

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ОСНОВЫ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПСИХОЛОГИИ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Направления подготовки:
030300.62 – Психология, 37.03.01 – Психология

Бакалавриат

Ставрополь
2014

УДК 159.923(075.8)
ББК 88.4 я73

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
Северо-Кавказского федерального
университета

Основы консультативной психологии: учебное пособие /
сост. О. В. Болотова. – Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2014. – 213 с.

Пособие составлено в соответствии с требованиями ФГОС ВПО к подготовке выпускника для получения квалификации «бакалавр». Знакомит с важнейшими теоретическими положениями и понятиями, основными техниками и процедурами психологического консультирования. В изложении материала автор придерживается принципа универсальности, стремится избежать приверженности к какому-либо теоретическому подходу. Содержит теоретическую часть, контрольные вопросы, глоссарий, литературу.

Предназначено для студентов, обучающихся по направлениям 030300.62 – Психология, 37.03.01 – Психология.

Составитель

канд. психол. наук, доцент *О. В. Болотова*

Рецензенты:

канд. психол. наук, доцент *А. А. Папура*
(Ставропольский филиал МГЭИ),

канд. психол. наук, доцент *Н. В. Козловская*

© ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский
федеральный университет», 2014

ПРЕДИСЛОВИЕ

Целью освоения дисциплины является формирование набора общенаучных и профессиональных компетенций бакалавра по направлениям подготовки 030300.62 – Психология, 37.03.01 – Психология, формирование у обучающихся основ знаний по практике оказания различных видов психологической помощи; развитие более глубокого понимания содержания и процедуры психологического консультирования, его предмета, объекта и других базовых составляющих.

Курс является составной частью профессионального цикла базовой (общепрофессиональной) подготовки. Изучение курса ориентировано на теоретическую и практическую подготовку будущих психологов и является фундаментальной базой для изучения дисциплин, входящих в содержание подготовки бакалавра.

Специфика предлагаемого курса заключается в том, что каждое из изучаемых направлений консультативной практики – это не только набор теоретических концепций, приемов и техник, которые изучают и усваивают студенты, но и ступеньки личностного роста будущих специалистов.

Задачи освоения дисциплины:

- сформировать общие представления о психологическом консультировании, психологической помощи.
- освоить методологию психологической помощи (развитие личности клиента как ее предмет).
- сформировать представление о методах и подходах в практике психологической помощи в форме консультирования и психотерапии, об их соотношении в психологической деятельности.
- изучить разнообразные методы психологической помощи, их уровни и классификации.
- сформировать навыки построения грамотного плана психологической помощи при различных запросах на нее.
- сформировать навыки проведения психологического консультирования и коррекции его в процессе реализации.

В пособии рассматриваются вопросы общетеоретического плана: определяется место психологического консультирования в ряду возможных форм оказания психологической помощи, называются структурные компоненты психологического консультиро-

вания, его этапы и фазы, обсуждаются этические нормы психолога-консультанта, а также представлены основные направления психологического консультирования. Каждая из заявленных тем – отдельный блок, предполагающий доскональное изучение литературных источников, выполнение практических заданий, отработку необходимых навыков в реализации техник и приемов осуществления психологической помощи в рамках каждого из заявленных направлений.

РАЗДЕЛ 1

ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

1. Введение в психологическое консультирование

1. Понятие психологического консультирования.
2. Формы и цели психологического консультирования.
3. Содержание психологического консультирования.
4. Основные теоретические направления психологического изучения личности.

Психологическое консультирование – это область практической психологии, в которой посредством различных процедур решаются проблемы психически здорового человека, связанные с такими сферами жизни, как его профессиональная деятельность, семья, брак, межличностное общение, совершенствование личности, профессиональная помощь психолога клиенту в поиске решения проблемной ситуации.

Понятие психологического консультирования зародилось в 1940–1950-е гг. в гуманистическом направлении в психотерапии, основателем которого является Карл Роджерс. Главной предпосылкой возникновения психологического консультирования как отдельного направления в психологической работе была все более нарастающая социальная потребность в оказании психологической помощи психологически здоровым людям, не имеющим клинических нарушений, но испытывающих трудности в повседневной жизни.

Психологическое консультирование осуществляется в форме индивидуального или группового взаимодействия профессионального консультанта с клиентом в позиции «личность – личность».

Цель этого взаимодействия – помощь клиенту в понимании и осознании им себя, происходящих с ним изменений, умении делать выбор, ставить цели, а также в разрешении проблем эмоционального и межличностного характера.

Психологическое консультирование – это непосредственная работа с людьми через особым образом построенную беседу, и главная цель этой работы – оказание помощи в решении большого спектра психологических проблем, основными из которых являются трудности личностного и межличностного характера.

Понятие психологического консультирования содержит в себе следующие основные положения:

- помощь клиенту в выборе и действиях по собственному усмотрению;
- возможность обучения новому, более адаптивному и адекватному типу поведения;
- влияние на развитие личности клиента;
- развитие у клиента ответственности и способности принимать адекватные ситуациям решения, а также создание благоприятных условий для возникновения у клиента этих качеств личности;
- ориентация на положения клиент-центрированной терапии, создателем которой является американский психотерапевт Карл Роджерс.

Главные из них:

- безусловная ценность каждой личности и безусловное ее уважение; « способность личности быть ответственной за себя;
- право каждой личности на свои собственные ценности и принятие своих собственных решений.

В психологическом консультировании на сегодняшний день существует множество направлений, каждое из которых определяет свои собственные цели и задачи в работе с клиентом, основывая их на своих теоретических постулатах. Выделяются следующие теоретические направления в изучении личности:

1) *психоаналитическое*, цели которого:

- перевод в сознание того материала, который посредством различных защитных механизмов был вытеснен в область бессознательного;
- воспроизведение раннего детского опыта и анализ вытесненных конфликтов и переживаний;
- реконструкция базисной личности;

2) *адлеровское*, выдвигающее следующие цели:

- определение и трансформация жизненных целей клиента;
- формирование социально значимых целей;
- коррекция мотивационной сферы, устранение болезненного чувства неполноценности и чувства превосходства через формирование у клиента чувства равенства с окружающими людьми;

3) *бихевиоральное* (терапия поведения), ставящее такие цели, как:

- исправление неадекватного поведения;
- формирование эффективных паттернов через научение;

4) *рационально-эмоциональная терапия* А. Эллиса, выдвигающая следующие цели:

- нивелирование неадекватного жизненного подхода клиента, направленного на саморазрушение, и формирование рационального и более толерантного подхода;

- обучение клиента применению научного метода в решении повседневных жизненных проблем поведенческого и эмоционального характера;

5) клиент-центрированная терапия К. Роджерса, имеющая следующие цели:

- создание в пространстве консультирования такого благоприятного климата, в котором клиент будет способен на исследование себя, своей личности, а также тех проблем и внутренних конфликтов, которые препятствуют его личностному росту;

- развитие у клиента умения быть открытым для нового опыта;

- развитие таких позитивных качеств личности клиента, способствующих его личностному росту, как чувство уверенности в себе и спонтанность;

6) экзистенциальная терапия ставит следующие цели консультирования:

- помощь в осознании клиентом своих возможностей и своей свободы;

- изучение и устранение тех личностных факторов, которые могут стать помехой для клиента на пути к осознанию и использованию им своей свободы;

- выработка у клиента чувства собственной ответственности за происходящие в его жизни события и за его жизнь в целом.

Литература

Основная: [1, 2].

Дополнительная: [5, 12].

2. Цели, задачи, принципы психологического консультирования. Виды психологического консультирования

1. Основные теоретические направления психологического изучения личности.

2. Цели и задачи психологического консультирования.

3. Принципы психологического консультирования.

4. Соотношение психологического консультирования и психотерапии

В психологическом консультировании на сегодняшний день существует множество направлений, каждое из которых определяет свои собственные цели и задачи в работе с клиентом, основывая их на своих теоретических постулатах. Выделяются следующие теоретические направления в изучении личности:

- 1) психоаналитическое, цели которого:
 - перевод в сознание того материала, который посредством различных защитных механизмов был вытеснен в область бессознательного;
 - воспроизведение раннего детского опыта и анализ вытесненных конфликтов и переживаний;
 - реконструкция базисной личности;
- 2) адлеровское, выдвигающее следующие цели:
 - определение и трансформация жизненных целей клиента;
 - формирование социально значимых целей;
 - коррекция мотивационной сферы, устранение болезненного чувства неполноценности и чувства превосходства через формирование у клиента чувства равенства с окружающими людьми;
- 3) бихевиоральное (терапия поведения), ставящее такие цели, как:
 - исправление неадекватного поведения;
 - формирование эффективных паттернов через научение;
- 4) рационально-эмоциональная терапия А. Эллиса, выдвигающая следующие цели:
 - нивелирование неадекватного жизненного подхода клиента, направленного на саморазрушение, и формирование рационального и более толерантного подхода;
 - обучение клиента применению научного метода в решении повседневных жизненных проблем поведенческого и эмоционального характера;
- 5) клиент-центрированная терапия К. Роджерса, имеющая следующие цели:
 - создание в пространстве консультирования такого благоприятного климата, в котором клиент будет способен на исследование себя, своей личности, а также тех проблем и внутренних конфликтов, которые препятствуют его личностному росту;
 - развитие у клиента умения быть открытым для нового опыта;

– развитие таких позитивных качеств личности клиента, способствующих его личностному росту, как чувство уверенности в себе и спонтанность;

б) экзистенциальная терапия ставит следующие цели консультирования:

– помощь в осознании клиентом своих возможностей и своей свободы;

– изучение и устранение тех личностных факторов, которые могут стать помехой для клиента на пути к осознанию и использованию им своей свободы;

– выработка у клиента чувства собственной ответственности за происходящие в его жизни события и за его жизнь в целом.

Задачи в психологическом консультировании:

1) эмоциональная поддержка со стороны терапевта и искреннее внимание к переживаниям клиента;

2) расширение сознания и повышение психологической компетентности;

3) изменение отношения клиента к своей проблеме от ощущения ее тупиковости в нахождении адекватного решения и его осуществления;

4) повышение стрессовой и кризисной толерантности клиента, развитие навыков преодоления трудностей при столкновении с новыми жизненными обстоятельствами и требованиями;

5) развитие гибкости в поведении и установках клиента, обеспечивающих его надежную социальную адаптацию в обществе и возможность испытывать удовлетворенность собой и своей жизнью независимо от накладываемых социальных ограничений;

6) развитие реалистичности и лабильности мировоззрения;

7) повышение чувства ответственности клиента за свою жизнь;

8) развитие у клиента умения самостоятельно и адекватно принимать жизненно важные решения, совершать самостоятельные поступки, уметь анализировать свои внутриличностные конфликты, установки, стереотипы и паттерны поведения, оценивать черты и качества своей личности;

9) развитие умения творчески осваивать действительность;

10) развитие межличностных и коммуникативных способностей клиента, обучение более гибкому и адаптивному построению межличностных отношений.

Основные принципы психологического консультирования:

- а) безоценочность и доброжелательность;
- б) ориентация на систему ценностей клиента;
- в) осторожность с советами;
- г) анонимность;
- д) разграничение личных и профессиональных сторон в работе;
- е) активная позиция клиента.

Безоценочность консультанта по отношению к своему клиенту означает такое поведение консультанта, которое обеспечило бы у клиента ощущение принятия его таким, какой он есть, со всеми его недостатками и достоинствами. В частности, консультант не должен демонстрировать осуждение или свое личное отношение к тому или иному аспекту поведения клиента, некоторым чертам его личности, особенностям характера, взглядам, ценностям и установкам. Остается открытым вопрос отношения консультанта к асоциальным поступкам его клиента (грабеж, нанесение телесных повреждений другому лицу, суицид, употребление наркотиков и т. п.), которые тот намеревается совершить. В данном случае консультант, во-первых, должен следовать этическим нормам консультирования и, во-вторых, должен помнить о том, что ему необходимо не оценивать, а обсуждать такого рода поступки с клиентом, анализируя механизмы и скрытые причины таких намерений.

Доброжелательность консультанта по отношению к клиенту также обеспечивает необходимый терапевтический климат и означает не только элементарное следование общепринятым нормам поведения (отсутствие у консультанта скрытой агрессии по отношению к клиенту, хамства и т. п.), но и использовании консультантом специальных профессиональных навыков:

а) умения слушать и слышать своего клиента и понимать его проблемы;

б) оказывать ему необходимую эмоциональную и психологическую поддержку.

Ориентация на систему ценностей клиента означает опору на систему жизненных ценностей и норм клиента и не критичное отношение консультанта к ней, что во многом обеспечивает эффективность психологического воздействия. Консультант не должен приносить в консультативное поле и навязывать клиенту свою собственную систему ценностей, а также не должен подвер-

гать сомнению ценностные ориентации клиента. Воздействие и коррекция системы норм и ценностей клиента возможны только в том случае, если сам клиент осознает их ненадежность и неадекватность и стремится к их изменению, а также если у клиента не сформированы жизненные идеалы и нормы. И даже в этом случае консультант не вправе навязывать клиенту свои установки, а должен лишь помочь найти именно те идеалы, которые близки самому клиенту.

Принцип осторожности с советами консультанту необходимо соблюдать, так как в противном случае, давая клиенту совет по тому или иному решению его проблемы (а часто сам клиент ожидает получить от консультанта совет), консультант полностью берет на себя ответственность за исход проблемы и не формирует у клиента чувства ответственности за свою жизнь и поступки, что противоречит целям консультирования и сильно вредит клиенту, оставляя его в зависимой и инфантильной позиции и не расширяя границ его опыта и умений. К тому же в случае неудачи клиента в выполнении данного консультантом совета последний рискует быть отвергнутым как профессионал, так как его совет «не помог» клиенту. Консультант должен уметь отслеживать свои внутренние мотивации на желание дать клиенту совет и обязательно прорабатывать их.

Анонимность и конфиденциальность означают, что информация, полученная консультантом от клиента во время сессий (сеансов психологического консультирования), не должна разглашаться им без ведома и разрешения самого клиента. Консультант не должен сообщать ни частным, ни государственным и общественным лицам ничего из того, что может как-то повредить данному конкретному клиенту. К такого рода информации могут быть отнесены, например:

- персональные данные клиента;
- его адрес;
- диагнозы, поставленные другими специалистами или самим консультантом;
- специфика проблем и жалоб этого клиента;
- его личностные особенности и т. п.

Исключением из этого правила являются ситуации, когда клиент намерен совершить или уже совершил какие-либо противо-

правные поступки, и эти ситуации четко прописаны в законодательстве. На основании этого консультант должен заранее, то есть перед началом совместной работы, проговорить с клиентом все свои полномочия и обязанности с юридической и моральной точек зрения и определить меру ответственности каждого из участников консультационного процесса.

Разграничение личных и профессиональных сторон в пространстве консультирования означает, что консультант не должен использовать клиента и работу с его проблематикой в целях удовлетворения своих личных потребностей, проработки своих проблем и внутриличностных конфликтов, а также на протяжении всей консультативной работы вступать с клиентом в какие-либо иные, кроме терапевтических, отношения (дружеские, сексуальные и т. п.). Также консультанту не рекомендуется консультировать своих родственников, друзей и знакомых, так как в противном случае существует опасность быть необъективным в понимании проблемы «клиента» из-за того, что у консультанта может быть свой взгляд на существующую проблему, то есть он уже не может сохранить некритичную позицию по отношению к клиенту.

Принцип активности позиции клиента базируется на подходе к психологическому консультированию как к взаимодействию консультанта и клиента в позициях «личность – личность». Это означает, что в процессе консультирования психолог должен стимулировать клиента к тому, чтобы он проявлял активную позицию в их взаимодействии, а не молча слушал все, что говорит ему консультант. Активность клиента в данном случае означает:

- заинтересованность в беседе;
- желание понять и проанализировать полученную информацию;
- постоянную рефлексия своих чувств, эмоционального и физического состояния;
- стремление клиента к осознанию своих внутриличностных проблем и конфликтов и т. п.

Поощрение активной позиции клиента в пространстве консультирования имеет следующие терапевтические основания:

- 1) помогает консультанту в процессе сессии лучше понять и прочувствовать проблему клиента;

2) создает для консультанта обратную связь от клиента относительно своих интервенций, интерпретаций и правильности предпринимаемых им действий вообще;

3) способствует формированию у клиента активной жизненной позиции, а также способности лучше понимать и осознавать себя.

Соотношение психологического консультирования и психотерапии:

В русскоязычной литературе психотерапия определяется:

- как система лечебного воздействия на психику;
- и через психику – на организм больного.

Психотерапия как метод лечения традиционно входит в компетенцию медицины, но при этом, имея в качестве методов воздействия не только медикаментозные, но и психологические средства, находится на стыке нескольких областей знания: медицины, психологии, педагогики, социологии, философии и др.

В настоящее время международное понимание термина «психотерапия» вышло за рамки медицины и существенно расширилось, включив в себя различные психологические, медицинские, антропологические, социальные и экономические аспекты и установки и тем самым увеличив сферу своего применения. На основании этого существуют различные определения понятия психотерапии, которые одновременно являются и составляющими целостного определения этой области знания. Выделяются следующие определения:

1) метод лечения, оказывающий влияние на соматическую и психологическую деятельность человеческого организма;

2) метод воздействия на формирование процесса научения;

3) метод социального контроля;

4) оказание профессиональной помощи пациенту по решению возникающих у него затруднений психического характера.

Между психотерапией и психологическим консультированием существуют сходства. Выделяются следующие характеристики, объединяющие психологическое консультирование и психотерапию:

- наличие единой цели – формирование здоровой личности;
- тесное взаимодействие между консультантом (психотерапевтом) и клиентом (пациентом);
- беседа как главный способ взаимодействия;

- использование одних и тех же профессиональных навыков (умения слушать, эмпатии, принятия и т. п.); схожих процедур и техник работы;

- однотипность профессиональных требований, предъявляемых к психологу-консультанту и психотерапевту.

В большинстве стран, несмотря на отсутствие четких границ между психотерапией и психологическим консультированием, эти две области разделяются как самостоятельные и каждая имеет свой предмет и свою сферу применения. Выделяются следующие отличительные характеристики психологического консультирования и психотерапии:

1) *психологическое консультирование:*

- ориентация на психически здоровую личность;
- решение повседневных проблем клинически здоровых людей;
- воздействие на сознание клиента (без затрагивания глубинных слоев психики);
- отсутствие медикаментозного воздействия;
- краткосрочность (обычно не более 15 встреч);

2) *психотерапия:*

- ориентация на личность с глубокими психическими нарушениями;
- постановка диагноза, учет симптоматики;
- решение неосознаваемых и глобальных проблем пациента (острые внутриличностные конфликты, социальная дезадаптация, психические травмы, психосоматические заболевания);
- воздействие на глубинные бессознательные слои психики;
- использование медикаментозных средств;
- длительный характер (иногда лечение продолжается годы).

Современное представление о соотношении психотерапии и психологического консультирования:

а) психотерапия и психологическое консультирование представляют собой две крайние области одного пространства профессиональной деятельности:

- в области психологического консультирования лежат проблемы ситуативные, при решении которых не затрагиваются глубинные слои психики, и работа психолога носит поддерживающе-образовательный характер;

- в области психотерапии прорабатываются неврозы и другие серьезные эмоциональные проблемы и специалист ориентиру-

ется на более направленно поддерживающую, глубинную и акцентированную на бессознательное работу;

б) между этими противоположными полюсами может осуществляться деятельность как консультационного, так и психотерапевтического характера, то есть работа психолога может состоять из нескольких этапов, каждый из которых будет направлен на проработку более глубинных слоев психики и развитие личности в целом;

в) наиболее часто встречающаяся форма профессиональной деятельности практикующего психолога на современном этапе – это работа в области, находящейся между психотерапией и психологическим консультированием.

Иногда в процессе консультирования психолог сталкивается с психическими нарушениями клиентов, требующими медицинского вмешательства. Работа психолога в этом случае сводится к двум вариантам:

1) к работе со здоровыми частями личности клиента без затрагивания глубинных слоев психики. Это, в первую очередь, зависит от характера жалобы клиента и от понимания психологом истинных причин проблемы;

2) в случае понимания психологом того, что истинные причины проблемы клиента лежат именно в существующем психическом нарушении, психолог должен определить это нарушение (но не ставить диагноз) и направить данного человека под наблюдение соответствующих специалистов, так как психолог не имеет права работать с такого рода заболеваниями и они являются компетенцией медиков.

Существует ряд критериев, помогающих определить наличие у клиента какого-либо психического нарушения:

– характер и тяжесть симптомов клиента, которые могут быть относительно выраженными и не мешать процессу психологического консультирования, но могут иметь и неконтролируемые тотальные проявления;

– продолжительность и устойчивость симптомов. Когда одно и то же патологическое поведение или симптом повторяются постоянно и не могут быть объяснены на основе имеющихся у психолога данных о клиенте, в этом случае высока вероятность наличия какой-либо патологии, а это не входит в компетенцию психолога;

– характер предрасполагающего и провоцирующего жизненного опыта. Если в анамнезе клиента психолог обнаруживает патогенные, стрессовые ситуации, события, оказавшие серьезное влияние на психику клиента, необходимо обратить на это внимание и оценить, насколько эти ситуации соответствуют компетенции психолога. Так, развод клиента в прошлом может оказать сильное эмоциональное влияние на него и обострить характер эмоционального выражения, но при этом не сформируются патологические реакции, требующие вмешательства других специалистов. В то же время изнасилование или иное сильное патогенное событие могут кардинально изменить некоторые структуры личности, и в этом случае будет необходимо вмешательство специалистов соответствующего профиля;

– стабильность в прошлом и функционирование систем защиты – позволяют определить, насколько человек в состоянии контролировать свои эмоции, поведение.

Административная политика организации, в которой работает консультант, может регламентировать применение психологического консультирования в случаях наличия у клиентов психических патологий различной глубины и этиологии.

Литература

Основная: [1, 2].

Дополнительная: [5, 12].

3. Теоретические направления в психологическом консультировании

1. Теория личности как методологическая основа психологического консультирования.
2. Функции теории личности.
3. Правила использования теории личности.
4. Тенденция развития.
5. Эkleктическое консультирование.

Теория личности в психологическом консультировании и психотерапии – теоретическая основа для работы консультанта (психотерапевта) с проблемой клиента.

Теория личности как методологическая основа консультирования выполняет следующие функции:

- обобщение всей накопленной информации в русле данного подхода в работе, что обеспечивает консультанта максимальным количеством информации по соответствующей проблематике и помогает обобщить опыт его индивидуальной работы с различными клиентами;

- разъяснение сложных, глубинных явлений человеческой психики на основе выработанных теоретических конструктов, что позволяет консультанту лучше понять проблему клиента и выстроить адекватную гипотезу;

- прогнозирование последствий поведения личности на основе полученных наблюдений и данных исследований, что позволяет консультанту в большей или меньшей степени предвидеть результаты процесса консультирования;

- поиск и сбор новой информации об особенностях человеческой личности в рамках заданной теории, что позволяет консультанту расширить область знаний и применения конкретной теории личности, а также разработанных в ее русле практических методов и техник.

- Использование той или иной теории личности в практике психологического консультирования имеет следующие ограничения и правила:

- работа консультанта (психотерапевта) не может быть успешной без опоры на то или иное теоретическое представление о причинах возникшей у клиента проблемы, его глубинных конфликтов, проблем в межличностных отношениях и т. п.;

- консультант (психотерапевт) не должен слепо придерживаться объяснительных принципов только одной теоретической концепции личности, так как ни одна, даже самая обширная, теория не в состоянии объяснить все феномены человеческой личности. Консультант должен вырабатывать гибкость мышления и профессионального поведения;

- консультант, строя свою работу на той или иной теоретической основе и используя определенные теоретические конструкты для объяснения и понимания личности и проблем клиента в целом, в то же время должен опираться на принцип уникальности каждой личности. Это означает, что в работе с каждым конкрет-

ным клиентом должны использоваться те методы и техники, которые подходят именно для этого клиента, а также могут быть хороши на одной стадии и не работать на другой, даже если выбранная техника не будет в должной мере соответствовать теории, на которую опирается консультант. Примером такого стиля работы может служить использование консультантом (психотерапевтом), ориентированным на психодинамическое направление, метода самораскрытия, который не свойствен данному подходу, но может быть использован для конкретного клиента и именно с ним этот метод будет наиболее конгруэнтным (подходящим);

- ориентация на ту или иную теоретическую основу должна соответствовать личности самого консультанта (психотерапевта) и индивидуальному стилю его работы. Важно, чтобы консультант, используя определенную теорию, чувствовал себя в процессе консультирования и психотерапии уверенно и комфортно.

Современные тенденции в использовании теории личности в психотерапии и консультировании подразумевают эклектичность. Это означает, что высокопрофессиональный консультант и психотерапевт умеет интегрировать в своей работе с каждым конкретным клиентом различные теоретические познания и обобщать их в свою собственную объяснительную систему. Эклектическое консультирование и психотерапия означают интеграцию лучших сторон различных теоретических школ и не столько механическое использование методик различных направлений, сколько, прежде всего, выработку, на основе практических наблюдений гибкой, работоспособной и последовательной позиции.

Экзистенциально-гуманистический подход в психологическом консультировании. Гуманистическое направление в теории личности и основанная на нем клиент-центрированная психотерапия и клиент-центрированное консультирование разработаны Карлом Роджерсом. Гуманистическая психология является антагонистическим направлением по отношению к психоанализу и бихевиоризму и вступает в жесткую полемику с принципами этих двух, направлений в теории личности. Гуманистическая теория личности выдвигает следующие теоретические и практические принципы:

- человеку свойственно врожденное стремление к самореализации, то есть к развитию своего внутреннего творческого потенциала, силы и ресурсы для преодоления жизненных препят-

ствий и роста заложены в самом человеке, так как его природа изначально позитивна, поэтому индивид сам ответствен за происходящие с ним изменения, а ответственность терапевта заключается в обеспечении атмосферы для изменений клиента;

- реальность индивида – это в первую очередь то, что он воспринимает, и важность внешних событий реальности зависит от того, какую значимость они имеют в непосредственном переживании индивида;

- в структуре личности существует реальное Я, то есть устойчивое представление о самом себе, формирующееся с раннего детства посредством индивидуального опыта, и идеальное Я, то есть тот идеал, то идеальное представление о себе, к которому стремится личность;

- источником возникновения психических проблем является вытеснение некоторых фактов бытия, чувств и опыта в область бессознательного, отсутствие конгруэнтности – ощущения соответствия осознаваемого клиентом материала его личности и существующего опыта, а также сильный разрыв либо размытые границы между Я реальным и Я идеальным или разрыв между совершаемыми индивидом действиями и представлением о себе – реальном;

- здоровая личность определяется как имеющая минимум расхождений между Я реальным и Я идеальным, активно стремящаяся к самореализации, использующая весь свой творческий потенциал и обладающая качеством спонтанности и конгруэнтности, то есть осознания того, что выражаются именно те чувства, которые испытываются индивидом;

- человека, обратившегося за помощью к консультанту (психотерапевту), принято называть клиентом, а не пациентом, так как это демонстрирует равенство позиций и уважение к личности клиента, который сам сделал выбор и обратился за помощью.

Клиент-центрированная психотерапия и консультирование выдвигают следующие практические задачи в работе с клиентом:

- 1) создание в процессе консультирования (психотерапии) такой атмосферы или «взаимоотношений» между клиентом и консультантом, которые способствовали бы развитию творческой силы клиента и его движению по пути самоактуализации;

- 2) проникновение в мир восприятия клиента и принятие его системы ценностей, его внутренних установок через использова-

ние эмпатии, то есть сопереживания, – один из важнейших терапевтических факторов в клиент-центрированной терапии;

3) помощь клиенту в осознании и переживании важности своего субъективного мира;

4) помощь в формировании конгруэнтности клиента, то есть осознании своих чувств и того, насколько они соответствуют испытываемому опыту, и если это не так, то помощь в принятии этого несоответствия;

5) помощь клиенту на основе эмпатии и принятия в расширении своей Я-концепции, то есть интегрировании всех частей своей личности и своего опыта, включая и те, что ранее не осознавались, отрицались, искажались и т. п.;

6) повышение уровня ответственности клиента за себя и свое развитие.

Экзистенциальное направление, так же как и гуманистическое, явилось «третьей силой», противостоящей теориям личности психодинамического и поведенческого подходов. Идеи и принципы экзистенциальной психотерапии базируются на экзистенциальной философии. Идеологами и пропагандистами экзистенциального подхода в психотерапии выступают Р. Мей, И. Ялом, Дж. Бюдженталь, В. Франка. Экзистенциальная психотерапия выдвигает следующие принципы работы:

- упор на «свободную волю», свободное развитие личности;
- ведущая способность человека – это способность познавать свой внутренний мир;
- исследование проблемы одиночества и отношений личности с другими, проблемы смерти и ее принятия человеком.

Согласно экзистенциальному направлению:

а) основой мотивации личности является экзистенциальная тревога, которая ставит перед индивидом задачу поиска уникального личностного смысла в бессмысленном мире и обретения личностного смысла существования;

б) существует базисная тревога, основанная на переживании индивидом объективной угрозы существованию (смерть, болезнь, угроза своим ценностям и т. п.), и невротическая тревога, для которой свойственна неадекватная реакция подавления на объективную угрозу;

в) человеку свойственно переживание изоляции, которая может быть:

г) межличностной, когда человек переживает свое внешнее одиночество;

д) внутриличностной, когда у индивида заблокированы некоторые части личности и они не осознаются;

е) экзистенциальной, когда человек ощущает свою отделенность от мира независимо от наличия у него каких-либо социальных контактов;

ж) основой психического здоровья является уникальность каждого человека;

з) причиной невроза являются не проблемы прошлого опыта (фиксации либидо, незавершенные стадии развития и т. п.), а те проблемы, которые индивид не может решить в настоящий момент.

Экзистенциальная психотерапия ставит следующие практические задачи:

1) подведение к осознанию человеком ответственности за формирование собственного внутреннего мира и выбор своего жизненного пути;

2) освобождение от невротической тревоги через осознание базисной тревоги;

3) помощь клиенту в осознании и принятии конечности своего бытия, в примирении с неизбежностью смерти;

4) развитие творческих сил и потенциала личности;

5) помощь в осознании и проживании клиентом своей экзистенциальной и личностной изоляции, выработка адекватных способов проживания своей изоляции.

Гештальт-терапия как психотерапевтический подход и теория личности ведут свое начало от гештальт-психологии – немецкого направления в психологии, возникшего в период «открытого» кризиса, идеологами которого были К. Коффка, В. Келер, М. Вертгеймер, К. Левин, психоанализа, дзен-буддизма, принципы которых применялись Ф. Перлзом – основателем гештальт-терапии. Гештальт-терапия имеет тесную связь с экзистенциальным направлением в психотерапии. Гештальт-терапия выдвигает следующие теоретические положения:

– цель организма – приведение своего существования в состояние покоя, гомеостаза, целостности для избежания напряжения, возникающего из-за дезорганизации и нестабильности;

– гештальт (нем.) обозначает целостность и структурность, несводимую к частям;

– организм определяется как единое целое, единый гештальт, то есть психическая и физическая жизнь индивида взаимосвязаны друг от друга;

– мотивационная система личности представлена как цикл возникновения и удовлетворения потребности, которая рассматривается как гештальт. Если потребность не удовлетворена – гештальт не завершен, и это приводит к возникновению напряжения, так как неудовлетворенный гештальт забирает энергию у организма;

– фигура и фон – рассматриваются как соотношение актуальной потребности, являющейся для индивида фигурой, и окружающих ее потребностей, составляющих фон, именно эта потребность, выдвинувшись из фона, представляет для индивида наибольшую ценность и именно ее он стремится удовлетворить. Удовлетворение потребности ведет за собой завершение гештальта и возвращение его в фон;

– причиной невроза являются незавершенные гештальты, забирающие энергию у организма, а также отход от собственной природы, когда индивид живет не в контакте с самим собой и своими чувствами, а ориентируется на внешние указания авторитетов;

– поле окружающей среды – это то пространство, на границе которого происходит контакт индивида со средой и удовлетворение им актуальной потребности; без окружающей среды индивид не может удовлетворить потребность;

– здоровая личность обладает способностью к аутентичности, которая определяется как обретение самого себя и способность быть самим собой, умение жить полной жизнью и в настоящем, стремление к своему уникальному неповторимому стилю жизни, не подражающему и не признающему никаких авторитетов и фигур извне;

– условием жизни в настоящем и обретения себя является доверие к собственным чувствам и прорыв сквозь блокаду установок и стереотипов;

– принцип ответственности личности за себя, свою жизнь и свои выборы, ориентация на установку «Я хочу», вместо «Я должен», то, как последний снимает с индивида всякую ответственность за поступок;

– ощущение полноты жизни возможно только в том случае, если есть осознание, но не как понимание, а как переживание, чувствование;

– контакт в терапевтическом пространстве между клиентом и консультантом (психотерапевтом) рассматривается как взаимодействие двух равных личностей.

Гештальт-терапия выдвигает следующие цели и задачи:

– помощь клиенту в осознании, проживании и завершении незавершенных в прошлом гештальтов (эмоций, чувств, поступков, потребностей и т. п.);

– помощь клиенту в обретении им аутентичности, обретении самого себя и веры в себя, в свои чувства, в обретении собственных границ, в осознании своих потребностей;

– помощь клиенту в расширении своего взгляда на мир и своей жизненной позиции, в открытости всему многообразию жизненных выборов и формированию ответственности за себя самого;

– личность терапевта, его поведение, реакции, спонтанность, способность к самораскрытию рассматриваются как ключевой терапевтический фактор;

– ответственность за изменения, происходящие с клиентом, всегда лежит на нем самом, а задача терапевта – обеспечить условия для развития и изменений и расширить зону осознания;

– задача гештальт-терапии не в том, чтобы выяснить, «почему» возникает проблема, а в том, чтобы понять, «как» она проживается человеком и как воздействует на него.

Когнитивно-поведенческий подход в психологическом консультировании. Терапия поведения (бихевиоризм) полностью поддерживает принципы бихевиорального подхода к пониманию личности и в консультативной работе ориентируется на коррекцию поведения. Терапия поведения опирается на следующие принципы:

– предметом теоретического изучения и практической работы является поведение человека;

- поведение человека формируется в процессе обучения через положительные и отрицательные подкрепления;
- у личности есть побуждения, обусловленные психологически и складывающиеся в иерархию мотивов в результате социального научения;
- в результате прошлого опыта положительного подкрепления у человека формируются ожидания;
- неподкрепление или отрицательное подкрепление сформированных ожиданий может вызывать различного рода психологические проблемы;
- неправильное поведение есть результат плохого, неправильного обучения;
- человек формируется в среде, в которой находится, но способен ее изменить, изменяя свое поведение.

Терапия поведения использует в качестве метода психологической работы, обучающего правильному поведению, подкрепление, которое определяется как воздействие на клиента, в результате которого формируется условная реакция и повышается или понижается вероятность повторения поведения. Подкрепление может быть:

- положительным, когда в результате воздействия стимула поведение повторяется, так как стимул соответствует ожиданиям индивида;
- отрицательным, когда то или иное поведение исчезает в результате несоответствия подкрепления ожиданиям индивида или когда индивид не получает никакого подкрепления, что также не соответствует его ожиданиям.

Поведенческая и когнитивно-поведенческая психотерапия и консультирование основаны на теории бихевиоризма (от англ. behaviour – поведение), которая связана с именами У. Бэлла, И. П. Павлова, И. М. Сеченова, Дж. Уотсона, Э. Торндайка, Б. Скиннера, Дж. Вольпе, А. Лазаруса и др.

Методологическими предпосылками теории бихевиоризма явились принципы философии позитивизма, согласно которым наука должна описывать только то, что доступно непосредственному наблюдению. Кардинальной позицией представителей бихевиоризма стал поиск упорядоченности, единообразия, законов взаимосвязей событий в природе. Для них этот поиск всегда начинается с наблюдения отдельных эпизодов, затем переходит к общим

правилам и от них – к общим законам. Частью функционирования организма человека, доступной непосредственно наблюдению, является его поведение. Именно по поведению, убеждены бихевиористы, можно достоверно судить о характере взаимодействия человека с миром и о его воздействии на мир.

