслам отдается тогда, когда процедура консультирования достаточно длительная по времени и в течение консультации необходимо создать и поддерживать неформальную обстановку общения психолога-консультанта с клиентом. Кроме мебели, в психологической консультации желательно иметь аудио- и видеотехнику на те случаи, если возникнет необходимость вести, прослушивать или просматривать какие-либо записи.

2. Снабжение консультации бумагой, множительной техникой, компьютером, всем необходимым для фиксации хода консультирования и его результатов, размножения документации и т. д. Кроме того, в психологической консультации желательно иметь калькулятор, который, в частности, может понадобиться при количественной обработке результатов психологического тестирования клиента.

3. Оборудование места проведения консультирования необходимой документацией и обеспечение средствами ее хранения, в частности регистрационным журналом, картотекой клиентов и сейфом (сейф нужен и для хранения файлов с конфиденциальной информацией при

использовании компьютера). В регистрационный журнал, образец формы которого приводится ниже в таблице 1, записываются общие данные о клиентах и о проведении консультаций. В картотеку (табл. 2) вносятся персональные данные о каждом клиенте, полученные в ходе консультации в результате расспроса клиента психологом-консультантом. Эти данные должны быть достаточно подробными для того, чтобы по ним можно было составить представление о клиенте и о сути его проблемы. Сейф или компьютер нужны для того, чтобы в них можно было хранить картотеку клиентов и другие не подлежащие разглашению данные.

Таблица 1

Примерная форма рабочего листа регистрационного журнала психологической консультации

№ п/п	ФИО клиента	Дата проведения консультации	Время проведения консультации	ФИО психолога-консультанта	Примечание

Таблица 2

Примерная форма индивидуальной карточки клиента

№ п/п	ФИО клиента	Пол	Возраст	Профессия	Причина обращения в консультацию, проблема клиента (в его интерпретации)	Кто и когда проводил консультирование	Заключение психолога-консультанта о проблеме клиента	Рекомендации, данные клиенту	Выполнение клиентом полученных рекомендаций	Результат выполнения полученных рекомендаций

4. Приобретение для консультации минимума специальной, в том числе психологической, литературы. Эта литература, во-первых, нужна для того, чтобы психолог-консультант вовремя и достаточно быстро мог получить для себя и для клиента необходимые справки непосредственно из первоисточников, во-вторых, для того, чтобы выдавать клиенту нужную литературу для временного пользования с целью самообразования. Кроме того, рекомендуется приобретать для психоло-

гической консультации некоторое количество наиболее полезных популярных изданий по практической психологии, которые клиент имел бы возможность здесь же, в психологической консультации, получить за дополнительную плату в собственное, постоянное пользование по рекомендации психолога-консультанта.

Оформление помещения консультации производится таким образом, чтобы клиент в нем чувствовал себя комфортно. Желательно, чтобы помещение для психологической консультации напоминало нечто среднее между офисом и домом (рабочим помещением, квартирой, жилой комнатой).

К специальным вопросам подготовки психологического консультирования относятся следующие:

- Предварительное знакомство психолога-консультанта с клиентом по данным о нем, которые имеются в регистрационном журнале и в картотеке. Индивидуальная карточка на каждого клиента в первый раз обычно заполняется тогда, когда клиент обращается в психологическую консультацию и приходит на прием к конкретному консультанту. Запись в индивидуальной карточке клиента делает тот психолог-консультант, который проводит консультацию. Он же отвечает за конфиденциальность информации, полученной от клиента.

- Подготовка материалов и оборудования, которое может понадобиться в ходе проведения психологической консультации.

- Получение из различных доступных источников дополнительной информации о клиенте – такой, которая может понадобиться во время консультирования.

- Разработка плана проведения консультации с учетом индивидуальных особенностей клиента и волнующей его проблемы.

Практические задания

1. Что включает в себя общая подготовка к проведению психологического консультирования?

2. Каково содержание специальных вопросов подготовки к проведению психологического консультирования?

3. Каким образом выбирается и оборудуется помещение для психологической консультации?

4. Какая оргтехника необходима для нормальной работы психологической консультации и почему?

5. Что представляет собой регистрационный журнал психологической консультации?

6. Что такое картотека клиентов психологической консультации, как она составляется и где хранится?

7. Расчертите лист по форме регистрационного журнала психологической консультации. Впишите в него данные о двух-трех потенциальных клиентах.

8. Подготовьте и заполните две-три индивидуальные карточки клиента. Внесите в них данные о двух-трех потенциальных клиентах.

Примечание: последние два задания лучше всего выполнять, выступая в роли реального помощника практически действующего психолога-консультанта.

9. Смоделировать рабочий кабинет психолога-консультанта. Обосновать требования к нему.

Практические задание 4.

Как проводится психологическое консультирование

Методический материал для рассмотрения вопроса

Консультация начинается с личной встречи психолога-консультанта с клиентом. Консультанту или его помощнику рекомендуется встречать клиента, стоя у входа в помещение консультации, где будет проводиться консультирование. Встречающий должен первым представиться клиенту и, если это необходимо, проводить его и усадить на то место, где он должен находиться во время консультирования. Далее, прежде чем начинать разговор с клиентом по существу его дела – по той проблеме, с которой он обратился в психологическую консультацию, – следует, расположившись рядом с клиентом, сделать небольшую паузу в разговоре для того, чтобы клиент смог успокоиться и настроиться на предстоящую беседу. Как только клиент успокоится и психологически будет готов слушать консультанта, можно начинать содержательный разговор о проблеме клиента.

Беседу с клиентом следует начинать со знакомства с ним как с человеком, уточняя то, что важно для консультирования, но не отмечено в карточке клиента. При необходимости консультант может рассказать клиенту и кое-что о себе.

После завершения процедуры общего знакомства консультант может предложить клиенту рассказать о том, что его волнует, и внимательно, терпеливо и доброжелательно выслушать его. Время от времени психолог-консультант может задавать клиенту вопросы, уточняя кое-что для себя, но не мешая клиенту в его исповеди. Необходимо следить за тем, чтобы вопросы психолога-консультанта не сбивали клиента с мысли, не вызывали у него раздражения, напряжения, сопротивления, не порождали желание прервать разговор или же просто перевести его на формальные рельсы или на другую тему.

Консультант во время слушания клиента должен запоминать имена, даты, факты, события и многое другое, что важно для понимания личности клиента, для поиска оптимального решения его проблемы, выработки правильных и эффективных выводов и рекомендаций.

Лучше всего запоминать информацию, поступающую от клиента, без ее письменной фиксации. Однако если психолог-консультант не вполне уверен в своей памяти, то, попросив на то разрешение клиента, он вполне может делать краткие письменные записи услышанного от клиента, в том числе и во время исповеди.

К концу рассказа-исповеди клиента у психолога-консультанта уже должны сложиться определенное представление о сути проблемы клиента, а также предположения о возможных причинах проблемы и способах ее разрешения. Всем этим психолог-консультант должен непосредственно поделиться с клиентом по окончании исповеди и после сравнительно небольшой паузы, которая обычно необходима для того, чтобы консультант собрался с мыслями, а клиент настроился на внимательное слушание консультанта.

Далее разговор продолжает психолог-консультант, а клиент, слушая его, может задавать интересующие его вопросы и, если он этого пожелает, дополнять свою исповедь. Кроме того, в этой части консультации клиент может выражать свое мнение о том, что сам услышит от психолога-консультанта.

Иногда психологу-консультанту недостаточно того, что о себе и о своей проблеме рассказал в исповеди клиент. Для того чтобы сделать более правильные выводы и сформулировать обоснованные рекомендации относительно сути и решения проблемы клиента, психологу-консультанту иногда бывает нужна дополнительная информация о нем.

В этом случае, прежде чем формулировать свои выводы и заключения, психолог-консультант проводит дополнительную беседу с клиентом или другими лицами, имеющими отношение к проблеме, возникшей у клиента, и способными представить полезную для консультирования информацию.

О том, что психолог-консультант собирается беседовать с другими лицами о проблеме клиента, он должен заранее поставить в известность самого клиента и спросить у него на это разрешение.

Иногда для принятия решения о проблеме клиента психологу-консультанту может понадобиться провести дополнительное обследование клиента при помощи ряда психологических тестов. В этом случае консультант должен объяснить клиенту необходимость проведения такого обследования, указав, в частности, в чем оно будет состоять, сколько времени на него понадобится, как оно будет проходить и ка-

кие результаты оно может дать. Важно также заранее сказать клиенту о том, как, где и кем могут быть или реально будут использованы результаты его психологического обследования.

Если клиент не дает согласие на проведение психологического тестирования, то психолог-консультант не должен на этом настаивать. Вместе с тем он обязан – если это на самом деле так – предупредить клиента о том, что его отказ участвовать в психологическом тестировании может затруднить осмысление его проблемы и нахождение ее оптимального решения.

Упражнения

1. Допустим, что вы как психолог-консультант встречаете в помещении психологической консультации клиента. Проведите процедуру встречи клиента с кем-либо, вспомнив и использовав все, что в этом случае должен делать хорошо подготовленный психолог-консультант.

2. Предположим, что вы уже встретили клиента в психологической консультации и проводили его на свое место. Выполните далее все те практические действия, которые следует предпринять психологу-консультанту до начала исповеди клиента.

Практические задания

1. Представьте себе, что вы вновь создаете психологическую консультацию и вам необходимо практически организовать ее работу. С чего вы начнете это делать? Какие шаги последуют дальше? Опишите и объясните необходимость каждого из планируемых вами шагов.

2. Наблюдая за работой достаточно опытного психолога-консультанта, определите, какие из известных вам процедур он применяет в общении с клиентами. Опишите эти процедуры подробнее.

3. Взяв на себя роль психолога-консультанта, начните беседу с клиентом, который только что пришел в психологическую консультацию.

Практические задание 5.

Техника психологического консультирования

Методический материал для рассмотрения вопроса

Под техникой психологического консультирования понимаются специальные приемы, которые психолог-консультант, действуя в рамках тех или иных процедур консультирования, использует для выполнения этих процедур на каждом из этапов психологического консультирования. Поскольку данные этапы и процедуры мы уже рассматривали в предыдущей главе, можно непосредственно приступить к по-

дробному описанию связанной с ними техники психологического консультирования.

Эта техника может быть универсальной, одинаково успешно применимой на каждом этапе психологического консультирования, и специфической, более подходящей для того или иного частного этапа психологического консультирования.

Технику психологического консультирования мы будем рассматривать поэтапно в связи с различными процедурами консультирования, особо не выделяя приемы консультирования, носящие универсальный характер.

Встреча клиента в психологической консультации

В рамках общей процедуры встречи клиента (первый этап психологического консультирования) психологу-консультанту рекомендуется применять следующий технический прием: выбирать место своего расположения при встрече клиента таким образом, чтобы в момент встречи оказаться лицом к лицу с клиентом и проводить его на место.

Здесь может встретиться ряд частных ситуаций, в которых требуется вести себя иначе. Рассмотрим эти ситуации подробнее.

Если, войдя в помещение психологической консультации, клиент там никого не встретит, то он, наверное, растеряется, и это определено скажется на его дальнейшем поведении во время консультации. Если клиент войдет в помещение и увидит людей, которые не обратят на него никакого внимания, то клиент может не только растеряться, но и обидеться, особенно если впоследствии выяснится, что среди них были психолог-консультант или его помощник.

Возникновение неожиданных препятствий на пути продвижения клиента к своему месту также может изменить не в лучшую сторону его психологический настрой.

Допускается, однако, чтобы клиент сам приходил на место проведения консультации, но в этом случае должна быть обеспечена полная гарантия того, что при поиске своего места в консультации у клиента не возникнут проблемы.

Если клиент уже вошел в помещение, где будет проходить консультация, а те люди, кто в это время находится в помещении, встречают его сидя, особенно если это делает психолог-консультант или его помощник, то клиент почти наверняка воспримет это как проявление невнимания и личного неуважения к нему. Установить нормальный психологический контакт с таким клиентом будет нелегко.

Данная рекомендация касается не только психолога-консультанта и его помощника, но и других людей, которые в это время могут оказаться в помещении психологической консультации. Если, например, консуль-

тант и его помощник встанут при входе клиента в помещение, а другие люди будут продолжать сидеть, то у клиента также могут возникнуть не очень приятные эмоции. Дело в том, что при других стоящих людях могут, по существующим правилам этикета, сидеть или люди старшего возраста, или те, кто занимает более высокое служебное положение. И то и другое для проведения психологической консультации не очень хорошо, так как по существующему положению вещей наиболее авторитетным лицом в психологической консультации для клиента должен быть консультант-психолог, а не какой-либо другой человек.

Психологу-консультанту или его помощнику желательно, указав клиенту место, где он будет сидеть во время проведения консультации, пропустить его вперед и дать возможность первому занять свое место. Это рекомендуется делать потому, что данное действие может предупредить возникновение у клиента чувства растерянности и психологически определить для него ситуацию, не ставя его в неловкое положение, предоставив ему возможность вести себя раскованно и вполне самостоятельно. Кроме того, уже в этот момент, наблюдая за тем, как клиент идет к своему месту, как он садится и какую при этом занимает позу, психолог-консультант может сделать о нем немало полезных выводов для дальнейшего успешного проведения консультации.

Если психолог-консультант сядет на свое место первым, то клиент это может воспринять как демонстрацию консультантом своего превосходства перед ним, что совершенно нежелательно для нормального проведения психологического консультирования. Особенно неблагоприятно такое действие психолога-консультанта может повлиять на проведение психологической консультации в том случае, если клиент окажется сам авторитетным и достаточно самолюбивым человеком, с повышенным чувством собственного достоинства. В любом случае психолог-консультант должен занимать свое место в психологической консультации или после клиента, или одновременно с ним.