Внутри поведенческой психотерапии необходимо различать «метафизический бихевиоризм», в рамках которого отрицаются психические феномены, а поведение трактуется как совокупность реакций организма на воздействия внешней среды и описывается жесткой схемой «стимул – реакция» ($S \rightarrow R$), которая принимается за основную единицу поведения; «методический бихевиоризм», провозгласивший основным критерием научности наблюдаемость. Поскольку вся бихевиоральная психотерапия непосредственно связана с научением, базисная терминология отражает основные концепции научения в том виде, в каком они сложились в бихевиоризме. Обусловливание – это понятие, охватывающее всю область воздействия на поведение. Существует две теории обуславливания:

1) классическое обусловливание (павловское), когда научение происходит благодаря подкрепляющему сочетанию стимулов исходит из того, что первоначально нейтральный раздражитель через совпадение во времени с безусловным, вызывающим рефлекс раздражителем, становится условным раздражителем. Понятие «обусловливание», введенное Павловым в ходе изучения «условных процессов» у собак было перенесено основателем американского бихевиоризма Дж. Уотсоном на область научения человека. Проводя различие между приобретенными и неприобретенными реакциями, Уотсон считал, что большинство реакций людей являются приобретенными. Так на основе обуславливания формируются первоначальные системы привычек: а) эмоциональная; б) мануальная; в) вербальная.

2) оперантное обусловливание (скиннеровское), когда научение происходит путем выбора стимула, сопровождающегося положительным (в противовес отрицательному) подкреплением. Различают также безусловное научение, происходящее вне специально организованного обусловливания обосновывает возможность изменений поведения за счет контроля его последствий. Акцент ставится на интенсивном влиянии окружающей среды на формирование и длительное сохранение поведения, однако, подчеркивается тот факт, что и поведение воздействует на окружающую сре-

ду, порождая последствия. В соответствии с этой теорией личность была определена Б. Скиннером как сумма паттернов поведения, а такие понятия, как «самость», «автономный человек», «свобода», «творчество» объявлены «объяснительными фикциями».

Генерализация (обобщение) – это понятие, восходящее к опытам И. Павлова и «закону ассоциативного сдвига» Э. Торндайка, отражает феноменологию, относящуюся к стимулу и обобщения воздействия. В начале 50-х гг. прошлого века экспериментально было показано, что существует не только моторное эмоциональное, но и визуальное и вербальное, в частности, семантическое обобщение (К. Ноубл, Дж. Лэйси и Р. Смит).

Затухание. Понятие отражает закономерности, связанные с исчезновением реакции, вызванной в результате обусловливания.

Контробоусловливание. Понятие отражает действие обусловливания, несовместимые с первоначальным обусловливающим воздействием.

Эффект частичного подкрепления. Понятие отражает феномен поведения, при котором подкрепление, хотя и не постоянное, вызывает желаемое действие.

Вызванная эмоциональная реакция. Понятие фиксирует феномен, при котором предъявление безразличного условного стимула в сочетании с болезненным безусловным стимулом вызывает страх при повторении предъявления безразличного условного стимула.

Реакция избегания. Данное понятие характеризует явление исчезновения эмоции страха, когда субъект научается избегать действия болезненного стимула.

Конфликт в бихевиоральной психотерапии означает противоречия между потребностью и связанной с ней реакцией избегания. Например, реакция избегания, связанная с подавлением сексуальной потребности, вызывает фрустрацию и чувство одиночества.

Избыточное поведение (двигательное, эмоциональное или мыслительное) возникает как разновидность реакции избегания, при которой происходит генерализация действий, получивших ранее отрицательное подкрепление, или их замещение посредством направленности на другой объект. Единого определения поведенческой терапии не существует, однако для нее характерны следующие моменты:

- тесная связь с фундаментальными областями академической психологии (психологии научения, памяти, мотивации, эмоций и социальной психологии и др.);
- ориентация на поведение как на психическую переменную, которая может быть сформирована или подавлена в результате научения;
- преимущественная фиксация на настоящих, а не прошедших детерминантах поведения;
- подчеркивание эмпирической проверки теоретических знаний и практических методов;
- преобладание методов, основанных на тренировке.

В противовес чрезмерной акцентированности поведенческой составляющей и пренебрежению к личности человека, в рамках бихевиорального направления в 80-х гг. прошлого столетия сформировались новые направления в консультировании:

Мультимодальная поведенческая терапия (А. Лазарус, А. Бандура, Т. Нейланс и др.), в которой центральное место отводится воздействию на целостную организацию личности с помощью когнитивно ориентированных техник (моделирования, формирования), а также программ саморегуляции (когнитивного реструктурирования, когнитивной модификации поведения). Метод снятия посттравматического синдрома (Ф. Шапиро). Характерным признаком поведенческого направления в консультировании является стремление к выработке четкой программы целей и средств изменения поведения в желаемом направлении. В бихевиоральной парадигме успешность изменения (формирования) выступает самодовлеющим критерием применяемой психотехники. В последние годы наметилось значительное влияние когнитивной психологии на бихевиоральную парадигму в консультировании и психотерапии. Результатом этого влияния стало появление когнитивного направления в психотерапии и консультировании: рационально-эмотивной терапии А. Эллиса, когнитивной психотерапии А. Бека, реальностной терапии У. Глассера, консультирования по жизненным умениям Р. Нельсона-Джоунса и др. В этом объединены как основы методического бихевиоризма, так и собственные разработки. Например, значимость для бихевиоризма способности человека минимизировать влияние негативных для его жизни и деятельности факторов была воспринята приверженцами когнитивного направле-

ния и дополнена положением о том, что эта способность базируется на его умении рационально мыслить. Это умение провозглашено главным способом контроля над влияниями среды и основанием для позитивных выборов средств достижения целей, поддержания и предсказания поведения. Значение «техник самоконтроля» в данном направлении психотерапии особенно подчеркивается. Чрезвычайно важная роль отводится функциональному анализу поведения в терминах взаимоотношений причин и следствий. Считается, что на процесс положительных перемен в поведении влияют:

а) генетическая обусловленность чувствительности человека к подкреплению – наличие индивидуальных различий в легкости либо затрудненности обусловливания тех или иных конкретных форм поведения;

б) система позитивного подкрепления «правильного» поведения;

в) качество вербальной среды, в которой человек получает в той или иной форме обратную связь в ответ на свое поведение (одобрение – неодобрение);

г) подкрепляющее научение – развитие способности к смене «выученного» ранее поведения в соответствии с условиями актуальной (отличающейся от предыдущего опыта) ситуации, которая заключается, прежде всего, в умении различать стимулы и паттерны;

д) индивидуальный контроль над поведением, рассматриваемый как модификация нежелательного поведения, а не его подавление.

Из такого понимания процесса изменений возник и развивается главный механизм когнитивно-бихевиоральной терапии и консультирования – использование принципов научения в разрешении проблем поведенческих расстройств у клиентов: замена одного нежелательного вида поведения на другой, более приемлемый и «нормальный». Главными ценностями когнитивно-бихевиорального подхода стали: научение – респондентское, оперантное, когнитивное – через наблюдение; подкрепление; самоподкрепление; потенциал потребности; потенциал поведения; свобода деятельности; оспаривание; вербальное кодирование; моделирование; изменение локуса контроля; образная репрезентация; планирование окружения.

Литература

Основная: [1, 2].

Дополнительная: [5, 12].

4. Структура процесса консультирования

1. Структура психологического консультирования.
2. Модели структуры психологического консультирования.
3. Виды психологического консультирования.

Под *структурой психологического консультирования* понимается совокупность технических этапов, которые проходят консультант и клиент в процессе консультирования. Эти технические этапы не имеют жестких границ и представляют собой условное деление, цель которого – понимание всего процесса консультирования, а не указание на точное соблюдение установленного алгоритма действий. Каждый из этапов имеет свои отличительные особенности:

- специфические цели и задачи;
- временные аспекты;
- приемы и техники работы консультанта, особенности его поведения;
- особенности поведения и состояния клиента;
- уровень эмоциональной наполняемости и глубина чувств.

Свою структуру имеет как весь процесс консультирования в целом, подразумевающий динамику встреч в начале, в середине, и в конце консультирования, так и каждая отдельная сессия внутри консультирования.

Существует несколько подходов в определении и структурировании пространства психологического консультирования. Выделяются следующие модели структуры психологического консультирования:

- эклектическая модель Р. Кочюнаса;
- четырехступенчатая модель;
- шестишаговая модель А. Блазера.

Эклектическая модель включает в себя следующие технические этапы:

- этап исследования проблем клиента, предполагающий:
- установление контакта с клиентом, или раппорта, который определяется как присоединение консультанта к клиенту через отражение его эмоций, поведения, жестов, особенностей речи и т. п., происходящее, как правило, на интуитивном уровне;
- формирование климата обоюдного доверия;

- поддержку и эмпатию со стороны консультанта и отсутствие критики;
- поощрение клиента на выражение чувств и углубленное рассмотрение проблемы им самим;
- этап двумерного определения проблем, включающий:
 - уточнение различных аспектов проблемы клиента до понимания сути проблемы консультантом и клиентом с одной точки зрения, то есть консультант должен понять проблему клиента так, как сам клиент воспринимает ее, и не вносить в это понимание своих интерпретаций и гипотез;
 - определение проблемы конкретным понятием, фразой, чтобы клиент согласился с таким определением;
 - в случае возникновения трудностей в точном определении проблемы – возврат на стадию уточнения и прояснения;
- этап идентификации альтернатив, включающий:
 - обсуждение всех возможных альтернатив решения данной проблемы совместно с клиентом;
 - побуждение клиента к самостоятельному продуцированию альтернатив, ненавязывание собственных решений проблемы;
- этап планирования, содержащий:
 - сравнение, анализ и критическую оценку выбранных решений с точки зрения предыдущего опыта клиента и его внутренней, субъективной и объективной готовности к их осуществлению;
 - осознание сложности и нерешаемости некоторых проблем;
 - составление плана реалистичного решения проблемы;
 - разработку способов прогнозирования исхода проблемы при применении того или иного решения;
- этап деятельности, включающий:
 - последовательную реализацию выбранного плана действий;
 - учет и анализ всех возможных факторов, способных оказать влияние на результат действий клиента: различные обстоятельства, временные и эмоциональные затраты;
 - обсуждение возможности частичной или полной неудачи и способов реагирования и действий клиента в этом случае, подведение клиента к осознанию неудачи как не конечного результата намеченных действий, а возможности получить обратную связь и изменить, скорректировать намеченный план действий;

- этап оценки и обратной связи, включающий:
- оценку клиентом совместно с консультантом полученного результата и уровня достижения поставленной цели;
- обобщение достигнутых результатов;
- анализ текущей ситуации и в результате принятие решения о завершении консультирования либо выявление возможных более глубоких проблем и возврат на предыдущие стадии работы.

Четырехступенчатая модель психологического консультирования включает в себя следующие технические этапы:

- 1) установление раппорта
- 2) «присоединение» консультанта к клиенту;
- 3) ведение клиента в направлении изучения и кристаллизации проблемы;
- 4) терапевтическое завершение, то есть формирование у клиента мотивации на решение проблемы.

Шестишаговая модель А. Блазера включает в себя следующие технические этапы:

- 1) этап установления раппорта, характеризующийся:
 - формированием доверия;
 - частичным проигрыванием терапевтом той роли, которой ждет от него клиент;
 - использованием этого приема только на данном этапе;
- 2) этап составления жалобы, включающий:
 - анализ типа жалобы, предъявляемой клиентом: непонятной, составной (когда можно увидеть отдельную жалобу за общим состоянием «все плохо»), явной, скрытой;
 - стратегию выявления типа жалобы клиента, включающую:
 - отражение консультантом истинного содержания жалобы через различные приемы в речи (резюме, перефразирование, повторение фразы);
 - отражение чувств клиента, но не с целью демонстрации эмпатии, а с целью выявления истинной природы жалобы и лежащих в ее основе эмоциональных переживаний (консультант: «Я чувствую, что когда вы это говорите, то ощущаете...»);
 - изучение установок клиента, его мировоззрения, внимание консультанта к тому, как говорит клиент, как объясняет свою проблему, в чем видит ее причины и суть, кого или что винит в воз-

никновении этой проблемы, каково окружение клиента и ситуация в целом;

3) этап анализа проблемы, включающий:

- наличие хорошего раппорта между консультантом и клиентом и атмосферы доверия, а в противном случае клиент вытеснит проблему и интерпретации консультанта и замкнется в себе;

- анализ условий возникновения и протекания проблемы, эмоциональных, поведенческих реакций, когнитивной составляющей клиента;

- анализ истории возникновения проблемы, то есть время возникновения, длительность протекания на данный момент, динамика проблемы, как решалась проблема клиентом и решалась ли она вообще до обращения за помощью;

- функциональное значение проблемы для клиента, зачем она ему нужна, какая выгода содержится в проблеме, что в ней позитивного для клиента;

- построение гипотез, их проверка и подтверждение;

- вербальную активность консультанта, использование различных вопросов, техник «разговора» клиента, побуждение клиента к осознанию своей проблемы;

4) этап формулирования проблемы, включающий:

- подведение клиента к самостоятельному формулированию своей проблемы через присутствие в ней фразы «Я понял», а не к пассивному восприятию им интерпретаций консультанта;

- выявление актуальной потребности клиента после осознания им истинной сути своей проблемы, использование вопросов типа «Чего ты теперь хочешь?», детализация того, что конкретно хочет клиент;

- конкретное и четкое формулирование ожидаемого результата, который должен быть в сфере компетенции психолога (например, покупка новой квартиры как решение конфликтов с родителями не входит в компетенцию психолога);

5) этап проработки проблемы, включающий:

- «движение» клиента в проблеме, расширение взгляда на проблему, изменение отношения к проблеме, поиск решения или способа изменений;

- использование различных методов и техник, которые подходят для данного конкретного клиента;

– перенос результатов в реальность (мотивация клиента на осуществление тех действий, которые были задуманы в процессе консультирования);

– обратную связь по поводу результатов;

6) этап завершения, характеризующийся «отсоединением» клиента в случае позитивного для него решения проблемы, когда консультант дает понять клиенту, что он должен теперь быть самостоятельным и обходиться без помощи специалиста.

Виды психологического консультирования. Традиционно в психологическом консультировании различают следующие виды (критерием различения служит *направленность* психологического консультирования *на сферы жизни личности*):

- индивидуальное психологическое консультирование;
- семейное психологическое консультирование;
- групповое психологическое консультирование;
- профессиональное (карьерное) психологическое консультирование;
- мультикультурное психологическое консультирование.

Литература

Основная: [1, 2].

Дополнительная: [5, 12].

5. Первая встреча с клиентом и установление консультативного контакта

1. Понятие процесса психологического консультирования.
2. Планирование процесса психологического консультирования.
3. Первая встреча с клиентом.
4. Продолжительность психологического консультирования.

Процесс психологического консультирования понимается как постоянные, непрекращающиеся изменения личности клиента и консультанта (терапевта). Процесс психологического консультирования, независимо от его общей длительности, имеет следующие составляющие:

– *временную протяженность*, под которой понимается общая продолжительность консультирования, и ее планирование осуществляется психологом на начальном этапе;

– *оценивание проблем клиента*, которое тесно связано с временным аспектом консультирования, так как оценка глубины предстоящей работы помогает спланировать общую продолжительность процесса консультирования, и также наметить канву предстоящего терапевтического взаимодействия;

– *терапевтические отношения консультанта и клиента*, осуществляемые на протяжении всего процесса консультирования и включающие в себя весь спектр взаимодействий между участниками консультирования;

– *оценивание результатов психологического консультирования*, основанное на анализе изменений, произошедших с клиентом в процессе психологического консультирования.

Общая структура консультирования включает в себя начало, середину и конец процесса, и консультант должен знать, как вести себя в этом пространстве, на чем делать акцент на каждом из этапов, с помощью каких средств увеличивать или уменьшать интенсивность и повышать продуктивность этого процесса.

Планирование процесса психологического консультирования – это сложный механизм, в котором и консультанту, и клиенту предстоит совместная активная работа, предполагающая их общее творчество и узнавание друг друга. Планирование процесса психологического консультирования включает в себя:

- анализ первой встречи с клиентом;
- сбор психологического анамнеза;
- оценку проблем клиента, вероятность осуществления или отказа от консультирования.

Терапевтический климат определяется как важный фактор поддержания консультативного контакта между клиентом и консультантом, и его основой является создание особого рода обстановки в пространстве психологического консультирования. Терапевтический климат имеет следующие компоненты:

- 1) *физические*, к которым относятся:
 - а) внешнюю обстановку консультирования;
 - б) структурирование консультативного пространства;
 - в) структурирование времени консультирования;

- 2) *эмоциональные*, включающие в себя:
- а) создание атмосферы доверия (раппорт);
 - б) искренность;
 - в) эмпатию;
 - г) безусловное уважение клиента.

Физические компоненты терапевтического климата обеспечивают физическую и организационную стороны процесса консультирования и помогают достичь относительно четкой его структурированности.

Требования к внешней обстановке консультирования:

- звуконепроницаемый стены кабинета, что создает ощущение спокойствия;
- спокойные тона и уютная обстановка кабинета;
- мягкий свет, не падающий на клиента и не бьющий ему в глаза;
- наличие нескольких удобных стульев, кресел для работы с несколькими участниками консультирования (родители, супруг и т. п.), кушетки, или мягкого ковра, или матраса для проведения релаксационных занятий;
- неперегруженность интерьера деталями;
- отсутствие слишком личных вещей или предметов, отражающих убеждения консультанта;
- доброжелательность вспомогательного персонала (например, регистратора).

Требования к структурированию консультативного пространства:

- знакомство с клиентом обязательно должен начинать первым консультант, встретив клиента на полпути и представившись;
- необходимо предоставить возможность клиенту определить самому место, где он будет сидеть. Выбор места расположения консультанта зависит от того, какое место занял клиент и от его потребностей: беспокойному клиенту будет удобнее, если между ним и консультантом будет стоять стол;
- дистанция между консультантом и клиентом может меняться в зависимости от ситуации консультирования, потребностей его участников, терапевтического климата, при этом должно сохраняться личное пространство каждого из участников;

– физическое прикосновение имеет характер очень близкого, интимного контакта и возможно только в том случае, если у клиента в этом есть потребность. Неэротический физический контакт – ценный терапевтический фактор при условии его адекватного и правильного использования.

Требования к структурированию времени консультирования:

– правильный выбор длительности беседы во многом определяет эффективность консультативного контакта;

– обязательное наличие часов в кабинете;

– структурирование времени, отведенного на каждый этап беседы;

– своевременность действий консультанта: каждая реплика, техника или интервенция консультанта для адекватного восприятия и принятия ее клиентом должна осуществляться в подходящее для этого время. Например, на начальных этапах консультирования нельзя вступать с клиентом в конфронтацию;

– типичное время одной консультации – 50–60 минут со взрослым человеком и 30 минут с ребенком;

– обязательное обсуждение с клиентом временных аспектов как всего консультирования, так и каждой отдельной сессии, постановка временных акцентов обсуждения той или иной проблемы в зависимости от желания и потребности в этом клиента;

– консультант обязан следить за временем и сообщать клиенту об этом.

Эмоциональные компоненты терапевтического климата являются ядром консультативного контакта и обеспечивают наибольший терапевтический эффект в консультировании. Эмоциональные компоненты терапевтического климата основаны на качествах личности консультанта, которые одновременно должны быть его профессиональными навыками. Важнейшие эмоциональные компоненты терапевтического климата:

1) доверие;

2) искренность;

3) эмпатия;

4) безусловное уважение клиента.

Доверие – важнейший компонент, обеспечивающий глубину и эффективность терапевтического контакта. Высокий уровень доверия клиента к консультанту способствует раскрытию клиента и

обсуждению им значимых проблем, помогает делиться страхами, чувствами, которые таятся в глубине души клиента. Существуют следующие условия создания атмосферы доверия в консультативном контакте:

- искренний интерес консультанта к клиенту как к человеку, а не как к объекту исследования;
- полное внимание к клиенту во время консультирования, не предполагающее отвлечения консультанта на посторонние дела или других людей, не имеющих отношения к данному клиенту;
- предоставление клиенту возможности «выговориться» без оценивания, осуждения, поучения и советов;
- корректность в получении информации, отсутствие излишнего любопытства и желания получить информацию о клиенте, не связанную с теми проблемами, с которыми обратился клиент;
- соблюдение профессиональной тайны и принципа конфиденциальности;
- естественность и дружелюбие по отношению к клиенту.

Искренность как компонент терапевтического климата предполагает такое поведение консультанта, при котором у клиента не возникает ощущения вторжения или угрозы его внутреннему миру, а присутствует ощущение поддержки. Существуют следующие характеристики искренности как компонента терапевтического контакта:

- 1) конгруэнтность: консультант должен просто оставаться самим собой и не демонстрировать фасады;
- 2) соответствие высказываний консультанта испытываемым им чувствам и эмоциям, а также невербальному поведению;
- 3) спонтанность;
- 4) соблюдение границ искренности и откровенности в общении с клиентом: нельзя обсуждать личные проблемы с клиентом.

Эмпатия как компонент терапевтического климата понимается как идентификация консультанта с клиентом, делающая возможным понимание ими друг друга. Эмпатия имеет следующие характерные особенности:

- это таинственный, не всегда объяснимый процесс слияния двух личностей, при котором обе они – и консультант, и клиент – претерпевают внутренние изменения;

- чуткая реакция консультанта на переживания клиента и восприятие этих переживаний как своих собственных;

- безоценочность консультанта по отношению к клиенту и его переживаниям во многом обеспечивает появление эмпатии в консультативном климате;

- точная идентификация консультантом чувств клиента – злости, страха, тревоги, враждебности, растерянности, радости, эйфории и т. д. – ключ к эмпатии и одновременно к лучшему пониманию клиентом самого себя;

- наличие эмпатии помогает консультанту в понимании причин определенного поведения клиента – скрытности, сопротивления, страха быть не услышанным и т. п.;

- сохранение консультантом своей личности и некоторой отстраненности в процессе эмпатийного сопереживания клиенту, отсутствие тотальности его переживаний – обязательное условие для позитивных изменений клиента;

Эмпатия предполагает не только эмоциональную чувствительность, но и когнитивное осмысление, то есть умение анализировать чувства и состояния клиента и искать события, вызвавшие их.

Способы, которые может использовать консультант для переживания и демонстрации эмпатии клиенту:

- паузы, молчание;

- отражение чувств клиента, когда консультант идентифицирует определенное чувство клиента и говорит ему об этом («Мне кажется, что сейчас вы испытываете...»);

- интерпретация, которая адекватна ситуации и своевременна;

- метафора, сказка, притча и т. п.;

- самораскрытие консультанта;

- отражение невербальных проявлений в поведении клиента и подстройка под них.

Безусловное уважение клиента понимается как безоценочное и безусловное принятие клиента как личности со всеми ее особенностями и ценностями. Этот компонент терапевтического климата имеет следующие характерные черты:

- а) терпимость ко всему, в том числе негативным проявлениям личности клиента;

- б) отказ консультанта от установок личного характера, предостережений клиента от выбора, который не нравится консультанту

по личным причинам или из-за соображений «заботы» о клиенте, отсутствие «гиперопеки» со стороны консультанта;

в) «скрытая» забота о клиенте не как о человеке, не несущем за себя никакой ответственности, а как о полноценной личности, которая сама делает выбор;

г) самоуважение консультанта и соблюдение им этических норм консультирования;

д) в ситуациях, когда консультант по личным причинам не может принять то или иное поведение клиента, он должен, соблюдая профессиональную этику, передать клиента другому специалисту;

е) возможны ситуации, в которых консультант может не одобрять поведения клиента, и в таком случае необходим анализ консультантом и клиентом скрытых причин такого поведения.

Литература

Основная: [1, 2].

Дополнительная: [5, 12].

6. Технология ведения консультативной беседы

1. Понятие беседы в психологическом консультировании.
2. Схема беседы в психологическом консультировании.
3. Речь консультанта.
4. Приемы ведения беседы.
5. Специальные вопросы.

Беседа – основная форма осуществления психологического консультирования. Главное отличие консультационной беседы от обычного разговора в том, что беседа:

- имеет заранее определенную направленность, цели;
- проводится в соответствии с планом, разделенным на технические этапы, на каждом из которых решается определенная задача или группа задач.

Во всем множестве моделей структуры процесса психологического консультирования можно выделить наиболее типичные и универсальные этапы работы. Универсальная и наиболее полная *модель структуры процесса психологического консультирования* включает в себя следующие технические этапы:

- 1) этап эмоционального отреагирования:
 - предоставление клиенту возможности выговориться и выразить свои чувства;
 - помощь в осознании своих целей, мыслей, чувств, эмоций, возможности действий;
 - помощь в интеграции, принятии отторгаемых аспектов личного бытия – «негативных» частей личности, мыслей, чувств и т. п.;
- 2) этап «движения» клиента в проблеме:
 - предоставление клиенту эмоциональной поддержки;
 - рассмотрение и анализ позитивных (но не «выгодных») аспектов проблемной ситуации;
 - формирование у клиента ресурсного состояния;
- 3) этап переформулирования проблемы:
 - осознание клиентом причин проблемы;
 - совместное переформулирование проблемы в альтернативы и цели;
- 4) этап заключения динамического контракта:
 - обсуждение организационных аспектов консультирования (время, место, количество встреч и т. п.);
 - доля ответственности клиента и консультанта: психолог отвечает за профессионализм своих действий, а клиент – за свои действия и за личный результат;
 - выявление и коррекция нереалистичных ожиданий клиента;
- 5) этап формирования регистра возможных решений:
 - поощрение клиента к самостоятельному продуцированию решений, ненавязывание своей точки зрения и своих решений;
 - помощь клиенту в четком формулировании вариантов решений, проговаривании и их анализе;
 - критическая оценка каждого решения, прогнозирование дальнейшего развития ситуации при выборе того или иного способа решения проблемы;
- 6) этап выбора оптимальных решений проблемы характеризуется выбором оптимального, наиболее подходящего решения с точки зрения клиента, а не консультанта;
- 7) этап закрепления мотивации представляет собой:
 - разработку плана осуществления выбранного способа решения проблемы;
 - детальное проговаривание всех шагов;

- формирование уверенности в правильности сделанного выбора и ресурсного состояния;

8) завершающий этап консультирования предполагает:

а) при завершении одной сессии:

- анализ актуального эмоционального состояния клиента к концу встречи;

- обсуждение и планирование дальнейших действий консультанта и клиента (необходимость повторных встреч, организационные вопросы);

- отсоединение;

б) при завершении процесса консультирования:

- подведение клиента к осознанию им своей самостоятельности в решении проблем и личной ответственности за свою жизнь;

- назначение катамнестической встречи (через месяц, год и т. п.) с целью проверки результатов консультирования;

- отсоединение (прекращение тесного общения клиента и консультанта, после чего клиент берет ответственность на себя и начинает самостоятельно решать свои проблемы).

Выделяются следующие *особенности речи консультанта* при проведении психологической беседы:

1) ограниченность и краткость речи консультанта, которая должна соответствовать следующим правилам:

- поставить цель беседы, дать возможность клиенту «выговориться», выразить свои чувства, быть выслушанным другим человеком, что невозможно, если консультант будет говорить больше, чем клиент;

- основное время беседы должен говорить клиент;

- краткость реплик, высказываний и интерпретаций консультанта, которые помогают «разговорить» клиента и помочь ему выразить свои чувства;

- речь консультанта должна быть направлена на формирование доверия у клиента, а это может быть достигнуто только в том случае, если консультант не высказывает оценочных суждений и не превращает процесс консультирования в дискуссию или лекцию о том, как надо жить;

- консультант должен понимать, что и когда говорить, не подгонять клиента, не проявлять нетерпения, уметь держать паузу и ориентироваться в первую очередь на клиента и на его желания;

2) соответствие речи консультанта языку клиента, то есть консультант должен соблюдать в беседе с клиентом следующие правила:

- избегать нагромождения профессиональных слов и терминов, которые могут быть неправильно истолкованы клиентом, повысить уровень его тревожности, заставить замкнуться и дистанцироваться;

- использовать те слова и выражения, которые характерны для клиента и используются им в речи;

- уметь понимать смысл, который сам клиент вкладывает в то или иное слово, и использовать это слово именно с таким пониманием, не привнося своего понимания;

3) краткость и точность высказываний консультанта, что предполагает соблюдение следующих правил:

- использование кратких формулировок при построении уточняющего вопроса, без повторения всего предыдущего диалога по этому поводу;

- избегание постоянных уточнений по каждому слову и высказыванию клиента;

- использование кратких уточняющих вопросов, которые приводят к увеличению времени говорения для клиента и создают у него ощущение собственной внутренней речи;

- построение вопроса таким образом, чтобы первая его часть представляла собой цитату из высказывания клиента и содержала бы констатацию факта из жизни клиента, указание на какое-либо событие, которое требует уточнения, а вторая – краткий вопрос, например: «Вы решили этого не делать. Почему?»;

- необходимо строить вопросы таким образом, чтобы у клиента возникло ощущение спонтанности своей речи, что это он сам говорит о себе, а не консультант «вытягивает» из него информацию.

Беседа в психологическом консультировании отличается от повседневного разговора двух людей тем, что она имеет свою специфику и специальным образом организована. Это осуществляется за счет использования психологом специальных средств и приемов ведения беседы. Существуют следующие приемы ведения психотерапевтической беседы:

- специальные вопросы;

- уточняющие и углубляющие формулировки;

- перефразирование, альтернативные высказывания;
- обобщение;
- анализ и акцентирование эмоциональных переживаний;
- отражение чувств;
- ободрение и успокоение;
- паузы;
- интерпретация;
- конфронтация.

Специальные вопросы в психологическом консультировании используются достаточно часто, и их целью служит углубление понимания высказываний клиента, раскрытие их точного смысла, а также направление речи клиента в нужное для терапевтического эффекта русло и стимулирование его к более глубокому осмыслению своего рассказа и, следовательно, к более глубокому осознанию своей проблемы.

Существуют следующие *виды вопросов, используемых в консультировании*:

1) закрытые вопросы, имеющие следующие характеристики:

- предполагают краткий однозначный ответ клиента, подтверждающий или опровергающий мысль консультанта, или ответ «да/нет»;
- ориентированы на получение фактической информации, сведений о жизни клиента. Например, вопрос «Вы когда-нибудь чувствовали гнев по отношению к...?» предполагает ответ клиента «да» или «нет», или «Сколько раз за последнее время вы...?» также ориентирован на получение конкретной информации;

2) открытые вопросы, имеющие следующие характеристики:

- предполагают развернутый ответ на вопрос;
- ориентированы на «движение» клиента в его проблеме и обсуждение его чувств. Например, вопрос «С чего бы вы хотели начать сегодня?» предполагает развернутый ответ и провоцирует клиента на понимание своей потребности в данный момент, а вопрос «Какие чувства вы сейчас испытываете?» позволяет клиенту глубже понять свои чувства и обсудить их;
- ориентированы на формирование у клиента ответственности за беседу и исследование им своего внутреннего мира, установок, чувств, мыслей, поведения, ценностей и т. п.;

- часто используются в начале консультативной встречи, так как позволяют начать беседу и снять тревожность клиента;

- ориентированы на побуждение клиента продолжить или дополнить уже сказанное ранее;

- побуждают клиента проиллюстрировать свои проблемы примерами, что способствует более глубокому осознанию и пониманию им своей проблемы;

- побуждают клиента обратить внимание на свои чувства, осознать и понять их, наладить более глубокий контакт с самой собой;

3) парадоксальные вопросы, имеющие следующие характеристики:

- ориентированы на «движение» клиента в своей проблеме, на формирование у него нескольких точек зрения на проблему;

- провоцирование у клиента сомнения в тех истинах, которые он считает очевидными, с тем чтобы он понял, насколько эти истины являются «его» истинами и установками, а не привнесены извне, то есть не интроецированы;

- подталкивание клиента к переосмыслению некоторых своих решений, поведения и т. п.;

- для постановки такого вопроса консультант использует конструкции типа «А почему бы вам не...?» или «А что было бы, если бы...?».

Вопросы – не единственная техника ведения психотерапевтической беседы и они имеют свои ограничения и правила использования. Существуют следующие *правила использования вопросов* в психологическом консультировании:

- любой вопрос должен быть грамотно сформулирован и задан в подходящее время – не раньше и не позже. В противном случае консультант может не получить на него ответ или спровоцировать у клиента реакцию защиты;

- следует избегать чрезмерного опрашивания клиента, так как это может привести к тому, что клиент переложит ответственность за процесс консультирования и его результаты на консультанта, а также может почувствовать тревогу;

- консультант всегда должен понимать, зачем он задает тот или иной вопрос, какова его цель и что он надеется услышать в ответ;

– если вопрос задан, необходимо выслушать и проанализировать ответ, нельзя задавать «пустых» вопросов «для галочки», так как это может сформировать у клиента ощущение механистичности процесса консультирования и эмоциональной невовлеченности консультанта в этот процесс;

– необходимо следить за тем, чтобы беседа не переросла в обмен вопросами-ответами и не потерялась ее эмоциональная окраска;

– вопросы «кто?», «что?» носят характер фактологических, то есть ориентированы на сбор жизненных фактов клиента, хотя своевременность и контекстуальность такого вопроса может иметь пользу для понимания клиентом сути своей проблемы, поведения или чувств и т. п.;

– вопросы «почему?» часто вызывают тревожность у клиента и провоцируют его на стандартный ответ, основанный на рационализации, хотя заданный в нужное время вопрос «почему?» может помочь клиенту расширить свою точку зрения на проблему;

– вопросы «как?» ориентированы на внутренний мир человека и позволяют и консультанту и клиенту глубже понять природу проблемы, себя, свое поведение и т. п.;

– любые вопросы, которые задает консультант, имеют две цели:

1) сам консультант может прояснить проблему и личность клиента и глубже понять его;

2) подталкивают клиента на более глубокое осознание своей проблемы, чувств, своей личности и т. п.;

– консультант не должен задавать несколько вопросов одновременно, так как это может ввести клиента в состояние беспокойства из-за незнания, на какой вопрос отвечать, и в результате не будет получено ответа ни на один из поставленных вопросов либо они будут формальными;

– не следует задавать один и тот же вопрос два раза подряд, но в разных формулировках. Если консультант не получил ответа на поставленный вопрос из-за сопротивления клиента, то ему следует изменить формулировку и задать этот вопрос позже, но не подряд, предварительно проанализировав причины сопротивления клиента;

– вопросы, которые задает консультант, не должны содержать в себе ответы, то есть они должны быть построены таким об-

разом, чтобы побудить клиента к размышлению, а не подсказать ему «правильный» ответ, например вопрос «У вас все хорошо?» может из-за нежелания или страха клиента анализировать свое состояние спровоцировать стандартный ответ «да».

Литература

Основная: [1, 2].

Дополнительная: [5, 12].

7. Процедуры и техники консультирования

1. Уточняющие техники.
2. Постановка вопросов.
3. Ободрение и успокаивание.
4. Отражение содержания.
5. Отражение чувств.
6. Паузы молчания.
7. Предоставление информации.
8. Интерпретация и конфронтация.