Никаких специальных разговоров с клиентом не рекомендуется начинать до тех пор, пока клиент не займет свое место и не расположится на нем достаточно удобно. Во-первых, вести с человеком разговор на ходу, особенно тогда, когда он идет на свое место и садится, невежливо. Во-вторых, человек, идущий, ищущий свое место и занимающий его, в момент совершения подобных действий сосредоточивает свое внимание в основном на том, что он делает, и поэтому будет не очень внимательно слушать то, что ему говорит психолог-консультант. В-третьих, любой человек, который только что пришел в психологическую консультацию, вначале будет не вполне готов к серьезному и содержательному разговору с психологом-консультантом

по поводу своей проблемы. Клиент или будет волноваться, или еще некоторое время находиться во власти переживаний и мыслей, связанных со своими предыдущими делами. В любом случае клиенту необходимо время для того, чтобы успокоиться и психологически настроиться на серьезный разговор с консультантом.

В момент появления клиента в помещении психологической консультации там должно быть тихо, и желательно, чтобы никто, кроме психолога-консультанта и, возможно, его помощника, в помещении не находился.

Если клиент войдет в неубранное помещение психологической консультации, то это почти наверняка сразу же вызовет у него отрицательную эмоциональную реакцию. Бесполезно и бессмысленно проводить психологическое консультирование там, где царят хаос и беспорядок. Каким бы опытным специалистом ни был психолог-консультант, он вряд ли добьется высокого результата в психологическом консультировании, проводимом в подобных, неблагоприятных условиях, так как во время консультации его настроение под воздействием некомфортной обстановки постоянно будет плохим.

Если в помещении, где проводится психологическая консультация, будет находиться немало посторонних, непонятно для чего здесь расположенных вещей, то это может вызвать недоумение и состояние повышенного беспокойства у клиента, особенно если он обнаружит, что некоторые из этих вещей могут нести для него потенциальную угрозу (например, магнитофон, видеокамера, микрофон и др.). В этом случае вряд ли можно будет рассчитывать на проявление открытости и открытости со стороны клиента, особенно на стадии проведения исповеди.

Несколько слов о подобающей одежде психолога-консультанта. Желательно, чтобы он был одет неброско, но со вкусом, не празднично, но и не слишком буднично. Психологу-консультанту не рекомендуется использовать спецодежду, например халат врача, так как это может вызвать тревожность у клиента и ненужные для психологической консультации ассоциации с медицинским учреждением.

Если клиент физически и психологически вполне здоровый человек, то он может просто обидеться на то, что его встречают и к нему относятся как к больному. Если же он на самом деле больной человек, но ошибочно обратился не к врачу, а в психологическую консультацию (например, в силу того, что ему в медицинских учреждениях не смогли оказать помощь, на которую он рассчитывал), то встреча человека в халате вновь вызовет у него те неприятные воспоминания, которые связаны с его неудачным прошлым опытом. Вследствие этого у

него может возникнуть недоверие к специалисту-психологу и неверие в то, что он сможет ему – клиенту – реально помочь.

Слишком яркая одежда психолога-консультанта говорит о его экстравагантности и нередко о наличии у него самого проблем психологического характера. Это также может быть неблагоприятно воспринято клиентом и породить у него недоверие к психологу-консультанту.

С другой стороны, слишком праздничная одежда психолога-консультанта может выглядеть контрастно по сравнению с будничной одеждой клиента, и он в этом случае также будет чувствовать себя неловко. К примеру, у клиента может возникнуть ощущение, что у психолога-консультанта в это время происходит какое-то важное событие, праздник и ему не до проблем, волнующих клиента. Это, естественно, не настроит клиента на доверительное отношение к консультанту и на обстоятельное обсуждение с ним того, что волнует клиента. Наконец, слишком простая, небрежная, почти домашняя одежда психолога-консультанта может навести клиента на мысль о том, что консультант просто лично не уважает его.

Начало беседы с клиентом

Техника, относящаяся к началу беседы с клиентом, включает в себя приемы, которые может использовать психолог-консультант, лично знакомясь с клиентом и приступая к детальному выяснению его проблемы.

Встретившись лицом к лицу с клиентом после того, как он занял свое место и удобно расположился, психолог-консультант с внимательным и доброжелательным выражением лица (возможно, улыбнувшись клиенту) может обратиться к нему с такими, например, словами:

«Я рад видеть вас здесь. Хорошо, что вы обратились к нам. Я надеюсь, что наш разговор, наша совместная работа будет приятным и полезным делом как для вас, так и для меня. Прежде всего давайте познакомимся поближе...»

Далее психолог-консультант представляется клиенту, называя свое имя и отчество, и просит клиента рассказать о себе.

К клиенту, в свою очередь, можно далее обратиться с такими вопросами: «А как вас зовут?» (если имя клиента заранее не было известно психологу-консультанту), «Что вас к нам привело?», «Какие проблемы вас волнуют?».

После этого психолог-консультант обычно делает паузу в беседе с клиентом, необходимую для того, чтобы предоставить клиенту возможность собраться с мыслями и обстоятельно ответить на поставленные перед ним вопросы.

Если пауза затягивается и клиент затрудняется ответить на заданные ему вопросы, волнуется или, начав разговор, вдруг прерывает его, то психологу-консультанту не рекомендуется сразу же вмешиваться в сложившуюся ситуацию. Консультанту в этом случае лучше терпеливо и доброжелательно ждать, пока клиент сам не продолжит разговор.

Если же пауза затягивается слишком надолго и становится ясно, что клиент попал в затруднительное положение, не знает, что говорить дальше, то психологу-консультанту рекомендуется самому обратиться к клиенту, воспользовавшись, например, репликами следующего типа:

«Я вас внимательно слушаю, продолжайте, пожалуйста»; «Для нашей с вами плодотворной работы мне лично очень интересно все то, о чем вы говорили, продолжайте, пожалуйста».

Если и после этого клиент будет молчать, то психолог-консультант может его спросить: «Объясните, пожалуйста, почему вы молчите? Может быть, что-то мешает вам говорить? Давайте обсудим это, и я постараюсь вам помочь».

В том случае, если клиент сам после этого продолжит разговор, психолог-консультант со своей стороны должен будет вновь взять на себя роль терпеливого, внимательного и доброжелательного слушателя и слушать клиента, не перебивая его. Если клиент все же будет молчать, испытывая явные затруднения в разговоре, волноваться, делать слишком большие, неоправданные паузы, не зная, что говорить дальше, то психологу-консультанту рекомендуется, ориентируясь на содержание тех вопросов, которые он уже поставил перед клиентом, или на содержание тех ответов, которые он уже получил от клиента на ранее поставленные вопросы, продолжать задавать клиенту наводящие вопросы – преимущественно такие, на которые клиент мог бы легко и свободно отвечать. При достаточном умении и опыте психолога-консультанта через систему наводящих, дополнительных вопросов он сможет довольно быстро «разговорить» клиента, сняв у него психологический барьер, и получить от него необходимую информацию.

В случае серьезных затруднений клиента при ответе на вопросы психолога-консультанта рекомендуется воспользоваться следующими приемами, которые помогут снять у клиента излишнюю психологическую напряженность, сделать его более открытым:

1. Незаметно удалить из помещения, где проводится психологическая консультация, всех посторонних лиц, например секретаря, лаборанта или помощника психолога-консультанта, оставшись наедине с клиентом. Это всегда можно сделать под каким-либо благовидным предлогом.

2. Можно поступить и наоборот: ввести в помещение консультации кого-либо из достаточно близких к клиенту людей, кто может успокоить и облегчить разговор с психологом-консультантом. Данного человека (или данных людей, если их несколько) можно разместить рядом с клиентом или же между ним и психологом-консультантом.

3. Очень важно, чтобы, приступая к разговору с клиентом, психолог-консультант сам мог легко и свободно общаться с ним, не испытывая затруднений. В противном случае его собственные волнение, напряженность и неуверенность передадутся клиенту.

4. Поскольку в реальной жизни практически у всех людей, в том числе и у достаточно опытных консультантов-психологов, встречаются трудности в общении с людьми, начинающему психологу-консультанту рекомендуется самому пройти тренинг общения и по мере возможности избавиться или свести к минимуму подобные проблемы у самого себя. Полезно бывает перед началом встречи с клиентом прорепетировать предстоящий с ним разговор, особенно его начало.

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

Формы приветствия человека и формы приглашения войти в помещение:

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

Формы выражения радости при встрече:

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

Формы знакомства:

- *Я хочу (хотел бы) с вами познакомиться.*
- *Давайте познакомимся.*
- *Будем знакомы.*
- *Позвольте представиться. Меня зовут...*
- *А как вас зовут? Представьтесь, пожалуйста.*

Формы обращения к человеку с вопросом:

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

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

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

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

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

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

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

Снятие психологического напряжения у клиента и активизация его рассказа на стадии исповеди

Исповедью в психологическом консультировании называется адресованный психологу-консультанту подробный, искренний, эмоционально насыщенный рассказ клиента о себе и о своей проблеме.

Создать благоприятную психологическую атмосферу для исповеди клиента кроме описанных выше приемов, используемых в основном в начале проведения психологического консультирования, можно также с помощью следующих практических действий психолога-консультанта, предпринимаемых уже во время проведения самой исповеди.

1. *Вербальная поддержка того, что говорит и делает клиент во время исповеди* – прием требует пояснения. Иногда во время исповеди

клиент может говорить то, с чем психолог-консультант не согласен, например высказывать свои не вполне обоснованные претензии к психологу-консультанту, к проводимой консультации, к обстановке и т. д.

В этом случае психолог-консультант не должен открыто возражать клиенту, тем более начинать спорить с ним. Гораздо разумнее при возникновении подобной ситуации поступить следующим образом: признав прямо или косвенно, открыто или молча право клиента на критику, предложить ему отложить спорные вопросы и обсудить их в конце консультации.

В этом случае к клиенту можно обратиться со следующими, например, словами:

«Вполне возможно, что вы, по существу, правы, и я готов обсудить с вами то, что вас волнует. Но давайте вместе подумаем, как это лучше сделать. Если мы сейчас прервем консультацию и перейдем к обсуждению спорных вопросов, то не сможем найти способ решения основной, волнующей вас проблемы. В этом случае я вряд ли смогу вам реально помочь, так как наше с вами время ограничено и будет затрачено на дискуссию, не имеющую прямого отношения к вашей проблеме. Я предлагаю поступить по-другому: на время отложить обсуждение спорных моментов, связанных с проведением консультации, и продолжить работу по заранее намеченному плану. Затем мы найдем дополнительное время и договоримся, когда и где обсудим и решим все волнующие вас вопросы».

Если клиент все же настаивает на немедленном обсуждении данных вопросов и, более того, требует, чтобы поставленные им вопросы были решены здесь и теперь, то консультант-психолог может поступить одним из следующих способов:

1) прервать на время консультирование и постараться как можно быстрее разрешить спорные вопросы;

2) отложить психологическую консультацию и перенести ее на другое, более подходящее время, когда все спорные вопросы будут решены;

3) вообще отказаться от дальнейшего проведения психологической консультации, вежливо извинившись перед клиентом и объяснив ему, почему консультацию пришлось прервать и почему поставленные им вопросы не могут быть решены, а претензии удовлетворены.

В том случае, если клиент говорит психологу-консультанту нечто такое, что прямо не относится к условиям проведения консультации, но связано с сутью обсуждаемой проблемы, консультант может подключиться на разговор по вопросу, поднятому клиентом, если ему, конечно, есть что сказать клиенту по соответствующему поводу.

Тем не менее в процессе исповеди все же нежелательно, чтобы психолог-консультант выражал свое несогласие с клиентом в чем-либо. Лучше не возражать клиенту, а поступить следующим образом: отметив про себя и для себя тот пункт в действиях и высказываниях клиента, который требует обсуждения и возражений, продолжать далее внимательно и доброжелательно, до конца слушать исповедь клиента. К обсуждению же спорных вопросов стоит вернуться только после того, как консультация будет завершена и принято решение по основной проблеме, волнующей клиента.

2. *«Зеркализация»* – прием заключается в незаметном для клиента повторении его высказываний и движений; «зеркализовать», в частности, можно жесты, мимику, пантомимику, интонацию, ударение, паузы в речи клиента и т. п.

Зеркализация особенно важна в те моменты проведения исповеди, когда клиент бросает мимолетные взгляды на консультанта, рассказывая о себе и о своей проблеме.

3. *«Перифраза»* – краткая, текущая реплика психолога-консультанта, произносимая им во время исповеди клиента и предназначенная для пояснения, уточнения смысла того, что говорит клиент.

В случае применения перифразы психолог-консультант, слушая клиента, во время естественных пауз, возникающих в речи клиента, кратко, своими словами, в виде утверждений или вопросов повторяет то, что сказал клиент, и, в свою очередь, ждет от клиента подтверждения или опровержения правильности его понимания.

Перифразу можно начинать, например, словами: «Итак, ...», «Вы сказали ...», «Правильно ли я вас понял, вы сказали ...».

Можно просто повторить последние слова, произнесенные клиентом, но в вопросительной форме, ожидая, соответственно, от него подтверждения или опровержения правильности сказанных слов.

4. *«Обобщение»* – прием, который внешне чем-то напоминает перифразу, но относится не к тому последнему, что сказал клиент, а к целому высказыванию, состоящему из нескольких суждений или предложений. В отличие от перифразы, которая буквально повторяет последнюю мысль клиента, обобщение представляет собой вольную, но достаточно точную передачу его мысли в обобщенной форме.

Обобщение можно начинать, например, со следующих слов: «Итак, если обобщить и в краткой форме выразить то, что вы сказали, то можно ли это сделать так ...?» «Если подвести краткий итог сказанному, то можно ли это передать так ...?» «Если я вас правильно понял, то смысл сказанного вами сводится к следующему ... Так ли это?».

5. *Прием эмоциональной поддержки клиента*, когда психолог-консультант внимательно выслушивает клиента, следует за его мыслью, стараясь в нужные моменты исповеди, в то время, когда клиент обращает на него внимание, внешне выражать поддержку того, что говорит клиент, в том числе демонстрировать положительные эмоции, подкрепляющие слова и действия клиента. Это может быть, например, выражение клиенту сочувствия, сопереживания, удовлетворения тем, что он говорит.

6. *Прием постановки перед клиентом стимулирующих его мышление вопросов типа «Что?» «Как?» «Каким образом?» «Зачем?» «Почему?»*. Он обычно используется тогда, когда психолог-консультанту необходимо что-либо прояснить для себя в мыслях клиента, а также тогда, когда сам клиент испытывает определенные затруднения в том, что и как говорить дальше.

7. *Овладение и использование в разговоре с клиентом особенностей его языка* – прием психологического консультирования, который заключается в следующем. Консультант, внимательно слушая клиента, старается уловить особенности стиля его речи, обращая внимание на слова, фразы, выражения и обороты, часто используемые клиентом. Определив и усвоив это, психолог-консультант через некоторое время сам начинает сознательно пользоваться теми же речевыми приемами в общении с клиентом, то есть незаметно для клиента начинает воспроизводить особенности его речи.

В результате между клиентом и психологом-консультантом возникают психологическая общность и большее взаимопонимание, чем было вначале. Клиент, в свою очередь, бессознательно начинает воспринимать психолога-консультанта как психологически близкого к нему человека и оказывается более расположенным к нему.

Важно, однако, не переборщить в использовании этого приема, чтобы у клиента не возникло впечатление, что психолог-консультант передразнивает его.

Техника, применяемая при интерпретации исповеди клиента

Для того чтобы сделать правильные выводы из исповеди клиента и не ошибиться в оценке его проблемы, а также для того, чтобы убедить самого клиента в верности интерпретации его исповеди, психолог-консультант в процессе интерпретации исповеди должен придерживаться следующих правил:

1. *Не спешить, не торопиться со своими выводами*. Желательно после окончания исповеди клиента сделать паузу в общении с ним длительностью от 10 до 15 минут, заполнив ее каким-либо делом, позволяющим отвлечься от слушания, поразмышлять, сделать выводы.

Такой перерыв нужен не только психологу-консультанту, но и клиенту. За время перерыва он сможет отойти от исповеди, успокоиться, психологически настроиться на выслушивание консультанта и на конструктивный диалог с ним.

Рекомендуется, например, организовать во время такого перерыва чаепитие, пригласив к участию в нем клиента и сказав ему о том, что во время чаепития может быть продолжен разговор о его проблеме. Перерыв, кроме того, даст возможность психологу-консультанту собраться с мыслями и задать, если нужно, дополнительные вопросы клиенту.

2. Консультанту важно проследить за тем, чтобы при интерпретации исповеди клиента *не были упущены какие-либо существенные детали и подробности*, чтобы среди тех фактов, на основе которых будут сделаны выводы о проблеме клиента и о способах ее решения, не оказалось таких, которые противоречат, не согласуются друг с другом. Если при интерпретации исповеди это важное правило не будет соблюдено, то противоречия в фактах неизбежно проявятся и в противоречиях в выводах, которые следуют из этих фактов. Это известный закон логики мышления.

3. Необходимо также следить за тем, чтобы предлагаемая интерпретация фактов *не оказалась односторонней*, т. е. чтобы в ней не было явного предпочтения какой-либо одной теории или интерпретации перед другими.

Данное требование обусловлено тем, что любая из существующих теорий личности или межличностных отношений, которая может быть положена в основу интерпретации исповеди, неизбежно (по природе самих современных психологических теорий) является неполной и не учитывает все возможные факты.

Для того чтобы на практике не происходило односторонней интерпретации исповеди, необходимо еще на этапе общенаучной теоретической подготовки психолога-консультанта, а затем и на этапе приобретения им соответствующего профессионального опыта в интерпретации исповедей клиентов научить его умело пользоваться положениями самых различных теорий.

4. Из сказанного выше вытекает следующий важный вывод: любая из исповедей, какая бы она ни была по содержанию, *не может иметь одну, единственно возможную интерпретацию*. Таких интерпретаций обязательно должно быть несколько и, как правило, столько, сколько существует разных теорий личности и межличностных отношений в психологии. Имеются в виду, конечно, не буквально все без исключения психологические теории, а только те из них, которые в понимании личности и межличностных отношений взаимно дополня-

ют друг друга. Предлагаемых интерпретаций вместе с тем не должно быть слишком много, так как в противном случае их трудно будет согласовать друг с другом и в них можно будет просто запутаться.

Предлагая клиенту свою интерпретацию его проблемы, психолог-консультант должен все же в конечном счете дать единую, но не единственную (в теоретическом плане) трактовку данной проблемы.

Данное требование не противоречит тому, о чем говорилось выше. Дело в том, что положения, сформулированные в предыдущих пунктах, касаются в основном мышления самого психолога-консультанта, а не понимания сути проблемы самим клиентом. Ему в доходчивой и доступной форме необходимо сообщать сами выводы, а не теорию, на которой они основываются, т. е. только то, к чему в результате своих размышлений, в том числе теоретических, пришел психолог-консультант. И, кроме того, делать это следует в простой, доходчивой, а не в наукообразной форме.

Из сказанного следует, что для того, чтобы научиться теоретически правильно, разносторонне и интегрированно интерпретировать исповедь клиента, психолог-консультант сам должен стать разносторонне теоретически подготовленным практическим психологом. Хорошая общетеоретическая подготовка психолога-консультанта предполагает его глубокое знакомство с разными психологическими теориями, охватывающими круг тех проблем, с которыми люди могут обратиться в психологическую консультацию.

Но этого недостаточно, нужна, оказывается, еще и разносторонняя практическая подготовка психолога-консультанта в интерпретации проблем клиента. Она, в частности, предполагает выработку умения не только интерпретировать исповедь клиента, но и правильно формулировать свои выводы, пользуясь различными теориями.

Такие практические умения лучше всего вырабатываются в коллективной работе разных психологов-консультантов – специалистов, на хорошем профессиональном уровне владеющих различными психологическими теориями. Рекомендуются также чаще проводить так называемые психологические консилиумы, которые включают в совместную работу над одними и теми же проблемами разных по своей профессиональной ориентации специалистов. Такие консилиумы особенно полезны в начале самостоятельной практической деятельности психолога-консультанта.

Действия консультанта при даче клиенту советов и рекомендаций

Для того чтобы клиенту были вполне понятны предлагаемые психологом-консультантом советы и рекомендации, а также для того, чтобы

клиент смог ими с успехом воспользоваться и добиться желаемого практического результата, при формулировке советов и рекомендаций психологу-консультанту следует придерживаться определенных правил.

Правило 1. При формулировании советов и рекомендаций по практическому решению проблемы клиента желательно, как и при интерпретации исповеди, предлагать ему не один-единственный, а сразу несколько, по возможности – разных, советов и рекомендаций.

Это связано с тем, что разные способы решения одной и той же проблемы требуют соблюдения различных условий и выполнения разных действий. Некоторые из них в силу тех или иных обстоятельств могут оказаться недоступными клиенту, что значительно снизит эффективность практического действия соответствующих рекомендаций.

К примеру, психолог-консультант может рекомендовать клиенту такой способ поведения, который потребует от него незаурядной силы воли и ряда других качеств личности, которые у данного клиента могут оказаться относительно слабо развитыми. Тогда предложенные ему рекомендации вряд ли окажутся практически полезными и достаточно эффективными. Или, например, совет психолога-консультанта клиенту может предполагать наличие у последнего достаточно большого количества свободного времени, которого на самом деле у клиента может не оказаться.

В общем случае число предлагаемых клиенту различных способов решения его проблемы должно быть два или три, и все эти способы должны учитывать реальные условия жизни клиента, его возможности, а также его индивидуальные психологические особенности. Число предлагаемых способов решения проблемы также должно быть таким, чтобы клиент был в состоянии выбрать из них то, что его вполне устраивает и полностью подходит для него.

В этой связи психологу-консультанту необходимо еще до того, как он начнет предлагать ему практические рекомендации, хорошо узнать клиента как личность.

Сформулируем и на этот счет несколько дополнительных советов, которые помогут психологу-консультанту провести общую психодиагностику личности клиента в процессе практической работы с ним. Эти советы, в частности, вытекают из материалов, представленных в известной книге А. Пиза «Язык телодвижений».

О личности клиента и о его психологическом состоянии можно судить по следующим признакам:

– поза «руки на пояс» характерна для решительного, волевого человека;

– наклон туловища вперед, сидя на стуле, говорит о том, что человек, как только закончится разговор с ним, уже готов будет действовать;

– человек, который сидит, закинув ногу на ногу и обхватив ее руками, часто обладает быстрой реакцией и его трудно убедить в споре;

– прижатые друг к другу лодыжки во время сидения говорят о том, что человек имеет негативные, неприятные мысли и чувства в данный момент времени;

– собирание с одежды несущественных ворсинок характеризует человека, который не вполне согласен с тем, что ему в данный момент времени говорят;

– прямая голова во время разговора свидетельствует о нейтральном отношении человека к тому, что он слышит;

– наклон головы в сторону во время слушания говорит о том, что у человека пробудился интерес;

– если голова человека наклонена вперед, то это чаще всего является признаком того, что он отрицательно относится к услышанному;

– скрещивание рук на груди – признак критического отношения и защитной реакции;

– иногда скрещивание рук свидетельствует о том, что у человека возникло чувство страха;

– перекрещивание ног – признак негативного или оборонительного отношения;

– жест «поглаживание подбородка» означает, что данный человек пытается принять решение, связанное с тем, что ему только что сказали;

– отклонение назад на спинку стула или кресла – движение, свидетельствующее об отрицательном настроении человека;

– если после того, как человека попросили сообщить о своем решении, он берет в руки какой-либо предмет, то это означает, что он НЕ уверен в своем решении, сомневается в его правильности, что ему еще необходимо подумать;

– когда голова слушающего человека начинает склоняться к руке, чтобы опереться на нее, то это означает, что у него пропадает интерес к тому, что ему сейчас говорят;

– если человек потирает затылок ладонью и отводит глаза – это значит, что он говорит неправду;

– люди, часто потирающие затылочную часть шеи, склонны проявлять негативное, критическое отношение к окружающим;

– те люди, которые часто трут свой лоб, обычно являются открытыми и покладистыми;

– закладывание рук за спину свидетельствует о том, что человек расстроен;

– прикосновение во время произнесения слов к частям лица и головы – признак того, что данный человек не вполне искренен и говорит неправду;

– положение пальцев во рту свидетельствует о том, что человек в данный момент времени нуждается в одобрении и поддержке;

– постукивание пальцами по крышке стола или по чему-либо другому во время слушания свидетельствует о нетерпении человека;

– открытые ладони ассоциируются с искренностью, доверчивостью и честностью;

– скрытые ладони, напротив, говорят о закрытости, нечестности, неискренности человека;

– властный человек при рукопожатии старается держать свою руку сверху;

– покорный человек во время рукопожатия стремится держать свою ладонь снизу;

– тот, кто рассчитывает на равноправные отношения, старается во время рукопожатия держать свою ладонь на одном уровне с тем человеком, с кем он обменивается рукопожатием;

– не вполне уверенный в себе человек тянет руку другого на себя во время рукопожатия;

– сцепленные пальцы рук во время разговора могут означать разочарование.

В мимике человека также может встретиться ряд признаков, которые с высокой степенью вероятности могут свидетельствовать о его невротичности. Рассмотрим и эти признаки:

– у вечно улыбающегося человека оптимизм чаще всего является наигранным и, как правило, не соответствующим его реальному внутреннему состоянию;

– тот, кто внешне демонстрирует свою якобы безукоризненную выдержку, в действительности часто прикрывает этим хорошо скрываемое беспокойство и напряженность;

– у невротика углы рта чаще всего бывают опущенными книзу, а на лице – выражение уныния и отсутствия интереса к людям. Такой человек обычно нерешителен;

– взгляд у невротика напряженный, а глаза раскрыты шире обычного;

– выражение лица у невротика испуганное, цвет – бледный и болезненный;

– невротичку нелегко рассмеяться от души, его улыбка часто напоминает ироническую усмешку или ухмылку.

Приведем еще несколько полезных наблюдений, которыми психолог-консультант может воспользоваться, оценивая клиента как личность.

Оговорка содержит намек на то, о чем человек на самом деле думает, но не хочет говорить открыто или вслух.

Память человека удерживает в основном те переживания, которые связаны со значимыми для него людьми и событиями.

Если человек опаздывает на встречу или вовсе забывает о ней, то с большой долей уверенности можно предположить, что он бессознательно избегает этой встречи.

Если человек постоянно забывает имена, то с достаточной уверенностью можно утверждать, что у него нет особого интереса к людям, и в первую очередь к тем, чьи имена он забывает.

Если человек чрезмерно многословен по и так вполне ясному вопросу, если, кроме того, в его голосе чувствуется дрожь и он, как говорится, ходит вокруг да около, не высказываясь определенно, значит, ему не вполне можно доверять.