Уточняющие техники психологического консультирования представляют собой специально построенные консультантом фразы, вопросы, предложения и т. п., направленные на уточнение смысла высказывания клиента и правильное понимание консультантом проблемы, а также на углубление понимания клиентом своей проблемы, поведения, чувств, эмоций и самого себя. К уточняющим техникам относятся такие приемы ведения беседы, как:

1) *уточнение*, имеющее следующие отличительные особенности:

- представляет собой такой вопрос, фразу или высказывание клиента, которые провоцируют клиента на более подробный и развернутый рассказ;
- помогает расширить зону осознания клиента, мягко подводя его к истине и подготавливая прочную основу для дальнейших терапевтических действий, не формируя при этом защитных реакций у клиента;
- часто в уточняющем вопросе содержится такая вопросительная конструкция, которая помогает прояснить непонятные моменты: «что именно», «как именно» и т. п. Например, вопрос

«А как вы ощущали свою растерянность?» подталкивает клиента к анализу собственных чувств, а вопрос «Что именно раздражало вас в этом человеке?» помогает детализировать проблему клиента, намечает дальнейшие шаги ее проработки и помогает клиенту лучше понять и осознать свои чувства и себя, понять, что именно он подразумевает под раздражением, и заглянуть в глубину своих собственных переживаний;

2) *перефразирование*, содержащее в себе следующие отличительные особенности:

- применяется как парафраз, чаще всего на начальных этапах консультирования, когда консультант повторяет фразу клиента, используя другие слова, но сохраняя первоначальный смысл высказывания и расставляя необходимые акценты. В этом случае целью использования этого приема является уточнение консультантом понимания проблемы клиента и в то же время подведение самого клиента к более глубокому пониманию своей проблемы;

- применяется как альтернативный взгляд на проблему, обычно в середине консультирования, когда сформирован раппорт и снято первоначальное сопротивление клиента. В этом случае цель перефразирования – расширение у клиента его видения проблемы и нахождение ее позитивных сторон. Консультант так изменяет смысл высказывания клиента, чтобы был сформирован новый, позитивный вариант видения проблемы, который до этого клиент не обнаруживал. Например, беспокойство и переживание клиента о том, что его уволили с работы, означает для него исключительно негативные последствия, так как это указывает на его профессиональную несостоятельность. В то же время консультант, используя прием перефразирования, может указать на положительные стороны этого события, например на открывающиеся для клиента новые возможности в другой компании при условии анализа и проработки причин увольнения из предыдущей;

3) *обобщение*, имеющее следующие отличительные особенности:

- выражается основная идея нескольких утверждений или долгого высказывания клиента;

- служит целью систематизации мыслей как клиента, так и терапевта;

– сохраняет последовательность мыслей, что помогает и консультанту и клиенту не потерять нить беседы. Обобщение используется в следующих случаях:

а) когда консультант хочет объединить темы нескольких бесед и вывести общие черты и наблюдения;

б) когда речь клиента по разным причинам (волнение, сопротивление, тревожность) очень запутана и непонятна;

в) как завершающий этап в обсуждении одной темы и переход к другой;

г) в конце встречи, чтобы еще раз проговорить наиболее значимые моменты и расставить смысловые акценты сессии, а также, если это требуется, дать клиенту задания на промежуток между сессиями.

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 одном-двух словах, подтверждение или отрицание (да, нет). Например: «Сколько Вам лет?», «Можем ли мы встретиться через неделю в это же время?», «Сколько раз случались с вами припадки гнева?» и т. п.

Открытые вопросы служат не столько для получения сведений о жизни клиентов, сколько позволяют обсуждать чувства. Benjamin (1987) отмечает: «Открытые вопросы расширяют и углубляют контакт; закрытые вопросы ограничивают его. Первые широко распахивают двери хорошим отношениям, вторые обычно оставляют их закрытыми».

Примеры открытых вопросов: «С чего Вы хотели бы начать сегодня?», «Что Вы теперь чувствуете?», «Что Вас опечалило?» и т. п.

Открытые вопросы дают возможность делиться своими заботами с консультантом. Они передают клиенту ответственность за беседу и побуждают его исследовать свои установки, чувства, мысли, ценности, поведение, т. е. свой внутренний мир.

Ivey (1971) выделяет основные моменты консультирования, когда используются открытые вопросы.

1. Начало консультативной встречи («С чего сегодня Вы хотели бы начать?», «Что произошло за ту неделю, пока мы не виделись?»).

2. Побуждение клиента продолжать или дополнять сказанное («Что Вы почувствовали, когда это случилось?», «Что еще Вы хотели бы сказать об этом?», «Не можете ли добавить что-нибудь к тому, что сказали?»).

3. Побуждение клиента проиллюстрировать свои проблемы примерами, чтобы консультант мог лучше их понять («Не сможете ли Вы рассказать о какой-либо конкретной ситуации?»),

4. Сосредоточение внимания клиента на чувствах («Что Вы чувствуете, когда рассказываете мне?», «Что чувствовали тогда, когда все это произошло с Вами?»).

Не следует забывать, что не всем клиентам нравятся открытые вопросы; у некоторых они повышают ощущение угрозы и увеличивают беспокойство. Это не значит, что от таких вопросов следует отказаться, но их надо тщательно формулировать и задавать в подходящее время, когда имеются шансы получить ответ.

В консультировании используются как закрытые, так и открытые вопросы, однако не следует вообще переоценивать важность опросов. Benjamin (1987) указывает: «Я сильно сомневаюсь по поводу использования вопросов в беседе и чувствую, что задаю слишком много вопросов, часто бессмысленных. Мы задаем вопросы, которые расстраивают клиента, прерывают его, и вопросы, на которые он, возможно, не в состоянии ответить. Иногда мы даже задаем вопросы, заведомо не желая получать ответы, и в результате не слушаем ответов».

Хотя постановка вопросов является важной техникой консультирования, как ни парадоксально, осмелимся утверждать, что в консультировании следует избегать чрезмерного опрашивания. Любой вопрос должен быть обоснован: задавая его, надо знать, с какой целью он задается. Это весьма сложная проблема для начинающего консультанта, который нередко слишком беспокоится, о чем же еще спросить клиента, и забывает, что прежде всего клиента надо слушать. Если опрос превратить в основную технику консультирования, то и консультирование превратится в допрос или следствие. В такой ситуации клиент покинет кабинет консультанта с чувством, что был не столько понят и призван к эмоциональному участию в консультативном контакте, сколько допрошен.

Неумеренная склонность расспрашивать во время консультирования создает много проблем (George, Cristiani, 1990):

- превращает беседу в обмен вопросами-ответами, и клиент начинает постоянно ждать, чтобы консультант спросил еще о чем-нибудь;
- заставляет консультанта принять на себя всю ответственность за ход консультирования и тематику обсуждаемых проблем;
- переводит беседу от эмоционально окрашенных тем к обсуждению фактологии жизни;
- уничтожает подвижный характер беседы.

По этим причинам начинающим консультантам вообще не рекомендуется задавать клиентам вопросы, исключая самое начало консультирования.

Можно упомянуть еще несколько правил, которые следует иметь в виду, задавая вопросы клиентам:

1) вопросы, содержащие слова «кто», «что» чаще всего ориентированы на факты, т. е. вопросы такого типа увеличивают вероятность фактологических ответов;

2) вопросы «Как?» в большей мере ориентированы на человека, его поведение, внутренний мир;

3) Вопросы «Почему?» нередко провоцируют защитные реакции клиентов, поэтому их следует избегать в консультировании. Задав вопрос такого типа, чаще всего можно услышать ответы, опирающиеся на рационализацию, интеллектуализацию, поскольку не всегда легко объяснить действительные причины своего поведения (а на них прежде всего и бывают направлены вопросы «Почему?»), обусловленного множеством довольно противоречивых факторов;

4) надо избегать постановки одновременно нескольких вопросов (иногда в одном вопросе могут быть заложены другие вопросы). Например, «Как Вы понимаете свою проблему? Не думали ли Вы о своих проблемах когда-нибудь ранее?», «Почему Вы пьете и ссоритесь со своей женой?» В обоих случаях клиенту может быть неясно, на какой из вопросов отвечать, потому что ответы на каждую часть двойного вопроса будут, возможно, совершенно разными;

5) не следует один и тот же вопрос формулировать по-разному. Клиенту становится неясно, на какой из вариантов надо отвечать. Подобное поведение консультанта при постановке во-

просов свидетельствует о его тревоге. Консультант должен «озвучивать» только окончательные варианты вопроса;

б) нельзя вопросом опережать ответ клиента. Например, вопрос «Все ли у Вас хорошо ладится?» чаще всего побуждает клиента давать утвердительный ответ. В этом случае лучше задать открытый вопрос: «Как обстоят дела дома?». В подобных ситуациях клиенты нередко пользуются возможностью дать неопределенный ответ, например: «Неплохо». Консультанту нужно уточнить ответ другим вопросом такого типа: «Что для Вас значит «неплохо»?». Это очень важно, так как часто в одни и те же понятия мы вкладываем довольно разное содержание.

Ободрение и успокаивание. Эти техники очень важны для создания и укрепления консультативного контакта. Приободрить клиента можно краткой фразой, означающей согласие или (и) понимание. Такая фраза побуждает клиента продолжить повествование. Например: «Продолжайте», «Да, понимаю», «Хорошо», «Так» и т. п. Довольно распространена выражающая одобрение реакция с помощью междометий: «Ага», «М-м-м», – что может означать: «Продолжайте, я нахожусь с Вами, я внимательно слушаю Вас». Ободрение выражает поддержку – основу консультативного контакта. Атмосфера поддержки, в которой клиент чувствует себя свободно, позволяет исследовать возбуждающие тревогу аспекты самости, что особенно рекомендуется в ориентированном на клиента консультировании.

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: «Очень хорошо», «Не волнуйтесь из-за этого», «Вы поступили правильно», «Время от времени каждый чувствует себя так же», «Вы правы», «Это будет нелегко», «Я не уверен, однако думаю, что Вы можете попытаться», «Я знаю, что будет тяжело, но Вы не только можете, но и обязаны это сделать» и т. д.

Однако, говоря об успокаивании клиента, мы не должны забывать, что, как и любая техника, этот метод может использоваться правильно и неправильно. Частой ошибкой в применении этого приема является то, что консультант предлагает себя в качестве

«подпорки» беспокойному клиенту. Это ограничивает возможности клиента самостоятельно решать свои проблемы. Рост личности всегда связан с чувством неопределенности и некоторой дозой напряжения и тревоги. Кроме того, если успокаивание используется чрезмерно и слишком часто, т. е. начинает преобладать в консультировании, оно создает зависимость клиента от консультанта. В этом случае клиент перестает быть самостоятельным, не ищет собственных ответов, а полностью полагается на одобрение консультанта, т. е. ничего не делает без санкции консультанта. Консультант также не должен забывать, что если будет злоупотреблять распространенной в нашем повседневном лексиконе фразой «все будет хорошо», считая ее успокаивающей, клиент станет ощущать недостаток эмпатии.

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. По данным Hill (1980), это наиболее широко используемая техника консультирования независимо от теоретической ориентации консультанта.

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

- 1) показать клиенту, что консультант очень внимателен и пытается его понять;
 - 2) выкристаллизовать мысль клиента, повторяя его слова в сжатом виде;
 - 3) проверить правильность понимания мыслей клиента.
- При перефразировании надо помнить три простых правила.
1. Перефразируется основная мысль клиента.
 2. Нельзя искажать или заменять смысл утверждения клиента, а также добавлять что-либо от себя.

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

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

Примеры перефразирования:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

лучше разобраться в своих нередко противоречивых чувствах и тем самым облегчает разрешение внутренних конфликтов.

Например:

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

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

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

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

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

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

Желание отражать чувства предполагает их распознавание. Для этого необходимо обращать внимание не только на содержание рассказа клиента, но и на его эмоциональный тон, позу, выражение лица. Также важно помнить, что чувства могут таиться не только в том, что рассказано, но и в том, что не рассказано, поэтому консультант должен быть чутким к различным намекам, умолчаниям, паузам.

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

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

ние чувств для показа клиенту действительного единства противоположностей в эмоциональной сфере.

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

- 1) консультант обязан как можно полнее и точнее идентифицировать чувства как свои, так и клиентов;

- 2) не обязательно отражать или комментировать каждое чувство клиента – любое действие консультанта должно быть целесообразным в контексте процесса консультирования;

- 3) обязательно обращать внимание на чувства, когда они вызывают проблемы в консультировании или могут поддержать клиента, помочь ему.

В первом случае особенно выделяются страх, тревога, злость, враждебность. Например, озлобленность клиента может блокировать нормальное общение, поэтому следует обратить его внимание на это чувство («Сегодня Вы кажетесь довольно злым»), чтобы обсуждение способствовало устранению препятствия для поддержания консультативного контакта.

Такое обсуждение имеет смысл и для клиента, поскольку помогает ему допустить нормальность своих отрицательных чувств, а также уменьшить их интенсивность. Важно помочь клиенту выразить отрицательные чувства еще и потому, что самому клиенту легче контролировать открыто выраженные чувства. Во втором случае мы оказываем клиенту эмоциональную поддержку. Например, если клиент, которому трудно уйти с работы раньше времени, приходит на консультативную встречу вовремя, следует это отметить: «Как хорошо, что Вы смогли прийти вовремя!». Или когда клиентка с затянувшейся депрессией говорит, что смогла подняться с кровати, убрать в комнате и приготовить себе обед, мы, понимая значимость события, должны порадоваться вместе с ней удачному «продвижению» в преодолении депрессии.

Консультант обязан выражать также собственные чувства, возникающие в ситуации консультирования. Их возникновение представляет собой своеобразный резонанс на переживания клиентов. Как говорит С. Rogers, «... что наиболее лично, то наиболее общо». Вслушиваясь в свои чувства, возникающие в ходе консультирования в качестве реакции на поведение клиента, консультант

может извлечь о нем много ценной информации. Выражение чувств помогает поддерживать глубокий эмоциональный контакт, в условиях которого клиент лучше понимает, как другие люди реагируют на его поведение. Однако консультант должен выражать чувства, только связанные с темой беседы. Иногда сам клиент жаждет получить информацию о чувствах консультанта. И на весьма частый вопрос: «Я хотел бы узнать, как Вы чувствуете себя со мной?» – не нужно спешить отвечать. На такой вопрос лучше ответить вопросом: «Почему Вы спрашиваете меня об этом?» или «Что Вы об этом думаете?». В консультировании всегда более значимы чувства клиента, а не консультанта.

Порой надо помочь клиентам контролировать свои чувства, особенно когда они слишком интенсивно выражаются. Это касается как положительных, так и отрицательных эмоций.

Паузы молчания. Большинство людей испытывает смущение, когда обрывается беседа и стоит тишина. Она кажется бесконечно долгой. Так же и начинающий консультант чувствует себя неуверенно 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. Как известно каждому из повседневной жизни, хорошим друзьям не обязательно все время разговаривать, а влюбленные много времени проводят в молчании, что свидетельствует лишь о глубине их отношений. Для консультанта, научившегося быть чутким к различным смыслам тишины, вообще к тишине, и научившегося сознательно создавать и использовать паузы в консультировании, молчание становится особенно терапевтически ценным, ибо оно:

- увеличивает эмоциональное взаимопонимание консультанта и клиента;
- предоставляет возможность клиенту «погрузиться» в себя и изучать свои чувства, установки, ценности, поведение;
- позволяет клиенту понять, что ответственность за беседу лежит на его плечах.

Хотя спектр смыслов тишины в консультировании довольно широк, обычно различают «содержательное» и «бессодержатель-

ное» молчание (Gelso, Fretz, 1992). В последнем случае увеличивается тревога клиента, он не может усидеть на месте, начинает нервничать.

Каковы важнейшие смыслы молчания в консультировании?

1. Паузы молчания, особенно в начале беседы, могут выражать тревогу клиента, плохое самочувствие, растерянность из-за самого факта консультирования.

2. Молчание далеко не всегда означает отсутствие реальной активности. Во время пауз молчания клиент может искать нужные слова для продолжения своего повествования, взвешивать то, о чем шла речь перед этим, пытаться оценить возникшие во время беседы догадки. Консультанту также нужны паузы молчания для обдумывания прошедшей части беседы и формулировки важных вопросов. Периодические паузы молчания делают беседу целенаправленной, так как в это время мысленно выявляются существенные моменты беседы, резюмируются основные выводы. Паузы молчания помогают не пропускать важные вопросы.

3. Молчание может означать, что и клиент, и консультант надеются на продолжение беседы со стороны друг друга.

4. Пауза молчания, особенно если она субъективно неприятна как клиенту, так и консультанту, может означать, что оба участника беседы и вся беседа оказались в тупике, и происходит поиск выхода из создавшейся ситуации, поиск нового направления беседы.

5. Молчание в некоторых случаях выражает сопротивление клиента процессу консультирования. Тогда оно по отношению к консультанту имеет манипулятивный смысл. Здесь клиент ведет игру: «Я могу сидеть как камень и посмотрю, удастся ли ему (консультанту) сдвинуть меня».

6. Иногда паузы молчания возникают, когда беседа протекает на поверхностном уровне и избегается обсуждение наиболее важных и значительных вопросов, которые, однако, увеличивают тревогу клиента.

7. Молчание иногда подразумевает глубокое обобщение без слов, оно тогда более осмысленно и красноречиво, чем слова.

Паузы молчания в консультировании поднимают вопрос: должен ли их прерывать сам консультант? Распространено мнение, что консультант должен прерывать пустое молчание и не спешить прерывать продуктивное молчание. Когда клиент умолка-

ет и молчание длится долго, уместно замечание консультанта: «Вы, кажется, очень задумались. Не хотели бы поделиться тем, что сейчас чувствуете?» или «Что важное для себя Вы слышите в этом молчании?». Вместе с тем не следует забывать, что клиент сам отвечает за прекращение молчания.

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 встречи, оплата и т. п.).

Предоставление информации в консультировании иногда бывает очень важным, поскольку клиенты нередко задают консультанту самые разные вопросы. Особенно существенны вопросы, за которыми кроется тревога клиентов о своем будущем, здоровье, например: «Сможем ли мы иметь детей?», «Наследуется ли рак?». Озабоченность клиентов значима не сама по себе, а в контексте ее возникновения. На такие вопросы следует смотреть серьезно и хорошо обдумывать ответы на них. Ни в коем случае нельзя превращать вопросы в шутку и отвечать бессвязно или вообще уходить от ответа. Ведь за вопросами скрыты личные проблемы клиентов с сопутствующими тревогами и страхами. Желательно проявлять компетентность и избегать упрощений, чтобы не утратить доверия клиентов и не увеличить их тревогу.

Предоставляя информацию, консультант не должен забывать, что клиенты порой спрашивают с целью уклониться от обсуждения своих проблем и исследования самости. В действительности, однако, не трудно отличить вопросы, указывающие на озабоченность клиентов, от стремления манипулировать консультантом с помощью выпрашивания.

Интерпретация. Практически все откладывает отпечаток на «образ личности». Нет ничего бессмысленного и случайного даже в малейшем движении человека. Личность постоянно выражает себя словами, тоном голоса, жестами, позой, и от компетентности консультанта зависит, сможет ли он «прочитать» сложные психологические письмена. Каждый клиент — это не открытая книга, а неизвестная страна, где все ново и вначале трудно поддается по-

ниманию. Ориентироваться в этой неизведанной стране консультанту помогает техника интерпретации – пожалуй, самая сложная методика консультирования.

В консультировании очень важно выявить больше, 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. А. Адлер говорил, что, правильное понимание происходящего лежит в основе адекватного поведения. Хорошо известна максима Сократа – «знание есть действие».

Сущность предлагаемой интерпретации в большой мере зависит от теоретической позиции консультанта. В ориентированной на клиента терапии уклоняются от прямых интерпретаций, не желая снимать с клиента ответственность за процесс консультирования. Совершенно противоположного взгляда на интерпретацию придерживаются представители психоаналитического направления. Здесь интерпретационные техники занимают центральное место, поскольку в психоанализе интерпретируется практически все – перенос, сопротивление, сны, свободные ассоциации, умалчивание и т. п. Таким образом, психоаналитики стремятся более глубоко раскрыть психодинамический смысл проблем клиента. В гештальт-терапии сам клиент побуждается к интерпретации своего поведения, т. е. остается полностью ответственным за объяснение.

Hill (1986) выделяет пять типов интерпретации.

1. Установление связей между якобы отдельными утверждениями, проблемами или событиями. Например, клиенту, который говорит о страхе публичного выступления, низком уровне самооценки и трудностях в отношениях с другими людьми, консультант указывает на взаимосвязь проблем и влияние на их возникновение неадекватных ожиданий и притязаний клиента.

2. Акцентирование каких-либо особенностей поведения или чувств клиента. Клиент, например, постоянно отказывается от работы, хотя выражает желание работать. Консультант может сказать ему: «Вы, казалось бы, радуетесь появившейся возможности, однако, когда сталкиваетесь с неизбежными трудностями, убегаете».

3. Интерпретация способов психологической защиты, реакций сопротивления и переноса. В вышеприведенном примере возможна интерпретация: «Судя по нашей беседе, побег является для Вас способом борьбы со страхом неудачи». Таким образом, здесь интерпретируется психологическая защита (побег) от тревоги (страха неудачи). Интерпретация переноса представляет собой основную технику психоаналитического лечения. Клиенту стараются показать, что его прошлые отношения (обычно с отцом или матерью) мешают правильно воспринимать чувства и поведение консультанта.

4. Увязывание нынешних событий, мыслей и переживаний с прошлым. Иначе говоря, консультант помогает клиенту усмотреть связь теперешних проблем и конфликтов с полученными ранее психотравмами.

5. Предоставление клиенту иной возможности понимания его чувств, поведения или проблем.

Интерпретирование должно проводиться с учетом стадии консультативного процесса. Эта техника малопригодна в начале консультирования, когда предполагается достижение доверительных отношений с клиентами, но позднее она весьма полезна для раскрытия психодинамики проблем.

Эффективность интерпретирования в значительной мере зависит от его глубины и времени проведения. Хорошая интерпретация, как правило, не бывает слишком глубокой. Она должна связываться с тем, что клиент уже знает. Действенность интерпретации тоже определяется своевременностью, готовностью клиента ее принять. Какой бы мудрой и точной ни была интерпретация – если она представлена в неподходящее время, эффект будет нулевым, поскольку клиент не сможет понять объяснений консультанта.

Эффективность интерпретации зависит и от личности клиента. По данным S. Spiegel и C. Hill (1989), клиенты, имеющие высокий уровень самоуважения и образованности, более чувствитель-

ны к интерпретациям и даже в случае несогласия принимают их во внимание.

Консультант обязан уметь понимать реакции клиентов на суть интерпретаций. Эмоциональное равнодушие клиента должно заставить консультанта подумать о соответствии интерпретации действительности. Однако, если клиент прореагировал враждебно и сразу отверг интерпретацию как неправдоподобную, есть основание предполагать, что интерпретация затронула корень проблемы.

Несмотря на значение интерпретирования, не следует им злоупотреблять; когда в процессе консультирования слишком много интерпретаций, то клиент начинает защищаться от них и сопротивляется консультированию. Не надо забывать, что консультант, как и любой человек, может ошибаться, т. е. его интерпретации бывают неточными или вообще не соответствующими действительности. Поэтому интерпретационные утверждения неуместно формулировать авторитарным, категорично-поучительным тоном. Клиенту легче принимать интерпретации, формулируемые как допущения, когда ему позволяется отвергать их. Лучше всего интерпретативные положения начинать словами «полагаю», «вероятно», «почему бы не попробовать посмотреть так» и т. п. Гипотетический характер интерпретаций отнюдь не умаляет их ценности, если они оказываются точными и приемлемыми для клиента.

Конфронтация. Каждый консультант время от времени вынужден в терапевтических целях вступать в конфронтацию с клиентами. Egan (1986) определяет конфронтацию как 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 избежать обсуждения важных в консультировании тем, искажает злободневность своих жизненных ситуаций и т. п.

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

1. Конфронтация с целью обратить внимание клиента на противоречия в его поведении, мыслях, чувствах, или между мыслями и чувствами, намерениями и поведением и т. п. В этом случае можно говорить о двух ступенях конфронтации. На первой констатируется определенный аспект поведения клиента. На второй – противоречие чаще всего выражается словами «но», «однако». В противоположность интерпретации при конфронтации прямо указывается на причины и истоки противоречий. Конфронтацией такого типа стараются помочь клиенту увидеть само противоречие, которое он раньше не замечал, не хотел или не мог заметить.

2. Конфронтация с целью помочь увидеть ситуацию такой, какова она есть в действительности, вопреки представлению о ней клиента в контексте его потребностей. Например, клиентка жалуется: «Мой муж нашел работу, связанную с длительными командировками, потому что не любит меня». Реальная ситуация такова, что муж поменял работу по требованию жены после долгих ссор, поскольку на прежней работе он мало зарабатывал. Теперь муж зарабатывает достаточно, однако редко бывает дома. В данном случае консультант должен показать клиентке, что проблема состоит не в любовных отношениях, а в финансовом положении семьи, необходимости, чтобы муж больше зарабатывал, хотя из-за этого он вынужден часто бывать в отъезде. Клиентка не оценивает усилий мужа добиться большого благосостояния семьи и трактует ситуацию удобным для себя способом.

3. Конфронтация с целью обратить внимание клиента на его уклонение от обсуждения некоторых проблем. Например, консультант высказывает клиенту удивление: «Мы уже дважды встречались, но Вы ничего не говорите о сексуальной жизни, хотя во время первой встречи выделили ее как свою важнейшую проблему. Всякий раз, когда мы приближаемся к основной теме, Вы уходите в сторону. Я раздумываю, что бы это могло означать».

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

Для правильного использования техники конфронтации важно знать и понимать ее ограничения. Kennedy (1977) выделяет несколько основных случаев.

1. Конфронтацию нельзя использовать как наказание клиента за неприемлемое поведение. Это не средство выражения консультантом враждебности.

2. Конфронтация не предназначена для разрушения механизмов психологической защиты клиентов. Ее назначение – помочь клиентам распознать способы, которыми они защищаются от осознания реальности. Нахождение и разрушение механизмов психологической защиты, к сожалению, один из распространенных приемов конфронтации в группах тренировки сенситивности, откуда и позаимствована эта техника. Стиль психологической защиты многое говорит о личности клиента, и здесь важнее понимание, а не разрушение, которое раздражает клиента и вызывает его сопротивление. Перед использованием техники конфронтации важно разобраться в защитных механизмах клиента и спросить себя:

- как глубоко укоренились и насколько долго действуют эти механизмы?
- какие мотивы личности скрываются за психологической защитой?
- насколько защитные механизмы необходимы человеку для успешного приспособления к повседневности?
- что произошло бы без механизмов психологической защиты?

3. Конфронтацию нельзя использовать для удовлетворения потребностей или самовыражения консультанта. Консультирование не та ситуация, где консультант должен демонстрировать свою мудрость и силу в целях самовозвеличивания. Задача консультанта не победить клиента, а понять его и оказать помощь. Неправильное применение техники конфронтации часто свидетельствует о том, что в процессе консультирования специалист решает личные проблемы.

Использование конфронтации в консультировании должно быть обосновано определенными простыми правилами (Egan, 1986):

- тщательно охарактеризовать содержание неадекватного поведения клиента и его контекст, однако не стоит все высказы-

вать одновременно; не следует забывать, что речь идет не о представлении анализа случая коллегам;

- подробно изложить клиенту и его близким последствия противоречивого поведения, в том числе в процессе консультирования;

- помочь клиенту найти способы преодоления его проблем.

Дополняя перечисленные правила, хотелось бы подчеркнуть, что конфронтация с клиентом ни в коем случае не должна быть агрессивной и категоричной. Желательно чаще использовать фразы «мне кажется», «пожалуйста, попробуйте объяснить», «если я не ошибаюсь», которые выражают определенные сомнения консультанта и смягчают тон конфронтации.

Как отдельный вариант конфронтации заслуживает внимания прерывание повествования клиента. Позволив клиенту свободно рассказывать, консультант не должен забывать, что не все сведения одинаково важны, что некоторые темы или вопросы следует углубить. Прерывание клиента возможно, когда он «перескакивает» на другие проблемы, не исчерпав предыдущих. Если клиент изменил тему, консультант может вмешаться с замечанием: «Я заметил, что Вы изменили тему. Специально ли Вы сделали это?» Однако частое прерывание повествования рискованно. Когда мы не позволяем клиенту рассказывать так, как ему хочется, то обычно не достигаем желаемого. Большинство клиентов склонны поддаваться руководству консультанта, поэтому постоянное прерывание порождает зависимость и тогда трудно рассчитывать на открытость.

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.

Консультант посредством выражения своих чувств раскрывается перед клиентом. Раскрыться в самом широком смысле – это значит показать свое эмоциональное отношение к событиям и людям. В течение многих лет в психологическом консультировании и психотерапии преобладала точка зрения, что консультант не должен поддаваться искушению раскрывать свою личность перед клиентом. Это обычно не рекомендуется по двум причинам.

Во-первых, когда клиент слишком много знает о консультанте, он значительно меньше фантазирует о нем, и консультант теряет важный источник информации о клиенте. Например, некоторые клиенты стремятся узнать, женат он (замужем она) или нет. Вместо ответа на этот вопрос консультант должен поинтересоваться, какое имеет значение для клиента, состоит или не состоит в браке консультант.

Вторая причина, по которой не рекомендуется раскрываться перед клиентами, состоит в том, что откровенность подразумевает разделение своих проблем с клиентами, что антитерапевтично. Скрытность особенно актуальна в начале консультирования, когда клиент чувствует себя тревожно и не доверяет ни себе, ни консультанту. Откровенность консультанта может увеличить тревогу клиента и недоверие к консультанту. Рассказывая о себе клиенту, консультант чаще всего просто добивается, чтобы клиент его лучше понял и «принял». Однако перед консультантом стоит противоположная задача – понять клиента. Конечно, в приведенных аргументах содержится доля правды. Тем не менее, представители экзистенциально-гуманистической ориентации трактуют откровенность консультанта как важный аспект современного консультирования и психотерапии, помогающей сложиться искренним отношениям между консультантом и клиентом. Спускаясь с высокого пьедестала анонимности, консультант придает смелости клиентам в раскрытии значимых событий и увеличивает взаимное доверие. Откровенность клиентов часто зависит от обоюдности, т. е. от степени эмоционального участия специалиста в консультировании.

Иногда еще различают позитивную и негативную откровенность консультанта (Gelso, Fretz, 1992). В первом случае клиенту выражается поддержка и одобрение. Например: «Я тоже чувствую, что наши отношения складываются прекрасно, и Вы заметно преуспели». Во втором случае имеет место конфронтация с клиентом. Например: «Вы говорите, что все хорошо, однако, если кто-нибудь подобным образом реагировал бы на мое появление, я бы крайне рассердился». Раскрываясь, консультант в любом случае должен быть искренним, спонтанным и эмоциональным. Рассказывая о своем опыте, лучше опираться на нынешнюю жизненную ситуацию, а не говорить о прошлом, не связанном с проблемой консуль-

тирования. Рассказ о своих переживаниях не должен отвлекать внимание от клиента.

Не просто отличить разумную откровенность консультанта от неразумной. Прежде всего не следует злоупотреблять откровенностью. Не нужно делиться каждым испытанным чувством, возникшим воспоминанием или фантазией. Часто повествование о событиях своего прошлого больше похоже на псевдораскрытие. Консультант всегда должен осознавать, с какой целью говорит о себе – желая помочь клиенту или удовлетворяя свои желания.

В самораскрытии очень важен фактор времени – надо уловить соответствующий момент и не затягивать откровение, чтобы в центре внимания оставался клиент и переживания консультанта не выдвигались на первый план. Техника самораскрытия используется лишь при наличии хорошего контакта с клиентами, как правило, на поздних стадиях консультирования.

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.

Структурирование происходит в течение всего консультирования. Работа с клиентом осуществляется по принципу «шаг за шагом». Каждый новый этап начинается с оценки того, что достигнуто. Это способствует желанию клиента активно сотрудничать с консультантом, а также создает возможность в случае неудачи на отдельном этапе вновь вернуться к нему.

Таким образом, суть структурирования – участие клиента в планировании процесса консультирования.

Литература

Основная: [1, 2].

Дополнительная: [5, 12].

8. Психодиагностика в психологическом консультировании

1. Понятие психологического анамнеза.
2. Способы сбора психологического анамнеза.
3. Психодиагностические методики, используемые в консультировании.

Психологический анамнез в психологическом консультировании понимается как получение максимального количества информации о клиенте и его проблемах. Сбор психологического анамнеза для начального этапа понимания проблем клиента начинается уже с первой встречи, а в некоторых случаях для этого отводятся специальные сессии в рамках процесса консультирования. Сбор анамнеза осуществляется в процессе всего консультирования и помогает консультанту создавать «портрет» личности клиента в динамике изменений, каждый раз добавляя все новые и новые штрихи.

Выделяют три *блока информации* о клиенте:

- 1) демографическая информация:
 - возраст;
 - пол;
 - семейное положение;
 - профессия;
 - образование;
- 2) актуальные проблемы и нарушения:
 - время возникновения нарушений;
 - события, которые повлияли на возникновение нарушений;
 - события, ставшие следствием нарушений;
 - попытки клиента (если имелись) самостоятельно справиться со своими проблемами, результаты этих попыток;
 - случаи обращения клиента к другим специалистам (если имелись);
 - событие, причина, непосредственно подтолкнувшие клиента обратиться к консультанту;
 - семейный анамнез (алкоголизм, наркомания, психический нарушения у родителей, родственников);
- 3) психосоциальный анамнез (значимые личностные отношения):

- особенности пренатального периода (процесс протекания беременности у матери) – окружающая обстановка (доброжелательная, конфликтная), нагрузки, отношения с отцом ребенка; употребление алкоголя, курение, попытки аборта данного плода (если имели место), общее состояние здоровья в этот период;
- особенности родов (имелись ли осложнения);
- младший школьный возраст – динамика развития, учеба, отношения со сверстниками;
- отрочество и юность – отношения со сверстниками обоих полов, период полового созревания, учеба, значимые события;
- взрослый период – степень реализованности клиента, отношения на работе, в семье, значимые события, жизненная позиция, планы на будущее.

Выделяются следующие *способы сбора* психологического анамнеза:

- беседа с клиентом;
- наблюдение за поведением клиента, особенностями реагирования, невербальными проявлениями;
- изучение отчетов, мнений других специалистов, если клиент пришел на консультацию по направлению;
- психодиагностика, в которую, в зависимости от запроса клиента и локуса жалобы, могут входить следующие методики:
 - а) тесты способностей, интеллекта, познавательной сферы;
 - б) личностные тесты, выявляющие особенности различных сфер личности клиента: эмоционально-волевую, мотивационную, характерологические и темпераментные особенности и т. п., самооценку, уровень социального интереса и т. п.;
 - в) ситуативные тесты, выявляющие актуальное состояние клиента на момент тестирования;
 - г) проективные методики: рисунки, сны, сочинения и т. п., позволяющие оценить и понять личность как ситуативно, так и в целом.

Примеры психодиагностических методик, используемых в практике психологической помощи

В данном разделе описаны несколько сравнительно простых экспертных методик, которые могут быть использованы психологами-консультантами в их практической работе (см. Барлас, 2001).

Проективная методика неоконченных предложений, восходящая к ассоциативному эксперименту Юнга, предполагает за-

вершение испытуемым фраз, начало которых произносит психолог. Анализ результатов представляет собой выявление тем, проблем и конфликтов, значимых для испытуемого – как сознательных, так и неосознаваемых. Жесткой схемы анализа, «работающей» в любых ситуациях, нет, однако существуют общие принципы такого анализа.

1. Непосредственное извлечение информации возможно из «прямых» ответов, которые, как правило, касаются осознаваемых проблем. Например: «Моя специальность... дрянная» или «Работа... осточертела».

2. Многократное упоминание в ответах одних и тех же тем, в частности, если начала предложений с этой темой никак не связаны, свидетельствует о значимости этих тем. Обычно такие темы осознаются хотя бы частично. Например, у одного и того же человека: «Боюсь... болезней», «Меня беспокоит... мое здоровье», «Скрываю... мои болезни». Иногда большинство ответов можно отнести к 2–3 значимым темам, которые имеет смысл как-то назвать и (или) охарактеризовать подробнее на основании содержания ответов. Например, следующий набор ответов связан с темой, которую можно назвать «Зависимость и невозможность перемен»: «Моя специальность... какая моя специальность?! ... хочется перемен»; «Боюсь... ситуации, в которой от меня ничего не зависит»; «Работа... работа, в которой хочется, чтобы от меня зависело многое»; «Бороться... нет, не хочется мне бороться»; «Мои планы... нет у меня никаких планов».