Отчетливо звучащий, ясный голос обычно говорит об открытости и искренности человека.

Если человек что-то бормочет про себя и выражается неясно, то он, наверное, не горит желанием сблизиться с тем, кому он это говорит.

Если человек говорит медленно, старательно подбирая слова и тщательно контролируя свою речь, то он испытывает внутреннее психологическое напряжение.

Усиленные возражения клиента психологу-консультанту могут восприниматься как свидетельство того, что клиент не вполне уверен в себе и в истинности тех слов, которые сам произносит.

Правило 2. Психологу-консультанту следует предлагать клиенту не только советы как таковые, но также и собственные оценки этих советов с точки зрения легкости или трудности следования им в решении возникшей проблемы.

Речь идет о том, что клиент должен иметь достаточно полную информацию о каждой конкретной рекомендации, предлагаемой психологом-консультантом, т. е. знать, чего ему будет стоить следование той или иной рекомендации и с какой степенью вероятности такое следование приведет к решению волнующей его проблемы.

После того как психолог-консультант предложил клиенту альтернативные советы по решению его проблемы, в голове у клиента

(в силу его психологической, профессиональной неподготовленности и недостаточности жизненного опыта, а также по причине избыточности полученной от консультанта информации) далеко не сразу складывается вполне адекватный образ ситуации. Клиент далеко не сразу в состоянии сделать правильный выбор из числа предложенных ему альтернатив. Более того, он, как правило, и не располагает достаточным для этого временем. В силу указанных причин клиент не сразу может принять нужное и верное решение.

Для того чтобы облегчить клиенту поиск такого решения, психолог-консультант в то время, когда клиент еще размышляет над полученной информацией, сам должен предложить ему аргументированные собственные оценки эффективности разных способов поведения, раскрывая перед клиентом их положительные и отрицательные стороны.

Принимая окончательное, самостоятельное решение, клиент должен отдавать себе отчет в том, что если он предпочтет один из способов поведения другим, то в результате получит какую-то выгоду и что-то почти наверняка упустит.

Правило 3. Клиенту необходимо предоставлять возможность самостоятельно выбирать тот способ поведения, который он считает для себя наиболее подходящим.

Никто, кроме самого клиента, не в состоянии полностью знать его личные особенности и условия жизни, поэтому никто, кроме клиента, не сможет принять оптимальное решение. Правда, может ошибаться и сам клиент. Поэтому психолог-консультант, предоставляя клиенту возможность осуществить самостоятельный выбор, обязан все же выразить и свою точку зрения.

Одна из действенных форм оказания практической помощи в данном случае клиенту со стороны психолога-консультанта заключается в том, что консультант и клиент на некоторое время как бы меняются ролями: психолог-консультант просит клиента объяснить ему сделанный выбор и обосновать его, а сам, внимательно слушая клиента, задает ему вопросы.

Правило 4. В заключение психологической консультации очень важно обеспечить клиента действенными средствами самостоятельного контроля успешности предпринимаемых практических действий по решению проблемы.

Поскольку психологическое консультирование является в основном методом самостоятельной психокоррекционной работы, рассчитанной на собственные силы и возможности клиента, на то, что исправлять недостатки в собственной психологии и поведении клиенту

придется самому, то очень важно обеспечить его средствами самоконтроля эффективности предпринимаемых им же действий.

Конкретно в данном случае речь идет о том, чтобы точно сообщить клиенту, как он на практике может проконтролировать себя и по каким признакам он будет судить о том, что его поведение правильное, а предпринимаемые действия на самом деле дают положительный результат.

Правило 5. Предоставление клиенту дополнительной возможности получения от психолога-консультанта необходимых советов и рекомендаций уже в процессе практического решения проблемы.

Это правило связано с тем, что далеко не всегда и не сразу клиенту все бывает понятно и все без исключения полностью удается. Нередко, причем даже тогда, когда клиент, казалось бы, все достаточно хорошо понял, принял рекомендации психолога-консультанта и уже практически приступил к их выполнению, в процессе реализации полученных рекомендаций вдруг обнаруживается множество непредвиденных обстоятельств и дополнительных вопросов, требующих срочных ответов.

Для того чтобы эти вопросы оперативно решались, необходимо, чтобы клиент имел возможность постоянно поддерживать связь с психологом-консультантом, в том числе и после завершения консультации и получения нужных рекомендаций. А для этого психологу-консультанту необходимо, расставаясь с клиентом по завершении консультации, точно сообщить ему, где и когда он – клиент – сможет при необходимости получить от него нужную оперативную помощь.

Правило 6. Прежде чем завершить работу и предоставить клиенту возможность действовать самостоятельно, психолог-консультант обязан убедиться в том, что клиент действительно все понял правильно, принял и без сомнений и колебаний готов действовать в нужном направлении.

Для того чтобы практически убедиться в этом, в конце консультации желательно вновь предоставить слово клиенту и попросить его ответить на следующие вопросы:

1. Все ли для вас понятно и убедительно?
2. Расскажите о том, как вы собираетесь действовать дальше.

Иногда полезно задать клиенту ряд конкретных вопросов, в ответах на которые выясняется степень понимания и принятия клиентом рекомендаций, полученных от психолога-консультанта.

Техника завершающего этапа консультирования и практика общения консультанта с клиентом по окончании консультации

Завершающий этап психологического консультирования включает в себя следующие моменты: подведение итогов консультации и расставание с клиентом. Подведение итогов, в свою очередь, содержит

краткое повторение результатов консультации, сути проблемы, ее интерпретации и выработанных рекомендаций по решению проблемы. По желанию клиента эти рекомендации могут быть предложены ему не только в устной, но и в письменной форме.

Важно также, подводя итоги проведенной психологической консультации, совместно с клиентом наметить продуманную программу реализации выработанных рекомендаций, отметив в ней следующее: что, как, к какому конкретному сроку и в какой форме должно быть сделано клиентом. Желательно, чтобы время от времени клиент сообщал психологу-консультанту о том, как идут дела и как решается его проблема.

Все это отмечается психологом-консультантом в регистрационной карточке клиента, причем даже в том случае, если в процессе реализации полученных клиентом рекомендаций у него самого не возникает каких-либо особых проблем и он фактически дополнительно не обращается в это время к психологу-консультанту.

При расставании клиента обычно просят о том, чтобы он регулярно сообщал в психологическую консультацию (лучше всего – своему психологу-консультанту), как ему удастся выполнять полученные рекомендации и каким является результат их практического выполнения.

Получение обратной информации от клиента можно стимулировать, в частности, обещанием ему провести с ним дополнительную, бесплатную консультацию, если он выполнит указанную выше просьбу.

В практике работы для успешного проведения психологического консультирования важна не только правильно организованная встреча клиента в консультации и хорошая, продуктивная, профессиональная работа с ним, но также и продуманная процедура расставания с клиентом по завершении консультации. Весьма существенно, чтобы клиент покинул психологическую консультацию в хорошем настроении, с полной уверенностью в том, что его проблема в результате реализации полученных рекомендаций будет успешно решена.

Безусловную уверенность в этом, прощаясь с клиентом, прежде всего должен продемонстрировать сам психолог-консультант. Ему, кроме того, следует проводить клиента до выхода из помещения психологической консультации. Хорошее завершающее впечатление на клиента обычно производит ситуация, в которой психолог-консультант, расставаясь с ним, дарит клиенту что-нибудь на память, например свою визитку или какой-либо сувенир, напоминающий о совместной работе в психологической консультации.

Наконец, очень важны самые последние слова, произносимые психологом-консультантом в тот момент, когда он расстается с клиентом.

Вот примерные начала некоторых подходящих для этого случая фраз, которые соответствуют принятым нормам русского речевого этикета:

- Я вполне удовлетворен нашей встречей.
- Мы с вами приятно провели время.
- Мне было интересно с вами общаться.
- Хорошо, что мы обо всем договорились.
- Прекрасно, что мы нашли общий язык.
- Я доволен тем, что мы с вами добились взаимопонимания.
- Спасибо, что вы прислушались к моим советам.
- Спасибо за то, что вы согласились встретиться и побеседовать со мной.
- Спасибо за доставленное удовольствие общения с вами.
- Не могу больше вас задерживать.
- До свидания.
- До встречи!
- Всего хорошего!
- Всего доброго!
- Будьте здоровы!
- Счастливо!
- Всего!
- Пока!
- Мы еще с вами увидимся!
- Я с вами не прощаюсь!
- Не забывайте нас!
- Приходите!
- Заходите!
- Не пропадайте, дайте о себе знать!
- Милости просим к нам еще раз!

Последующее общение психолога-консультанта с клиентом, если оно необходимо, организуется и также проводится по заранее продуманному, определенному плану, который должен быть своевременно оговорен и согласован между психологом-консультантом и клиентом. В этом плане обычно фиксируются место, время и возможные темы (вопросы) для бесед психолога-консультанта с клиентом после завершения консультации. Эти беседы не обязательно должны проходить в очной форме, иногда достаточно бывает поговорить с клиентом по телефону или же обстоятельно ответить на его вопросы в письменной форме.

План возможных бесед консультанта и клиента после консультации намечается психологом-консультантом совместно с клиентом. Иногда этот план готовится в письменном виде в двух экземплярах. Один из них остается у психолога-консультанта, а другой вручается клиенту.

Упражнение

1. Проиграйте полностью с кем-либо сцену встречи клиента в психологической консультации, взяв на себя роль психолога-консультанта.

2. Обратитесь к кому-либо как к потенциальному клиенту с типичными фразами речевого этикета, уместными в момент встречи клиента в психологической консультации.

3. Проиграйте с кем-либо сцену, в которой вы будете исполнять роль психолога-консультанта, а другой человек – роль клиента. При этом потенциальный клиент должен будет вам возражать и выражать недовольство тем, как проводится психологическая консультация. Ваша задача – успокоить клиента, используя для этого рекомендованные в данном разделе приемы.

Практические задания

1. Поупражняйтесь с несколькими людьми в использовании приема зеркализации во время разговора с ними.

2. Используйте прием перифразы в общении с несколькими людьми.

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

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

5. Потренируйтесь в навыках активного слушания. Студенты предлагают различные варианты уточнения, перифразы, отражения чувств, резюмирования к заданному сообщению. При обсуждении выявляются лучшие варианты, соответствующие техникам активного слушания.

Сообщение: «Вчера супруг опять сделал мне замечание в присутствии наших гостей. Как будто я ничего не умею сама и мне надо объяснять, как сделать так, чтобы выглядело хорошо. Надоело мне все это, давно пора покончить с этой нервотрепкой».

Уточнение:

Перифраз:

Отражение чувств:

Резюмирование:

Подведение итогов групповой работы

6. Выучите наизусть те слова, которые следует употреблять психологу-консультанту в момент расставания с клиентом по окончании консультации.

7. Взяв на себя роль психолога-консультанта, начните беседу с потенциальным клиентом, который только что пришел в психологическую консультацию.

8. Снимите психологическую напряженность у клиента при помощи тех приемов, которые рекомендованы в этой главе.

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

10. Выслушав клиента, оцените его проблему, предложив ему несколько вариантов ее решения. Обоснуйте каждый из предложенных вариантов, рассмотрев его достоинства и недостатки.

11. Ведя разговоры с разными людьми и рассматривая их как потенциальных клиентов, постарайтесь оценить этих людей психологически, как личностей, воспользовавшись для этого теми признаками, которые были указаны в данном разделе.

Практическое задание 6. Типичные технические ошибки, допускаемые в процессе консультирования, способы их устранения

Методический материал для рассмотрения вопроса

В силу самых разных причин, иногда заранее непредвидимых и трудно устранимых, в процессе проведения психологического консультирования могут возникать ошибки, снижающие его результативность. Знание сути и источников этих ошибок, способов их предупреждения и устранения позволяет свести данные ошибки к минимуму, хотя, вероятно, полностью исключить их из практики проведения психологического консультирования невозможно.

Ошибки, часто появляющиеся в процессе консультирования, могут быть следующих основных типов (в каждом из перечисляемых ниже типов ошибок указывается также и их вероятная причина):

1. Неверное заключение психолога-консультанта о сути проблемы клиента.

Это тот случай, при котором психолог-консультант или не видит реальной проблемы у клиента (хотя на самом деле такая проблема существует), или приписывает клиенту проблему, которой у него в действительности нет.

2. Неправильные рекомендации, предлагаемые психологом-консультантом клиенту.

В данном случае психолог-консультант может в общем правильно воспринимать и оценивать проблему клиента, но предлагать не вполне

верные практические рекомендации по ее решению – такие, реализация которых в действительности ничего или почти ничего полезного не даст клиенту.

3. Неправильные действия клиента по выполнению рекомендаций, полученных от психолога-консультанта.

Это тот тип ошибок в психологическом консультировании, который обычно возникает в том случае, когда клиент, чья проблема в процессе проведения психологического консультирования была определена правильно и которому были даны верные рекомендации по ее решению, приступая к практическому решению своей проблемы, допускает неточности. В результате этого клиент не добивается нужного эффекта в решении своей проблемы.

Заметим, что каждый из названных выше основных типов ошибок может встречаться как в отдельности, так и в сочетании друг с другом. Поэтому, практически анализируя неудачи, возникающие в психологическом консультировании, следует искать все возможные типы ошибок, не довольствуясь несколькими найденными. Это предупредит психолога-консультанта от возникновения подобных и других ошибок в его деятельности.

Каждый из перечисленных выше типов ошибок в консультировании можно, в свою очередь, разделить на подгруппы.

Ошибки *первого типа*, в частности, делятся на следующие подгруппы:

1а. Ошибки, совершаемые психологом-консультантом в силу недостаточно точной информации, получаемой им от клиента в процессе проведения консультирования, особенно на стадии диагностики и исходе.

В данном случае бывает так, что, полностью доверяя клиенту, психолог-консультант (а клиент может ошибаться в фактах, сообщаемых им психологу, по разным причинам, в том числе из-за неточности их припоминания) вынужден делать выводы о сути проблемы клиента или способах ее практического решения на основе неверной информации, которой его снабдил клиент.

Данный тип ошибок невозможно ни полностью исключить из практики психологического консультирования, ни стопроцентно заранее предупредить. Единственное, что здесь можно сделать, – это постоянно, но ненавязчиво напоминать клиенту о том, что он должен сообщать психологу-консультанту «правду и только правду», то есть только такие данные и факты о себе и о своей проблеме, в достоверности которых он сам абсолютно уверен. Консультант со своей стороны время от времени может проверять клиента, повторно прося его сооб-

щать о том, о чем он раньше уже говорил и что у психолога-консультанта в силу тех или иных причин вызвало сомнение.

1б. Ошибки, допускаемые по причине неполноты информации, получаемой психологом-консультантом от клиента.

Это довольно часто встречающаяся ошибка, так как любой клиент может невольно что-то существенное забыть в своей исповеди, а психолог-консультант – даже не подозревать о том, что клиент сообщил ему неполную информацию о себе и о своей проблеме.

Данную ошибку в силу произвольности забывания также невозможно полностью исключить из практики психологического консультирования. Однако можно постараться свести эту ошибку к минимуму с помощью следующего технического приема: время от времени в ходе исповеди спрашивать клиента о том, все ли он рассказал о себе и о своей проблеме, не забыл ли чего-нибудь существенного.

1в. Ошибки, допускаемые психологом-консультантом по причине его собственной склонности делать преждевременные выводы еще до того, как будет собрана вся необходимая для этого информация о клиенте и от клиента.

Психолог-консультант – это обыкновенный живой человек, которому присущи многие, в том числе не всегда положительные, черты характера. Среди них, например, могут оказаться такие, как повышенное самомнение, нетерпение, спешка и другие, которые нередко приводят к возникновению подобной ошибки.

Заметить и предупредить ее можно по реакции клиента. Если он сомневается в правильности выводов и решений, предлагаемых психологом-консультантом, значит, консультант, по-видимому, поторопился, не приняв во внимание всего того, что уже сказал, а быть может, еще и не досказал клиент. Если клиент не выговорился полностью и продолжает свой рассказ после того, как психолог-консультант уже пришел к определенному решению, это значит, что психолог-консультант поспешил, и ему следует отложить принятие своего решения и продолжать внимательно слушать клиента.

1г. Ошибки, допускаемые в силу неправильной интерпретации психологом-консультантом тех фактов, которые ему были сообщены клиентом.

Основная причина этих ошибок – недостаточность практического опыта проведения консультирования у психолога-консультанта, а также его невнимание или непонимание (иногда – просто забывание) того, что ему говорил клиент во время исповеди. Выработка психологом-консультантом у себя привычки внимательно слушать клиента, не

упуская ни одной сообщенной им детали, – единственный способ предупредить возникновение подобной ошибки.

Есть некоторые типичные разновидности ошибок, входящие в обсуждаемую подгруппу ошибок. Рассмотрим их:

- ошибки, вызванные недостаточной общетеоретической подготовленностью психолога-консультанта;

- ошибки, порожденные тем, что психолог-консультант личностно идентифицирует себя с клиентом, начинает, сам того не замечая, судить о клиенте по образу и подобию себя самого;

- ошибки, связанные с предвзятым, субъективным, слишком положительным или, напротив, явно выраженным отрицательным личным отношением психолога-консультанта к клиенту.

Ошибки *второго типа* делятся на следующие подгруппы:

2а. Неверные рекомендации, данные психологом-консультантом клиенту.

Возможных причин возникновения этой ошибки может быть довольно много. В ее основе может лежать практически любая другая ошибка, совершенная психологом-консультантом, и следствием такой ошибки будет то, что рекомендации, полученные клиентом, не принесут ему никакой пользы и даже пойдут во вред.

Для того чтобы избежать этой ошибки, психологу-консультанту рекомендуется некоторое время поработать, особенно в начальный период его самостоятельной практики, в условиях так называемого супервизорства, а также время от времени приглашать к сотрудничеству и работать вместе с другими психологами-консультантами, проверяя по их заключениям правильность своих собственных выводов и рекомендаций.

2б. Односторонние рекомендации, данные психологом-консультантом клиенту.

Эта ошибка может произойти по одной из следующих причин:

- в силу неполноты информации, полученной психологом-консультантом от клиента;

- по причине невнимания психолога-консультанта к деталям того, о чем ему говорит клиент;

- вследствие поспешности психолога-консультанта в выводах относительно проблемы клиента;

- из-за недостаточной теоретической подготовки и односторонней теоретической ориентации психолога-консультанта в интерпретации исповеди клиента.

Исключить полностью эту ошибку из практики психологического консультирования можно только в том случае, если своевременно бу-

дуг устранены все ее возможные причины, указанные выше. Игнорирование любой из них грозит повторением данной ошибки.

2в. В целом правильные, но практически полностью не выполнимые или же вовсе не исполнимые рекомендации психолога-консультанта клиенту.

Причина совершения данной ошибки чаще всего состоит в том, что, предлагая клиенту рекомендации, психолог-консультант не учитывает индивидуальные особенности клиента или не принимает в расчет такие условия его жизни, которые могут стать серьезным препятствием на пути практической реализации полученных от консультанта рекомендаций.

Для того чтобы избежать этой ошибки, необходимо, прежде чем давать практические рекомендации клиенту, узнать его как личность и выяснить условия его жизни.

Наконец, ошибки *третьего типа* можно разделить на следующие подгруппы:

3а. Неправильные действия клиента, порождаемые его неверным пониманием или недопониманием того, что ему советует делать психолог-консультант.

Причина данной ошибки состоит в том, что, предлагая практические рекомендации клиенту по решению его проблемы, психолог-консультант недостаточно учитывает индивидуальные особенности клиента, в частности общий уровень его культуры и интеллектуального развития, или не заботится о том, чтобы прежде, чем расстаться с клиентом, убедиться в том, что клиент все правильно понял из того, что советует ему психолог-консультант.

Устранить эту ошибку можно следующим способом: работая с клиентом, на каждом этапе психологического консультирования проверять правильность понимания клиентом того, что ему говорит психолог-консультант. Этого, в частности, можно добиться за счет постановки перед клиентом продуманных и правильно сформулированных вопросов.

3б. Неправильные действия клиента, порожденные его нежеланием поступать именно так, как ему рекомендует поступать психолог-консультант.

Эту ошибку можно предупредить следующим способом. Внимательно наблюдая за клиентом в тот момент времени, когда он получает практические рекомендации по решению его проблемы, по результатам наблюдения установить, как клиент на самом деле к этим рекомендациям относится. Если отношение клиента отрицательное, то лучше отказаться от этих рекомендаций и далее выяснить, почему

клиент их не принимает, и в конечном счете предложить ему что-то иное, более подходящее для него.

3в. Неправильные действия клиента, вызванные объективной невозможностью вести себя так, как ему советует вести себя психолог-консультант, в силу, например, изменившихся условий жизни или каких-либо других объективных жизненных обстоятельств.

Данная ошибка может быть исключена из практики психологического консультирования, если консультант, прежде чем давать рекомендации клиенту, поинтересуется его условиями жизни и личным мнением о том, насколько эти условия позволяют выполнить полученные рекомендации.

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

Для того чтобы исключить или свести к минимуму большинство названных ошибок, психологу-консультанту рекомендуется придерживаться следующих общих правил ведения психологического консультирования:

1. Психолог-консультант не должен строить никаких гипотез о сути проблемы клиента до тех пор, пока достаточно полно не узнает о его личности и жизни.

2. Психологу-консультанту не следует давать клиенту никаких практических рекомендаций до тех пор, пока не будут оценены его индивидуальные поведенческие особенности и пока достоверно не будет установлена возможность практической реализации клиентом рекомендаций консультанта.

3. Проводя психологическое консультирование и ставя психологический диагноз клиенту и его проблеме, психолог-консультант не должен рассматривать клиента как объект бесстрастного изучения или как-то пытаться манипулировать или экспериментировать с ним.

4. Психолог-консультант не должен рассматривать клиента так, как, например, следователь рассматривает своего подследственного, то есть пытаться его «расколоть» или «переиграть».

5. В психологическом консультировании за редким исключением не должно быть места личным воспоминаниям и собственно исповеди психолога-консультанта перед клиентом, то есть психолог-консультант и клиент в процессе консультирования не должны меняться своими ролями.

6. Психологу-консультанту не следует стремиться понимать клиента только по аналогии с самим собой. Его задача иная – постараться

понять клиента изнутри, как своеобразную, уникальную личность, отличную от него самого.

7. Занимаясь толкованием исповеди клиента, психолог-консультант формулирует свои суждения о нем и о его проблеме в предположительной, но не в безапелляционно-утвердительной форме. Правильным будет высказывать их клиенту в виде гипотез, которые со своей стороны должен подтвердить или опровергнуть клиент.

8. Опровержение толкования исповеди, предложенного психологом-консультантом, со стороны клиента не всегда есть достаточное основание для того, чтобы консультант полностью отказался от такого толкования. Нередко опровержение или протест со стороны клиента по поводу заключений консультанта является не более чем защитной реакцией и признаком того, что психолог-консультант думает правильно, что на самом деле предложенное им толкование верное.

9. Чем меньше профессионального опыта у психолога-консультанта, тем больше времени он должен уделять внимательному выслушиванию исповеди клиента и тем осторожнее формулировать свои выводы.

10. Даже достаточно опытному психологу-консультанту полезно во время беседы с клиентом производить кое-какие записи, чтобы затем вернуться к ним и спокойно, не торопясь, поразмышлять над ними.

11. Задача консультанта – помочь клиенту с готовностью принять на себя социальную ответственность, освободиться от чувства неполноценности, направить его стремление в социально полезное русло.

12. Задача консультанта – помочь клиенту обрести свое истинное «Я» и найти в себе мужество стать этим «Я».

13. Иногда весьма полезно вести и затем анализировать видеозаписи хода психологической консультации. Объяснить их необходимость клиенту можно, сославшись, например, на то, что и он сам сможет лучше себя понять и успешнее решить свои проблемы, если увидит себя на экране как бы со стороны.

14. Задача психолога-консультанта на стадии исповеди заключается в том, чтобы умно и ненавязчиво подвести клиента не только к осознанию, но и к правильному решению своей проблемы.

15. Задача консультанта – подвести клиента к принятию ответственности за свои поступки и за конечный итог своей жизни. Эта мысль известного консультанта определенно указывает на то, что гуманистически ориентированное психологическое консультирование направлено на оказание клиенту помощи в самостоятельном решении своей проблемы.

16. Профессия психолога-консультанта требует известного самоотречения, временного отказа от собственной личности (когда идет процесс консультирования), «чтобы обрести ее в другом человеке столько, сколько обогащенной».

17. На стадии исповеди консультант должен быть скуп на слова и тщательно взвешивать каждое свое слово.

18. Психолог-консультант – это не советчик. Его главная задача состоит в том, чтобы помочь клиенту научиться принимать ответственные решения самостоятельно.

Практическое задание

1. Студентам предлагается провести консультацию по заданной проблеме. Из группы выбираются студенты на роль консультанта и клиента, остальные участники выполняют роли экспертов.

Инструкция: «Вы должны провести беседу с женщиной, обратившейся за консультационной помощью. В процессе беседы необходимо разобраться в ситуации, выявить наиболее значимые объективные и субъективные факторы, обусловившие развитие данной ситуации. Дать обоснованные рекомендации для решения проблемы, вселить уверенность в возможность успешного преодоления трудностей».

Инструкция клиенту: «Вы пришли к консультанту в связи с тем, что вас беспокоит поведение сына. В последнее время он стал плохо себя вести, особенно в общественных местах. Вы подробно рассказываете об этом консультанту».

Инструкция экспертам: «Внимательно следите за ходом беседы и ведите протокол наблюдения (форма произвольная), в котором отмечайте все, что в поведении, вербальном и невербальном, в отдельных действиях и приемах психолога способствовало или препятствовало созданию благоприятного психологического климата, пониманию ситуации, выяснению причин возникновения проблемы, формированию уверенности в возможности успешного и благоприятного разрешения проблемы при выполнении рекомендаций».

2. Каковы типичные технические ошибки, которые психолог-консультант может допустить в процессе проведения психологического консультирования?

3. Какие ошибки консультирования входят в подгруппу ошибок, называемую «неверные заключения психолога-консультанта о проблеме клиента»?

4. Каковы основные правила, которыми психологу-консультанту следует руководствоваться для того, чтобы практически свести к минимуму возможность допущения ошибок во время проведения психологического консультирования?