3. Противоречия отдельных ответов могут указывать на конфликт (скорее всего, слабо осознаваемый или неосознаваемый). Например: «Больше всего я люблю... общаться», «Друзья... надоедают»

4. Длительные паузы, отказы от ответов, ответы типа «Нет», «Не знаю» и ответы – повторения начала фразы (например, «Моя голова... это моя голова») являются показателем значимости темы или проблемы, которая либо слабо осознается, либо является болезненной и эмоционально насыщенной.

Методика неоконченных предложений, по сравнению с другими проективными методами, достаточно проста по замыслу и открыта; идея проекции почти не замаскирована. Это является одновременно ее достоинством и недостатком. Недостаток заключа-

ется в том, что многие способны успешно защититься от вторжения в свой внутренний мир и давать малоинформативные социально одобряемые ответы или ответы-штампы. Например: «Скрываю иногда что-нибудь»; «Друзья хорошие»; «Мой вид опрятный», «Мыслю, следовательно, существую». Однако несмотря на это часто ответы оказываются неожиданными для самого испытуемого и помогают ему осознать проблему или конфликт, которые раньше были для него неизвестны.

Следует учитывать, что при проведении методики можно столкнуться с выраженными эмоциональными реакциями, как правило неожиданными. Кроме того, даже у тех, кто дает сравнительно «закрытые», малоинформативные ответы, выполнение методики часто сопровождается нарастанием тревоги, которая скорее всего имеет причиной частичное осознание болезненных тем и проблем.

Методика личностного дифференциала предназначена для изучения самооценки, а также межличностного восприятия и межличностных отношений. Испытуемому предлагается оценить себя или какого-то человека с помощью набора из 21 пары прилагательных. При анализе методики представляют интерес как отдельные оценки, так и три интегральных показателя, получивших название «Оценка», «Сила», «Активность».

Данная методика занимает промежуточное положение между тестовыми и экспертными методами. По тщательности разработки, унификации процедуры проведения и обработки она напоминает тест, однако не может считаться полноценным тестом, потому что не имеет русскоязычных норм. По этой же причине более информативным является не однократное проведение методики, а сравнение нескольких вариантов: выполненных через определенный промежуток времени, с разными инструкциями или самооценка и оценка другим человеком. Так, могут использоваться варианты «Я реальный (в настоящем)», «Я идеальный», (сопоставление этих двух вариантов и его динамика особенно ценно в свете представлений клиент-центрированной психотерапии о том, что в процессе психотерапии, благодаря принятию и эмпатии психотерапевта, снижается расхождение между реальным и идеальным Я) «Я глазами окружающих (какого-то конкретного человека)», «Я в прошлом», «Я в будущем» и т. п. При диагностике отношений родителей и детей можно предложить ребенку (подростку) оценить се-

бя, а матери (отцу) оценить своего ребенка. Затем каждый из них пытается угадать ответы другого, после чего сравниваются все четыре варианта. При работе с супружескими парами целесообразны инструкции: «Я», «Мой муж (жена)», «Я угадываю, как мой муж (жена) оценил меня», «Идеальный муж (жена)».

При сопоставлении нескольких вариантов выполнения методики сравниваются комплексные показатели «Оценки», «Силы», «Активности», а также анализируются те отдельные характеристики, которые различаются по знаку в разных вариантах методики. Например, муж считает себя уступчивым, а жена считает его упрямым, или испытуемый считает себя ни открытым, ни замкнутым (оценка 0), а свой идеал – открытым.

Методика «Психологическое время» предназначена для структурированной самооценки жизненного пути и планов на будущее. Она предусматривает выполнение испытуемым всех или некоторых из нижеперечисленных заданий. В процессе их выполнения испытуемый дает необходимые, с его точки зрения, комментарии.

1. Записать самые важные для испытуемого события прошлой и будущей жизни и проставить дату каждого события. Подчеркивается, что в список включаются субъективно значимые события, важные именно для испытуемого.

2. Проставить субъективную оценку событий, оценив их от +5 до -5, в зависимости от того, были ли они для испытуемого позитивно или негативно значимыми.

3. Дать оценку взаимосвязи событий. Испытуемому предлагается взять последнее по времени событие прошлого и указать несколько событий из списка, которые послужили его причиной. Учитывается не только формальная, но и субъективная причинная связь событий. Затем такая же работа продлевается для всех событий прошлого от предпоследнего до второго, а затем для событий будущего. Связи отмечаются стрелками на списке событий или в таблице.

4. Выделение события, связанных с различными сферами (например, «семья», «работа, учеба, карьера», «внутренние изменения», «материально-бытовые изменения» и др.)

При анализе и обсуждении результатов имеет смысл обращать на следующие особенности выполнения методики.

1. Выраженные отклонения от типичных особенностей выполнения методики. Эти особенности таковы:

а) количество событий прошлого больше, чем будущего, средняя «удаленность в прошлое» больше, чем «удаленность в будущее». Обратное может свидетельствовать о незрелости испытуемого, нереализованности его жизненных планов и целей;

б) количество событий, оцененных как позитивные, превышает количество негативно оцененных событий, это наиболее характерно для событий будущего. Обратное может свидетельствовать о недовольстве собой и своей жизнью, возможно, о депрессии;

в) количество указанных событий на единицу времени (например, за год) как в прошлом, так и в будущем возрастает при приближении к настоящему моменту. Нарушение этой закономерности для какого-то отрезка времени свидетельствует о значимости событий, происходивших в этот период, возможно, о наличии жизненного кризиса.

2. Принадлежность событий к различным сферам и их смена на протяжении жизни испытуемого.

3. Наиболее значимые события (учитывается оценка, количество связей), кризисные периоды (большое количество событий на протяжении относительно небольшого промежутка времени, оценка этих событий, смена сфер событий до и после предполагаемого кризиса).

4. Явные пропуски в цепи событий (например, обозначено окончание школы и начало работы, но пропущена учеба в институте, или обозначен брак и рождение одного ребенка, но пропущено рождение второго). В подобных случаях можно предположить действие вытеснения и негативную эмоциональную насыщенность пропущенных событий.

5. Ясность и реалистичность планов на будущее.

Данная методика представляет интерес для практики психологической помощи, т.к. помогает целостно представить историю жизни человека, важные изменения его судьбы, надежды на будущее. Она может стать инструментом для сбора важной информации на начальном этапе психотерапии, предоставляя возможность выйти за пределы текущей ситуации (поверхностного запроса), обратиться к проблемным областям. Методика также позволяет выявить одно или несколько событий в жизни, которые могут

стать предметом осмысления ряда консультаций или даже фокусом психотерапевтической работы.

Использование психодиагностики в процессе психологической помощи. Основные задачи, которые может выполнять психодиагностика в процессе психотерапии и психологической коррекции, следующие.

1. Оценка уровня выраженности психологических проблем и нарушений. Эта задача наиболее актуальная в следующих ситуациях:

а) определение необходимости психологической помощи. Использование психодиагностики для решения данной задачи наиболее важно, когда необходимо сравнительно быстро решить вопрос о целесообразности оказания психологической помощи данному клиенту, особенно, если надо отобрать тех, кто больше других нуждается в помощи из группы людей (безработные, соматически больные, при массовых психодиагностических обследованиях в школе, в организации, лица, пережившие природное бедствие и др.). В этом случае тестирование является эффективным инструментом отбора;

б) определение формы помощи, например, краткосрочная или длительная, индивидуальная или групповая работа, помощь психолога или врача, в зависимости от характера и выраженности нарушений. Последнее наиболее важно для тех, кто не работает с тяжелыми формами патологии, когда необходима помощь психиатра или более опытного психотерапевта;

в) оценка эффективности психологической помощи. Для решения данной задачи сопоставляются результаты выполнения клиентом тестов и методик в начале и в конце работы с ним. Положительная динамика сравниваемых показателей свидетельствует об эффективности проведенной работы.

Для оценки уровня выраженности психологических проблем предпочтение должно отдаваться тестовым методам, прежде всего, методам оценки психического состояния (тревоги, депрессии и др.). Однако возможно и использование других классов методов, например:

– методы оценки семейных проблем – в семейном консультировании;

– методы изучения самооценки – если предполагается коррекция самооценки;

– методы оценки коммуникативных характеристик – если процесс психологической помощи направлен на обретение коммуникативных навыков.

2. Получение содержательной информации. При решении данной задачи особенно велико как разнообразие используемых методов (практически любые методы из «арсенала» психодиагностики, тестовые и экспертные), так и разнообразие информации, которая может быть получена. Выбор методов и способов применения результатов определяется квалификацией психолога в психодиагностике, его теоретической ориентацией, а также особенностями конкретного клиента и стоящими задачами. С помощью психодиагностики могут быть выявлены:

– проблемы, имеющиеся у клиента, например, неудовлетворенность работой или озабоченность здоровьем (см. материал в разделе «Методика неоконченных предложений»). Используя психодиагностику, можно выявить значимые проблемы, о которых клиент не сообщает в беседе;

– возможные причины выявленных проблем. Так, в примере 2 негативная оценка дочери со стороны матери может быть причиной ее неуверенности и заниженной самооценки;

– конфликты и противоречия, например, между неудовлетворенностью существующим положением и нежеланием что-либо менять (см. материал в разделе «Методика неоконченных предложений»);

– «уязвимые места», т. е. такие индивидуальные особенности клиента, которые могут способствовать возникновению проблем и трудностей (даже если в настоящее время эти проблемы не выражены). Например, выраженная интровертированность может в ряде ситуаций стать серьезным препятствием для общения, а сниженная стрессоустойчивость – приводить к возникновению тревоги и дезорганизации деятельности даже при относительно небольшом стрессе;

– ресурсы клиента, на которые можно опереться в работе с ним. Таким ресурсом могут оказаться, например, благополучные семейные отношения и поддержка семьи, развитый интеллект или позитивная самооценка.

Необходимо отметить, что получение содержательной информации на основе психодиагностических методов является эле-

ментом целостной оценки клиента; это означает, что результаты психодиагностики нередко интерпретируются не изолированно, но вместе с другими данными о клиенте. При этом основной функцией психодиагностики становится выдвижение гипотез для клинициста, гипотез, которые, как правило, проверяются с помощью других (не связанных с психодиагностикой) данных и методов (см. Анастаси, Урбина, 2001).

Используя конкретные психодиагностические методики, психолог примерно представляет, какого рода данные он хочет получить. Однако информативность каждого психодиагностического обследования оценить заранее затруднительно, потому что заранее неизвестно, какие именно результаты получатся у конкретного человека и к каким выводам они позволят прийти. Особенно интересным при интерпретации результатов психодиагностики оказывается *выявление и анализ противоречий* – как противоречий между результатами различных психодиагностических методик, так и между данными психодиагностики и другой информацией о клиенте. Некоторые противоречия могут оказаться случайными или быть следствием невысокой надежности (неверной интерпретации) данных, однако чаще они отражают *реальные проблемы и противоречия* в жизни клиента, которые могут стать предметом обсуждения с ним.

Одно из наиболее часто встречающихся противоречий – между данными тест-опросников и самооценкой. Например, клиент считает себя открытым, активным, общительным и пр. по методике личностного дифференциала, однако по данным личностного теста оказывается интровертом. Приведем пример противоречий, связанных с самооценкой и представлением о себе.

Психодиагностика как средство организации терапевтической коммуникации. Психодиагностика не отделена непреодолимой преградой от психотерапевтических техник. Точно так же, как любые психотерапевтические вмешательства имеют диагностический аспект, психодиагностические методики имеют психотерапевтический потенциал. Укажем некоторые из таких задач:

а) *структурирование начального контакта.* Данная функция психодиагностики значима, если клиент с трудом идет на контакт или не склонен говорить о своих проблемах. В подобной ситуации выполнение психодиагностической методики может стать спосо-

бом структурировать процесс взаимодействия с клиентом. В частности, для этого особенно хорошо подходят методики, посвященные самоописанию и оценке прошлого опыта;

б) *повышение доверия*. Данную задачу удается выполнить, если при обсуждении результатов психодиагностического обследования клиент слышит то, что он расценивает как верное, интересное, важное для него и вместе с тем, неочевидное, такое, о чем, по представлению клиента, нельзя догадаться на основе предшествующего взаимодействия. Для этой задачи лучше всего подходят рисуночные проективные методы, а также личностные опросники;

в) *углубление представления клиента о себе*, которое может происходить на разных этапах психодиагностического обследования. Во-первых, уже отвечая на многочисленные вопросы о самом себе, клиент обычно начинает более пристально и внимательно оценивать себя, задумываться о своих проблемах («Как жаль, что в жизни никто не задает таких вопросов», – сказал однажды молодой человек, закончив отвечать на вопросы теста). Во-вторых, новая для клиента информация, получаемая на основе многих экспертных методик, настолько очевидна, что не нуждается или почти не нуждается в комментариях психолога. Иногда для самостоятельной интерпретации клиента достаточно задать наводящий вопрос или обратиться его внимание на какой-то ответ или противоречие;

г) *создание и укрепление мотивации для психологической помощи*. Уяснение и обсуждение проблем, выявленных с помощью психодиагностики, позволяет клиенту вместе с психологом определить цели и задачи совместной работы.

Литература

Основная: [1, 2].

Дополнительная: [5, 12].

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К РАЗДЕЛУ 1

1. Понятие психологического консультирования.
2. Формы и цели психологического консультирования.
3. Содержание психологического консультирования.
4. Основные теоретические направления психологического изучения личности.
5. Цели и задачи психологического консультирования.
6. Принципы психологического консультирования.
7. Соотношение психологического консультирования и психотерапии
8. Теория личности как методологическая основа психологического консультирования.
9. Эклектическое консультирование.
10. Структура психологического консультирования.
11. Модели структуры психологического консультирования.
12. Виды психологического консультирования.
13. Понятие процесса психологического консультирования.
14. Планирование процесса психологического консультирования.
15. Первая встреча с клиентом.
16. Продолжительность психологического консультирования.
17. Понятие беседы в психологическом консультировании.
18. Схема беседы в психологическом консультировании.
19. Речь консультанта.
20. Приемы ведения беседы.
21. Уточняющие техники в консультировании.
22. Постановка вопросов.
23. Ободрение и успокаивание.
24. Отражение содержания.
25. Отражение чувств.
26. Паузы молчания.
27. Предоставление информации.
28. Интерпретация и конфронтация.
29. Способы сбора психологического анамнеза.
30. Психодиагностические методики, используемые в консультировании.

РАДЕЛ 2

ОСОБЫЕ ВИДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

9. Семейное консультирование и консультирование по проблемам межличностных отношений

1. Взаимоотношения клиента с его будущим супругом.
2. Взаимоотношения между супругами в уже сложившейся семье.
3. Взаимоотношения супругов с их собственными родителями и родителями другого супруга.
4. Взаимоотношения родителей и детей в одной и той же семье.

Взаимоотношения с будущим супругом. Практически все люди – молодые и не очень молодые – планируя свою семейную жизнь, обычно задумываются над двумя основными, связанными с ней проблемами:

- Кто мог бы явиться для меня лучшей семейной парой?
- Сложатся ли мои семейные отношения с данным человеком (если кандидат в будущие супруги уже определен)?

Чаще и глубже всего над данными проблемами задумываются те люди, которые уже сравнительно немолоды или раньше имели не вполне удачный опыт семейной жизни. Они прежде всего и обращаются за помощью к психологу-консультанту.

Человек, пришедший в психологическую консультацию с данной проблемой, редко имеет готовые вопросы, которые он собирается задать психологу-консультанту и на которые желал бы получить вполне конкретные ответы от него. Клиент обычно просто ожидает помощи от психолога-консультанта в выборе подходящего будущего супруга и надеется на то, что с помощью консультанта ему удастся избежать разочарований и ошибок в семейной жизни.

Вследствие недостаточной ясности причин обращения клиента в психологическую консультацию, тех вопросов, которые необходимо обсудить и на которые нужно искать ответы, тот, кто проводит психологическую консультацию, прежде всего должен будет определиться с тем, о чем он будет говорить с клиентом.

Решить эту задачу консультанту-психологу может помочь анализ ответов клиента на следующие вопросы.

1. Какими качествами, на ваш взгляд, должен обладать будущий идеальный для вас супруг?

2. Задумывались ли вы над вопросом о том, существует ли в действительности такой человек?

3. В какой мере вашему идеалу соответствует тот человек, с которым вы собираетесь связать свою судьбу?

4. Есть ли какие-либо психологические качества, которые вы не хотели бы видеть у своего будущего супруга (супруги)?

5. Имеются ли признаки проявления подобных качеств личности у того человека, с которым вы планируете связать свою будущую семейную жизнь?

6. Пытались ли вы как-то повлиять на своего будущего супруга, и если да, то что из этого получилось?

7. Есть ли у вас какие-либо недостатки, к которым вашему будущему супругу будет трудно привыкнуть?

8. Пытались ли вы что-либо изменить в самом себе в лучшую сторону, и если пытались это сделать, то каковы результаты соответствующих попыток?

9. Что еще, кроме уже названных вами личностных качеств, вы считаете важным для будущей супружеской жизни?

10. Как ко всему этому относится ваш реальный кандидат в будущие супруги?

Получив от клиента подробные ответы на все эти вопросы, необходимо их обобщить и подвести итог предварительной беседы с клиентом таким образом, чтобы для психолога-консультанта стало ясно, в чем на самом деле состоит проблема, с которой столкнулся клиент. После этого можно будет приступить к поиску решения данной проблемы.

Такое решение, в частности, может состоять в ряде рекомендаций, содержащих в себе практические советы. Эти советы могут оказаться, например, следующими: в течение определенного времени понаблюдать за кандидатом в будущие супруги, попытаться оказать на него какое-либо влияние, поэкспериментировать с собственным поведением в непосредственном общении с ним.

Цель такого экспериментирования заключается в том, чтобы попытаться изменить как самого себя, так и будущего супруга та-

ким образом, чтобы оба человека собирающиеся заключить друг с другом долгосрочный брак, психологически больше подходили друг к другу.

Полезно также на этот случай жизни иметь в психологической консультации определенный набор специальных психологических тестов, с помощью которых можно определить психологическую совместимость будущих супругов. Это могут быть тесты, пройдя через которые, будущие супруги смогут узнать много полезного друг о друге.

Взаимоотношения между супругами в сложившейся семье.

В то время когда семья еще только начинает складываться (имеется в виду начало процесса психологической адаптации членов семьи к условиям своей совместной жизни и друг к другу), в психологии и в поведении членов молодой семьи наблюдаются заметные и неизбежные в этом случае изменения. Они происходят, как правило, довольно медленно и с определенными трудностями, так как каждый из членов семьи к тому времени, когда он решается вступить в брак, является уже сформировавшейся, устойчивой личностью, со своими, более или менее стабильными, чертами характера, привычками и взглядами.

Психология у всех без исключения людей в чем-то существенно отличается, и эти различия неизбежно начинают проявляться во внутрисемейных взаимоотношениях людей, особенно в первые месяцы и годы существования семьи. В силу таких различий между членами семьи возникают противоречия, споры и даже конфликты, которые супругам приходится разрешать. На это обычно уходит довольно много сил и времени, и далеко не всегда все вопросы и проблемы сразу удается разрешить. Это обычно приводит членов сравнительно молодой, недавно сформировавшейся семьи, в психологическую консультацию.

Типичные проблемы, из-за которых члены молодой, складывающейся семьи могут обращаться в психологическую консультацию, таковы:

- отсутствие между супругами должного взаимопонимания;
- психологическая несовместимость характеров;
- несовместимость привычек, поступков и действий супругов;
- существенные расхождения во взглядах супругов по вопросам, требующим в семье определенного единства мнений.

Каждая из этих проблем имеет свои частные, индивидуально-своеобразные для каждой семьи варианты, а также свои специфические причины. Начинать практическое психологическое консультирование в этом случае необходимо с проверки правильности предположения об этих причинах (после идентификации самой проблемы).

Рассмотрим наиболее часто встречающиеся в практике семейного консультирования типичные варианты проблем, а затем – возможные причины их возникновения.

Отсутствие взаимопонимания между членами семьи может выражаться в следующем:

- в неспособности одного или обоих супругов понять друг друга, принять чужую точку зрения;
- неспособности одного или обоих членов семьи доказать другому свою правоту в каком-либо важном вопросе внутрисемейной жизни;
- трудностях достижения согласия супругов по какому-либо одному или многим вопросам семейной жизни;
- отсутствии желания одного или обоих супругов идти друг другу навстречу при обсуждении и принятии решения по какому-либо важному вопросу.

Возможными причинами отсутствия взаимопонимания могут быть такие:

- слишком большая разница в уровне образования, интеллектуального развития, жизненного опыта, воспитания обоих супругов;
- не владение одного или обоих супругов логикой доказательства своей правоты и неспособность одного из супругов убедить в чем-то другого супруга;
- неумение супругов внимательно слушать и понимать друг друга;
- неспособность переключать внимание во время разговора с собственных мыслей на то, о чем говорит партнер;
- исключительное стремление одного из супругов во что бы то ни стало доказать свою правоту другому супругу и взять верх над ним;

— чрезмерная уверенность одного или обоих супругов в безусловной правильности, непогрешимости своей собственной точки зрения;

— неумение одного или обоих супругов идти на компромисс, гибко, в зависимости от ситуации, менять стратегию и тактику общения друг с другом с учетом сложившихся условий;

— предубежденное отношение одного из супругов к другому. Все названные причины могут действовать как вместе, так и порознь. Несовместимость характеров супругов в практике внутрисемейных отношений может, в свою очередь, выражаться в том, что:

— один из супругов или оба супруга не в состоянии спокойно разговаривать друг с другом, часто раздражаются без достаточной на то причины, выходят из себя;

— действия со стороны одного из супругов вызывают противодействие, отрицательные эмоциональные реакции со стороны другого супруга;

— один или оба супруга обладают такими чертами характера, которые неприемлемы в общении с людьми, например – демонстративное неуважение партнера, оскорбление его человеческого достоинства.

Несовместимость привычек, поступков и действий во внутрисемейной жизни чаще всего проявляется в том, что:

— привычки одного из супругов оказываются неприемлемыми для другого супруга, раздражают его, доставляют ему немало неприятностей;

— один или оба супруга в разнообразных жизненных ситуациях, часто возникающих в семейном общении, ведут себя так, что их поведение не устраивает друг друга;

— действия, предпринимаемые одним из супругов, вольно или невольно создают проблемы для другого супруга, препятствуют ему в достижении его собственных целей;

— у одного или у обоих супругов одновременно есть какие-либо дурные привычки, психологически не приемлемые для большинства окружающих людей, в том числе – пьянство, неопрятность и др.;

— образ жизни, к которому привык один из супругов, не вполне устраивает другого супруга и создает для него проблемы.

В свою очередь, расхождения во взглядах супругов по вопросам, требующим единства мнений в семье, чаще всего могут проявляться в следующем:

— в вопросах распределения ролей в семье, например в вопросе о том, кому быть лидером, главой семьи;

— распределения обязанностей в семье, например кто и за что должен нести ответственность;

— распределения внутрисемейного бюджета, к примеру, в том, на что следует тратить имеющиеся средства;

— оборудования квартиры;

— режима внутрисемейной жизни;

— питания;

— обучения и воспитания детей;

— организации семейного отдыха;

— взаимоотношений с родственниками.

Как видим, вопросов, по которым между супругами могут возникать расхождения во мнениях, достаточно много, и согласовать позиции по всем этим вопросам, добившись полного взаимопонимания, не представляется возможным.

Каким же образом следует решать все эти вопросы в практике семейной жизни?

Прежде всего, необходимо поставить точный диагноз, т. е. выяснить, какие из перечисленных выше проблем и вопросов являются актуальными для обратившихся в психологическую консультацию супругов. Дело в том, что практически в каждой семье возникает множество проблем и вопросов, причем одни из них, как правило, тесным образом связаны с другими.

Типичная ситуация, заставляющая супругов обращаться к консультанту-психологу, такова, что в семье возникает не одна, а множество, связанных в единый узел, проблем, и распутать этот узел самим супругам не удастся. Обратившись к психолог-консультанту, они надеются на его помощь, но обычно называют только некоторые из этих проблем, одну или две такие, которые, на их взгляд, являются наиболее важными. Об остальных же, как

правило, они умалчивают или не догадываются по следующим возможным причинам:

- недостаточное осознание сути этих проблем;
- занижение степени значимости проблем;
- неверие в возможность их решения;
- понимание того, что все проблемы сразу не решишь.

Из этого обычно вытекает естественное желание супругов сначала сосредоточить свое внимание на какой-нибудь одной проблеме, а затем уже пытаться решать остальные.

Консультант-психолог, однако, должен хорошо понимать, что без точной диагностики и выявления всего сложного комплекса взаимосвязанных друг с другом внутрисемейных проблем ни одну из них успешно и до конца решить не удастся.

Важно также определенным образом упорядочить выявленные проблемы по их значимости и срочности решения, определить главные и второстепенные из них. Главными называют такие проблемы, которые необходимо решать в первую очередь и решение которых влечет за собой решение остальных проблем.

В том случае если будет твердо установлено, что главной проблемой супругов в их семейной жизни является отсутствие взаимопонимания между ними, психологу-консультанту рекомендуется действовать поэтапно. Прежде всего необходимо научить супругов внимательно слушать друг друга (слушать – значит понимать, но не обязательно полностью и во всем соглашаться).

Умение слушать означает:

- сосредоточение внимания на том, что говорит и переживает другой человек;
- отвлечение на время слушания внимания от собственных мыслей и переживаний;
- активное размышление над тем, что говорит партнер, с определенным внутренним настроем на его глубокое понимание и без попыток оценивать услышанное в терминах «хорошо» или «плохо»;
- запоминание мыслей, фактов, сообщаемых говорящим человеком, и логики его рассуждений;
- понимание того, почему говорящий человек считает себя правым.

Клиенту, обратившемуся за помощью в семейную психологическую консультацию, необходимо разъяснить, что ни одну из проблем внутрисемейных отношений невозможно решить, не научившись внимательно и доброжелательно слушать других членов семьи.

Далее желательно предложить клиенту самому убедиться в том, что он еще не научился хорошо слушать других.

Это практически можно сделать следующим образом: попросить клиента вспомнить содержание своего последнего разговора с супругом (это должен быть такой разговор, в котором отчетливо проявилось недопонимание супругов) и в связи с этим ответить на следующие вопросы:

- О чем был этот разговор, каково его содержание?
- Что попытался объяснить и доказать вам, в чем пытался убедить вас супруг в этом разговоре?
- Как он это делал?
- О чем он говорил в начале и в конце разговора?
- Какие аргументы он использовал для доказательства своей правоты?
- Какие чувства испытывал ваш супруг, разговаривая с вами?
- Почему он считал себя правым в этом разговоре и не соглашался с вами?

Если клиент затрудняется ответить хотя бы на один из этих вопросов, то это означает, что он плохо умеет слушать своего супруга (супругу), и чем больше подобных вопросов вызывают у него затруднения, тем хуже развито у него умение слушать других людей.

В заключение разговора следует предложить клиенту в течение одной – двух недель во время бесед со своей супругой (супругом) тщательно контролировать себя, процесс своего слушания, ориентируясь на сформулированные выше вопросы.

Как только клиент научится быстро, легко и точно отвечать на сформулированные выше вопросы, это будет означать, что его умение слушать уже сформировалось, и далее можно будет приступить к следующему этапу психологического консультирования на данную тему. Этот этап состоит в диагностике и последующем развитии у супругов умения доказывать свою правоту в спорах друг с другом в семье.

Первая рекомендация, которую может дать психолог-консультант клиенту, состоит в следующем: никогда не нужно начинать разговор со своим супругом с прямого доказательства своей правоты, с навязывания ему своей точки зрения. Сначала необходимо выслушать другого человека и попытаться его понять.

Разумность такого поведения очевидна: другой человек никогда не станет вас слушать и проявлять желание вас понять, тем более – принять вашу точку зрения, пока вы сами не проявите подобных стремлений в отношении его самого.

Следующая рекомендация может быть такой: говоря что-то собеседнику, необходимо следить за его реакциями, добиваться согласия, понимания, подтверждения с его стороны того, что ему говорят.

Если собеседник с вами не соглашается, то это означает, что, начиная с того момента, когда он явно демонстрирует свое несогласие с вами, он будет больше думать о своем, чем о том, что вы ему в это время говорите. Он будет больше озабочен тем, чтобы найти убедительные контраргументы, чем правильностью ваших высказываний.

Если собеседник что-то недопонимает вначале, то весьма высока вероятность того, что он не поймет и то, о чем пойдет речь дальше: ведь мысли людей всегда логически и последовательно вытекают Друг из друга.

Кроме того, недопонимание порождает обычно неприятные переживания, которые обостряются по мере того, как недопонимание возрастает, а собеседник игнорирует этот факт.

Симптомом неприятия или непонимания одного человека другим человеком может быть отсутствие положительных или отрицательных, вербальных или невербальных реакций с его стороны на высказывания собеседника. Заметив это, необходимо немедленно остановить разговор и постараться выяснить причины.

Третья практическая рекомендация может быть такой: никогда не стремиться продолжать что-либо доказывать или в чем-либо убеждать собеседника после того, как он осознал и принял основное из того, о чем вы ему говорили, т. е. после того, как собеседник уже стал понимать вашу точку зрения.

Важно также предоставить собеседнику возможность поразмышлять и принять самостоятельное решение. Особенно нежела-

тельно сразу же после успешной попытки убеждения настаивать на том, чтобы супруг словами или конкретными делами подтвердил полное согласие с вами. Любому человеку необходимо какое-то время для того, чтобы изменить свою точку зрения, и это почти никогда не происходит мгновенно.

Поэтому наиболее правильным и разумным в данном случае будет такое поведение супруга: выслушать противоположную сторону (супругу), изложить затем свою собственную точку зрения, но не настаивать на ее немедленном принятии другой стороной. Надо набраться терпения и ждать. Пройдет время – и все встанет на свое место.

Убеждать супруга необходимо, обращаясь к тем фактам, которые он признает, и к той же логике доказательства, которая для него является убедительной, даже если убеждающему человеку кажется, что есть более основательные факты и более убедительная логика доказательства, чем та, которая доступна и понятна его собеседнику.

Преодолеть трудности прихода супругов к согласию по обсуждаемым вопросам можно следующим образом.

Прежде всего, начиная разговор с супругом по какому-либо спорному вопросу, необходимо:

- быть настроенным на поиск компромисса, на взаимные уступки;

- выбирать для обсуждения такие вопросы, по которым сравнительно легко прийти к согласию;

- изначально быть настроенным на то, что, если по другим вопросам не удастся добиться взаимопонимания, то довольствоваться тем, что согласие уже достигнуто хотя бы по некоторым вопросам.

Кроме того, если все же будет необходимо добиться взаимопонимания по всем вопросам, то их вначале нужно будет распределить по степени трудности и затем начинать обсуждение последовательно с самых легких вопросов, завершая его наиболее трудными вопросами.

Следует также помнить о том, что доброжелательный тон, уважительное и внимательное отношение к собеседнику способствуют установлению согласия, а неуважительный тон и недоброжелательное отношение препятствуют этому.

В человеческих взаимоотношениях (а обсуждение спорных вопросов – это разновидность таких отношений) действует принцип «добро за добро». Из него следует, что, если кто-то желает добиться уступок со стороны другого человека, ему самому следует идти на уступки. Если кто-то рассчитывает на уважительное отношение к его мнению, то он сам должен уважать мнение других людей. Мера нашей собственной готовности идти на компромисс определяет в большинстве случаев жизни степень готовности к компромиссу другого человека, с которым мы общаемся.

Есть еще одно важное замечание, касающееся ситуации, в которой ищется компромиссное решение: оказывается, что если люди ведут спор в такой обстановке, которая им доставляет удовольствие и порождает у них чувство комфорта, то они обычно проявляют большую готовность к компромиссу, чем тогда, когда обстановка для них недостаточно комфортна.

Как вызвать желание супруга пойти навстречу в решении какого-либо спорного вопроса? Важнейшим и обязательным условием достижения компромисса в данном случае является демонстрация одним супругом другому собственного желания пойти навстречу ему.

Иногда этого бывает недостаточно. Тогда необходимо подключать к поиску компромисса иные стимулы. Например, надо показать другому супругу, что, уступая вам, он в конечном счете выигрывает сам не только меньше, а даже больше, чем проигрывает. Но такой аргумент сработает лишь тогда, когда вы убедительно сможете ему доказать, что он действительно получит выгоду от того, что уступит вам. Кстати, это вовсе не обязательно должны делать вы сами во время разговора со своим супругом. Это за вас может сделать кто-то другой еще до начала вашего личного разговора между собой (имеется в виду разговор между самими супругами).

Иногда для достижения данной цели – поиска компромисса или уступок – бывает полезно просто набраться терпения и ждать, отложив начало разговора до того момента, пока ваш супруг не окажется в хорошем расположении духа и не будет настроен на то, чтобы внимательно выслушать вас.

Еще лучше, если вы дождетесь того момента, когда он будет чувствовать себя лично обязанным сделать для вас что-нибудь хо-

рошее в ответ на доброе отношение с вашей стороны к нему. Наиболее благоприятным временем для начала позитивного разговора может стать момент, когда вы сделали что-либо хорошее для своего супруга, и он настроен на то, чтобы ответить вам тем же.

Если причина отсутствия взаимопонимания между вами и супругом состоит в разнице уровней интеллектуального развития, то преодолеть это препятствие можно только одним путем: вести общение на доступном и понятном друг другу уровне. Следует говорить со своим супругом на том языке, который привычен для него, и отказаться от бесплодных попыток изменить уровень интеллектуального развития своего супруга.

Как показывает практика семейных отношений, разница в уровнях интеллектуального развития между супругами – не такая уж серьезная причина для возникновения между ними непреодолимых разногласий. Гораздо опаснее имеющиеся у них серьезные расхождения во взглядах на жизнь, на культурные и моральные ценности, разница в воспитании.

В случае семейных конфликтов из-за несовместимости характеров супругов консультант-психолог может рекомендовать клиенту сделать следующее: необходимо точно определить, в каких чертах характера он как супруг не сходится со своей супругой. Предварительный общий вывод об этом можно сделать на основании того, что по этому поводу говорят сами супруги.

Далее сформулированную по их ответам гипотезу можно уточнить путем специального психологического тестирования клиентов. Такое тестирование предполагает индивидуальное оценивание у каждого из супругов тех черт личности, по которым они могут оказаться психологически несовместимыми друг с другом.

Желательно также провести совместное тестирование супругов. Оно включает применение так называемых групповых тестов, в которых каждый из супругов дает ответы на одни и те же вопросы, и полученные ответы затем сравниваются у обоих супругов.

Предлагая клиенту конкретные практические рекомендации, касающиеся психологической совместимости характеров супругов, необходимо иметь в виду следующее.

1. Характеры людей складываются, стабилизируясь, уже в детстве, поэтому радикально их изменить у взрослых людей не представляется возможным. С психологической точки зрения су-

другам в семье разумнее приспособиться к особенностям характеров друг друга, чем пытаться их изменить.

2. Почти каждая черта характера человека имеет и положительную, и отрицательную стороны, поэтому ее полное уничтожение обычно не приносит человеку и окружающим его людям только пользу. В этой связи важно понять положительные и отрицательные черты характера партнера, но не брать на себя задачу полной переделки характера супруга. Если же вы беретесь за коррекцию характера другого человека, то необходимо быть психологически готовым принять то отрицательное, что неизбежно появится в результате этого в семейных взаимоотношениях.

3. Надо также ясно понимать, что черты характера человека не существуют независимо друг от друга и представляют собой сложную, взаимосвязанную систему черт. Это означает, что, изменяя одну черту характера человека, мы неизбежно оказываем влияние и на другие черты характера. Поэтому необходимо отдавать себе отчет в том, какие последствия в целом для характера человека будет иметь изменение одной или нескольких его черт. Если эти последствия достаточно серьезные и по преимуществу отрицательные, то лучше вообще не браться за коррекцию характера другого человека.

4. Изменение черт характера психологически всегда означает изменение личности человека, а оно неизбежно ведет к изменению его поведения.

Это может породить много неожиданных проблем, потребует адаптации не только самого человека, но и окружающих его других людей к изменившейся личности и новому поведению.

Не приведет ли это к неожиданному результату – еще большему ухудшению взаимоотношений супругов? На данный вопрос также заранее должен быть получен вполне определенный ответ.

Психолог-консультант должен поставить все сформулированные выше вопросы в начале психологической консультации перед клиентом, чтобы далее вместе с ним попытаться найти на них такие ответы, которые устроили бы клиента.

Если после обсуждения этих вопросов клиент все же не откажется от своей затеи изменить характер своего супруга, то ему следует рекомендовать действовать в определенной последовательности:

— во-первых, надо дать понять супругу, что тот действительно обладает такими чертами характера, которые не устраивают другого супруга и которые тот собирается у него изменить;

— во-вторых, следует добиться того, чтобы у этого супруга возникло собственное желание избавиться от одних – отрицательных – и приобрести другие – положительные – черты характера;

— в-третьих, необходимо пообещать и практически оказать супругу помощь в его усилиях изменить свой характер. Ему очень поможет, если супруг (супруга) будет стараться не замечать, не реагировать на невольные проявления супругом тех отрицательных черт характера, от которых он сам хотел бы избавиться. Необходимо будет внимательно наблюдать за действиями супруга, подмечать и активно поддерживать в его поведении желание избавиться от отрицательных черт характера и помочь ему сформировать новые, положительные черты характера.

Несовместимость привычек, поступков и действий – проблема более простая, чем проблема несовместимости характеров людей. Однако и для ее практического решения требуются немалые усилия, так как поведение человека самым тесным образом связано с его характером.

Если удастся как-то изменить характер человека, то, как правило, меняется и его поведение в целом, в том числе привычки, действия и поступки. Но неудачи в изменении характера человека вовсе не означают невозможность изменить его поведение.

Прежде всего, человек сам должен увидеть себя как бы со стороны и осознать, что у него действительно есть дурные привычки. Затем этому же человеку необходимо предложить достаточно эффективный способ избавления от его дурных привычек. Желательно настроить клиента на длительную и кропотливую работу над собой, так как формы поведения, даже ставшие для него привычными, быстро изменяются.

При расхождении супругов во взглядах следует, во-первых, выяснить, в чем конкретно у них имеются расхождения во взглядах. Дело в том, что, находясь под влиянием отрицательного опыта взаимодействия друг с другом и связанных с этим эмоций, супруги иногда преувеличивают степень и серьезность своих расхождений во мнениях. Спокойный, объективный анализ реально-

сти, как правило, уменьшает значимость имеющейся проблемы и успокаивает их.

Во-вторых, необходимо разобраться в том, почему возникли соответствующие расхождения. Для этого каждый из супругов должен получить возможность в благоприятной обстановке изложить, объяснить свою точку зрения другому супругу и в свою очередь внимательно выслушать его мнение.

В-третьих, обязательно должна быть проведена работа, направленная на сближение позиций обоих супругов.

Арбитром между супругами в данном случае может стать психолог-консультант или кто-либо из близких для супругов людей, например, тот человек, чье мнение для супругов является достаточно авторитетным, и кто лично заинтересован в сближении их позиций, в улучшении их взаимоотношений.

Наконец, в-четвертых, для предупреждения повторных конфликтов в семье необходимо предложить обоим супругам решать их совместно, руководствуясь следующими правилами, значительно уменьшающими степень расхождения мнений и предупреждающими возникновение конфликтов.

Правило 1. Выслушивать собеседника до конца, не перебивая и не критикуя его.

Правило 2. Излагая свою точку зрения, не противопоставлять ее точке зрения супруга. Признавать его право иметь свою собственную позицию по любому вопросу внутрисемейной жизни, не обязательно полностью совпадающую с позицией другого супруга.

Правило 3. Настраиваться на поиск компромисса в любом вопросе, и в первую очередь искать то общее, что есть в позициях обоих супругов. Пытаться сблизить их точки зрения по разным вопросам, а если это не удастся сделать, то отложить разговор по спорным вопросам на будущее.

Правило 4. Самостоятельно не предпринимать никаких действий, предварительно не согласовав их с другим супругом, не поставив его об этом в известность.

Правило 5. Исключить из своих высказываний и действий все, что вызывает раздражение у собеседника, может быть им воспринято и истолковано не так, как надо.

Взаимоотношения супругов с их родителями. Эти взаимоотношения представляют собой проблему, которая часто возника-

ет независимо от личных взаимоотношений самих супругов, но может оказывать определенное влияние на них. Взаимоотношения супругов с родителями и друг с другом, как правило, не совпадают, и это само по себе создает трудности, которые приходится преодолевать в семье, в практике психологического консультирования.

Прежде чем обсуждать особенности консультирования по данной проблеме, рассмотрим частные случаи возникновения этой проблемы и, соответственно, вопросы, по поводу которых родители и супруги могут обращаться в психологическую консультацию.

В первую очередь отметим, что надо, вероятно, различать два разных вида отношений: отношения супруга со своими собственными родителями и отношения одного супруга с родителями другого супруга.

В свою очередь, отношения первого вида могут иметь следующие частные варианты: супруг – отец, супруг – мать, супруг – дедушка, супруг – бабушка, а отношения второго вида – аналогичные варианты, но представляющие собой взаимоотношения с родителями и со старшими членами семьи другого супруга.

Типичные проблемы, возникающие в рассматриваемых видах взаимоотношений, следующие:

1) у одного или у обоих супругов почему-то не складываются отношения с собственными родителями;

2) у одного или у обоих супругов в силу тех или иных причин не складываются взаимоотношения с родителями другого супруга.

В первом из указанных случаев могут возникнуть следующие частные варианты проблем.

Вариант 1. У дочери возникли проблемы во взаимоотношениях с ее мужем. По мнению ее отца, в возникновении этих проблем виновна сама дочь, а по мнению матери, в этом виноват ее муж. В результате между дочерью и отцом осложнились взаимоотношения, но в этом конфликте мать стоит на стороне дочери и фактически поддерживает ее. Что же касается мужа дочери, то его позицию разделяет отец дочери.

Вариант 2. Дочь вышла замуж, и у нее в семье возникли проблемы. Мать считает, что в этом виновна дочь, и фактически поддерживает ее мужа в конфликте с собственной дочерью. Отец же считает, что дочь не виновна, а во всем виноват ее муж.

Вариант 3. В семье дочери в ее взаимоотношениях с мужем возникли проблемы. Оба родителя считают, что в этом виновата их дочь, и настроены против нее.

Вариант 4. Сын женился, и у него в семье возникли проблемы. Мать считает, что в этом виноват он сам, в то время как отец занимает противоположную позицию.

Вариант 5. Сын женился, и у него в семье возник разлад. Отец полагает, что в этом виноват сын, и поддерживает в конфликте его жену. Но мать, напротив, стоит на стороне сына и настроена против невестки.

Вариант 6. И мать, и отец единодушны в том, что в конфликте, возникшем в семье их сына, виноват он сам.

Вариант 7. Сын женился, и у него возникли в семье проблемы. Мать поддерживает сына, винит невестку в возникновении этих проблем. Сын, однако, с этим не согласен и защищает свою жену от нападок матери. В результате между сыном и матерью возникает дополнительный конфликт. Отец же или стоит на стороне сына, или занимает нейтральную позицию.

Вариант 8. Сын женился, но у него в семье не все идет ладно. Отец считает, что в этом виновата невестка, однако сын ее защищает от нападок отца. В результате между отцом и сыном возникает конфликт. Мать стоит на стороне сына.

Вариант 9. У сына своя семья, но отношения в ней почему-то не складываются. Родители сына считают, что в этом виновата невестка, а сын, напротив, защищает свою жену.

Вариант 10. Дочь вышла замуж, и у нее в семье возникли проблемы. Отец дочери считает, что в этом виноват ее муж, а дочь с ним не согласна и защищает своего мужа. Мать стоит на стороне дочери.

Вариант 11. Дочь вышла замуж, но отношения в семье у нее не складываются. Мать полагает, что в этом виноват ее муж, а дочь так не считает. Отец же стоит на стороне дочери.

Вариант 12. В семье у дочери не ладятся отношения с мужем. И отец, и мать дочери утверждают, что в этом виноват ее муж. Но сама дочь придерживается иного мнения и стоит на стороне своего мужа. В итоге между дочерью и ее родителями возникает конфликт.

Вариант 13. Дочь вышла замуж. В ее семье, с точки зрения ее самой и мужа, все обстоит более или менее благополучно. Однако

мать дочери так не считает, постоянно делает дочери замечания и учит ее жить. В результате между ней и дочерью возникает конфликт. Отец в этом конфликте занимает нейтральную позицию, фактически не вмешиваясь в конфликт.

Вариант 14. Сын женился. В его собственной семье, по мнению его самого и его жены, все обстоит вполне нормально. Но отец сына так не считает и пытается учить сына тому, как следует себя вести и строить взаимоотношения в семье. Сын сопротивляется нравоучениям отца, и в итоге между ним и отцом возникает конфликт. Мать в данном конфликте занимает нейтральную позицию.

Вариант 15. Сын женился, и в его семье все обстоит вполне благополучно. Во всяком случае, так считают и он сам, и его жена. Однако родители сына утверждают, что он живет неправильно, и постоянно читают ему нравоучения. Сын отвергает их, и в итоге между ним и его родителями возникает конфликт.

Мы достаточно подробно рассмотрели различные варианты внутрисемейных отношений, в которых в семье взрослых детей у одного или обоих супругов не складываются отношения с родителями. Число таких вариантов можно было бы значительно увеличить, если бы, например, к уже описанным случаям мы добавили бы ситуации конфликта молодых супругов с обоими родителями.

Заметим, что проблемы, связанные с двусторонними конфликтами молодых супругов с родителями (конфликты, в которые вовлечены оба супруга), в ходе психологического консультирования принципиально решаются так же, как и односторонние конфликты (те, в которые вовлечен только один из супругов). Их, однако, технически сложнее разрешить, так как они требуют больше усилий и времени.

Однако мы эти конфликты отдельно рассматривать не будем, полагая, что для практического проведения психологического консультирования достаточно того, что будет сказано далее относительно описанных выше пятнадцати вариантов подобного рода конфликтов.

Теперь рассмотрим возможные *варианты внутрисемейных проблем во взаимоотношениях одного из супругов с родителями другого супруга.*

Вариант 16. У жены не ладятся отношения с матерью мужа. Отец мужа занимает в этом конфликте нейтральную позицию, а

муж стоит на стороне своей супруги и фактически выступает против матери.

Вариант 17. У жены не ладятся взаимоотношения с матерью мужа. Отец мужа, однако, поддерживает свою невестку, и муж также стоит на стороне жены.

Вариант 18. У молодой жены сына не установились нормальные взаимоотношения с отцом и матерью мужа. Муж поддерживает свою жену в конфликте с матерью и отцом.

Вариант 19. В семье у молодой жены не сложились взаимоотношения как с отцом, так и с матерью мужа. При этом и ее муж стоит на стороне своих родителей. Таким образом, молодая супруга противостоит всей семье ее мужа в одиночестве.

Кроме указанных шести вариантов частных межличностных конфликтов, можно было бы назвать еще шесть других вариантов, где в главной оппозиционной роли выступает муж в молодой семье, а отношения между остальными членами семьи складываются так же, как и в предыдущих случаях. Существуют как минимум еще двенадцать разных частных вариантов, где на месте родителей одного из супругов выступают самые старшие члены большой семьи: дедушка и бабушка. Но мы эти варианты внутрисемейных конфликтов рассматривать отдельно не будем, так как принципиальные пути решения связанных с ними внутрисемейных проблем уже содержатся в представленных выше вариантах конфликтов под № 16–19.

Обсудим теперь то, **что клиенту мог бы посоветовать психолог-консультант** в случаях, соответствующих перечисленным выше частным вариантам внутрисемейных конфликтов.

Вариант 1. В этом случае друг другу противостоят две внутренние психологически солидарные пары: мужская и женская. Особенность такого внутрисемейного конфликта состоит в том, что в каждой из противостоящих друг другу семейных пар мужчина поддерживает мужчину, а женщина – женщину.

Это конфликт так называемого патриархального свойства, так как он отчасти воспроизводит устаревшие отношения в семье между мужчинами и женщинами и в какой-то степени основан на внутриполовой солидарности.

Для того чтобы разобраться в этом конфликте и найти пути его практического решения, необходимо предпринять ряд шагов.

Предложить каждой из вовлеченных в конфликт супружеских пар еще раз обсудить возникшую конфликтную ситуацию между собой (между мужем и женой).

Желательно, чтобы в ходе такого обсуждения супруги пришли к согласию по поводу того, как разрешить данный конфликт. Тогда согласие супругов между собой нейтрализует основанный на внутрисемейной солидарности семейный конфликт. На это необходимо затратить столько времени и сил, сколько потребуется, чтобы добиться согласия супругов между собой. Дочери, в свою очередь, необходимо отдельно встретиться с отцом и провести с ним беседу в присутствии мужа. Ко времени начала этого разговора муж должен быть настроен так, чтобы поддержать свою жену или занять в конфликте между ней и отцом нейтральную позицию.

Итогом беседы между дочерью и отцом может стать договор о соблюдении некоторых общих правил поведения, помогающих избежать подобные конфликты в будущем. О содержании договора дочь сообщает матери и своему мужу.

Вариант 2. Ситуация, соответствующая этому варианту, психологически связана с ревностью друг к другу матери и отца по поводу дочери. Отец очень любит дочь, а мать относится к этому ревниво. В свою очередь, отец в данной ситуации может ревниво относиться к мужу своей дочери, полагая, что муж к своей жене должен в данном случае относиться так же, как к ней относится родной отец.

Конфликт между матерью и дочерью, возникающий в этом случае, может иметь более объективную основу, чем просто некритическая, безусловная поддержка дочери со стороны ее отца и, как следствие, возложение вины за происходящее на зятя.

Основная психокоррекционная работа консультанта в данном случае должна вестись с отцом и дочерью. Психолог должен суметь показать им, что мать и муж дочери в сложившейся конфликтной ситуации в основном правы, что отношения дочери с отцом нельзя безоговорочно переносить на отношения жены с мужем и рассчитывать на то, что муж будет также снисходителен к своей жене, как отец к любимой дочери.

Необходимо постараться убедить отца и дочь в том, что нельзя рассчитывать на повторение в семье дочери таких же взаимоотношений, как у дочери и отца в родительской семье. У дочери в

собственной семье, как правило, бывает чуть меньше прав и чуть больше обязанностей, чем в семье ее родителей, и это естественно.

Вариант 3. Оба родителя стоят на стороне мужа своей дочери. Этот конфликт, на первый взгляд, кажется простым и очевидным. Если оба родителя в неблагоприятной ситуации, сложившейся в молодой семье, винят свою дочь в происходящем и одновременно поддерживают ее мужа, то родители, вероятнее всего, правы, а дочь не права.

В основном и чаще всего это так и бывает. Однако в конфликте двух молодых людей, мужа и жены, в семье почти никогда не случается так, чтобы во всем и полностью была повинна только одна сторона, а другая сторона всегда и во всем была права. Даже если кто-либо один – муж или жена в семье – постоянно ведет себя не так, как следует, и своими действиями провоцирует конфликт, то у другой стороны всегда остается возможность избежать конфликта, не поддаваться провокации. Если другая сторона не пользуется этой возможностью, значит, в возникшем конфликте есть и ее вина, так как эта сторона не сделала все возможное, чтобы избежать конфликта.

Поэтому если оба родителя настроены против своей дочери и оба стоят на стороне ее мужа, то это не означает, что во всем и безусловно виновата только одна дочь. Из этого и надо исходить консультанту-психологу, ища пути разрешения данной конфликтной ситуации.

Рекомендуется действовать поэтапно и последовательно.

1. В присутствии или в отсутствии дочери следует внимательно выслушать претензии родителей к ней и, если она во время разговора отсутствовала, обязательно сообщить ей об этом.

2. В присутствии родителей или в их отсутствии надо так же обстоятельно разобраться с претензиями дочери к ним, и обязательно сообщить об этом родителям, если их не было во время разговора психолога-консультанта с дочерью.

3. Целесообразно выделить те вопросы, по которым между родителями и дочерью имеются расхождения во мнениях. Предложить им поискать компромиссные решения по данным вопросам и, если нужно, помочь им. При этом важно добиться того, чтобы и муж дочери не возражал против тех уступок, которые его жена собирается сделать родителям.

4. Всем членам семьи: мужу, дочери, ее родителям – будет полезно встретиться вместе, и в присутствии консультанта-психолога открыто, при свидетелях договориться о том, как они в дальнейшем будут себя вести и решать спорные вопросы в тех ситуациях, в которых у них раньше возникали конфликты.

Вариант 4. Социально-психологическая ситуация, соответствующая этому типу конфликтов, менее, чем предыдущая, осложнена субъективными установками родителей, т. е. такими установками, которые сами по себе могут служить серьезной причиной, катализатором конфликта. Поэтому в данной ситуации прежде всего следует искать объективные причины конфликта.

Расхождения в позициях отца и матери могут быть порождены различными обстоятельствами, в частности тем, что и мать, и отец обращают внимание на разные стороны возникшего конфликта.

Данную ситуацию психологу-консультанту необходимо сначала обсудить с родителями, добившись в ходе беседы с ними того, чтобы в своих претензиях к сыну они пришли к согласию друг с другом. Затем необходимо будет предоставить возможность самому сыну высказаться по поводу сути возникшего конфликта и содержания претензий родителей.

В заключение этой части разговора желательно дать возможность сыну самостоятельно, с учетом мнения родителей, попытаться решить возникшую проблемную ситуацию во взаимоотношениях со своей женой.

Если мужу и жене вдвоем удастся прийти к согласию, то родители должны будут им уступить и снять свои претензии, при условии, что конфликтный вопрос не является принципиальным, таким, по которому компромисс невозможен.

Вариант 5. Этот вариант внутрисемейного конфликта как бы зеркально противоположен одному из уже рассмотренных вариантов конфликтов и отображает ситуацию, похожую на одну из предыдущих. Его трактовка и способ разрешения аналогичны варианту 2 с той лишь разницей, что позиции отца и матери в оценке поведения своего сына в семье противоположны.

Вариант 6. Данный вариант внутрисемейного конфликта зеркально отображает уже рассмотренный нами конфликт в варианте 3, поэтому к нему относится все то, о чем говорилось при обсуждении соответствующего варианта.

Вариант 7. Здесь, по-видимому, дело в том, что свекровь довольно ревнива, и предвзято относится к своей невестке. Сын это осознает и поэтому иногда активно, иногда пассивно защищает свою жену от нападок матери.

Однако специфика данного конфликта заключается в том, что чем больше сын защищает жену, тем хуже к ней относится мать. В этом и заключается психологическая суть и одновременно причина трудной разрешимости данного конфликта. Отец и сын в данном случае фактически правы, но мать их правоту не признает и не понимает.

Чтобы распутать эту жизненную коллизию, следует, во-первых, отдельно поговорить с невесткой и постараться убедить ее быть снисходительней к свекрови, учитывая ее слабости, как матери, безоглядно любящей своего ребенка.

Желательно убедить невестку по мере возможности не реагировать на провокационные конфликтные действия свекрови. Это тем более уместно, что сын фактически стоит на стороне жены и выступает против своей матери.

Еще лучше – побудить невестку по собственной инициативе сделать какие-либо позитивные шаги навстречу свекрови, постараться расположить ее к себе, причем сделать это вполне искренне. Даже если это не приведет к стопроцентному желаемому результату, т. е. к заметному изменению в лучшую сторону отношения свекрови к невестке, этот шаг тем не менее все же стоит предпринять. Он способен значительно уменьшить степень враждебности отношений между невесткой и свекровью. Кроме того, сыну – мужу – будет не в чем упрекнуть свою жену: со своей стороны она сделала все возможное, чтобы наладить отношения с матерью мужа.

Во-вторых, всем остальным членам семьи, занимающим в данном конфликте нейтральную позицию, следует между собой договориться о том, чтобы впредь не замечать, не реагировать на выпады матери против невестки. Это, как правило, приводит к желаемому позитивному результату.

Вариант 8. В случае данного конфликта очевидно, что к судьбе сына в его собственной семье ревниво относится отец, а не мать. Она, напротив, занимает более объективную позицию. Для разрешения конфликта необходимо, чтобы с отцом в отдельности,

а затем и вместе поговорили как его сын, так и невестка и постарались убедить его в том, что в семье сына не происходит ничего такого, что должно вызывать тревогу и беспокойство отца. Если к такому разговору присоединится и мать, то результат будет весомее.

Вариант 9. Эта конфликтная ситуация часто возникает в семьях, где единственный ребенок – сын, с которым обоим родителям не хочется расставаться, и они продолжают относиться к нему не как к члену другой семьи и мужу его жены, а только как к своему собственному ребенку. В силу своих специфических, субъективно-родительских установок родители сына ожидают, что к нему в его новой семье будут относиться так же, как они относились к нему в своей семье. Они хотят точно такого же отношения к их сыну со стороны невестки и ее родителей, что совершенно неоправданно.

Роль сына в семье и роль мужа – это две разные, весьма отличающиеся друг от друга роли, как по правам, так и по обязанностям. Ситуация, возникающая в семье при данном конфликте, осложняется еще и тем, что молодой человек, став самостоятельным и любя свою жену, обычно и сам вскоре начинает понимать, что его родители в своем отношении к его жене не во всем правы. Однако сказать им об этом открыто он не решается, боясь их обидеть.

В результате, стремясь быть справедливым и объективным, он оказывается в положении трудно разрешимого внутреннего конфликта. Если он станет на сторону жены, то поссорится со своими родителями; если он примет сторону родителей, то это будет несправедливо в отношении жены. Он не хочет ни того, ни другого, но и не знает, как в данном случае правильно поступить.

Молодым людям, которые чаще всего обращаются в психологическую консультацию по этому поводу, можно рекомендовать прежде всего поговорить со своей женой и попытаться ей объяснить, почему родители недовольны ее поведением, дав ей также понять, что считает мнение родителей не вполне справедливым.

Главное, в чем молодой муж должен убедить свою жену, – показать ей, что лично он хорошо понимает неправоту своих родителей и фактически стоит на стороне жены. Вместе с тем ему необходимо дать понять своей супруге, что, так относясь к невестке, родители сами не осознают до конца несправедливости своего

отношения, не в состоянии полностью контролировать свое поведение, поэтому их можно простить.

Добившись взаимопонимания с женой, молодой супруг может далее договориться с ней о совместных действиях в отношении своих родителей – таких действиях, которые способны снять психологическую напряженность и устранить конфликт.

Таковыми действиями, к примеру, могли бы стать следующие шаги:

Во-первых, не сообщать родителям о том, что происходит в семье молодых людей, особенно о возникающих в ней проблемах и разногласиях между молодыми супругами. Такие проблемы они должны решать самостоятельно, так как предвзято настроенные родители им не помогут, а только ухудшат ситуацию.

Во-вторых, желательно научиться не реагировать на несправедливые замечания родителей и не принимать их близко к сердцу.

В-третьих, неизменно сохраняя доброжелательное и уважительное отношение к родителям, дать им твердо понять, что их мнение не принимается.

В-четвертых, внимательно наблюдать, улавливать и использовать для снижения психологической напряженности каждый момент, когда родители находятся в хорошем расположении духа.

Одновременно с этим желательно в самой психологической консультации отдельно от детей – молодых супругов – провести индивидуальную встречу с родителями. Здесь ключевую роль будет играть консультант-психолог. Его главная задача состоит в том, чтобы со своей стороны оказать положительное влияние на родителей, изменить их отношение к невестке.

Вариант 10. В этом конфликте позиция отца в отношении дочери может оказаться субъективной. Об этом обычно свидетельствует то, что и дочь, и мать выступают против отца, защищая мужа дочери.

Определенная доля вины в данном конфликте может быть связана с поведением мужа дочери. Поскольку сама дочь и ее мать защищают мужа, то они не считают его виновным в данной конфликтной ситуации. Здесь дочь определенно любит своего мужа, дорожит супружеством и своей семьей, не хочет, чтобы в ней возникли проблемы из-за предвзятого отношения отца к зятю. Позицию дочери хорошо понимает и принимает мать.

В связи с этим главную роль в разрешении внутрисемейного конфликта должны будут сыграть мать и дочь. Первая задача дочери состоит в том, чтобы убедить своего отца, что дела в ее собственной семье обстоят хорошо.

После того как позиция отца под воздействием дочери несколько смягчится и он будет готов спокойно обсудить с ней и ее мужем возникшую ситуацию, желательно организовать такую личную встречу с участием матери (последней отводится в основном роль арбитра, ищущего компромисса между другими участниками конфликта).

Содержанием совместного разговора членов двух семей, молодой и родительской, могло бы стать спокойное, взвешенное, аргументированное обсуждение спорных вопросов, выяснение позиций каждой из сторон, поиск компромисса между ними, договор о том, как в будущем каждая из сторон, вовлеченных в конфликт, должна будет себя вести для того, чтобы избежать его повторения или обострения.

Вариант 11. Эта ситуация в социально-ролевом и психологическом планах, по сути дела, симметричная предыдущей ситуации. Разница между ними состоит лишь в том, что мать и отец в своем отношении к дочери как бы поменялись ролями. Поэтому возникающая и в данном случае проблема принципиально решается так же, как и в предыдущем случае.

Вариант 12. Ситуация, соответствующая этому варианту конфликта, несколько сложнее, чем две предыдущие ситуации, так как против дочери во внутрисемейном конфликте настроены сразу оба родителя: и мать, и отец. Их вместе труднее переубедить, чем каждого в отдельности, так как они поддерживают взаимно друг друга, и вольно или невольно будут совместно сопротивляться переубеждению. Тем не менее, этого можно добиться, если строго следовать предлагаемым ниже рекомендациям.

Прежде всего дочь и ее муж должны обсудить между собой возникшую проблему и договориться друг с другом о том, что для устранения конфликта им необходимо будет выяснить отношения с родителями, встретиться с ними. К такой встрече, однако, нужно специально подготовиться, и такая подготовка включает в себя следующие шаги.

Дочь и ее муж должны будут четко осознать, какие претензии к ним предъявляют родители. Затем им необходимо будет подумать о том, как можно устранить эти претензии. Если молодые супруги в чем-то могут уступить родителям, то это необходимо будет сделать. Если в чем-то они не смогут пойти родителям навстречу, то об этом они вместе, уверенно и спокойно должны будут заявить родителям, обосновав свою позицию.

Родителей также необходимо будет подготовить к такой встрече. Консультанту-психологу следует разъяснить родителям, что без взаимопонимания и взаимных уступок с их стороны и со стороны детей вряд ли удастся разрешить возникший конфликт.

Готовясь к предстоящему разговору, родители также должны будут выработать совместную, компромиссную позицию, которая бы устроила не только их, но и детей.

Во время проведения разговора его участникам необходимо будет найти взаимно приемлемое решение тех вопросов, по которым у них имеются разногласия. Если для этого понадобится организовать и провести не одну, а несколько встреч, то на это следует пойти. Вряд ли вообще можно рассчитывать на то, что сложные внутрисемейные и межсемейные конфликты можно будет успешно разрешить за одну или две личные встречи участников.

Вариант 13. Такая конфликтная ситуация, вероятнее всего, вызвана тем, что мать предъявляет дочери, ее мужу и молодой семье в целом чрезмерно высокие, невыполнимые или несправедливые требования, игнорируя тот факт, что никто из членов семьи ее не поддерживает.

Причиной такого поведения матери в отношении дочери и ее семьи может стать то, что мать, во-первых, почему-то считает себя вправе вмешиваться в семейную жизнь дочери, во-вторых, недовольна тем, что дочь решает свои семейные проблемы самостоятельно, без ее участия.

Фактором, осложняющим подобную ситуацию и делающим ее потенциально конфликтной, нередко является наличие у самой матери отрицательных черт характера, которые с возрастом обостряются и сказываются на ее взаимоотношениях с окружающими людьми.

Клиенту, обратившемуся за помощью в психологическую консультацию в подобной ситуации, можно посоветовать, во-первых,

детально разобраться в том, есть ли среди претензий со стороны матери к дочери и к ее семье действительно справедливые, которые дочь безболезненно могла бы принять, уступив своей матери.

Во-вторых, установить, есть ли среди этих претензий такие, в которых ни при каких обстоятельствах и ни в коем случае уступать нельзя.

В-третьих, особо следует выделить те замечания со стороны матери, суть которых с ней можно было бы обсудить и найти компромиссное решение.

В-четвертых, определиться в том, о чем бы со своей стороны можно было бы просить мать, чтобы впредь конфликтная ситуация не возникала.

Наконец, в-пятых, следовало бы договориться с мужем и отцом о том, как поступать в тех случаях, когда мать все же будет вести себя по-прежнему, провоцируя конфликт. Речь в данном случае может идти о таком поведении дочери и других членов семьи, вовлеченных в конфликт, которое не позволило бы самому конфликту разрастаться.

После этого членам двух семей – молодой и родительской – следовало бы собраться вместе и провести совместный разговор, предложив сначала его матери высказать свои претензии, а затем дать слово другим членам семьи.

В этом случае не обязательно принимать какие-либо конкретные решения. Достаточно просто спокойно и обстоятельно обсудить сложившуюся ситуацию, обменяться мнениями и дать каждому члену семьи возможность подумать о том, как жить дальше. Подобная процедура обмена мнениями сама по себе способна значительно снизить остроту возникшей конфликтной ситуации.

Вариант 14. В этом семейном конфликте общая расстановка сил аналогична той, которая сложилась в предыдущей ситуации. Эта конфликтная ситуация отличается от нее лишь тем, что дочь и сын, с одной стороны, мать и отец, с другой стороны, поменялись ролями.

В связи с этим данная конфликтная ситуация разрешается принципиально таким же образом, как и предыдущая. Здесь, правда, важное значение будет иметь личный разговор сына с отцом, который между ними должен быть более открытым в отличие от разговора матери с дочерью в предыдущей конфликтной ситуации.

Вариант 15. В этой ситуации оба родителя не удовлетворены семейной жизнью сына, и им в данном конфликте противостоят два члена другой семьи – молодой.

Наилучшим образом эта конфликтная ситуация разрешается так. Консультант-психолог сначала поочередно беседует с членами обеих семей в отдельности и предлагает им встретиться вместе для того, чтобы решить возникшую проблему. Однако перед такой встрече они (мать, отец, сын и его жена) должны будут выяснить:

- Что конкретно их не устраивает в позициях друг друга и почему?

- Что они предлагают для решения возникшей проблемы? (Здесь каждая из сторон обязательно должна будет пойти на компромисс, уступив другой стороне.)

- Какие вопросы они готовы совместно обсуждать и искать по ним компромиссное решение?

- Какие вопросы они не хотели бы пока обсуждать?

- По каким вопросам они придерживаются вполне определенного мнения и не собираются его менять?

Нормальной для поиска взаимно приемлемого решения в данном конфликте считается такая ситуация, в которой каждая из конфликтующих сторон готова как минимум в третьей части всех предложенных для обсуждения вопросов уступить другой стороне. Еще одну треть вопросов они должны быть готовы обсуждать и искать по ним компромиссное решение. Наконец, не более чем в одной трети вопросов, они могут придерживаться твердого, бескомпромиссного мнения.

Если окажется, что число вопросов, которые стороны не готовы обсуждать и идти по ним на компромисс, больше числа вопросов, относительно которых они готовы идти на уступки друг другу, то это означает, что в данный момент времени они психологически еще не подготовлены к продуктивной встрече и к конструктивному разрешению конфликта. Это также означает, что индивидуальную работу с ними необходимо будет продолжить.

Важно добиться того, чтобы перед совместной встречей конфликтующих сторон четко были определены все вопросы, породившие данную конфликтную ситуацию. Существенно также, чтобы в роли арбитра при обсуждении спорных вопросов выступил

или психолог-консультант, или лицо авторитетное для обеих семей – человек, занимающий в данном конфликте психологически нейтральную, но определенно заинтересованную в разрешении конфликта позицию.

Вариант 16. Здесь, по сути дела, мы имеем один, основной конфликт – свекровь и невестка, и другой, производный конфликт – мать и сын. Если удастся разрешить первый конфликт, то автоматически разрешится (если, конечно, он не зашел слишком далеко) и другой конфликт. Поэтому все внимание в процессе консультирования здесь должно быть сосредоточено на первом из названных конфликтов.

Лучше всего, если в данном случае можно будет организовать и провести прямой, откровенный и спокойный разговор между невесткой и свекровью. Позиция невестки в силу ряда причин, о которых кратко будет сказано ниже, должна быть более активной и примирительной, чем позиция свекрови. Однако без уступок со стороны свекрови также трудно будет рассчитывать на успешное разрешение возникшей проблемы.

Считается, что в семье, состоящей из молодых супругов и родителей, последние являются старшими, и они, соответственно, должны пользоваться со стороны молодых людей большим авторитетом и уважением. Такова веками сложившаяся семейная традиция.

Кроме того, люди старшего поколения по причинам сугубо возрастного характера бывают, как правило, менее гибкими в мышлении и поведении, чем сравнительно молодые люди. Им, соответственно, труднее будет отказаться от своей, уже заявленной точки зрения или позиции, чем молодым людям.

Пригласив свекровь к личному разговору, невестка прежде всего, должна будет предоставить слово свекрови и выслушать спокойно и до конца ее претензии. Затем будет разумно невестке самой обстоятельно и аргументировано, с чувством достаточного уважения к матери своего мужа, изложить свою собственную точку зрения и объяснить свое поведение в тех случаях и ситуациях, которые вызывают недовольство свекрови.

Положительную роль в улаживании данного конфликта может сыграть уважительное и внимательное отношение невестки к свекрови. Вполне вероятно, что, увидев такое отношение к себе, сама

свекровь смягчится и изменит свое поведение в отношении невестки. Но даже если этого не произойдет, муж и отец, зная о том, что невестка сделала шаг навстречу свекрови в конфликтной ситуации, будут стоять на ее стороне.

Запасаясь терпением, можно и в этом случае добиться того, чтобы со временем свекровь изменила свое поведение и отношение к невестке, если, конечно, остальные члены семьи будут едины в своих чувствах и действиях.

Вариант 17. Эта ситуация отличается от предыдущей тем, что на стороне невестки, занимая при этом более активную позицию в возникшем конфликте, стоит свекр. В данном случае не только возможно, но и желательно его личное, активное участие вместе с сыном в разговоре с невесткой. Однако этот разговор все же должен проводиться по инициативе невестки и сына.

Вариант 18. В данном случае возникшая конфликтная ситуация представляется несколько более сложной для разрешения, чем две предыдущие ситуации. В ней против невестки в родительской семье мужа фактически настроены сразу два весьма влиятельных человека: родители мужа.

Эта конфликтная ситуация часто является следствием того, что соответствующие люди изначально, еще до женитьбы сына, были настроены против невестки как таковой, даже не зная ее в лицо, и до сих пор, несмотря ни на что, позволяют демонстрировать свое предвзятое, отрицательное отношение к ней.

Не исключено также, что у родителей мужа есть объективные претензии к невестке, вызванные, например, ее собственным неправильным поведением в отношении родителей и своей собственной семьи.

Часто бывает так, что подобная конфликтная ситуация вызывается обеими, одновременно действующими причинами, каждая из которых в отдельности усугубляет реальное положение дел. Однако в любом случае разумнее приступать к разрешению данного конфликта с попыток устранения его объективных причин.

В процессе беседы с клиентом (это, как правило, или невестка, или ее муж, или оба вместе) психолог-консультант должен выяснить суть возникшей проблемы, найти ее причины. Затем необходимо довести до сознания клиента, что дело, например, заключается не только в субъективной, предвзятой позиции родителей му-

жа, но также и в возможных неправильных действиях самой невестки. Если она действительно желает изменить возникшую ситуацию в лучшую сторону, то ей необходимо будет, наверное, начать с самой себя.