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

Тестовые задания

1. Приведите в соответствие направление и цели психологического консультирования:

- 1) Психоаналитическое направление
- 2) Адлеровское направление
- 3) Терапия поведения
- 4) Рационально-эмоциональная терапия
- 5) Ориентированная на клиента терапия
- 6) Экзистенциальная терапия

а) Помочь клиенту осознать свою свободу и собственные возможности; побуждать к принятию ответственности за то, что происходит с ним; идентифицировать блокирующие свободу факторы

б) Исправить неадекватное поведение и обучить эффективному поведению

в) Перевести в сознание вытесненный в бессознательное материал; помочь клиенту воспроизвести ранний опыт и проанализировать вытесненные конфликты; реконструировать базисную личность

г) Трансформировать цели жизни клиента; помочь ему сформировать социально значимые цели и скорректировать ошибочную мотивацию посредством обретения чувства равенства с другими людьми

д) Создать благоприятный климат консультирования, подходящий для самоисследования и распознавания факторов, мешающих росту личности; поощрять открытость клиента опыту, уверенность в себе, спонтанность

е) Устранить «саморазрушающий» подход клиента к жизни и помочь сформировать толерантный и рациональный подход; научить применению научного метода при решении поведенческих и эмоциональных проблем

2. Для каждого состояния психики выберите соответствующий вид помощи:

- 1) Болезнь
- 2) Пограничная норма
- 3) Хорошая норма
- а) Психологическая психотерапия. Коррекция
- б) Консультирование. Обучение. Развитие
- в) Психиатрия. Медицинская психотерапия

3. Определите по характеристикам название подхода к психологическому консультированию:

а) Интегративный подход, разработанный путем синтеза элементов психоанализа, гештальт-терапии, поведенческой и телесно ориентированной терапии. При данном подходе психологи отказываются от диагноза, так как сам по себе диагноз не содержит указаний относительно необходимых действий, показаний к психотерапии. При выборе стратегии психотерапии психологи руководствуются проблемой, а не диагнозом

б) Альтернативный медицинской модели подход предполагает, что сущность природы человека ориентирована на движение вперед к определенным целям. Конструктивна, реалистична и заслуживает доверия. Основопологающим в подходе является Я-концепция. Личностные расстройства и психопатология объясняются как несоответствие между действительным переживанием человека и его Я-концепцией относительно этого переживания. Задача психолога – понять клиента и помочь ему отразить, что он в действительности говорит и чувствует

в) Интегративный подход, направленный на изучение индивидуальности клиента, истоков его проблем и потребности в психологической помощи. В качестве альтернативы диагнозу – пятишаговая модель принятия решений рассматривает нахождение ответа на вопрос

4. На анализе индивидуальных, личностных причин проблемы клиента, процесса складывания деструктивных личностных стереотипов, а также предотвращении подобных проблем в будущем основано консультирование:

- а) личностно ориентированное
- б) проблемно ориентированное
- в) клинически-ориентированное
- г) решение-ориентированное

5. На анализе внешних причин проблемы, модификации поведения клиента основано консультирование:

- а) личностно ориентированное
- б) проблемно ориентированное
- в) клинически ориентированное
- г) решение-ориентированное

6. Уровни консультирования определяются:

- а) числом участников
- б) наличием противопоказаний
- в) степенью интервенции консультанта в жизнедеятельность участника консультативного процесса

7. К неконструктивным запросам относятся:

- а) запрос о трансформации
- б) запрос о снятии симптома
- в) запрос манипулятивный

8. Конструктивный запрос – это:

- а) запрос с предельным обобщением
- б) запрос об информации
- в) запрос о помощи в самопознании

9. Субъективные критерии психологического консультирования – это:

- а) чувство доверия
- б) удовлетворенность достигнутым результатом
- в) концентрация в диалоге на проблеме
- г) легкость контакта

10. В чем заключаются проблемы, связанные со спецификой профессии консультанта-психолога?

- а) неопределенность статуса и прерогатив консультанта
- б) консультант старается изменить ситуацию клиента
- в) консультант работает с переживаниями, системой ценностей, отношений и состояний человека

11. Какие характеристики относятся к рефлексивному слушанию?

- а) слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться
- б) расшифровывать смысл сообщений, выяснять их реальное значение, понять то, что хочет нам сообщить наш собеседник
- в) выставление оценок сказанному

12. «Новое видение ситуации» – это относится к описанию одного из методов интервью, который называется:

- а) интерпретация
- б) самораскрытие
- в) директива
- г) отражение чувств

13. «Указание на действие» – это относится к описанию одного из методов интервью, который называется:

- а) интерпретация
- б) самораскрытие
- в) директива
- г) отражение чувств

14. «Повторение ключевых фраз клиента» – это относится к описанию одного из методов интервью, который называется:

- а) логическая последовательность
- б) поощрение
- в) обобщающее резюме
- г) обратная связь

15. Определить, понимают ли психолог-консультант и клиент одинаково проблему – это основная цель на:

- а) констатирующем этапе беседы
- б) рефлексивно-эмоциональном этапе
- в) этапе прояснения проблемы
- г) этапе подтверждения проблемы

16. Работа с высвобождением чувств, эмоций клиентами уместна в случаях:

а) отсутствия конкретного запроса, проблемы, в которой клиент хотел бы сориентироваться

б) когда активное вмешательство психолога, предложение разобратся в том или ином моменте собеседником игнорируется, и он продолжает свое

в) когда клиент только что пережил эмоционально напряженную ситуацию

г) все ответы верны

17. Интерпретация как комментарий – это:

а) переход к другому масштабу видения ситуации или сведение в одну логическую систему разрозненных и часто не связанных в сознании клиента деталей психологической ситуации, поднимающей его на новый уровень понимания проблем

б) обнаружение причинно-следственных связей между явлениями

в) трактовка или подача в новом ракурсе сказанного или продемонстрированного клиентом, а также того, что было выявлено с помощью диагностических методик и процедур до начала и в процессе общения

г) ни один ответ не верен

18. Манипулятивный запрос возникает в тех случаях, когда:

а) человеку бессознательно хочется сохранить иллюзию всемогущества в отношении третьих лиц

б) человек уверен в том, что существуют такие варианты поведения, которые могут изменить в желательном направлении поведение других людей

в) игнорируется свобода выбора, имеющаяся у других людей в той же степени, как и у обратившегося клиента

г) все ответы верны

19. Встречаясь с манипулятивным запросом, мы должны сообщить клиенту, что:

а) не можем решать проблемы третьих лиц заочно, тем более если они сами этого не хотят

б) мы можем помочь клиенту решать его проблемы, возникающие в связи с отношениями с этими третьими лицами

в) исключение составляет запрос родителей относительно ребенка с тяжелыми поведенческими и психическими нарушениями, поскольку родители продолжают нести ответственность за таких детей, а их собственные ресурсы взаимодействия с таким ребенком полностью исчерпаны

г) все ответы верны

20. Составляющими профессионального консультативного контакта являются:

а) пространство беседы

б) дистанция

в) плоскость контакта

г) все ответы верны

21. Выяснение скрытых мыслей и чувств через рефлексирование переживаний и чувств возможно, если:

а) обращать внимание на слова и выражения, употребляемые для определения чувств; уточнять эмоционально насыщенные слова

б) отслеживать невербальные реакции клиента, замечать несоответствие невербальных и вербальных сообщений передаваемому значению

в) точно идентифицировать и воссоздавать эмоции собеседника, проникаться его состоянием

г) все ответы верны

22. Для реализации отражения в активном слушании характерно:

а) из каждого фрагмента монолога говорящего слушатель выбирает и повторяет то, что, по его мнению, является центральным ядром фрагмента, его цементирующим началом

б) все ключевые слова, несущие смысловую или эмоциональную нагрузку, должны быть точно повторены, при этом можно заменить вспомогательные или несущественные слова

в) важнейшим моментом адекватного повтора является отсутствие в нем перцептивных искажений, которые могут быть допущены слушателем

г) все ответы верны

23. В чем состоит назначение психологического консультирования?

а) в оказании клиенту помощи в решении проблем

б) в принятии за клиента управленческих решений

в) в собеседовании с клиентом по различным вопросам

г) в разрешении неблагоприятных управленческих ситуаций

24. Характерной чертой психологического консультирования является:

а) компетентность

б) неопределенность

в) независимость

г) эффективность

25. Психологическое консультирование с позиций функционального подхода – это:

а) любая форма оказания помощи клиенту

б) четкое выполнение консультантом всех работ по договору с клиентом

в) приход консультанта на объект консультирования

г) выполнение всех функций менеджмента в консультационной организации

26. Психологическое консультирование с позиций профессионального подхода – это:

а) консультативная служба, работающая по договору на оказание консультационных услуг

б) союз профессионалов-консультантов

в) общество независимых экспертов

г) фирма, работающая в сфере услуг

27. Процесс консультирования – это:

а) вид профессиональной деятельности людей по организации процессов достижения системы целей, принимаемых и реализуемых с использованием научных подходов, концепции управления и человеческого фактора

б) совместная деятельность консультанта и клиента с целью решения определенной задачи и осуществления желаемых изменений в организации

в) процесс ведения переговоров консультанта и клиента о необходимом сотрудничестве

г) совместная деятельность трех партнеров: консультанта, дилера, клиента

28. Кто является субъектом консультирования?

- а) внешние организации
- б) внутренние консультанты
- в) клиенты
- г) западные консультанты

29. Эффективный консультант должен:

- а) обладать навыками системного подхода к решению проблемы
- б) владеть педагогикой и риторикой
- в) выполнять все требования руководителя компании-клиента
- г) жестко критиковать своих конкурентов с целью завоевания

клиента

30. Сколько этапов входит в процесс консультирования?

- а) 3
- б) 5
- в) 4
- г) 2

32. В этап процесса консультирования «Диагноз» входят:

- а) детальное изучение проблемы
- б) первый контакт с клиентом
- в) обучение клиента
- г) выработка решения

33. В этап процесса консультирования «Подготовка» входят:

- а) контракт на консультирование
- б) обнаружение фактов
- в) выработка решений
- г) конечный отчет

34. В этап консультирования «Внедрение» входят:

- а) обучение клиента
- б) планирование задания
- в) оценка альтернативных вариантов
- г) корректировка предложений

35. В этап консультирования «Завершение» входят:

- а) конечный отчет
- б) анализ и синтез фактов
- в) планирование задания
- г) первый контакт с клиентом

36. В этап консультирования «Планирование действий» входят:
- а) предложения клиенту относительно задания
 - б) оценка альтернативных вариантов
 - в) корректировка предложений
 - г) выработка решений

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абрамова, Г. С. Практикум по психологическому консультированию / Г. С. Абрамова. – Екатеринбург : Деловая книга, 1995. – 184 с.
2. Абрамова, Г. С. Психологическое консультирование. Теория и практика : учебник для вузов и ссузов / Г. С. Абрамова. – М. : Прометей, 2018. – 362 с.
3. Блюмин, А. М. Информационный консалтинг. Теория и практика консультирования : учебник / А. М. Блюмин. – М. : Дашков и К, 2017. – 364 с.
4. Глэддинг, С. Психологическое консультирование / С. Глэддинг. – СПб. : Питер, 2002. – 736 с.
5. Григорьев, Н. Б. Психологическое консультирование, психокоррекция и профилактика зависимости : учебное пособие / Н. Б. Григорьев. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2012. – 304 с.
6. Гулина, М. А. Основы индивидуального психологического консультирования / М. А. Гулина. – СПб. : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2001. – 346 с.
7. Коттлер, Дж. Психотерапевтическое консультирование / Дж. Коттлер, Р. Браун. – СПб. : Питер, 2001. – 424 с.
8. Колесникова, Г. И. Психологическое консультирование / Г. И. Колесникова. – М. : Феникс, 2006. – 283 с.
9. Кочюнас, Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. – М. : Академический Проект, 2009. – 154 с.
10. Линде, Н. Д. Психологическое консультирование: Теория и практика / Н. Д. Линде. – М. : Аспект Пресс, 2009. – 255 с.
11. Мантрова, М. С. Психологическое консультирование : учебно-методическое пособие / М. С. Мантрова. – М. : ФЛИНТА, 2017. – 116 с.
12. Минигалиева, М. Р. Психологическое консультирование: Теория и практика / М. Р. Минигалиева. – М. : Феникс, 2008. – 348с.
13. Меновщиков, В. Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями / В. Ю. Меновщиков. – М. : Смысл, 2005. – 182 с.
14. Немов, Р. С. Психологическое консультирование / Р. С. Немов. – М., 2003. – 346 с.
15. Шнейдер, Л. Б. Психологическое консультирование : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. Б. Шнейдер, Г. В. Вольнова, М. Н. Зыкова. – М. : Ижица, 2002. – 224 с.
16. Хухлаева, О. В. Основы психологического консультирования и психологической коррекции / О. В. Хухлаева. – М., 2001. – 310 с.

Приложение 1

Формы приветствия человека и формы приглашения войти в помещение (по Р. С. Немову)

Здравствуйте.

Проходите, пожалуйста.

Добрый день.

Заходите, пожалуйста.

Рад вас приветствовать.

Прошу вас...

Добро пожаловать...

Формы выражения радости при встрече:

Какая приятная встреча!

Рад вас видеть!

Наконец-то вы пришли, очень рад!

Очень рад видеть вас!

Формы знакомства:

Я хочу (хотел бы) с вами познакомиться.

Давайте познакомимся.

Будем знакомы.

Позвольте представиться. Меня зовут...

А как вас зовут? Представьтесь, пожалуйста.

Формы обращения к человеку с вопросом:

Скажите, пожалуйста...

Вас не затруднит сказать...

Извините, не могли бы вы сказать...

Можно вас спросить...

Будьте добры (будьте любезны) сказать мне...

Не могли бы вы сказать...

Примерные начала фраз, произносимые психологом-консультантом при расставании с клиентом (по Р. С. Немову)

Я вполне удовлетворен нашей встречей.

Мы с вами приятно провели время.

Мне было интересно с вами общаться.

Хорошо, что мы обо всем договорились.