Далее психологу-консультанту следует договориться с клиентом о том, что невестка сама, критически проанализировав собственное поведение, не дожидаясь позитивных действий со стороны родителей мужа, проявит инициативу, направленную на устранение конфликта. Например, самостоятельно исправит недостатки собственного поведения.

Если это не разрешит конфликта и не устранил отрицательной реакции со стороны родителей мужа, то, скорее всего, трудно будет рассчитывать на скорый успех. Если же позитивный эффект будет налицо, то и конфликт вполне можно будет разрешить.

Если же после того как невестка сделает шаг примирения навстречу родителям, и их позиция останется без изменений, необходимо будет изменить тактику. Можно, например, молодым супругам совместно (не только невестка, но и ее муж) вызвать родителей мужа на откровенный разговор.

Инициативу в этом разговоре должны будут взять на себя молодые люди. Они должны будут сказать родителям мужа о том, что со своей стороны они хотят уладить конфликт и готовы сделать для этого все, что от них зависит. Молодые супруги должны будут настойчиво просить родителей предпринять ответные шаги им навстречу.

Если такой разговор действительно состоится, то он должен будет привести к разрешению возникшей конфликтной ситуации.

Если же и после такого разговора родители не изменят свою позицию, то молодые супруги будут иметь полное моральное право заявить родителям о том, что именно в них находится причина конфликта, и далее потребовать от родителей не вмешиваться в их семейную жизнь. Быть может, такая крайняя мера возымеет действие и в какой-то степени поможет сгладить возникшее напряжение в отношениях.

Вариант 19. Это одна из наиболее сложных, трудно разрешимых конфликтных ситуаций, так как против невестки в данном случае настроены все: и муж, и его родители.

Типичная причина возникновения подобной конфликтной ситуации состоит в том, что молодого мужа и его родителей не вполне устраивает что-то, весьма серьезное, в невестке. Такая позиция конфликтующих друг с другом сторон в семье нередко приводит к распаду молодой семьи, в особенности тогда, когда у молодых супругов нет детей. Для того чтобы предотвратить или снять такой конфликт, необходимо срочно предпринять ряд активных мер, направленных на устранение его причин.

Чем может здесь помочь клиенту психолог-консультант? Прежде всего вместе с клиентом он должен тщательно проанализировать возникшую ситуацию для того, чтобы определенно ответить на следующие вопросы:

- Каковы первопричины возникшего конфликта?
- Когда, при каких условиях этот конфликт впервые появился?
- Как этот конфликт развивался дальше?
- Пыталась ли клиентка самостоятельно каким-то образом разрешить этот конфликт?
- Как вел себя при этом муж?
- Как реагировали родители мужа на возникший конфликт?
- Что пытались делать они сами для его разрешения?
- В чем заключаются основные проблемы, без решения которых практически невозможно устранить этот конфликт?

Получив четкие ответы на все эти вопросы, психолог-консультант и клиент могут далее договориться о совместных действиях, направленных на разрешение конфликтной ситуации. Консультант при этом должен постараться убедить клиента (клиентку) в необходимости набраться терпения и пойти навстречу разумным требованиям мужа и его родителей. Желательно, чтобы она научилась вести себя так, чтобы не осложнять ситуацию и не провоцировать своим неразумным поведением отрицательные ответные действия со стороны родителей мужа.

В свою очередь, психолог-консультант должен будет взять на себя обязательство лично встретиться с мужем клиентки и отдельно – с его родителями. Во время этой встречи он должен будет убедить мужа и его родителей в том, что возникший конфликт необходимо и возможно решить. Для этого им, однако, придется пойти навстречу невестке и снять необоснованные претензии к ней.

В конкретном разговоре с мужем и с родителями невестки психолог-консультант вполне может опираться на факты, сообщенные ему клиенткой. Его задача заключается в том, чтобы смягчить позицию родителей и мужа, и хотя бы одного из этих людей привлечь на сторону невестки.

В разговоре с ними психолог-консультант может акцентировать внимание собеседников на дополнительные проблемы, с которыми они неизбежно столкнутся, если будут продолжать настаивать на своем и не изменят своего отношения к невестке. Одним из таких неприятных и довольно типичных последствий неразрешенности подобного рода конфликта может стать осложнение взаимоотношений будущих внуков с бабушкой и дедушкой, перенос конфликта между взрослыми на конфликт между детьми и родителями.

Литература

Основная: [1, 2].

Дополнительная: [5, 12].

10. Психолого-педагогическое консультирование и телефонное консультирование

1. Концепция психологического возраста и психического развития в консультировании.
2. Задачи психолого-педагогического консультирования.
3. История и современные технологии телефонного консультирования.

Психолого-педагогическое консультирование – вид индивидуального психологического консультирования по вопросам психического развития, обучения и воспитания детей и подростков. Оно направлено на практическое решение важнейшей задачи возрастной психологии – задачи систематического контроля за ходом психического развития детей в целях его оптимизации и коррекции (Л. С. Выготский, Н. М. Щелованов). В отличие от других видов психологического консультирования, предметом психолого-педагогического консультирования являются динамика и содержание психического развития ребенка (подростка) на каждой воз-

растной стадии развития, т. е. индивидуальные особенности возрастного развития.

В основе практики психолого-педагогического консультирования лежит теория психического развития ребенка в онтогенезе.

Концепция психологического возраста определяет схему анализа индивидуальных вариантов и особенностей психического развития ребенка, включающую три основных компонента: характеристику социальной ситуации развития ребенка, иерархическую структуру видов деятельности, типичных для данной возрастной стадии, и характеристику уровня развития личности и сознания ребенка. Реализация указанной схемы позволяет решать задачи психолого-педагогического консультирования, включающие проведение психологического обследования, постановку психологического диагноза и формулирование прогноза развития, определение системы психолого-педагогических назначений, реализующих профилактические и коррекционно-развивающие цели.

Принципы психолого-педагогического консультирования бывают этическими, стратегическими и тактическими.

Важнейшими *этическими принципами* являются: принципы соблюдения и охраны интересов ребенка и уважения его личности; принципы добровольности и конфиденциальности обращения за консультацией, неразглашения информации; принцип компетентности и ответственности консультанта.

Стратегические принципы, определяющие цели и задачи консультирования и оказания помощи в преодолении психологических проблем и трудностей развития, составляют: принцип нормативности развития (сравнения индивидуальных вариантов развития с возрастной нормой) и принцип системности психического развития, обуславливающий необходимость установления системы причин трудностей и отклонений в развитии ребенка и разработки комплексной программы профилактических и коррекционных мероприятий.

Тактические принципы возрастно-психологического консультирования включают: принцип анализа подтекста, выявляющего истинные причины обращения за консультацией; принцип комплексности психологического обследования ребенка, позволяющий дать полную картину актуального психологического статуса ребенка, особенностей развития эмоционально-личностной и по-

знавательной сфер; принцип стереоскопичности диагноза, задающий необходимость исследования особенностей понимания и переживания проблемных ситуаций всеми ее участниками; принцип реконструкции истории развития ребенка (Л. С. Выготский), требующий воссоздания индивидуального жизненного пути ребенка; принцип активного привлечения родителей и других значимых лиц в окружении ребенка к совместной выработке системы профилактических и коррекционно-развивающих мероприятий и их реализации.

Психолого-педагогическое консультирование осуществляется в несколько этапов, на каждом из которых осуществляется решение соответствующих задач: 1) этап сбора исходной информации (первичный прием, выявление жалобы, уточнение и формулирование запроса, сбор анамнестических данных); 2) этап комплексного психологического обследования; 3) аналитический этап (анализ полученных данных, их интеграция, формулирование психологического диагноза и условно-вариантного прогноза; составление психологического заключения, разработка системы психолого-педагогических рекомендаций); 4) этап собственно консультирования и оказания психологической помощи клиенту (доведение результатов обследования до адресата, совместная выработка рекомендаций по оптимизации развития ребенка, определение плана коррекционной и профилактической работы); 5) этап реализации коррекционных и профилактических мероприятий.

Основными организационными формами проведения психолого-педагогического являются специализированные психологические центры городского и районного уровня, школьная психологическая служба, психологические консультации в учреждениях здравоохранения, психолого-медико-педагогические комиссии районных и городских отделов народного образования, психологическая служба помощи семье, профориентационные центры и консультации.

Телефонное консультирование (ТК) возникло более 50 лет назад. Местом его зарождения стал Лондон, а зачинателем и впоследствии руководителем одного из международных движений телефонной помощи стал англиканский священник Чад Вара. Когда в 1953 г. он узнал, что в Лондоне происходит по три самоубийства в день, то для помощи людям, находящимся в кризисном со-

стоянии, стал рекламировать телефон своего церковного прихода в центре Лондона, чтобы люди могли звонить по нему в любое время суток. Первый телефон кризисной помощи при церкви стал пользоваться широкой популярностью, для работы на телефоне Чад Вара стал приглашать других людей. Так появились «Самаритяне» – служба, стремившаяся оказывать дружескую помощь и по телефону, и при очном контакте.

Идея Чада Вары оказалась столь привлекательной, что в ближайшие 7 лет службы телефонной помощи возникли в большинстве европейских столиц или крупных городах. Сеть служб телефонной помощи постоянно ширилась и развивалась, и для взаимной поддержки в Женеве в 1959 г. был создан международный центр информации для этих организаций, а в 1960 г. проведена первая встреча работников неотложной помощи со штаб-квартирой в Женеве. В это же время в странах Азии и Австралии телефонные службы, называвшиеся «Линиями жизни», объединились в «Лайф Лайн Интернешнл» (Международные линии жизни). Была образована Международная федерация служб телефонной экстренной помощи (IFOTES), которая более 30 лет координирует и поддерживает работу служб неотложной телефонной помощи в более 20 странах мира. Вскоре «Самаритяне» стали распространять свой опыт за пределы Англии и превратились в самостоятельную интернациональную организацию «Бифрендерс Интернешнл» (BI, Международная дружеская помощь). Российская ассоциация «Телефоны экстренной психологической помощи» (РАТЭПП – президент Е. С. Креславский) учреждена 7 июня 1991 г. Службы – члены РАТЭПП ежегодно принимают 2 млн обращений людей, нуждающихся в помощи и испытывающих боль и отчаяние. В 1994 г. РАТЭПП принята действительным членом IFOTES, а в 1995 г. – действительным членом IASP (Международная ассоциация предупреждения суицидов).

Основными принципами работы телефонного консультанта являются анонимность и конфиденциальность (Е. С. Креславский, 1986). В случае обращения в службу ТК от абонента не требуется называть себя или сообщать о месте своего нахождения. Это дает ему возможность почувствовать себя свободным в изложении личных проблем и описании сложных ситуаций, которые в силу анонимности оказываются как бы отделенными от него. У некото-

рых абонентов это отношение формируется постепенно в ходе диалога. Иные же используют анонимность, обсуждая ситуации, которые якобы случились с их близкими и знакомыми, но на самом деле имеющих отношение непосредственно к ним. В свою очередь, телефонные консультанты не должны предоставлять абоненту информацию, которая поможет найти их вне стен службы. Для облегчения работы сотрудник, как правило, выбирает себе псевдоним. В обоюдных интересах не следует предоставлять данных относительно расположения службы или места своего жительства. Не нужно снабжать их сведениями о времени работы другого сотрудника ТК, что может повлечь за собой «зависание» абонента на конкретном консультанте. Принимая во внимание неблагоприятные психологические последствия, эта рекомендация должна быть отнесена к числу обязательных. Консультантам категорически воспрещается выходить с позвонившими на очный контакт или строить беседу так, чтобы у абонента возникла надежда на вероятность такой встречи. Это обстоятельство взято на вооружение подавляющим большинством служб ТК зарубежных стран. И службы, входящие в IFOTES и относящиеся к «Life Lain International», следуют этому принципу в своей работе, не создавая условий для встречи с желающим очного консультирования. И только «Самаритяне», причем это является одним из основных принципов их работы, практикуют очные контакты своих работников с абонентами, да и то с согласия руководителей служб. Время доказало его допустимость, эффективность и жизнеспособность. Но это же можно сказать о подходе, который разделяет анонимное ТК и очную помощь.

Помещение службы ТК должно быть открыто только для дежурных сотрудников. О его расположении не следует сообщать не только абонентам, но и родственникам и друзьям других сотрудников. Во время дежурства в комнате консультантов должны находиться только дежурные работники. Последняя рекомендация также носит принципиальный характер. Конфиденциальность работы службы заключается в том, что все без исключения телефонные разговоры, журналы или иные формы регистрации телефонных бесед, картотеки и информационные материалы являются доступными только для сотрудников службы. Этой информацией не следует делиться ни с кем вне ее стен, включая родственников,

друзей или знакомых. Обсуждение телефонного разговора возможно только между дежурными сотрудниками или супервизором при возникновении необходимости в оказании взаимопомощи, а также во время обучающих занятий, используя лишь фабулу соответствующей беседы. Следует воздерживаться не только от предоставления информации, помогающей абоненту позвонить другому сотруднику службы, но и от сообщений о графике своей собственной работы. Из этого правила могут быть лишь очень редкие исключения, согласованные с супервизором или руководителем службы.

Анонимность и конфиденциальность являются не только организационными, но и основными этическими правилами телефонной помощи. И если в разных странах организационные подходы в оказании телефонной помощи могут различаться, то этические правила остаются весьма сходными, так же как и привлечение к работе в службе телефонного консультирования добровольцев (волонтеров).

В современном мире, являющемся источником стрессов и эмоциональной напряженности, вызывающими кризисные состояния и суицидальные тенденции, службы телефонного консультирования являются одной из важных форм психологической поддержки.

Принципы анонимного телефонного консультирования

1. Постоянная доступность: днем и ночью, 24 часа в сутки люди, оказавшиеся в трудной ситуации, могут получить поддержку другого человека.

2. Анонимность и конфиденциальность: звонящий имеет право не называть свое имя. Содержание беседы абсолютно конфиденциально.

3. Уважение звонящего: звонящий принимается таким, какой он есть. Консультант не имеет права манипулировать звонящим или навязывать свою позицию; любые формы идеологического давления недопустимы, в том числе религиозного или политического.

4. Защита звонящего: консультантом может быть человек, прошедший отбор и специальную подготовку; консультант обязан постоянно совершенствовать свои умения.

В настоящее время в России службы ТК созданы практически во всех крупных городах. Наряду с классическими «волонтерскими» телефонами кризисной помощи в структуре специализированных кризисных служб, наряду с ее другими подразделениями (ка-

бинетом социально-психологической помощи и кризисным стационаром) созданы профессиональные телефоны кризисной помощи.

Телефонными консультантами «телефонов доверия» кризисных служб работают профессионалы (клинические психологи и врачи-психотерапевты, прошедшие специальную подготовку по кризисной помощи и ТК).

*Три качества, необходимых в консультировании
кризисных абонентов*

1. Уважение: относитесь к абоненту как к нормальному человеку.

2. Добродушие: консультант должен быть человечным, подлинным.

3. Эмпатия: способность достоверно понимать клиента и возвращать это понимание обратно клиенту (понимание не только самой истории, но и чувств). Другими словами, Вы должны уметь встать на позицию клиента.

Литература

Основная: [1, 2].

Дополнительная: [5, 12].

11. Психологическое консультирование по развитию личности и способностей клиента¹

1. Консультирование по вопросам, связанным с темпераментом.
2. Общие рекомендации по коррекции черт характера.
3. Рекомендации по совершенствованию деловых черт характера.
4. Советы по развитию коммуникативных черт характера.
5. Консультирование по потребностно-мотивационным проблемам.

6. Практические рекомендации по коммуникативному социально-перцептивному психологическому консультированию.

7. Консультирование по проблемам, связанным с развитием способностей клиента.

¹ по Кочюнас Р. Психологическое консультирование. Групповая психотерапия: учебное пособие для вузов. М.: Изд-во «Академический проект», 2010.

Консультирование по вопросам, связанным с темпераментом. Прежде чем приступить к обсуждению рекомендаций, которые психолог-консультант может предложить клиенту, озабоченному проблемами неадекватных проявлений своего темперамента, вспомним то основное, что касается психологии темперамента и должно учитываться в процессе проведения психологического консультирования.

Темперамент человека – это устойчивая совокупность динамических особенностей психических процессов и действий человека, представленных такими свойствами, как темп, скорость реакции, динамика проведения нервных импульсов, уравновешенность и эмоциональность. Все эти свойства, кроме внешних, поведенческих проявлений, имеют внутренние, нервно-психические проявления, которые, как правило, скрыты от наблюдения.

Внутренние и внешние проявления темперамента одного и того же человека иногда совпадают, иногда не совпадают. Кроме того, то, как сам человек представляет свой темперамент, может не вполне соответствовать действительности. Человек вполне может ошибаться в оценке типа своего темперамента, его достоинств и недостатков. Природный тип темперамента человека может быть скрыт за социально обусловленными формами поведения.

Природный тип темперамента человека переделать невозможно, так как он определяется генотипически обусловленными свойствами его нервной системы. Поведенческие же проявления темперамента вполне поддаются психологической коррекции.

Тип темперамента человека, данный ему от природы, сам по себе не может быть ни хорошим, ни плохим. Например, как холерики или сангвиники, так и флегматики или меланхолики имеют свои достоинства и недостатки, которые в сочетании друг с другом являются примерно одинаковыми для разных типов темперамента.

Предлагая клиенту рекомендации, касающиеся его темперамента, следует учитывать и новейшие данные о том, что свойства нервной системы, лежащие в основе темперамента, могут различным образом проявляться в общении человека с людьми и в его практической деятельности. Установлено, что разные блоки мозга могут обладать несколько различными сочетаниями свойств составляющей их нервной системы, и, следовательно, в связанных с ними психических процессах и формах поведения могут обнару-

живаться различные характеристики темперамента. Так, например, человек может проявлять себя как холерик в общении с людьми и быть сангвиником в работе; он может оказаться флегматиком в работе и меланхоликом в общении с людьми.

Обозначим типичные проблемы, возникновение которых может побудить человека обратиться в психологическую консультацию с жалобами на свой темперамент.

1. Беспокойство человека по поводу того, что он не в состоянии управлять внешними проявлениями своего темперамента, например эмоциями и реакциями на ситуацию или действия других людей.

2. Опасения человека по поводу того, что из-за своего будто бы не вполне удачного темперамента он не может психологически нормально взаимодействовать с людьми.

3. Беспокойство человека в связи с часто возникающей у него напряженностью в работе или в общении с людьми из-за того, что он не успевает за другими людьми или, напротив, опережает их в своих действиях, а в целом, как ему кажется, не соответствует требованиям, предъявляемым к нему другими людьми.

4. Беспокойство человека по поводу несколько замедленного по сравнению с другими людьми темпа его работы и несколько замедленных реакций на действия взаимодействующих с ним людей, например их словесных или умственных реакций.

5. Тревожность человека по поводу якобы имеющейся у него слабости нервной системы.

6. Переживания человека в связи с его эмоциональной неуравновешенностью, например по поводу неадекватных проявлений его характера, которые он ошибочно связывает с темпераментом. Рассмотрим более подробно, с точки зрения практики проведения психологического консультирования, все эти частные случаи, сформулируем связанные с ними конкретные рекомендации, которыми психолог-консультант мог бы воспользоваться, работая с клиентом.

Случай 1. Ситуация, соответствующая этому случаю, может возникнуть вследствие двух наиболее вероятных причин: наличия у человека холерического или сангвинического темперамента и физического недомогания, сопровождающегося нервно-психическим расстройством.

В первом случае необходимо будет при помощи психологического тестирования точно определить тип темперамента клиента, и если наличие у него указанного выше типа темперамента подтвердится, то прежде всего поставить об этом в известность самого клиента.

Далее желательно посоветовать ему не переживать по поводу того, что он не всегда в состоянии управлять своими эмоциями, и постараться убедить клиента в том, что повышенная эмоциональность не только не является недостатком личностного плана, но во многих случаях жизни выступает как очевидное достоинство человека.

Во втором случае (вторая причина) проблема решается гораздо проще, за счет отдыха и за счет создания такого режима работы, при котором исключается серьезное физическое утомление, повышенная нервная напряженность и нервно-психические заболевания. Этот случай, однако, больше находится в сфере компетенции врачей, а не психологов, и его мы далее специально обсуждать не будем.

Эмоциональность, о которой речь шла выше, весьма ценится людьми, так как является очевидной демонстрацией того, что человеку не безразлично происходящее вокруг, в частности те люди, с которыми он общается (конечно, речь прежде всего идет о положительных эмоциях).

Для более убедительного доказательства клиенту того, что его эмоциональность не должна его особенно беспокоить, можно сослаться и на следующий аргумент: это качество в людях особенно ценится теми, кто интеллектуально развит, образован и высококультурен.

Иное дело – то, как эмоциональность человека проявляется вовне, в его взаимоотношениях с людьми и поступках. Если повышенная эмоциональность обеспечивает человеку высокие результаты в работе и улучшает его взаимоотношения с людьми, то она, безусловно, является достоинством. Если же чрезмерно выраженная внешняя эмоциональность мешает работе и ухудшает взаимоотношения, то о ней стоит задуматься. В последнем случае проблема касается не эмоциональности как таковой, а умения человека управлять ее внешними проявлениями.

То же самое относится к такому свойству темперамента, как скорость реакции. Ее, как и эмоциональность, практически невоз-

можно постоянно контролировать. Клиенту желательно знать свою природную скорость реакции и то, в чем он отличается от других людей.

Если такое отличие обнаруживается и является настолько существенным, что может осложнить взаимодействие клиента со значимыми для него людьми, то желательно рекомендовать ему заранее предупреждать людей, с которыми он вступает в контакты, о том, что у него имеются особенности, связанные со скоростью реакции. Подобное предупреждение, данное заведомо, снимет возможные ненужные проблемы, которые у клиента могут возникнуть в связи с его неадекватной скоростью реакции.

Случай 2. Люди, обладающие диаметрально противоположными, психологически не совместимыми темпераментами, например, холерическим и меланхолическим, сангвиническим и флегматическим, обычно испытывают неудобства, напряженность в общении друг с другом.

Особенно часто это проявляется тогда, когда такие люди недостаточно хорошо знакомы друг с другом в начале их общения. Они сами друг другу кажутся психологически несовместимыми, и напряженность, возникающая между ними, может показаться им непреодолимой.

Психологическая несовместимость тяжело переживается людьми и иногда кажется им неразрешимой проблемой на пути установления между ними нормальных человеческих взаимоотношений. На самом деле это далеко не так.

Во-первых, все люди обладают большими возможностями адаптации друг к другу и значительной гибкостью в своем поведении, что позволяет им хорошо приспосабливаться друг к другу. Во-вторых, реализация этих возможностей и конечный результат взаимного приспособления друг к другу в гораздо большей степени зависят от желания людей найти общий язык, чем от исходных природных различий в их темпераментах. В-третьих – и это главное – симпатия или антипатия, любовь или ненависть людей друг к другу практически никак не связаны с тем, какими типами темпераментов они обладают. Положительные или отрицательные чувства друг к другу с одинаковой вероятностью могут испытывать и холерики, и сангвиники, и флегматики, и меланхолики. Поэтому нет сколько-нибудь серьезных оснований для беспокойства

о том, что различия в свойствах темперамента могут стать фатальными для личных или деловых взаимоотношений людей. В этом в первую очередь необходимо убедить клиента, обратившегося в психологическую консультацию по поводу разницы в темпераментах значимых для него людей и его самого.

Ссылки на психологическую несовместимость темпераментов часто являются лишь средством скрыть от собственного сознания и от понимания других людей более важные и более глубокие причины неблагоприятных личных и деловых взаимоотношений.

В этой связи следующий важный шаг, который должен предпринять психолог-консультант, работая с жалующимся на психологическую несовместимость клиентом, состоит в следующем: дать понять клиенту, что необходим более глубокий психологический анализ тех отношений, в которых между ним и окружающими людьми обнаруживается психологическая несовместимость.

Если спустя некоторое время после того как клиент поймет, что реальная проблема его взаимоотношений с людьми не связана с особенностями его темперамента, данная проблема на этом направлении поисков не будет решена, то это значит, что ее причину следует искать в чем-то другом, а не в разнице в темпераментах.

Случай 3. Если клиент жалуется психологу-консультанту на постоянную напряженность, возникающую у него в работе или в общении с людьми, то в основе этого могут также лежать три вероятные причины: отсутствие интереса к выполняемой работе, отсутствие интереса к человеку, с которым ему приходится общаться, и динамика рабочих или коммуникативных движений, не вполне соответствующая природному типу темпераментов взаимодействующих друг с другом людей.

Прежде всего, необходимо уточнить, с какой из этих возможных причин психолог-консультант на самом деле столкнулся в практике работы с клиентом.

Если реально действующей является первая или вторая из названных причин, то снять возникшую в связи с ними психологическую напряженность можно только за счет изменения отрицательного отношения к работе или к человеку на положительное.

Если же реальная причина состоит в несоответствии динамических особенностей рабочих движений или общения свойствам темпераментов общающихся друг с другом людей, то можно ре-

комендовать клиенту перейти на такой темп и скорость работы или общения со своим партнером, которые наиболее удобны для него и для его партнера, наиболее комфортны и менее всего утомительны, т. е. не вызывают напряженности.

При этом клиента желательно убедить в том, что качество его работы и результаты общения с людьми от перехода на более удобные динамические характеристики работы и общения не только не ухудшатся, но, в конечном счете, улучшатся. Поначалу, однако, ему может показаться непривычным и трудным работать и общаться по-новому.

Случай 4. Опасения по поводу замедленного по сравнению с другими людьми темпа работы и по поводу чрезмерно замедленных реакций на их действия в тех или иных ситуациях.

Такие опасения в большинстве случаев не являются достаточно обоснованными. Выше уже много говорилось о том, что медленность темпа и замедленность реакций не являются личными недостатками людей. Они выступают как таковые лишь тогда, когда сопровождаются снижением результатов работы и трудностями в общении с людьми, а также повышенной внутренней напряженностью.

Однако довольно редко и только у особо одаренных людей бывает в жизни так, чтобы то, что делается быстро, в то же время было и качественно. Напротив, достаточно часто происходит так, что гораздо более высоким качеством работы отличаются те, кто трудится не торопясь.

Если собрать вместе и взвесить все «за» и «против» быстрой и медленной работы, ускоренных или замедленных умственных или двигательных реакций на действия людей, то окажется, что как раз неторопливая работа и весьма размеренные реакции часто превосходят по качеству и по продуктивности быструю работу и ускоренные реакции.

Поэтому клиенту, жалующемуся психологу-консультанту на то, что он не успевает за другими или, напротив, опережает их, надо порекомендовать сделать как минимум две вещи: во-первых, перестать беспокоиться по поводу этого как о серьезном личностном недостатке; во-вторых, постараться выработать у себя привычку работать и реагировать на действия других людей, заботясь

прежде всего о качестве работы и результатах общения и не обращая особого внимания на скорость и темп работы и общения.

Случай 5. Слабость нервной системы и связанные с ней свойства темперамента могут считаться личными недостатками человека лишь по отношению к видам деятельности, вызывающим повышенную напряженность и требующим от человека значительной физической и психологической выносливости.

В настоящее время таких видов деятельности не так уж много, и большинство из них не являются престижными. К таким видам деятельности относится, например, работа человека в условиях постоянного и повышенного шума.

Что касается остальных, наиболее привлекательных для современного человека видов деятельности, то для занятий ими слабость нервной системы – весьма незначимый, а иногда даже и положительный фактор, особенно если данный вид деятельности требует от человека тонкой чувствительности к разного рода воздействиям и ситуациям.

Случай 6. Эмоциональная неуравновешенность в отличие от всех других проблем, связанных с темпераментом человека, действительно является реальной и серьезной проблемой. Ее необходимо решать, а не убеждать клиента в том, что она не существует.

Прежде всего отметим, что эмоциональная неуравновешенность человека – это и внутреннее, и внешнее проявление его темперамента. Оно выражается в том, что в нервной системе человека процессы возбуждения или торможения явно преобладают друг над другом (неуравновешенность может быть и при доминировании возбуждения над торможением, и при преобладании торможения над возбуждением).

Доминирующий нервный процесс находит свое внешнее выражение в неадекватных реакциях человека на ситуацию. Там, где требуется спокойный ответ, человек реагирует слишком бурно, и, напротив, в том случае, если подходящим является эмоционально активный ответ, реакция человека оказывается пассивной.

Если в жизни данный человек чаще всего кажется эмоционально возбужденным, чем эмоционально подавленным, и оказывается не в состоянии контролировать свое поведение, то о нем говорят как о неуравновешенном человеке, с преобладанием возбуждения над торможением. Если, напротив, человек чаще бывает

подавленным и торможение в его поведении, очевидно, доминирует над возбуждением, то его характеризуют как эмоционально неуравновешенного человека, с преобладанием торможения над возбуждением.

Психологу-консультанту совместно с клиентом, который обратился к нему с жалобой на свою эмоциональную неуравновешенность, прежде всего необходимо выяснить, к какому из этих двух типов людей относится данный клиент. Важность данного шага связана с тем, что практические советы и рекомендации для людей с разными видами эмоциональной неуравновешенности будут различными.

После этого можно переходить к выяснению причин неуравновешенности, которые у разных людей также могут оказаться различными.

По определенному в ходе психологического диагноза сочетанию этих причин можно будет дать конкретные, индивидуально своеобразные рекомендации по устранению причин эмоциональной неуравновешенности клиента.

Общие рекомендации по коррекции черт характера. Характер человека представляет собой одну из самых сложных проблем для коррекции, и особенно трудно его откорректировать в процессе проведения психологического консультирования. Это связано с тем, что именно характер человека непосредственно определяет его поступки, оцениваемые людьми и переживаемые им самим.

Характер человека в целом, однако, менее стабилен, чем его темперамент, и его, следовательно, в какой-то мере можно изменить, причем не только у ребенка, но также и у взрослого человека. Поэтому, предлагая клиенту рекомендации по вопросам коррекции его характера, психолог-консультант может не ограничиваться только советами, так сказать, приспособительного плана – такими, в которых содержатся лишь идеи о необходимости знать и учитывать свой характер, но не пытаться его как-то изменить.

Вместе с тем хорошо известно, что характер человека, особенно взрослого, достаточно устойчив, и изменить его полностью даже при большом желании человека практически невозможно. Попытки такого рода, начатые слишком поздно и непоследовательно, чаще всего заканчиваются неудачей. Кое-что в характере

человека удастся изменить, однако многое и не очень приятное для него остается таким, каким оно и было.

Почти во всех случаях, когда речь идет о людях старше подросткового возраста, рекомендации по коррекции черт их характера должны быть двояко направленными: с одной стороны, они должны содержать в себе советы по изменению существующих черт характера, с другой стороны, в них должны содержаться советы по приспособлению, принятию некоторых черт характера такими, какие они есть (если, конечно, изменить их практически невозможно).

Что еще, кроме сказанного, надо иметь в виду, проводя психологическое консультирование по проблемам, связанным с характером?

Прежде всего то, что у человека имеется множество различных черт характера. Даже если не все черты личности человека считать чертами его характера, то все равно среди черт личности наберется немало таких, которые вполне можно рассматривать именно как черты характера.

Приступая к психологическому консультированию и к коррекции черт характера человека, нельзя довольствоваться только тем, что о недостатках своего характера говорит сам клиент. Он может ошибаться и нередко действительно ошибается в оценке того, что не в порядке с его характером. Почти всегда необходимо уточнять, в том числе и при помощи специального тестирования, какие характерологические проблемы у клиента действительно есть и какие из них являются мнимыми, вымышленными самим клиентом или навязанными ему сложившимся о нем у окружающих людей мнением.

Разные черты характера человека делятся на группы, и среди них выделяются как минимум следующие три основные группы: волевые, деловые, коммуникативные. Они не просто представляют собой различные группы черт характера, но появляются и развиваются в онтогенезе человека в разное время и в указанной выше последовательности. Известно также, что, чем раньше возникает у человека та или иная черта характера, тем более устойчивой она является и тем труднее бывает ее изменить.

Следовательно, возможность успешной коррекции черт характера человека постепенно уменьшается в указанной последовательности: коммуникативные, деловые, волевые черты характера.

Первую из названных в этом списке групп черт характера – коммуникативные – в принципе, можно корректировать в течение практически всей жизни человека.

Вторую группу черт характера – деловые – можно эффективно менять до начала взрослости, т. е. приблизительно до двадцати пяти – тридцати лет. Далее эта задача обычно становится трудно-разрешимой.

Третью группу черт характера можно изменять в основном только до подросткового возраста, т. е. до четырнадцати-пятнадцати лет. После этого новые волевые черты характера воспитать у человека практически уже невозможно.

В тех случаях, когда клиент жалуется на отсутствие или слабое развитие у него тех черт характера, которые в возрасте, в котором находится клиент, уже практически не меняются, клиенту можно посоветовать следующее. Прежде всего, пройти психологическое тестирование, точно определить наличие и степень развития соответствующих черт характера. Затем – принять имеющиеся черты характера такими, какие они есть, и далее постараться перестать переживать по их поводу, не рассматривая данные черты характера как зло.

В тех случаях, когда практическая коррекция черт характера, на которые жалуется клиент, еще возможна, следует исходить из приводимых ниже рекомендаций, относящихся к разным группам черт характера: волевым, деловым, коммуникативным.

Советы по развитию воли. Если к психологу-консультанту по поводу недостаточного развития тех или иных черт характера у детей обращаются взрослые люди, например родители ребенка; если сам ребенок еще мал, например ему меньше 3 лет, то первое, что следует сделать психологу-консультанту – это заверить клиента в том, что нужные волевые черты характера у ребенка еще вполне можно сформировать. При этом желательно обратить внимание клиента на правильную организацию практики общения взрослых с ребенком, в которой обязательно необходимо будет учесть следующие моменты.

1. Внимательно следить за тем, как ребенок проявляет самостоятельность, замечать и всячески поддерживать любые ее признаки.

2. Если ребенок заявляет «Я сам» и явно претендует на то, чтобы делать что-то самостоятельно, без вмешательства со стороны окружающих людей, то в его дела не стоит активно вмешиваться, за исключением, конечно, случаев, когда ребенок может невольно навредить себе или испортить какую-либо ценную вещь. Но и в этих случаях вмешательство взрослого в дела ребенка должно быть ненавязчивым и, по возможности, незаметным для самого ребенка.

3. Самостоятельность ребенка особенно следует приветствовать тогда, когда ребенок старается что-либо сделать как можно лучше, проявляя при этом инициативу и настойчивость, желание и готовность преодолевать препятствия. Поощрение должно иметь место даже в том случае, если ребенок старался что-либо сделать сам, но у него не получилось. Главное состоит в том, чтобы в сознании самого ребенка получаемые им поощрения ассоциировались именно со старанием, а не только и не столько с высокой оценкой взрослыми его способностей.

4. В практике педагогического общения с ребенком поощрения должны доминировать над наказаниями, что в свою очередь играет важную роль в развитии его волевых качеств. Такая практика общения создает благоприятные условия для укрепления мотива к достижению успехов, связанного с волей.

Если по поводу волевых проблем детей к психолог-консультанту обращаются взрослые люди, если их заботит судьба детей, достигших уже дошкольного возраста (от четырех-пяти до шести-семи лет), то общие рекомендации по укреплению воли детей этого возраста будут в основном такими же, как в отношении детей раннего дошкольного возраста (от одного года до трех лет).

Следует, однако, иметь в виду, что этого для детей среднего и старшего дошкольного возраста будет недостаточно, так как, во-первых, воля ребенка к данному возрасту уже в основном сложилась, и, во-вторых, психология детей дошкольного возраста в целом отличается от психологии детей раннего возраста. Последнее обстоятельство необходимо обязательно учитывать, давая рекомендации по развитию воли у дошкольников.

Прежде всего здесь надо иметь в виду то, что волевые качества личности дошкольника лучше всего формируются в ведущих видах деятельности. Это – игра, учение, общение и труд, при доминировании игры над остальными видами деятельности в психологическом развитии ребенка.

Поэтому в дошкольном возрасте важнее всего создавать благоприятные условия для совершенствования волевых черт характера в различных играх, требующих проявления настойчивости и воли со стороны ребенка для достижения поставленных в игре целей.