Прекрасно, что мы нашли общий язык.

Я доволен тем, что мы с вами добились взаимопонимания.

Спасибо, что вы прислушались к моим советам.

Спасибо за то, что вы согласились встретиться и побеседовать со мной.

*Спасибо за доставленное удовольствие общения с вами.
Не могу больше вас задерживать.
До свидания.
До встречи!
Всего хорошего!
Всего доброго!
Будьте здоровы!
Счастливы!
Всего!
Пока!
Мы еще с вами увидимся!
Я с вами не прощаюсь!
Не забывайте нас!
Приходите!
Заходите!
Не пропадайте, дайте о себе знать!
Милости просим к нам еще раз!*

**Способы невербального общения
в психологическом консультировании**

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

Можно распределить невербальные реакции на четыре основные модальности. Такое структурирование помогает лучшему осознанию невербального поведения и наблюдению за ним.

1. Невербальное поведение и структурирование времени: опоздание – замедленное реагирование на сообщения партнера; приоритеты – относительное время обсуждения отдельных тем.

2. Невербальное общение с использованием тела:

1) контакт глаз – существенно, сколько времени и каким образом партнеры смотрят друг на друга в период беседы; контакт глаз 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 обращать внимание на:

- рассматривание специфических объектов;
- смотрение вниз;
- рассматривание консультанта вызывающим пристальным взглядом;
- «бегающий» с объекта на объект взгляд;
- отвод глаз от консультанта, когда он поглядывает на клиента;
- закрытие глаз руками;
- частоту задержки взгляда вблизи консультанта;

2) глаза – «сверкание» и блеск глаз, слезы в глазах, «расширение глаз», позиция бровей указывают на взволнованность клиента;

3) кожа – имеет значение состояние кожных покровов: бледность, покраснение, «гусиная кожа»;

4) поза может служить показателем настороженности или физической усталости, свидетельствовать о самозащите (например, скрещенные руки или ноги);

5) выражение лица – это, пожалуй, самый главный невербальный «ключ» консультирования. У лица большой потенциал общения. 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 (Ф. Достоевский говорил: «Характер человека значительно лучше можно узнать по его смеху, чем из скучного психологического исследования»). Невротичному индивиду очень трудно смеяться – он может глумиться, быть ироничным или саркастичным, однако не способен искренне смеяться, у него грустное лицо; консультант должен уметь прочесть на лице клиента радость, боль и страх, а также как одни чувства маскируются другими;

6) руки и жесты – движения рук и других частей тела часто носят символический характер, могут указывать на что-то неладное;

7) манипулирование своим телом проявляется в кусании ногтей, хрустении суставами, выдергивании волос;

8) монотонное поведение нередко представляет собой признак нервозности – это притопывание ногами, постукивание пальцами, кручение предметов и игры с пуговицами;

9) командные сигналы – держание пальца у губ (приглашение молчать), указывание пальцем, пожимание плечами, кивание головой, подмигивание;

10) прикосновение может представлять проявление дружеских чувств или сексуальности.

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

- 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.;

- адаптеры, 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 и 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 большое внимание уделяют одежде, собираясь на консультативную встречу, беспокойные клиенты;

- позиция в пространстве – эта модальность рассмотрена при обсуждении терапевтического климата.

Факторы невербального общения в значительной степени ответственны за эмоциональный настрой беседы. Когда невербальные символы сопровождают наши вербальные утверждения, они нередко модифицируют их смысл. Например, предложение «Прошу, заходите» может иметь разный смысл в зависимости от невербального поведения. Если мы встречаем клиента, глядя на него,жимаем руку и произносим эти слова тепло и дружелюбно – смысл приглашения один, но он совсем иной, когда мы смотрим куда-то в сторону, не удостоивая клиента взглядом, и произносим приглашение равнодушно или, еще хуже, с ноткой раздражения или недовольства.

Разный смысл словам консультанта придают параречевые элементы (тон голоса, интервалы между словами, акценты, дикция, паузы, повторы, покашливание, различные «хм-м», «ага», «м-м-м», «ого-го» и т. п.).

Очень важно невербальное поведение клиента в ситуации консультирования. Прежде всего оно дает консультанту дополнительную информацию о мыслях и чувствах клиента. Нередко словами говорит-

ся одно, а тон голоса, выражение лица, поза тела раскрывают совсем другое содержание или другой смысл сказанного. Консультант должен обращать внимание на несоответствие вербального и невербального поведения клиентов и тем самым помогать им выразить реальные, подлинные чувства. Ориентация консультанта в невербальных реакциях увеличивает доверие клиентов. Клиенты приписывают консультанту глубокую наблюдательность или «шестое чувство» чаще всего в силу его умения «читать» невербальное поведение.

На невербальное поведение следует смотреть как на особый «ключ» к пониманию чувств и мотивов клиента. Однако неприемлемы слишком прямолинейные интерпретации, так как невербальные действия являются частью более широкого контекста поведения, и этот контекст придает им схожий или иной смысл. Даже одинаковые невербальные проявления могут означать разные вещи в зависимости от контекста. Например, контакт глаз предполагает дружелюбность, интимность, когда люди близки друг к другу; однако долгий взгляд на собеседника свидетельствует об агрессии, если отношения формальные. Сходным образом прикосновение может означать как заботу, так и стремление к интимности или доминированию. Кроме того, в представлениях о невербальном поведении существуют отчетливые межкультурные различия, которые необходимо учитывать, работая в мультикультурной среде.

Очень важно невербальное поведение самого консультанта, так как он тоже выражает невысказанные чувства и мысли, а это нередко понимает и клиент. Некоторые невербальные реакции мы все воспринимаем одинаково, потому что они приобрели характер социальной конвенции. Поэтому консультант должен контролировать свое невербальное поведение, чтобы превратить его в инструмент консультирования. Своим невербальным поведением консультант также развивает консультативный контакт, стремясь не якобы находиться с клиентом, но быть с ним в действительности, быть физически. В повседневной жизни можно найти множество примеров мнимого пребывания с другим человеком, что отражает распространенная реплика: «Ты не слушаешь, что я говорю!».

Обозначим акронимом SOLER пять подлинных условий физического пребывания вместе:

1. Быть с клиентом с глазу на глаз (squarely). Физическая обстановка должна позволять консультанту и клиенту полностью видеть друг друга; она должна «говорить» клиенту: «Я доступен Вам; я сделал выбор быть с Вами».

2. Быть в открытой позе (open posture). Скрещенные руки и ноги обычно интерпретируются как оборонительная, безучастная и отступательная поза. И наоборот, открытая поза означает, что консультант готов принять все, что раскроет клиент. Конечно, скрещенные руки консультанта не обязательно означают то, что он «вышел» из контакта. Здесь главное, чтобы консультант постоянно спрашивал себя: «Насколько моя поза отражает открытость и доступность клиенту?».

3. Время от времени наклоняться (to lean) к клиенту. Когда консультант наклоняется в сторону клиента, он словно говорит: «Я с Вами, и мне интересно все, что Вы сейчас расскажете». Такой позой консультант выражает свою вовлеченность и участие в контакте. С другой стороны, не перестарайтесь, т. е. не приближайтесь к клиенту чрезмерно и слишком быстро, потому что это может возбудить тревогу, показаться требованием скорого и тесного контакта.

4. Поддерживать контакт глаз (eye contact) с клиентом, чтобы подчеркнуть внимание и заинтересованность, но контакт не должен быть непрерывным. В таком случае он становится похожим на надоедливое «вытаращивание» глаз на клиента. С другой стороны, если взгляд консультанта слишком часто «блуждает» в пространстве, не останавливаясь на клиенте, то создается впечатление уклонения от контакта.

5. Быть расслабленным (relaxed). Так как большинство клиентов волнуется в ситуации консультирования, важно, чтобы консультант не был напряжен и не увеличивал беспокойство клиента. Консультант должен естественно пользоваться своим телом (невербальное поведение), стараясь показать клиенту свою эмпатическую вовлеченность в консультативный контакт.

Техники установления контакта

1. Приветствие:

- улыбка;
- обращение по имени, имени и отчеству;
- рукопожатие или легкий поклон.

2. Установка контакта глаз.

3. Изменение дистанции – социальной и физической:

- желательно встать, приветствуя собеседника, выйти из-за стола, встречая его и провожая к месту, где Вы ведете разговор;
- лучше сесть так, чтобы между Вами и собеседником не было преград;
- целесообразно разместиться не прямо лицом друг к другу, а под некоторым углом.

4. Рекомендуется дать понять собеседнику, что Вы готовились к встрече с ним – подобрали нужные бумаги и т. п.

Приемы активного слушания

- кивание, поддакивание;
- эмоциональное сопровождение;
- прием «Эхо» (повторение последних слов);
- зеркало (повторение последних фраз);
- прием «перифраза» (перефразирование нескольких фраз собеседника своими словами);
- постановка вопросов;
- оценка собеседника;
- идентификация себя с собеседником (Я – Мы).

Этический кодекс психолога-консультанта

1. Общие нормы

1.1. Границы компетентности

(а) Психологи-консультанты занимаются профессиональной деятельностью только в границах своей компетентности, которая определяется образованием, формами повышения квалификации и соответствующим профессиональным опытом.

(в) Психологи-консультанты осуществляют профессиональную деятельность в новых областях или используют новые методики только после их соответствующего изучения, прохождения обучения, супервизорства и (или) консультирования у компетентных в этих областях или методиках специалистов.

€ В областях деятельности, в которых еще не выработаны приемлемые стандарты подготовки, психологи-консультанты делают все возможное для повышения компетентности своей работы и защиты клиентов от возможного вреда и т. п.

(д) Психолог-консультант, принимая решение, связанное с профессиональной деятельностью, должен учитывать свою квалификацию и опыт работы с клиентами, обладающими определенными индивидуальными отличиями (возраст, пол, национальность, вероисповедание, сексуальная ориентация, разновидность психологической проблемы, физического или психического расстройства, язык или социально-экономический статус и т. п.).

(е) Психологи-консультанты наделяют своих подчиненных, супервизируемых и ассистентов только той ответственностью, с которой те могут справиться на основе их компетенции (образования, опыта, подготовки и т. п.), независимо от того, будут ли они действовать самостоятельно или под наблюдением.

1.2. Описание и/или объяснение результатов психологической работы

(а) В работе с клиентами-непрофессионалами психологи-консультанты используют понятные для них термины и объяснения.

(в) Если по каким-либо причинам (контракт о неразглашении полученных результатов, незаконность сообщения результатов определенным группам лиц) психологи-консультанты не могут сообщать информацию тем, кому она нужна и к кому относится, то они должны заранее их предупредить о невозможности пользования этой информацией.

1.3. Уважение права других оставаться другими

В своей профессиональной деятельности психологи-консультанты с уважением относятся к правам других людей на установки, мнения, моральные нормы и т. п., отличные от их собственных.

1.4. Недискриминация

В своей профессиональной деятельности психологи-консультанты всячески избегают какой-либо дискриминации на основе возраста, пола, национальности, вероисповедания, сексуальной ориентации, того или иного физического или психического расстройства, языка, социально-экономического статуса или иного признака, оговоренного в законе.

1.5. Посвяательства на честь и достоинство клиентов

Психологи-консультанты не имеют права осуществлять действия, которые могут оскорбить или унижить честь и достоинство клиентов.

1.6. Отношение к личным проблемам

(а) Психологи-консультанты хорошо представляют, что их личные проблемы могут влиять на эффективность профессиональной деятельности. Поэтому они избегают тех областей своей профессиональной деятельности, в которой эти проблемы могут отразиться особо остро и нанести какой-либо вред включенным в эту деятельность клиентам.

(в) Психологи-консультанты обязаны делать все возможное для распознавания на как можно более ранних этапах формирования и/или наличия своих личностных проблем, которые могут явиться препятствием в осуществлении их профессиональной деятельности.

(с) Для устранения обнаруженных внутриличностных препятствий в осуществлении своей профессиональной деятельности психологи-консультанты обращаются за профессиональной помощью к коллегам и определяют на это время ограничения, налагаемые на свою профессиональную деятельность.

1.7. Ненанесение вреда

Психологи делают все возможное, чтобы предотвратить или уменьшить нежелательные последствия от своей профессиональной деятельности, а также избавить и защитить клиентов от подобных последствий.

1.8. Неправильное использование психологических знаний

Признавая силу психологических знаний, психологи-консультанты делают все возможное для предотвращения чьего-либо личного, финансового, социального, организационного и политического влияния с целью принуждения к неправильному использованию психологических знаний.

1.9. Неправильное использование психологами-консультантами результатов их работы

(а) Психологи-консультанты не участвуют в деятельности, результаты которой могут быть использованы для дискредитации психологии.

(в) Если психологам-консультантам становится известно о неправильном использовании результатов их работы, они делают все возможное для устранения и/или исправления допущенных ошибок.

1.10. Бартер с клиентами

Психологи, как правило, воздерживаются от получения подарков и услуг от клиентов взамен на оказанную им помощь, поскольку такая практика является серьезным источником конфликтов, эксплуатации и девальвации профессиональных отношений. Психолог-консультант может участвовать в бартере только в тех случаях, когда это не мешает профессиональной деятельности и не приводит к манипуляции.

1.11. Денежное вознаграждение

Вопросы денежного вознаграждения в качестве оплаты своего труда психологи-консультанты решают на самых ранних стадиях психологического взаимодействия с клиентом, но в любом случае до момента психологического вмешательства (интервенции).

1.12. Ведение профессиональной и научной документации. Психологи-консультанты должным образом документируют свою профессиональную работу с целью обобщения и распространения своего опыта, облегчения дальнейшей деятельности, а также для возможности предъявить свою работу в других инстанциях.

2. Публичные выступления и публикации

Публичные выступления и публикации включают в себя брошюры, газетные и научные статьи, резюме, интервью в СМИ, лекции и устные выступления, платную или бесплатную рекламу, а также любые материалы, распространяемые электронным путем (Интернет, электронные конференции и т. п.).

2.1. Избегание ложных или неверных утверждений

(а) Психологи-консультанты в публичных выступлениях и публикациях не допускают ложных и/или неверных высказываний и не пользуются непроверенной информацией.

(в) Для подтверждения своего профессионального статуса психологи-консультанты используют только те документы, которые официально признаются государством и психологическим сообществом.

2.2. Свидетельства и подтверждения

Психологи-консультанты не используют и не апеллируют к свидетельствам и подтверждениям клиентов, работа с которыми не закончена.

3. Тестирование, оценка и вмешательство

3.1. Оценка и диагноз

(а) Психологи-консультанты осуществляют оценивание, диагностические работы и вмешательство только в рамках, определенных профессиональными отношениями.

(в) Психологические заключения, отчеты, рекомендации и диагнозы строятся только на информации, полученной посредством валидного психологического инструментария.

3.2. Использование психологического инструментария

(а) Используя любой психологический инструментарий, психологи-консультанты должны быть уверены, что данный инструментарий адекватен решению поставленных задач, а его использование учитывает границы применимости.

(в) Психологи-консультанты, пользующиеся инструментарием, знают границы достоверности, валидизации, стандартизации и другие особенности применения инструментария.

€ Психологи-консультанты не допускают неквалифицированного использования психологического инструментария.

(d) Когда стоит вопрос о диагнозе, оценке и прогнозе в отношении клиента, психологи-консультанты обращают особое внимание на ограничения в применении инструментария и интерпретации полученных с его помощью данных.

€ Психологи-консультанты делают все возможное для определения ситуаций, в которых психологические техники или инструментарий могут быть использованы неадекватно или на их использование должны быть наложены соответствующие ограничения.

3.3. Интерпретация данных

При интерпретации данных, в том числе и при автоматизированных интерпретациях, психологи-консультанты стараются учитывать факторы, зависящие как от данного инструментария, так и от конкретного испытуемого, что может повлиять на психологическое заключение или достоверность интерпретаций. Психологи-консультанты отмечают любые значимые факторы, которые влияют на достоверность или ограничения интерпретаций.

3.4. Создание тестовых оценок и интерпретаций

Психологи-консультанты, распространяющие психологический инструментарий среди других профессионалов, должны точно указать цели, нормы, валидность, достоверность, применимость процедур и необходимую квалификацию для пользования данным инструментарием и несут ответственность за правильное применение и интерпрета-

цию результатов, независимо от того, проводили ли они подсчет и интерпретацию сами или это делалось автоматизированно.

3.5. Объяснение полученных результатов

Результаты обследования должны быть объяснены клиентам на доступном им языке, независимо от того, кем проводилось исследование – психологом-консультантом, ассистентом или в автоматическом режиме.

3.6. Обеспечение безопасности психологического инструментария

Психологи-консультанты делают все возможное для сохранения целостности и безопасности психологического инструментария в соответствии с законом, взятыми обязательствами и стандартами данного Этического кодекса.

4. Процедурные нормы

4.1. Информирование клиента

(а) При установлении профессиональных отношений между психологом-консультантом и клиентом необходимо как можно раньше обсудить то, что будет происходить во время сессии(ий), как будет соблюдаться конфиденциальность и как будут решаться финансовые вопросы.

(в) Если в работе психолога-консультанта участвует супервизор, то этот факт оговаривается в предыдущем обсуждении, с указанием фамилии, имени и отчества супервизора, если он несет ответственность за данный случай.

(с) Психологи-консультанты во избежание какого-либо непонимания предпринимают все, чтобы ответить на все вопросы клиентов о предстоящем консультировании.

4.2. Осознанное согласие

(а) Психологи-консультанты должны получить осознанное согласие на консультирование, пользуясь понятным для участников консультирования языком. Содержание даваемого согласия будет зависеть от многих обстоятельств; однако осознанное согласие в общем виде отражает, что клиент: (1) способен дать согласие; (2) получил значимую информацию относительно всех процедур; (3) дал свое согласие на основе свободного волеизъявления и без нажима со стороны; (4) данное согласие правильно оформлено.

(в) В тех случаях, когда клиент официально не может дать осознанное согласие, психологи-консультанты получают осознанное разрешение от тех, кто в соответствии с законом несет за клиента ответственность.

(с) Дополнительно психологи-консультанты: (1) информируют недееспособных клиентов о проводимых вмешательствах, соотносясь с

их психическим состоянием и особенностями; (2) стараются получить их одобрение и (3) учитывают личностные пристрастия и интересы.

4.3. Взаимоотношения с парой и с семьей

(а) В тех случаях, когда психологи-консультанты оказывают услугу сразу нескольким людям, между которыми существуют близкие и/или родственные отношения (муж и жена, родители и дети, вступающие в брак и т. п.), психологи-консультанты в самом начале стараются прояснить: (1) кто из них является клиентом и (2) какие отношения будут у психолога-консультанта с каждым из участников консультации.

(в) Как только психолог-консультант сталкивается с выполнением потенциально противоречивых ролей (например, семейного консультанта мужа и жены и свидетеля одной из этих сторон на бракоразводном процессе), он должен сделать выбор в направлении одной из них.

4.4. Осуществление работы с клиентами, курируемыми другими психологами

При принятии решений об оказании услуг тем, кто уже получает поддержку в отношении психического здоровья, психологи-консультанты тщательно взвешивают лечебные вопросы и их влияние на благополучие клиента. Психологи-консультанты выясняют у клиентов или тех, кто официально представляет их права, информацию, направленную на уменьшение риска непонимания или конфликта с теми, кто уже оказывает психологические услуги, и для того, чтобы не нарушить терапевтического процесса.

4.5. Консультации и взаимодействие с коллегами

Психологи-консультанты организуют необходимые консультации и взаимодействие с коллегами, исходя из интересов своих клиентов и с их согласия.

4.6. Прерывание помощи

(а) Психологи-консультанты планируют возможность продолжения работы с клиентами в случаях неожиданного прекращения своих услуг, вызванных болезнью, потерей работоспособности, переездом или финансовыми ограничениями, о чем заранее уведомляют клиента.

(в) Если отношения между клиентом и психологом-консультантом определяются контрактом или договором о найме, то последние в случае окончания срока действия контракта или договора предпринимают меры для последующего оказания помощи клиентам.

4.7. Окончание профессиональных отношений

(а) Психологи-консультанты не бросают клиентов.

(в) Психологи-консультанты прекращают свое вмешательство, когда становится ясно, что клиент не нуждается больше в их услугах

и/или дальнейшая работа не приносит результата, а ее продолжение может нанести вред клиенту.

(с) Перед прекращением терапии психолог-консультант выясняет актуальное состояние клиента и проводит соответствующую подготовку по прекращению работы или предпринимает усилия по передаче клиента другим специалистам.

5. Неформальные отношения

5.1. Внепрофессиональные отношения с клиентами

(а) В ситуациях, когда психологи-консультанты не могут избежать внепрофессиональных отношений с клиентами, они должны быть особенно осторожны и внимательны и учитывать силу своего влияния.

(в) Психологи-консультанты должны стремиться избегать внепрофессиональных контактов с клиентами в ситуациях, способных нанести им вред.

(с) Если же в силу обстоятельств психолог-консультант не может предотвратить вред от внепрофессиональных отношений, то проблема должна решаться, исходя из интересов слабой стороны, и в полном соответствии с Этическим кодексом.

5.2. Сексуальные отношения

(а) Психологи-консультанты уважают сексуальную неприкосновенность всех людей и стараются не допускать ее нарушения.

(б) Психологи-консультанты не вступают в сексуальные отношения с клиентами, студентами или супервизируемыми.

5.3. Консультирование бывших сексуальных партнеров

Психологи-консультанты не берут к себе в качестве клиентов тех, с кем находились в сексуальных отношениях.

6. Конфиденциальность

6.1. Обсуждение ограничений конфиденциальности

(а) Психологи-консультанты обсуждают с клиентами и/или организациями, с которыми они устанавливают профессиональные отношения: (1) вопросы конфиденциальности; (2) необходимые ограничения на возможное использование информации, полученной во время работы.

(в) Обсуждение вопросов конфиденциальности должно проходить на самых ранних этапах психологической работы.

(с) Полученные с согласия клиента любые виды записи сессии охраняются от неправильного их использования клиентами.

6.2. Сохранение конфиденциальности

Психологи-консультанты охраняют права на конфиденциальность всех клиентов, с которыми им пришлось работать.

6.3. Минимизация вторжения во внутренний мир

(а) Для минимизации вторжения во внутренний мир клиента психологи-консультанты в письменные и устные отчеты, заключения и т. п. включают только ту информацию, ради которой и осуществлялось профессиональное взаимодействие.

(в) Психологи-консультанты обсуждают конфиденциальную информацию, полученную от клиентов, студентов, участников экспериментов, супервизоров, только в соответствии с научными или профессиональными задачами и только с теми, кто ясно представляет границы обсуждения этой информации.

6.4. Обеспечение сохранности и неприкосновенности собранной информации

Психологи-консультанты несут ответственность за необходимый уровень конфиденциальности при сборе, обработке, переносе и хранении письменной, автоматизированной или существующей в ином виде информации. Психологи-консультанты сохраняют и используют собранную ими конфиденциальную информацию в соответствии с законом и Этическим кодексом.

6.5. Разглашение информации

(а) Психологи-консультанты раскрывают конфиденциальную информацию без согласия клиента только в случаях, предусмотренных законом, а также если это направлено на: (1) обеспечение необходимой профессиональной помощи клиентам; (2) проведение необходимых профессиональных консультаций; (3) защиту клиентов.

(в) Психологи-консультанты могут разглашать конфиденциальную информацию при наличии соответствующего разрешения от клиента.

(с) При консультации с коллегами психологи не делятся конфиденциальной информацией, которая могла бы привести к идентификации клиента, за исключением случаев, когда на разглашение конфиденциальной информации было получено разрешение или разглашение не возбранялось. Психологи-консультанты предоставляют только ту информацию, которая необходима для проведения консультации.

6.6. Конфиденциальная информация о базе данных

(а) При введении конфиденциальной информации в базу данных или в систему записей, которые доступны людям, в отношении которых с клиентами не оговаривался доступ к конфиденциальной информации, психологи-консультанты должны использовать кодирование или другие технические приемы для предотвращения вторжения в личные данные.

(в) Предоставляя записи третьим лицам, психолог-консультант должен позаботиться о том, чтобы в них отсутствовала информация, позволяющая идентифицировать участников этих записей.

(с) Если с носителей информации невозможно стереть идентифицирующую участников информацию, психолог-консультант должен получить от идентифицируемых участников разрешение на предоставление этой информации третьим лицам, в ином случае данные носители информации не подлежат передаче третьим лицам.

6.7. Использование конфиденциальной информации в обучении, публикациях и публичных выступлениях

(а) В публикациях, лекциях или других публичных выступлениях психологи-консультанты не разглашают конфиденциальную информацию, в которой возможна идентификация клиентов, если только на это не было получено их письменное или устное согласие.

(в) Во время научного или профессионального общения психологи-консультанты должны настолько изменить конфиденциальную информацию об обсуждаемых лицах, чтобы они не могли быть идентифицированы третьими лицами, а обсуждение не нанесло им вреда, если они узнают сами себя.

6.8. Защита записей и данных

Психолог-консультант должен быть заранее готов к защите конфиденциальной информации на случай потери своей работоспособности или смерти, а также изъятия или кражи записей и данных.

7. Решение этических вопросов

7.1. Знание Этического кодекса

Психологи-консультанты должны быть знакомы с данным Этическим Кодексом и другими положениями, затрагивающими этические вопросы, и представлять применимость этих норм к своей работе. Незнание, непонимание или заблуждение относительно этических норм не может быть оправданием неэтичного поведения.

7.2. Возникновение этических вопросов

В тех случаях, когда психолог-консультант самостоятельно не может разрешить этические вопросы в отношении своих действий в какой-либо ситуации, он обращается за помощью к другим психологам, более искушенным в этических вопросах, а также к психологическим объединениям или государственным организациям.

7.3. Противоречия между этическими нормами и служебными обязанностями

Если служебные обязанности психолога-консультанта входят в противоречие с Этическим кодексом, он должен как можно раньше

выявить суть противоречия и устранить его в пользу профессиональных этических норм.

7.4. Неформальное устранение этических нарушений

В тех случаях, когда психологам-консультантам становится известно об этических нарушениях другого психолога-консультанта, они обращают его внимание на эти нарушения и ограничиваются этим, если подобное обращение привело к приемлемому разрешению ситуации.

7.5. Сообщение об этических нарушениях

Если этическое нарушение не может быть устранено неформальным путем или оно не было устранено в приемлемой форме, психологи-консультанты предпринимают действия, направленные на подключение психологической общественности с целью пресечения этих нарушений.

7.6. Необоснованные претензии

Психологи-консультанты не допускают разбирательств по поводу этических претензий, которые недостаточно обоснованы, анонимны или преследуют цель дискредитации другого психолога-консультанта.

Учебное издание

ТЕХНОЛОГИИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Уральский государственный педагогический университет.
620091 Екатеринбург, пр-т Космонавтов, 26.
E-mail: uspu@uspu.ru