Положительную роль в развитии воли в дошкольном возрасте выполняют, например, игры – соревнования ребенка с другими детьми и с взрослыми людьми.

Следует иметь в виду и то, что по-настоящему развитая воля основана на разуме и сознании человека, т. е. базируется не на слепой, неосознаваемой, интеллектуально не контролируемой силе типа упрямства, а на сознательных, разумно принимаемых решениях. Даже у разумного человека его решения усилием воли превращаются в жизнь.

Сознание ребенка-дошкольника, особенно достигшего старшего дошкольного возраста, уже достаточно развитое. Поэтому, начиная с этого возраста, важно добиваться того, чтобы волевое поведение и, соответственно, волевые качества ребенка формировались и укреплялись на вполне разумной основе. В противоположном случае может случиться так, что воля фактически превратится в упрямство или несговорчивость, в капризность ребенка.

Последнее обстоятельство особенно важно принимать в расчет при обращении в психологическую консультацию подростков по вопросам укрепления своей воли. Распространенная в этом возрасте не вполне разумная практика воспитания воли зачастую базируется только на силе и физической выносливости и нередко ведет к весьма далеким от настоящего развития воли человека и от современной культуры последствиям типа повышенной агрессивности, культа грубой силы, безжалостности.

Рекомендации по совершенствованию деловых черт характера. Существенное значение для развития деловых черт характера имеет воспитание соответствующих черт характера у ребенка с самого детства. Дело в том, что деловые черты характера, как и волевые, начинают оформляться довольно рано, и если к

определенному возрасту, например к моменту поступления ребенка в школу, первичные деловые черты характера у него еще не сформировались, то дальнейший процесс их развития будет идти с большими трудностями.

Поясним, что в данном случае имеется в виду под первичными деловыми чертами характера человека. Это, прежде всего, аккуратность, исполнительность, дисциплинированность, ответственность. На базе таких черт характера, оформление которых начинается с того времени, когда ребенок овладевает речью и начинает проявлять активность в предметных играх, в дальнейшем развиваются вторичные черты характера уже взрослого человека, такие, например, как инициативность, деловитость, трудолюбие, находчивость, умение организовать дело или быть хорошим его исполнителем.

Поэтому тогда, когда в психологическую консультацию обращается взрослый человек по поводу развития деловых черт характера у ребенка, то в первую очередь взрослому необходимо рекомендовать немедленно, если ребенку уже минуло полтора – два года, заняться развитием у него тех первичных деловых черт характера, без которых полноценные вторичные деловые черты характера успешно формироваться не могут.

Однако даже если ребенок, о котором идет речь, гораздо старше по возрасту, то рекомендации все же остаются такими же. Только в данном случае одновременно придется заниматься формированием первичных и развитием у ребенка вторичных деловых черт характера.

Практика показывает, что, воспитывая деловые черты характера у взрослого человека, мы зачастую терпим неудачу именно потому, что у взрослого человека трудно выработать те черты характера, которые должны были быть сформированы у него, когда он еще был ребенком.

Деловые черты характера человека развиваются и закрепляются в работе, в его практической деятельности и в деловом общении с людьми, поэтому чем раньше ребенок начинает заниматься серьезным делом, тем вероятнее, что нужные деловые черты характера у него сформируются и своевременно достигнут достаточно высокого уровня развития. Напротив, слишком затянувшееся в

этом плане детство является весьма серьезным препятствием на пути развития таких черт характера.

В этой связи важно как можно раньше начать привлекать ребенка к участию в серьезных делах совместно с взрослыми людьми, на примере которых ребенок мог бы развить у себя необходимые ему деловые качества, а также соответствующие им деловые черты характера.

При этом, однако, не стоит забывать о том, что для разностороннего психологического развития детей необходимо их активное участие не только в трудовой, но и других видах деятельности, в том числе в игровой, в учении и в общении. Поэтому по крайней мере до достижения ребенком подросткового возраста время, отводимое на труд, не должно занимать в распорядке дня ребенка более четвертой его части.

В том случае, если к определенному возрасту – такому, в котором они должны быть уже достаточно развитыми, – первичные деловые черты характера у детей не сформировались, их еще можно развить, но только при соблюдении следующих условий:

1) у ребенка, чьи деловые черты характера формируются, или у взрослого, озабоченного необходимостью их развития у ребенка, должно быть достаточно твердое желание выработать такие качества;

2) необходимо соблюдать определенную последовательность достаточно настойчивых и длительных по времени действий, практически направленных на выработку и закрепление нужных деловых черт характера;

3) постоянное и весомое (значимое) подкрепление положительного характера, получаемое ребенком при проявлении с его стороны нужных деловых черт характера;

4) действие механизма не менее весомых отрицательных санкций за проявления прямо противоположных, негативных черт характера, таких, например, как безответственность, необязательность, неаккуратность, лень.

Если нужные деловые черты характера еще не выработаны у подростка, которому исполняется тринадцать-четырнадцать лет, то на их формирование и закрепление в характере может понадобиться много времени и усилий.

Если же деловые черты характера отсутствуют у человека, которому уже исполнилось двадцать пять – тридцать лет, то на ту же

работу потребуется, наверное, несколько лет, если решение задачи вообще еще возможно. Это связано не столько с тем, что формирование данных черт характера в этом возрасте затруднено само по себе, сколько с тем, что этому почти наверняка будут препятствовать имеющиеся у данного человека другие, отрицательные черты характера, такие, например, как безответственность.

Наконец, надо иметь в виду и следующее важное обстоятельство. Разные черты характера в психологии человека как личности обычно не существуют отдельно, независимо друг от друга. Они с возрастом складываются в некоторую целостную, довольно стабильную систему, и изменить в этой системе одну из черт характера, не затрагивая другие черты характера, практически невозможно.

Поэтому, прежде чем приступать к коррекции определенных деловых черт характера человека, необходимо выяснить, с какими другими чертами характера человека они функционально взаимосвязаны, и предложить клиенту практические рекомендации по работе со всеми включенными в системную зависимость чертами его характера.

Советы по развитию коммуникативных черт характера.
Коммуникативные черты характера у человека проявляются в следующих умениях и навыках:

- в умении правильно воспринимать и оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;

- в умении правильно оценивать сложившуюся жизненную ситуацию и действовать с ее учетом;

- в умении выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;

- в умении сочувствовать, сопереживать людям;

- в гибкости мышления, проявляемой в выборе эффективных средств убеждения и оказания влияния на партнеров по общению.

К коммуникативным чертам характера можно отнести ряд волевых и деловых черт характера человека, проявляемых в его общении с людьми. Поэтому под развитием коммуникативных черт характера мы будем иметь в виду укрепление всех черт характера, которые как-то влияют на общение данного человека с людьми.

Обсудим рекомендации, которые психолог-консультант мог бы дать клиенту по поводу развития у него отдельных коммуникативных черт характера, коммуникативных умений и навыков.

Для того чтобы у человека развивалось умение правильно воспринимать и оценивать людей, необходимо, во-первых, чтобы он научился внимательно наблюдать за людьми, целенаправленно находить и умело использовать информацию, позволяющую ему судить об индивидуальных особенностях людей, с которыми он вступает в общение. Это означает, что тот, кто желает научиться правильно воспринимать людей, должен будет выработать у себя привычку и постоянно действующую установку на психологическое оценивание людей. Эта установка, в частности, проявляется в том, что, встречаясь с новым человеком, данный человек будет стремиться узнать о нем как можно больше, и в первую очередь то, что позволило бы ему правильно воспринять и оценить его как личность.

Во-вторых, для правильного восприятия и оценки людей необходимо научиться сверять свои собственные впечатления о них с мнениями и оценками других людей. Такая привычка позволит формировать более объективное мнение о человеке, так как собственное мнение воспринимающего лица бывает, как правило, субъективным и односторонним.

О характере человека свидетельствуют, например, его типичные реакции на складывающиеся жизненные обстоятельства и на действия других людей, причем наиболее показательными из них являются такие, которые возникают у человека тогда, когда он находится в обычном для него настроении, типичном расположении духа.

О целях, мотивах и намерениях людей можно судить по тому, какие эмоции они испытывают в случае удач или неудач. Если эти эмоции являются достаточно сильными, явно положительными или явно отрицательными, то на этом основании можно сделать вывод о том, что удачи или неудачи связаны с весьма значимыми для человека потребностями и мотивами.

О мотивах, в свою очередь, можно судить по анализу целенаправленности действий, приводящих, соответственно, к удаче или неудаче. Конечная цель этих действий выступает в качестве исходного мотива поведения человека. Что же касается настроения,

то оно обычно хорошо идентифицируется по выражению лица человека, но его голосу и по реакциям на слова и действия других людей.

Умение психологически правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать в соответствии с ней вырабатывается в результате привычки осматриваться, обращая особое внимание на сложившуюся обстановку, особенно на такие ее аспекты, которые важны для выбора подходящего стиля, средств и способов общения.

Чем чаще человек оказывается в различных ситуациях и чем больше он наблюдает за тем, как разные люди ведут себя в этих ситуациях, чем внимательнее он оценивает последствия предпринимаемых ими действий, тем быстрее он сам учится правильно воспринимать ситуацию и разумно действовать в ней.

Умение выбирать адекватные стиль и средства общения, с наименьшими затратами сил и времени приводящие к намеченным целям и результатам общения, вырабатывается в личном опыте. Главное здесь – внимательно наблюдать за теми людьми, кому общение удастся, стараться им подражать, обучаться на их примерах, а также чаще экспериментировать над самим собой, усваивая новые, заимствованные у других, приемы и средства общения.

Кроме того, выработка умения правильно выбирать стиль и средства общения предполагает экспериментирование человека над собой в самостоятельном использовании самых разнообразных приемов и средств общения, а также сравнительную оценку их эффективности, включая сопоставление достигнутых результатов с намеченными целями общения. Это значит, что человек должен внимательно наблюдать за самим собой, за тем, что и как он делает в процессе общения с людьми, быть всегда готовым ответить на вопрос, почему одни средства и приемы общения предпочтительнее других.

Развитая эмпатия – это умение сочувствовать, сопереживать людям. Она имеет большое значение в общении с людьми. Благодаря эмпатии между людьми возникает взаимопонимание, они становятся более открытыми и больше доверяют друг другу. В свою очередь умения располагать людей к себе, устранять или уменьшать силу психологических защитных реакций, снимать барьеры в общении, делать людей открытыми непосредственно связаны с эмпатией.

Развивать эмпатические способности у человека вполне возможно, и начинать их формирование следует с осознания человеком факта взаимности эмпатических отношений.

Дело в том, что характер общения непосредственно зависит от личных взаимоотношений общающихся друг с другом людей, а взаимоотношения почти всегда определены по своей эмоциональной окраске: они или положительны, или отрицательны и редко бывают амбивалентными, т. е. двойственными. Как мы лично относимся к людям, так в большинстве случаев жизни и они относятся к нам. В этом и состоит эмоциональная однозначность человеческих взаимоотношений.

Если мы хотим сделать человека психологически открытой личностью, добиться взаимопонимания с ним, то прежде всего необходимо сделать так, чтобы мы сами стали достаточно открытыми по отношению к окружающим людям, демонстрировали им наше собственное стремление к взаимопониманию.

Этому может способствовать внимательный анализ человеком тех специфических чувств, которые он сам испытывает по отношению к людям. Без такого анализа, без искренней убежденности в том, что наши собственные чувства в отношении других людей являются доброжелательными, мы сами вряд ли сможем рассчитывать на взаимность с их стороны и, следовательно, на эмоционально положительное, открытое общение с ними.

Высокоразвитый интеллект является одной из общих способностей человека, которая одинаково важна для развития умений и навыков в любом виде деятельности, в том числе и в общении с людьми. Здесь, правда, проявляются далеко не все возможные свойства интеллекта, в первую очередь — те, которые относятся к выбору человеком техники, средств и приемов общения, а также к анализу и оценке его результатов. Интеллект человека в данном конкретном случае проявляется, в частности, в гибкости стратегии и тактики общения с людьми.

Развитие интеллектуальных коммуникативных способностей зависит, во-первых, от общего уровня умственного развития человека, во-вторых, от активности его участия в обмене информацией с людьми, в-третьих, от того, находятся ли рядом с этим человеком другие люди, представляющие для него своим поведением хорошие образцы для личного подражания. Последнее обстоятельство

особенно важно для развития так называемого коммуникативного интеллекта (так условно обозначается этот специфический вид мышления).

Консультирование по потребностно-мотивационным проблемам. Определим прежде всего, что мы далее будем называть потребностно-мотивационными проблемами.

Это, в первую очередь, такие проблемы, которые возникают и проявляются, например, в утрате человеком интереса к людям, к работе, к происходящему вокруг него.

Следствием возникновения потребностно-мотивационных проблем становится снижение активности человека, потеря цели, смысла жизни.

При возникновении таких проблем, несомненно, страдает дело и люди, вовлеченные в него, причем не только те, к которым данный человек утратил интерес, но и сам этот человек, так как перестает получать от других людей стимулы, поддерживающие на нормальном уровне его человеческое существование.

Теряя интерес к людям, человек фактически лишается возможности общения с ними и хронически недополучает то, что необходимо ему самому для поддержания своего психологического благополучия.

Хорошо известно, что люди, обладающие достаточно широкими интересами и множеством самых разнообразных потребностей, физически и морально чувствуют себя намного лучше, чем те, у кого не развиты познавательные интересы и ограничен круг общения. Это связано с тем, что мотивационно богатый человек обычно намного более активен, чем мотивационно бедный человек. Повышенная же активность — это основной признак и главное условие благополучного человеческого существования.

Как установить, что для клиента, обратившегося в психологическую консультацию, характерны проблемы именно мотивационно-потребностного плана?

Об этом можно судить, например, по следующим частным признакам. Во-первых, проблемный в плане мотивации человек почти всегда выглядит апатичным и усталым. Это, в свою очередь, чаще всего является естественным следствием отсутствия у него выраженного интереса к людям и к происходящему вокруг него.

Основным стимулом социальной активности человека являются его мотивы и потребности.

Во-вторых, человек, у которого слабо развита мотивационная сфера, как правило, мало интересуется тем, что происходит с ним и с другими людьми, и почти никак не реагирует на то, на что обычно довольно живо и эмоционально откликаются другие люди. Такой человек заметно выделяется среди окружающих его людей именно своими неэмоциональными реакциями на происходящее.

В-третьих, человек, имеющий проблемы потребностно-мотивационного плана, довольствуется тем, что у него уже есть, даже если это явно меньше того, что ему на самом деле нужно и на достижение чего он по праву мог бы рассчитывать, приложив небольшие усилия.

В дополнение к наблюдению за клиентом можно прибегнуть к помощи специальных психологических тестов. Они, однако, в отличие, например, от тестов характера, чаще всего являются специфическими и позволяют диагностировать лишь отдельные потребности, мотивы и интересы человека, а не всю его мотивационную сферу в целом.

Поэтому, прежде чем обращаться к психологическому тестированию мотивации, желательно собрать об изучаемом человеке всю доступную информацию и, обобщив ее, сформулировать вполне конкретную гипотезу о его мотивационной проблеме. Только после этого можно будет точно подобрать необходимые психологические тесты и, воспользовавшись ими, получить нужную и достаточно точную информацию о мотивации клиента.

Допустим, что психолог-консультант уже определил, что у клиента действительно имеются проблемы, связанные с мотивацией. Этого, однако, недостаточно для того, чтобы сразу же непосредственно приступить к их практическому решению. Необходимо также сориентироваться в том, что явилось подлинной причиной возникновения у клиента данной мотивационной проблемы, и уточнить, в чем она конкретно состоит.

Рассмотрим в этой связи некоторые типичные случаи возникновения у человека проблем мотивационного характера, а также их возможные причины и жизненные проявления.

Проблема 1. Отсутствие у человека, например у ребенка, интереса к тому, к чему он естественно должен бы был проявлять

повышенный интерес. Такой проблемой, к примеру, может стать нежелание приобретать те или иные полезные для жизни знания, умения, навыки.

Одной из вероятных причин появления у человека такой проблемы может стать то, что он живет лишь сиюминутными интересами, в число которых не входит приобретение знаний, умений и навыков на будущее. В них у данного человека просто нет необходимости, так как они не нужны для удовлетворения его сиюминутных потребностей.

Еще один показательный пример: ребенок определенного возраста может быть занят интересными играми и общением со сверстниками, но не испытывать никакой потребности в приобретении знаний, умений и навыков, к которым побуждают его взрослые люди. И до тех пор, пока то, на чем настаивают взрослые люди, не окажется непосредственно связанным с актуальными потребностями ребенка, вряд ли можно будет рассчитывать на усиление его интереса к приобретению знаний, умений и навыков.

Другой возможной причиной отсутствия интереса может быть привычка вовсе не думать о будущем, заранее к нему не готовиться. В этом случае практическое решение мотивационной проблемы видится в том, чтобы побудить человека задуматься о своем будущем, сделать так, чтобы он осознал, что его личное благополучие завтра будет прямо зависеть от того, что он сделает сегодня.

Дать понять это детям довольно трудно потому, что их поведение непосредственно и импульсивно, а также потому, что у них отсутствует жизненный опыт и собственный разум не настолько еще развит, чтобы без посторонней помощи понять справедливость требований взрослых людей и, исходя из этого, начать всерьез готовить себя к будущему.

Вместе с тем, решить эту задачу в детстве вполне возможно, потому что детство – это такое время, которое само по себе сориентировано на будущее. Важно только добиться того, чтобы в сознании ребенка его будущее не представлялось чем-то непонятным и абстрактным, а выглядело бы как вполне конкретное, реальное, связанное с актуальными интересами и потребностями.

Третьей возможной причиной возникновения обсуждаемой проблемы может стать несвязанность тех знаний, умений и навыков, к усвоению которых стараются стимулировать данного чело-

века окружающие, с теми его потребностями, которыми он живет в настоящее время. В силу этого обстоятельства навязываемые человеку знания и умения кажутся ему совершенно не нужными и у него не возникает серьезных стимулов к их освоению в данный момент времени.

Проблема 2. Отсутствие у клиента какой-либо достаточно весомой, серьезной жизненной цели, определяющей смысл его существования.

Это психологически весьма глубокая мотивационная проблема, неразрешенность которой чревата для человека далеко идущими последствиями. Цель жизни, если она имеется у человека, стимулирует его к систематическим занятиям различными видами деятельности, делая тем самым жизнь вполне осмысленной и достаточно интересной для человека.

Целью жизни обычно становится то, что соответствует самым важным жизненным потребностям человека – таким, от удовлетворения которых данный человек может получить наиболее сильное, эмоционально положительное подкрепление.

У всех людей с детства, как правило, есть определенная жизненная цель. Но если она является единственной и практически не достижимой в силу ряда объективных и субъективных причин или если, добившись этой цели, человек не получает ожидаемого эмоционального удовлетворения, то наступает разочарование, частично или полностью утрачивается смысл жизни. Старая, привычная жизненная цель пропадает, а новая не появляется.

Для того чтобы этого не произошло, человек не должен ограничивать свои жизненные устремления одной-единственной целью. Если это ребенок, то его с детства необходимо обучать и воспитывать таким образом, чтобы у него было несколько взаимно дополняющих или взаимно заменяющих друг друга жизненных целей. Речь идет о таких целях, стремление к каждой из которых будет способствовать достижению других целей, а утрата одной из них не сделает жизнь данного человека полностью бессмысленной. Иными словами, каждый человек должен иметь в своей жизни несколько разных целей, достаточных для того, чтобы при любых жизненных утратах у него оставалась хотя бы одна из важных жизненных целей.

Если взрослый человек, который имеет одну-единственную жизненную цель, вдруг неожиданно утрачивает ее и его жизнь в результате этого становится бесцельной (бессмысленной), то с таким человеком необходимо проводить специальную и достаточно длительную психотерапевтическую работу, используя, например, процедуру логотерапии по В. Франклу.

Суть этой процедуры состоит в том, чтобы человеку, потерявшему прежнюю, актуальную для него цель и утратившему в результате этого смысл жизни, открыть, что в действительности жизнь настолько богата и интересна, что в ней каждый человек сможет при желании выбрать для себя не одну, а несколько новых, достаточно интересных, привлекательных жизненных целей.

Важно, однако, при этом добиться того, чтобы клиент, приняв новую для себя жизненную цель и приступив к ее реализации, сразу же смог получить необходимые эмоциональные положительные подкрепления.

Проблема 3. Суть данной проблемы – отсутствие у человека выраженного стремления к достижению поставленной цели, когда он или не приступает к практическим действиям по ее реализации, или, приступив к таким действиям и потерпев первые неудачи на этом пути, прекращает усилия, направленные на преодоление возникших препятствий.

В основе данной мотивационной проблемы могут лежать следующие возможные причины:

- 1) недостаточная уверенность человека в себе, низкая самооценка, заниженный уровень притязаний;
- 2) слаборазвитый мотив достижения успехов;
- 3) слишком сильно развитый мотив избегания неудачи.

В первом из указанных случаев человек не предпринимает должных усилий, направленных на достижение поставленной цели, и это происходит потому, что он не уверен в себе или не убежден в том, что сможет этой цели достичь. Данную отрицательную мотивационную тенденцию обычно усиливает и низкая самооценка. Человек в этом случае недооценивает свои способности и, исходя из этого, ошибочно полагает, что ему никогда не удастся добиться успехов.

Что же касается заниженного уровня притязаний, то он обычно приводит к тому, что человек просто не ставит перед собой отдален.

Практические рекомендации по коммуникативному социально-перцептивному психологическому консультированию

Поскольку в жизни довольно много разнообразных коммуникативных и социально-перцептивных форм поведения, в освоении которых человек может испытывать затруднения, выделим и обсудим типичные случаи обращения клиентов по этому поводу в психологическую консультацию и дадим самые общие рекомендации по каждому из подобных случаев.

Под оптимальной формой общения понимается такая, которая в наилучшей степени способствует установлению между людьми хороших личных взаимоотношений типа симпатии, уважения, признания, личного расположения, доверия и т. п.

Могут быть несколько возможных причин затруднений в освоении оптимальных форм общения. Такие причины допустимо разделить на две основные группы: внутренние и внешние. К внутренним причинам относятся, например, отсутствие или слабое развитие у данного человека интереса к людям, неуверенность человека в себе, боязнь быть отвергнутым, неумение эмоционально положительно общаться с людьми, вовремя находить нужные слова и формы поведения. К числу возможных внешних причин дефицита нормального общения можно отнести неблагоприятность ситуации общения, отрицательные индивидуальные особенности общающихся друг с другом людей. В этой главе мы коснемся в основном анализа и устранения причин внутреннего характера.

Отсутствие интереса к людям. Проблема отсутствия интереса человека к людям — это в основном проблема мотивационного характера. Она касается отношения данного человека к людям, причем проблема затрагивает не только того человека, у которого нет особого интереса к активному личному общению с людьми, но и тех людей, которые имеют такой интерес и стремятся к установлению с ним хороших личных контактов, а он, со своей стороны, на такие контакты не идет.

Правда, в конечном счете от такого поведения страдает и сам этот человек, так как со временем перестает получать от других людей информацию, полезную для собственного психологического развития. Он лишается необходимой эмоциональной поддержки со стороны других людей в трудные минуты жизни, хотя сам этого не осознает или осознает не сразу, со значительным опозданием.

Следовательно, при проведении психологического консультирования по этой проблематике перед психологом возникает задача двоякого рода. С одной стороны, ему необходимо помочь клиенту осознать, что отсутствие или недостаточное развитие у него самого интереса к людям наносит ему вред. С другой стороны, консультанту надо дать понять клиенту, что от этого страдают и значимые для него люди.

Приоритет в выборе и в первостепенном решении одной из этих двух задач зависит от того, что для клиента в данный момент времени более значимо: делать добро для других людей или психологически развиваться самому. Это и предстоит выяснить психологу-консультанту в начале личной беседы с клиентом, а затем уже приступить к основной части психологического консультирования.

Если наиболее важное для клиента состоит в том, что от отсутствия выраженного интереса к близким людям существенно задерживается его собственное развитие, то психологическую консультацию можно проводить, обращая внимание клиента на следующие вопросы и предлагая ему соответствующие рекомендации.

1. Следует объяснить клиенту, что может дать ему повышенный интерес с его стороны к окружающим людям. Во-первых, благодаря такому интересу, жизнь человека становится более насыщенной. Во-вторых, свои положительные качества человек приобретает в основном путем подражания другим людям, и интерес к ним обогащает его, как личность. Наблюдая за другими людьми, подражая им, человек сам становится более развитым и интересным для людей. В-третьих, интерес к другому человеку располагает данного человека по отношению к тому человеку, кто со своей стороны проявляет к нему интерес. Благодаря этому, мы можем рассчитывать на взаимные чувства и, следовательно, на поддержку других людей в трудные минуты своей жизни. Напротив, отсутствие интереса к людям обрекает нас самих на психологическое одиночество, на отсутствие интереса к нам со стороны других людей.

Подробно разъяснив все это клиенту, психолог-консультант не только поможет ему лучше и глубже понять собственную проблему, но и сформирует у клиента потребность как можно больше интересоваться людьми, создав тем самым определенную мотивационно положительную настройку на сотрудничество.

2. Консультант должен обстоятельно продумать, как сделать так, чтобы у человека возник или усилился интерес к людям.

Этого можно добиться при помощи следующих действий психолога-консультанта:

— клиенту необходимо показать, что лично для него может представлять интерес в других людях, какую пользу такой интерес может ему принести.

— клиенту необходимо подсказать приемы и средства, воспользовавшись которыми, он сам может вызвать интерес к себе со стороны окружающих людей. Заметим, что интерес людей друг к другу, как правило, является не односторонним, а взаимным, и человек, осознав тот факт, что он интересен для других людей, сам начинает проявлять интерес к людям.

— проявляемый интерес к людям должен получить с их стороны положительное подкрепление. Это означает, что человек, имеющий такой интерес, сам должен ощущать, что интерес к людям приносит лично ему пользу.

Вначале для этого бывает достаточно сделать следующие две вещи: добиться того, чтобы человек осознал то, что лично ему принесет его собственный интерес к людям, и указать способы, при помощи которых он может добиться проявления интереса к себе самому со стороны других людей.

Неумение привлекать к себе внимание, оказывать положительное впечатление на людей. На этапе исповеди клиент жалуется психологу-консультанту, что значимые для него окружающие люди не обращают на него должного внимания, а главное — он не знает, как сделать так, чтобы эти люди им положительно заинтересовались. В конечном счете, проблема клиента сводится к тому, что он хотел бы, но не может, привлечь к себе внимание, желал бы, но фактически не в состоянии, оказывать на людей благоприятное впечатление.

Заметим, что такие жалобы могут быть обусловленными как объективными, так и субъективными причинами.

В первом случае (объективные причины) мы имеем дело с тем, что человек лишен внимания со стороны окружающих людей независимо от его личности и незаслуженно, он вправе рассчитывать на такое внимание, но не зависящие от него обстоятельства мешают это сделать.

Во втором случае (субъективные причины) претензии человека на внимание со стороны других людей, как правило, не обоснованы и никак не связаны с его личными достоинствами. Скорее, наоборот, имеющиеся у этого человека недостатки должны отталкивать от него людей, а он, не замечая этих недостатков, все же претендует на внимание с их стороны.

Может быть и так, что человек вниманием со стороны других людей не обделен, но ему этого явно недостаточно: он желает пользоваться особым вниманием и расположением людей, выделяться в этом плане в лучшую сторону на фоне других людей. В том и другом случае рекомендации, предлагаемые психологом-консультантом клиенту, могут быть различными.

Отметим, прежде всего, что даже тогда, когда жалобы клиента на невнимание к нему со стороны окружающих людей объективно обусловлены, причины недостаточного внимания могут находиться как в самом клиенте, так и вне него, т. е. могут быть связаны с его собственной психологией и поведением или же с независимо от него складывающимися обстоятельствами. И здесь рекомендации по изменению сложившейся ситуации, предлагаемые клиенту, будут, очевидно, различными.

Исходя из этого, первая задача, которую должен будет решить психолог, проводящий консультацию по данному вопросу, заключается в том, чтобы уточнить подлинный характер причин недостаточного внимания к клиенту со стороны окружающих людей:

1) жалобы на недостаточное внимание к клиенту со стороны окружающих людей объективны и обусловлены его личностными особенностями;

2) жалобы на недостаточное внимание к клиенту со стороны окружающих людей объективны, но обусловлены обстоятельствами, складывающимися независимо от него;

3) жалобы клиента на недостаточное внимание к нему носят субъективный характер и на самом деле не вполне обоснованы.

Какими могут быть практические советы психолога-консультанта клиенту в каждом из этих частных случаев?

Случай 1. Беседа с клиентом, необходимо обратить внимание на его индивидуальные особенности, которые, наверное, делают его человеком, малопривлекательным для окружающих людей. В первую очередь желательно выяснить, старается ли сам клиент

привлекать к себе внимание или же пассивно ожидает, что на него обратят внимание окружающие люди. Если имеет место последнее, то клиенту можно рекомендовать самому вести себя в общении с людьми более активно и сознательно стараться обратить на себя их внимание.

Здесь, правда, безразличен выбор средств достижения поставленной цели. Не рекомендуется, например, использовать экстравагантные, эпатажные средства привлечения внимания, явно нарушающие сложившиеся нормы морали или этики. Подобные средства, хотя и способны временно привлечь внимание к человеку, но сами по себе могут, в конечном счете, и оттолкнуть людей, так как будут расценены ими как признак малокультурноеTM или невоспитанности человека.

Выбранные средства привлечения внимания должны быть такими, чтобы они соответствовали интересам и потребностям того человека, чье внимание с их помощью привлекается. Это означает, что один человек, обративший внимание на другого человека, сам должен понимать, чем этот, другой, интересен и полезен для него, в какой степени он способен или не способен удовлетворить его собственные актуальные интересы и потребности.

Затем или вместе с тем, о чем говорилось выше, необходимо выяснить, есть ли у клиента нечто такое, что способно оттолкнуть от него людей. Если такие качества у клиента имеются, то прежде всего необходимо понять, каковы они и чем вызваны.

Полезную роль в решении данного вопроса может сыграть предоставление клиенту возможности взглянуть на себя как бы со стороны, а для этого желательно произвести видеозапись поведения клиента в ситуации общения с людьми. Психолог-консультант, просматривая эту запись вместе с клиентом, может помочь ему разобраться в своем поведении и увидеть как бы со стороны собственные недостатки в манере и стиле общения с людьми.

Далее психолог-консультант должен подсказать клиенту, каким образом можно практически избавиться от тех недостатков, которые очевидны для психолога-консультанта и которые за собой признает сам клиент. Если это необходимо, консультант должен быть готов предложить клиенту действенную помощь в устране-

нии соответствующих недостатков или же рекомендовать клиенту обратиться за такой помощью к другому специалисту.

Случай 2. Прежде всего следует обратить внимание клиента на ту ситуацию общения с людьми, в которой он оказался, и найти способ ее преобразования таким образом, чтобы она способствовала привлечению внимания к клиенту со стороны других людей.

Желательно, например, если есть такая возможность, таким образом выбрать ситуацию, условия общения, чтобы они позволили клиенту проявить свои наилучшие качества в общении с людьми, и тем самым привлечь к себе внимание со стороны. Вместе с тем, необходимо избегать попадания в такие ситуации, где клиент будет вынужден вести себя не самым лучшим образом.

Случай 3. Если претензии клиента на внимание к нему со стороны других людей субъективны и чрезмерны, т. е. если он претендует на внимание, какого на самом деле не заслуживает и которое явно выше его возможностей, то первое, что в этом случае должен сделать психолог-консультант – это дать понять клиенту, что его личные претензии на внимание со стороны людей необоснованны. Сделать это необходимо достаточно деликатно, воспользовавшись, к примеру, одним из следующих способов:

- 1) попросить клиента подробно объяснить, почему он считает, что лично ему окружающие люди уделяют недостаточное внимание;

- 2) попросить клиента некоторое время понаблюдать за окружающими людьми и ответить на вопрос, кому из них, по его мнению, уделяется большее внимание, чем ему, и почему.

Полезные сведения о клиенте, позволяющие точно установить, являются ли его претензии на внимание со стороны других людей чрезмерными, можно получить путем изучения характера клиента, особенно имеющих в его характере акцентуаций. Дело в том, что среди акцентуированных черт характера есть такие, которые сами по себе порождают необоснованные претензии человека на внимание со стороны. Это, например, гипертимность и истеричность.

Если обнаружится, что у клиента имеются подобные акцентуации в характере, то для психолога-консультанта это может быть достаточным основанием для того, чтобы утверждать, что претензии клиента на внимание со стороны действительно чрезмерные и носят в основном субъективный характер. Практическое решение

проблемы в данном случае видится в том, чтобы свести к минимуму или вовсе исключить проявление соответствующих акцентуаций в характере клиента в его поведении по отношению к окружающим людям.

Неумение точно воспринимать и оценивать социальные роли людей. Немало проблем в сфере межличностных отношений возникает из-за того, что, общаясь друг с другом, люди нарушают известные правила и нормы ролевого взаимодействия. Некоторые из этих правил, например, следующие:

1) если человек в общении с другим человеком уже взял на себя определенную роль, то этот, другой, так или иначе должен учитывать данный факт и брать на себя соответствующую роль, согласованную с ролью своего собеседника. В противном случае – при рассогласовании ролей собеседников в общении – нормального взаимодействия между ними не получится, и они вряд ли добьются взаимопонимания;

2) для того чтобы добиться взаимопонимания в общении с партнером, человек, знающий его роль, должен использовать один из следующих способов:

- принять эту роль и просто подстроиться под нее;
- постараться изменить роль другого человека таким образом, чтобы она соответствовала его собственной роли;
- найти компромисс между двумя этими способами действий, т. е., изменяя роль партнера, одновременно менять и свою собственную роль;

3) человек, как участник процесса общения, должен осознать ту реальную роль, которую он играет сам, а также уметь распознавать роли, играемые другими людьми;

4) лишь в крайнем случае человек должен стремиться изменить роль другого человека в общении с ним. В большинстве же других случаев ему следует постараться принять роль другого человека такой, какая она есть, и, по возможности, подстроиться под нее;

5) собственное ролевое поведение в общении каждого человека с другими людьми должно быть достаточно гибким для того, чтобы он умел хорошо общаться с ними.

Во время приема клиента и проведения с ним психодиагностической беседы перед психологом-консультантом стоит важная задача: определить меру соответствия и степень соблюдения дан-

ным клиентом всех, сформулированных выше, правил. Если обнаружится, что все или хотя бы некоторые из них нарушаются, то это будет означать, что у клиента действительно есть проблемы.

К сожалению, специальных психологических тестов, прямо подходящих для этой цели и позволяющих разносторонне оценивать ролевое поведение клиента, на данный момент времени не существует, и поэтому психологу-консультанту приходится опираться в основном на косвенные данные, на результаты своего наблюдения за поведением клиента во время личной беседы с ним и на реакции клиента на задаваемые ему вопросы.

Среди этих вопросов могут быть, к примеру, следующие²:

— Могли бы вы достаточно точно определить те роли, которые вы обычно играете в общении с другими людьми?

— Как вы думаете, насколько хорошо вам удается играть эти роли и те, которые ждут от вас окружающие люди?

— Всегда ли вас устраивают те роли, которые в общении с вами берут на себя другие люди?

— Насколько успешно вам удается изменять роли других людей, если они вас почему-то не вполне устраивают?

Следует также иметь в виду, что существует несколько различных ролевых психологических теорий, и, интерпретируя ролевое поведение клиента, психологу-консультанту следует опираться на все эти теории. В этой связи хотелось бы предостеречь начинающего психолога-консультанта от типичных ошибок, которые он может допустить, практически решая данный вопрос.

Первая такая ошибка — это кажущаяся простота вопроса. Неопытному психологу-консультанту может показаться, что для оценки и интерпретации ролевого поведения нет необходимости хорошо знать социально-психологическую теорию ролей, что для этого достаточно обычного жизненного опыта и житейского представления о ролях.

К сожалению, интерпретация, основанная на опыте и на житейских представлениях, может оказаться недостаточно точной, научно не вполне обоснованной.

² Перед тем как задавать клиенту все эти вопросы, психолог-консультант должен объяснить ему, что такое роль человека в общении с людьми и что такое ролевое поведение.

Вторая типичная ошибка состоит в том, что, зная лишь одну из теорий ролей и не имея представления о других теориях, психолог-консультант опирается только на нее.

В этом случае возникает опасность односторонности, ограниченности предлагаемых им интерпретаций и выводов.

Третья типичная ошибка может заключаться в том, что, будучи знакомым сразу с несколькими теориями ролей, психолог-консультант все же предпочитает иметь дело только с одной из них, которая с его точки зрения является более правильной. В этом случае неизбежно будет повторяться, но в более смягченной форме, предыдущая ошибка в интерпретации.

Для того чтобы свести к минимуму возможность возникновения всех этих ошибок, психологу-консультанту следует знать и опираться в своих выводах на все теории ролей, так как каждая из них несет в себе определенную долю истины³.

Как научить человека правильно воспринимать и оценивать роли, принятые в общении им самим и другими людьми?

Это вполне возможно сделать, но лишь при обязательном соблюдении следующих условий:

- если данный человек будет знать те роли, в которых он сам и другие люди могут выступать в общении с окружающими людьми;
- если ему, кроме того, будут известны признаки, ориентируясь на которые, он мог бы точно идентифицировать исполняемую человеком роль, отличая ее от других возможных ролей;
- если ему удастся приобрести достаточный опыт наблюдения за собой и иными людьми в общении друг с другом, т. е. опыт, позволяющий ему самому правильно воспринимать и оценивать коммуникативные роли людей.

Первое из указанных условий можно соблюсти, рассказав клиенту о тех ролях, которые люди чаще всего берут на себя, общаясь с другими людьми. При этом можно рекомендовать клиенту найти и самостоятельно ознакомиться с соответствующей научной и научно-популярной литературой.

³ Указанные возможные ошибки и связанные с ними недостатки в интерпретациях и рекомендациях, предлагаемых клиенту, характерны для тех ситуаций психологического консультирования, когда психологу-консультанту приходится обращаться к использованию научных теорий.

Второе из условий практически реализуется тем же самым путем.

Что же касается третьего условия, то добиться соответствия ему можно, поработав некоторое время с клиентом, оценив его роли в общении с другими людьми и предложив ему самому сделать это в отношении себя и других людей.

Проводя психологическое консультирование по проблемам, связанным с развитием способностей клиента, необходимо обязательно учитывать следующие знания о способностях, которыми располагает современная наука:

1) способности человека в их прогрессивном развитии зависят от двух основных факторов: от наличия у человека определенных и, как правило, врожденных задатков, а также от социальных факторов (условий психологического развития человека), влияющих на превращение соответствующих задатков в способности;

2) науке до сих пор доподлинно не известно, что такое задатки на анатомо-физиологическом уровне. Однако жизнь и практика работы с людьми позволяют, постоянно и внимательно наблюдая за ними, обнаруживать задатки по внешним, психологическим признакам. Это, в частности, можно сделать, наблюдая за тем, как ребенок ведет себя и решает разного рода задачи в раннем детстве;

3) особенно ярко задатки ребенка проявляются в ранние, дошкольные годы его жизни, в частности в возрасте от одного года до трех-четырех лет. Их можно обнаружить, наблюдая, чем данный ребенок существенно и в положительную сторону отличается от других детей;

4) к возрасту примерно около четырех лет практически почти все имеющиеся у ребенка с рождения задатки так или иначе, проявляют себя. Поэтому, заботясь о развитии задатков ребенка, об их как можно более скором превращении в способности, необходимо активно приступать к развитию способностей при самых первых проявлениях задатков;

5) многие способности человека можно развивать и при отсутствии у него явно выраженных задатков. Однако в этом случае придется приложить гораздо больше усилий для развития способностей, и они, наверное, не достигнут в своем развитии достаточно высокого уровня.

Обучение и воспитание вносят не меньший вклад в развитие способностей, чем имеющиеся задатки. Сами задатки без обучения

и воспитания никогда не превращаются в высокоразвитые способности человека.

чем старше человек, тем труднее развивать его способности даже в том случае, если у него имеются явно выраженные задатки. К главным условиям, обеспечивающим ускоренное развитие способностей, относятся следующие:

- 1) своевременное и полное выявление задатков у ребенка,
- 2) как можно более раннее начало активного развития способностей на их основе,
- 3) наличие заранее разработанной и тщательно продуманной программы развития способностей, учитывающей индивидуальные особенности ребенка,
- 4) использование современных развивающих методов и средств обучения,
- 5) наличие способного, психолого-педагогически подготовленного учителя, владеющего техникой и методикой обучения, имеющего у самого себя способности, которые он собирается развивать у других,
- 6) включение ребенка в деятельность, в которой проявляются и одновременно развиваются данные способности,
- 7) проведение систематических развивающих учебных занятий с ребенком,
- 8) контроль результатов развития с помощью психодиагностики формирующихся способностей с последующей коррекцией программы и методики обучения, направленного на их развитие.

Практические рекомендации, которые психолог-консультант предлагает клиенту по развитию его способностей, в научном отношении должны исходить из сформулированных выше положений психологической теории формирования и развития способностей человека. Эти положения в процессе психологического консультирования необходимо конкретизировать в учебном процессе с учетом особенностей клиента, условий его жизни, содержания и средств обучения и воспитания, окружающих людей и реальных взаимоотношений с ними.

Если, например, в психологическую консультацию обращается мать трехлетнего малыша, озабоченная выявлением у него задатков музыкальных способностей и их дальнейшим развитием, то консультант-психолог, опираясь на сформулированные выше по-

ложения, может построить консультационную работу с матерью и ребенком следующим образом.

Во-первых, надо будет достоверно установить, действительно ли у ребенка имеются врожденные задатки к развитию музыкальных способностей. Это психологу-консультанту желательно делать не самому, а вместе со специалистом по музыке, так как здесь необходимы соответствующие профессиональные, достаточно глубокие знания.

Далее желательно определить общий уровень интеллектуального развития ребенка, оценив, в частности, его внимание, воображение, память и речь. Одновременно специалист-музыкант может установить, есть ли у ребенка специальные задатки, сделав это с помощью соответствующих профессионально ориентированных тестов.

Если выводы как профессионального музыканта, так и консультанта-психолога о наличии у ребенка соответствующих задатков окажутся положительными, то матери данного ребенка следует рекомендовать активно заняться музыкальным образованием ребенка, обнадежив ее тем, что при систематических занятиях ребенок вполне сможет достичь успехов в занятиях музыкой.

Если заключение одного из названных специалистов окажется положительным, а другого — отрицательным (по вопросу об имеющихся у ребенка задатках к занятиям музыкой), то матери также можно посоветовать отдать своего ребенка, например, в музыкальную школу. Но при этом желательно будет сказать, что на пути развития музыкальных способностей у ребенка могут возникнуть трудности в конкуренции с более одаренными детьми.

Наконец, при отрицательном заключении обоих специалистов психологу-консультанту следует попытаться отговорить мать ребенка от попытки сделать музыкальную деятельность его будущей профессией (это, конечно, не исключает возможность получения ребенком музыкального образования для своего общего развития).

Рекомендации по дальнейшей работе с ребенком во всех этих случаях должны строиться с учетом индивидуальности самого ребенка и условий его жизни.

Рекомендации по развитию интеллектуальных способностей. Предлагая клиенту частные рекомендации по развитию его интеллектуальных способностей, психолог-консультант в допол-

нение к тому, о чем уже говорилось в предыдущем параграфе, должен будет учесть следующее.

1. Интеллект человека имеет довольно сложную внутреннюю структуру и включает в себя не только многие разные виды мышления, но также и разнообразные интеллектуальные операции, умения и навыки. Полноценное развитие интеллекта предполагает взаимосвязанное совершенствование всех видов мышления, а также умственных операций, умений и навыков. Предлагая клиенту практические средства для развития только одного вида мышления, например словесно-логического или только практического, мы не добьемся полноценного интеллектуального развития данного человека.

То же самое касается умственных операций и интеллектуальных умений и навыков: они должны включать в себя всевозможные действия, характеризующие разносторонне развитое мышление человека.

Следует, однако, иметь в виду, что далеко не каждому клиенту, обратившемуся в психологическую консультацию, практически необходимо всесторонне развивать свой интеллект. Иногда достаточно бывает сформировать какой-либо один, специальный вид мышления, связанный с конкретной деятельностью.

В этом случае для экономии времени и средств желательно действовать целенаправленно, предлагая рекомендации, ориентированные на ускоренное развитие только данного вида мышления. Работая над решением проблемы интеллектуального развития клиента, здесь желательно заранее выяснить следующие моменты:

- в связи с каким видом деятельности проблема интеллекта особенно волнует клиента;
- какие виды мышления практически включены в данный вид деятельности и определяют ее успешность;
- какие умственные действия и операции клиенту приходится выполнять во время занятий данным видом деятельности.

2. К основным видам мышления, о которых шла речь в начале предыдущего пункта, относятся наглядно-действенное (сенсомоторный интеллект), наглядно-образное и словесно-логическое (вербальный интеллект). В той или иной степени у клиента необходимо практически развивать все три названные вида мышления

с приоритетным вниманием к тому из них, с которым связаны формируемые умственные действия и операции.

3. К главным интеллектуальным умениям и навыкам относятся операции классификации, сравнения, анализа, синтеза, абстрагирования, обобщения, конкретизации.

Хотя традиционно все эти логические операции связываются с развитым вербальным интеллектом (словесно-логическим мышлением), в действительности они представлены и в других видах мышления, с той лишь разницей, что материалом для их выполнения в иных видах мышления служат не слова, а реальные манипуляции с предметами или образами.

Поэтому для полноценного развития интеллекта эти операции необходимо совершенствовать не только в словесно-логическом мышлении, но и в других видах мышления: наглядно-действенном и наглядно-образном.

4. Существуют общие законы развития детского интеллекта, которые необходимо учитывать, предлагая рекомендации по совершенствованию мышления. Главные из них следующие:

- в онтогенезе первым по порядку у ребенка появляется и начинает развиваться наглядно-действенное мышление (сенсомоторный интеллект), и это происходит обычно в возрасте шести-семи месяцев от рождения;

- вторым по порядку появляется и начинает развиваться образное мышление, и это, как правило, относится к возрасту около полутора лет;

- третьим по порядку появляется и начинает совершенствоваться у детей словесно-логическое мышление, и это обычно случается в возрасте около трех-четырёх лет.

5. В соответствии с этими основными законами мышление ребенка необходимо развивать в указанной последовательности его видов, приурочивая начало активных действий по развитию разных видов мышления к тому возрасту, когда они впервые начинают проявляться у детей.

Данные законы следует иметь всегда в виду, предлагая клиентам практические рекомендации по развитию мышления у детей, особенно дошкольного возраста. В этом возрасте необходимо в первую очередь обращать пристальное внимание на процесс совершенствования того вида мышления, который появляется и по

естественным законам начинает развиваться в соответствующие годы.

Например, от шести месяцев до полутора лет желательно обращать преимущественное внимание на развитие наглядно-действенного мышления. В возрасте от полутора до четырех с половиной лет – на развитие наглядно-образного мышления. В период от четырех-пяти до одиннадцати-двенадцати лет – на развитие словесно-логического мышления.

За пределами указанных возрастных границ, т. е. после одиннадцати-двенадцати лет, у детей параллельно должны совершенствоваться и развиваться все три вида мышления. Наконец, начиная с тринадцати-четырнадцати лет желательно обращать особое внимание на ускоренное развитие того вида мышления, в том числе специального, которое может понадобиться ребенку в его будущей профессиональной деятельности.

6. Следует, однако, иметь в виду, что из трех названных выше видов мышления наиболее важным для современного человека является все же словесно-логическое мышление. Его полноценному развитию в любом случае должно уделяться повышенное внимание, особенно в период, когда данный вид мышления легче всего совершенствуется. Этот период находится в следующих примерных границах: от пяти-шести до двенадцати-тринадцати лет.

7. Интеллектуальные, как, впрочем, и другие, способности человека, в отличие от его задатков, могут постепенно утрачиваться без специальной тренировки. Эти способности необходимо постоянно поддерживать с помощью соответствующих упражнений.

Под такими упражнениями понимаются систематически решаемые человеком умственные задачи. Перечень таких задач психолог-консультант может определить в беседе с клиентом. В крайнем случае вместо конкретных задач можно предложить клиенту развернутую систему требований, предъявляемых к таким задачам, и в соответствии с ними клиент сам сможет подобрать для себя тренировочные задачи.

Пути решения проблем развития коммуникативных способностей. Рассмотрим теперь практические пути решения проблем, связанных с коррекцией коммуникативных способностей. Прежде чем приступить к обсуждению практических способов

решения соответствующих проблем, сделаем несколько предварительных замечаний.

Если в ходе общения психолога-консультанта с клиентом на стадии исповеди выяснится, что клиент просто мало общается в жизни с людьми и часто предпочитает быть один, чем среди людей, то сам по себе этот факт еще не доказывает, что у клиента действительно есть проблемы коммуникативного характера. Многие люди являются малообщительными от природы, и ни они сами, ни окружающие их люди от этого особенно не страдают. Одиночество – их нормальное психологическое состояние, но внутренне они не чувствуют себя одинокими людьми. Чаше бывает как раз наоборот: среди людей они ощущают себя скованно и быстро утомляются от общения с ними.

Совсем другое дело, если человек жалуется на одиночество и лично очень страдает от того, что ему часто приходится быть одному, и от того, что он мало общается с людьми или они мало общаются с ним.

В этом случае можно констатировать наличие у человека проблемы одиночества и искать пути ее решения. У человека, имеющего такую проблему, как правило, обнаруживаются и другие проблемы, в частности – недостатки в чертах характера, комплексы, недоразвитие некоторых важных способностей и другие.

Один из первых шагов на пути практического решения проблемы психологического одиночества заключается в том, чтобы рекомендовать клиенту просто чаще находиться среди людей, не обязательно вступая с ними в прямые контакты. Достаточно бывает просто доброжелательно и с интересом наблюдать за людьми, а также за тем, что происходит вокруг.

Следует, правда, иметь в виду, что большинству людей не очень нравится, когда кто-то наблюдает за ними со стороны. Поэтому клиенту также надо посоветовать не вести прямое наблюдение за теми людьми, среди которых он находится. Это вполне можно делать незаметно и ненавязчиво, занимаясь одновременно каким-либо делом, например, читая книгу, газету или же просто отдыхая и время от времени поглядывая на окружающих людей.

Избавиться от чувства одиночества хорошо помогает и такая, например, рекомендация: чаще менять ситуации и людей, среди которых приходится находиться. Подобное сознательно контроли-

руемое поведение может помочь клиенту со временем избавиться от многих проблем коммуникативного характера, так как, находясь среди людей, он со временем перестанет испытывать чувство психологической напряженности и тревоги и сможет гораздо легче вступать в непосредственное общение с ними.

Если же клиент жалуется на то, что часто не вполне удовлетворен теми результатами, которых добивается в общении с людьми, то ему можно рекомендовать сделать следующее. Во-первых, готовясь к предстоящим контактам с людьми, заранее прикидывать, какими могут быть результаты этих контактов. Во-вторых, определив возможный исход общения, устанавливать, какую пользу из него можно извлечь для себя.

Если это будет сделано заранее, если практическая выработка такой установки превратится в жизненную привычку, то степень удовлетворенности человека от общения с людьми, несомненно, возрастет.

Это связано со следующей психологической закономерностью, основанной на жизненном опыте: человек, заранее ожидающий чего-либо плохого и заведомо знающий о том, что оно может произойти, воспринимает случившееся более спокойно и с меньшими переживаниями, чем тот, кто психологически не был готов к тому, что должно произойти.

Допустим, что клиент жалуется на то, что после общения с людьми у него часто портится настроение. Чем это может быть вызвано и как можно практически помочь данному клиенту?

Прежде всего, психологу-консультанту следует выяснить причины, в силу которых у клиента после общения с людьми часто не в лучшую сторону меняется настроение.

Если клиенту прямо задать вопрос о причинах ухудшения его настроения, то, вероятно, он не сможет на него точно ответить, так как причины изменения настроения не всегда сознательно контролируются человеком. Вполне возможно, что клиент не хочет знать подлинную причину изменения своего настроения, так как она для него морально неприемлема. Возможно также, что клиент просто никогда не задавал себе такой вопрос и не пытался на него ответить.

В случае если имеет место последнее, психолог-консультант может посоветовать клиенту поступить следующим образом: каж-

дый раз, когда после общения с людьми у него будет неожиданно портиться настроение, сразу же, не откладывая в долгий ящик, стараться выяснить, почему это произошло. Если и это не поможет и если спустя некоторое время клиент вновь станет жаловаться на невозможность осознать причину изменения своего настроения, то ему можно посоветовать пройти психологическое тестирование или же процедуру психоанализа. Вполне вероятно, что причина ухудшения настроения лежит где-то в бессознательном.

Если обратившийся в психологическую консультацию клиент избегает людей, особенно незнакомых, если он просто боится вступать с ними в контакт, то клиенту в первую очередь следует рекомендовать усилием воли заставить себя пойти на общение с людьми.

Делать это можно, кстати, не сразу, а постепенно. Вначале, например, следует как можно больше и чаще находиться среди людей и научиться спокойно реагировать на то, что они, в свою очередь, обращают на вас внимание.

Тот факт, что люди с любопытством рассматривают и изучают вас, свидетельствует о том, что вы, как личность, интересны для них. Данное обстоятельство должно не огорчать, а радовать человека. Затем можно будет попытаться начать самому активно реагировать на внимание, оказываемое другими людьми, например проявлением встречного внимания к ним.

В этой связи можно научиться, например, открыто и спокойно встречать взгляд другого человека, доброжелательно ему улыбаться.

После этого или одновременно с этим полезно выучить наизусть и научиться легко произносить подходящие для разных случаев жизни формы речевого этикета – такие, с которыми можно было бы обратиться к незнакомому человеку и отреагировать на проявление внимания с его стороны.

Наконец, можно заставить себя самого проявлять инициативу в установлении контактов с незнакомыми людьми. Последовательное освоение и выполнение всех этих действий сначала в общении с достаточно близкими, затем – со знакомыми и, наконец, с незнакомыми людьми должно снять проблему боязни общения с людьми.

Если в результате психодиагностики клиента обнаружится, что у него слабо развиты коммуникативные умения, то самые пер-

вые адресованные ему рекомендации должны касаться того, как улучшить соответствующие умения.

Допустим, к примеру, что клиент теряется на виду у других и ему не удается обращать на себя заинтересованное и доброжелательное внимание с их стороны. Тогда клиенту нужно помочь приобрести такие знания, умения и навыки, которыми он мог бы воспользоваться в общении с людьми и решить для себя эту задачу, то есть стать более интересным для окружающих людей.

Этого же, конечно, можно было бы добиться при помощи каких-либо чисто внешних эффектов: яркой, необычной, броской одежды, экстравагантных манер, эпатажного поведения и тому подобного. Однако такой способ привлечения внимания к себе не даст должного эффекта, не породит интереса к человеку как к личности и желания общаться с ним. Внешние формы привлечения внимания могут вызвать интерес к человеку, но ненадолго.

Гораздо более важно обладать какими-либо особенными, положительными психологическими качествами. При желании их можно найти у каждого человека, и задача психолога-консультанта в оказании практической помощи клиенту в этом случае сводится к тому, чтобы помочь ему обнаружить такие качества у себя.

Симпатии к себе со стороны окружающих людей часто вызывают те люди, которые сами умеют быть внимательными к другим, кто может интересно и увлекательно говорить и заинтересованно слушать.

Умению внимательно и доброжелательно слушать других часто научиться сложнее, чем активному говорению, поэтому психолог-консультант, столкнувшись с подобной проблемой, должен посоветовать клиенту постараться в первую очередь стать хорошим слушателем для других людей.

Стать хорошим слушателем, в свою очередь, означает следующее:

- проявлять искренний интерес к любому человеку,
- терпеливо и доброжелательно выслушивать любого человека до конца,
- находить и отмечать положительное в любом человеке и в каждом его высказывании,

— по мере возможности избегать критики людей и того, что они говорят,

— если критика все же необходима, то научиться высказывать ее так, чтобы не обижать другого человека и не портить взаимоотношения с ним,

— выработать умение поддерживать, стимулировать положительные действия другого человека – такие, которые повышают его престиж, поднимают в глазах окружающих людей. Если у клиента почему-то не складываются личные взаимоотношения с людьми и его настроение портится после того, как он пообщается с людьми, – значит, в общении с ними он ведет себя не так, как нужно, и не вызывает с их стороны симпатию.

Причины этого, как правило, полностью не осознаются, и первая задача психолога-консультанта сводится к тому, чтобы вместе с клиентом разобраться в них. Далее необходимо помочь клиенту устранить эти причины, подсказав ему, как лучше и правильнее вести себя в общении с людьми.

Обозначим возможные *причины антипатии со стороны других людей* и способы ее устранения.

Причина 1. Человек сам ведет себя неуважительно по отношению к людям, своими действиями и высказываниями фактически оскорбляет, унижает их.

Способ практического решения проблемы в данном случае – осознать и изменить свое неправильное поведение, научиться контролировать свои действия в общении с людьми.

Причина 2. Человек в общении с другим человеком невольно напоминает ему кого-то, кто прежде неоднократно вызывал с его стороны антипатию. Способ решения проблемы в этом случае следующий: во что бы то ни стало пойти на контакт с собеседником, напоминающим кого-либо, и, поговорив с ним, убедиться в том, что он не имеет ничего общего с тем, кто раньше вызывал антипатию.

Причина 3. Неблагоприятная общая обстановка общения, которая сама по себе вызывает раздражение и повышенную напряженность, невольно ухудшая настроение и порождая отрицательные реакции на действия собеседника.

Способ устранения этой причины – изменить обстановку, дать человеку успокоиться, научить его не реагировать на проявление антипатии со стороны других людей. Кроме того, желательно

научиться сохранять доброжелательный тон общения с людьми во всех жизненных ситуациях.

Причина 4. Наличие у собеседника устойчивых отрицательных черт характера, в силу которых он часто проявляет беспричинную антипатию к людям.

Способ решения проблемы в данном случае такой: помочь человеку сдерживать себя.

Для этого сначала необходимо, чтобы он осознал недостатки своего характера, признал их и захотел от них избавиться. Если это не случится, то можно ограничиться тем, что просто продемонстрировать клиенту, как он на самом деле себя ведет себя и как он при этом выглядит со стороны.

Улучшение организаторских способностей клиента

Традиционно термин «организаторские способности» относится к умениям человека, связанным с организацией какого-либо дела или взаимодействия людей для его выполнения, включая распределение между ними обязанностей, налаживание эффективного взаимодействия друг с другом и установление нормальных личных и деловых взаимоотношений.

Хорошая организация предполагает максимально эффективную совместную деятельность людей. Организаторскими можно, например, назвать деловые способности. На дефицит развития или отсутствие таких способностей у себя обычно жалуются люди, которые еще только приступают к организации какого-либо нового для них дела и опасаются, что оно у них не пойдет именно из-за недостатка в развитии организаторских способностей.

Консультанту, к которому обращается клиент по поводу недостатка организаторских способностей, надо иметь в виду следующее.

Во-первых, то, что таких способностей у человека несколько, и в связи с этим необходимо прежде всего точно установить, чего на самом деле не хватает клиенту.

Во-вторых, развитие таких способностей у человека идет обычно довольно медленно и зависит от множества условий и факторов.

Далее желательно определить состав (структуру) тех организаторских способностей, которые необходимы клиенту, и общие требования к их развитию. И только после этого можно попытаться сфор-

мулировать те практические рекомендации, которые могли бы лечь в основу советов клиенту по развитию у него этих способностей.

В состав организаторских способностей человека определенно входят знания, связанные с деятельностью, которая подлежит организации. Если это – сфера управления людьми в экономике, то, соответственно, умелому организатору необходимы хорошие знания в области экономики и управления ею. Если это область промышленного производства, то здесь организатору дела нужно хорошо знать само производство. Человек, не имеющий достаточных практических знаний и умений в той или иной области, вряд ли когда-либо сможет стать хорошим организатором дела в этой области.

Можно, конечно, в качестве помощников в практической организации какого-либо дела привлечь специалистов, хорошо знающих его, но тогда у самого организатора возникнут дополнительные проблемы, касающиеся профессионального взаимодействия между людьми. Неопытному организатору понадобится слишком много помощников, и это чрезвычайно усложнит саму организацию дела.

Второй важный момент в организаторских способностях – это знание требований, предъявляемых самим организуемым делом к людям и к психологии включаемых в него людей, а также умение плодотворно сотрудничать с людьми.

Умелый организатор всегда должен быть готов дать четкие, обстоятельные, аргументированные ответы на следующие вопросы:

– Сколько людей может потребоваться для того, чтобы полностью и высококачественно выполнить весь необходимый объем работы?

– Какими профессиональными знаниями и умениями должны будут обладать эти люди?

– Какие личностные, психологические качества необходимы этим людям?

Способный организатор дела также должен хорошо представлять себе, в чем будет заключаться работа каждого сотрудника, сколько времени потребуется на нее, какими могут быть ожидаемые ее результаты и как их можно будет проконтролировать.

Способный организатор должен уметь правильно распределять обязанности между людьми, налаживать их деловые взаимоотношения друг с другом.

В связи с этим психологу-консультанту рекомендуется в процессе проведения консультирования задать клиенту следующие частные вопросы:

— Какие профессиональные обязанности вы собираетесь возложить на каждого из подбираемых вами для совместной работы людей?

— Как эти люди будут согласовывать, координировать свои действия друг с другом в их работе?

У любого руководителя-организатора в работе с людьми неизбежно будут возникать какие-то проблемы. Для того чтобы они своевременно и успешно решались, для того чтобы дело не стопорилось и шло вперед, необходимо научиться предупреждать возникновение трудноразрешимых проблем, заранее их предвидеть. Гораздо легче нечто предупредить, чем устранить, когда это уже случилось.

Для того чтобы выяснить, умеет ли клиент это делать, психологу-консультанту рекомендуется поставить перед ним следующие дополнительные вопросы:

— Какие проблемы, по вашему мнению, могут возникнуть у каждого из привлеченных вами к делу людей?

— Как можно предупредить и заранее решить эти проблемы еще до того, как они возникли?

— Как вы поступите, если между привлеченными вами к делу людьми возникнут противоречия и конфликты? Способный организатор дела должен уметь заранее определить и продумать способы решения межличностных проблем, предусмотреть возможные случаи и пути разрешения деловых проблем в возглавляемом им трудовом коллективе.

В этой связи организатору необходимо иметь ясные ответы на следующие частные вопросы:

— Каковы наиболее сложные проблемы, с которыми можно столкнуться в ходе практической организации данного дела?

— Каким образом такие проблемы можно будет решить?

— Как заранее предупредить возможность возникновения подобных проблем в будущем?

Хорошо должна быть организована и собственная деятельность руководителя-организатора. В ней все должно быть спланировано и до мелочей продумано.

С этого и следует начинать практическую работу по развитию и совершенствованию у клиентов организаторских способностей. Но это только начало дела. Далее должны последовать шаги, направленные на совершенствование всех других компонентов организаторских способностей, в том числе и тех, о которых шла речь выше.

Итак, *примерная программа развития у клиента организаторских способностей*, которую психолог-консультант мог бы предложить клиенту, выглядит следующим образом.

1. Развитие и совершенствование приемов оптимизации собственной работы клиента как организатора конкретного дела. Сюда входят, в частности, следующие умения:

- умение быстро находить оптимальные решения разнообразных проблем,
- умение рационально и экономно распределять свое рабочее время,
- умение в течение дня и в течение более длительного времени поддерживать на высоком уровне свою работоспособность,
- умение контролировать свои эмоции, действовать спокойно и уверенно во всех ситуациях,
- умение учиться на ошибках, делать из них должные выводы и не повторять ошибок впоследствии,
- быть восприимчивым к новому и обладать способностью к научению.

2. Знание психологии людей и человеческих отношений. Умение эффективно использовать эти знания в общении с людьми. К ним, в частности, относится следующее:

- знание особенностей темперамента и характера людей, умение учитывать их в реальной практике общения,
- знание интересов и потребностей людей,
- умение строить с людьми деловые и личные взаимоотношения таким образом, чтобы в максимальной степени способствовать удовлетворению их личных потребностей и интересов,
- знание психологии общения, умение управлять процессом общения,

– знание психологии практического воздействия на людей и умение эффективно пользоваться этими знаниями,

– знание причин, способов предупреждения и разрешения межличностных конфликтов.

3. Знание специфики организуемого дела, в том числе его содержания, технологии, умение на хорошем профессиональном уровне решать деловые вопросы.

4. Умение организовать дело практически, включая решение вопросов подбора людей, распределения обязанностей между ними, обеспечение оптимального делового взаимодействия людей друг с другом.

Литература

Основная: [1, 2].

Дополнительная: [5, 12].

12. Основы кризисного консультирования

1. Консультирование в случае смерти близкого человека.

2. Переживание утраты при разводе.

3. Особенности консультирования с умирающим человеком.

Консультирование в случае смерти близкого человека. Консультирование людей, перенесших утрату, – это нелегкое испытание духовных сил и профессиональной компетенции.

В жизни утраты более или менее ощутимы, но во всех случаях человек испытывает душевную боль, переживает горе. Утраты, как и многие события нашей жизни, не только болезненны, они предоставляют и возможность личностного роста. Консультант может способствовать реализации этой возможности, если понимает природу утраты, ее связь с другими эмоциями, роль в становлении человека.

Для умершего смерть – абсолютный конец его земной жизни. Однако в душах близких и друзей человек еще продолжает существовать, по крайней мере, некоторое время. Примирение с утратой – болезненный процесс, в котором от утраченного человека «отказываются» постепенно и с трудом. Но процесс совершенно естественен, и его не надо форсировать. Никто не должен вселять искусственный оптимизм в скорбящего, пытаться его чем-либо

заинтересовать, занимать развлечениями. Смерть близкого – это тяжелая рана, и несчастный имеет право на скорбь.

Интенсивность и продолжительность чувства скорби у различных людей неодинаковы. Все зависит от характера отношений с потерянным человеком, от выраженности вины, от длительности траурного периода в конкретной культуре.

Душевные терзания как ярчайший компонент траура представляются скорее процессом, нежели состоянием. Перед человеком заново встает вопрос об идентичности, ответ на который приходит не как мгновенный акт, а через определенное время в контексте человеческих отношений.

Для описания процесса скорби часто используется модель Kubler-Ross (1969). Она предполагает чередование стадий отрицания, озлобленности, компромисса, депрессии, адаптации. Считается, что нормальная реакция скорби может продолжаться до года.

Сразу после смерти близкого человека возникает острая душевная боль.

На первом этапе эмоциональному шоку сопутствует попытка отрицать реальность ситуации. Шоковая реакция иногда проявляется в неожиданном исчезновении чувств, «охлаждении», словно чувства проваливаются куда-то вглубь. Это происходит, даже если смерть близкого человека не была внезапной, а ожидалась долгое время. Отрицается сам факт смерти – «Он не умер (она не умерла)», «Этого не может быть», «Я не верю этому» и т. п. Об умершем нередко говорят в настоящем времени, он принимается во внимание при планировании будущего.

В процессе скорби непременно наступает озлобленность. Понесший утрату человек стремится обвинить кого-то в случившемся. Вдова может обвинять умершего мужа за то, что он оставил ее, или Бога, который не внял ее молитвам. Обвиняются врачи и другие люди, способные реально или только в воображении страдальцы не допустить создавшейся ситуации. Речь идет о настоящей злости. Если она остается внутри человека, то «подпитывает» депрессию. Поэтому консультант должен не дискутировать с клиентом и не корректировать его злобу, а помочь ей вылиться наружу. Только в таком случае уменьшится вероятность ее разрядки на случайных объектах.

После первой реакции на смерть близкого человека – шока, отрицания, злости – происходит осознание утраты и смирение с ней. В статье «Скорбь и меланхолия» (1917) S. Freud назвал процесс адаптации к несчастью «работой скорби» (Trauerarbeit). Современные исследователи «работу скорби» характеризуют как когнитивный процесс, включающий изменение мыслей об умершем, горечь утраты, попытку отстраниться от утраченного лица, поиск своего места в новых обстоятельствах (Stroebe, 1992). Этот процесс не является какой-то неадекватной реакцией, от которой надо уберечь человека, с гуманистических позиций он приемлем и необходим. Имеется в виду очень тяжелая психическая нагрузка, заставляющая страдать. Консультант способен доставить облегчение, однако его вмешательство не всегда уместно. Скорбь нельзя приостанавливать, она должна продолжаться столько, сколько необходимо.

Типичное проявление скорби – тоска по умершему (Parkes, Weiss, 1983). Человек, переживший утрату, хочет вернуть утерянное. Обычно это иррациональное желание недостаточно осознается, что делает его еще глубже. Навязчивые мысли и фантазии об умершем постоянно лезут в голову. Его лицо видится в толпе; пропадает интерес к событиям, которые прежде казались важными, к своей внешности. Места и ситуации, связанные с умершим, приобретают особую значимость. Консультанту следует разобраться в символической природе тоски. Поиск умершего не бесцелен – он явно направлен на воссоздание утраченного человека. Не надо противиться символическим усилиям скорбящего, поскольку таким образом он старается преодолеть утрату. С другой стороны, реакция скорби бывает преувеличена, и тогда создается культ умершего. В случае патологической скорби нужна помощь психотерапевта.

В разные периоды жизни люди испытывают амбивалентные чувства друг к другу. После смерти близкого человека прежняя амбивалентность является источником чувства вины. «Работа скорби» обуславливает возврат к отношениям, которые прервала смерть. Предпринимается попытка понять их значение в перспективе времени. Понесший утрату постоянно задает себе вопросы: «Все ли я сделал для умершего?», «Достаточно ли уделял ему внимания?». Вспоминаются случаи несправедливого отношения к

умершему, и страдающий человек заверяет себя в совсем ином поведении, будь возможность все вернуть. Консультант должен с пониманием воспринимать эти сложные переживания как неизбежное изживание скорби.

Во время траура испытывают значительное изменение идентичности, например, резко меняется самооценка осуществления супружеской роли. Поэтому важная составляющая «работы скорби» заключается в обучении новому взгляду на себя, поиску новой идентичности.

В трауре очень существенны ритуалы. Они нужны скорбящему, как воздух и вода. Психологически крайне важно иметь публичный и санкционированный способ выражения сложных и глубоких чувств скорби. Ритуалы необходимы живым, а не умершим, и они не могут быть упрощены до потери своего назначения.

«Работу скорби» иногда тормозят или осложняют сочувствующие люди, которые не понимают важности постепенного изживания несчастья. Трудный духовный процесс отделения от умершего происходит в субъективном мире понесшего утрату, и вмешательство в него окружающих неуместно. Консультант тоже не должен заглушать процесс скорби. Если он разрушит психологическую защиту клиента, то не сможет оказать эффективную помощь. Клиент нуждается в защитных механизмах, особенно на ранней стадии траура, когда он не готов принять смерть и реалистично думать о ней. В условиях дефицита рациональности включаются защитные механизмы. В процессе траура их роль функциональна и сводится к тому, чтобы выиграть время и заново оценить себя и окружающий мир. Поэтому консультант должен позволить клиенту использовать отрицание и другие механизмы психологической защиты.

Следует отметить, что «работа скорби» не для всех людей является эффективной стратегией преодоления утраты. Многие зависят от стиля реагирования. Человеку, склонному заглушать болезненные воспоминания другой деятельностью, «работа скорби» мало помогает. Например, согласно Nolen-Hoekseman (1987; цит. по: Stroebe, 1992), женщины во время депрессии склонны к навязчивым раздумьям, что только углубляет упадок настроения. Мужчины, наоборот, проявляют активность, и это облегчает и укорачивает депрессию.

С окончанием «работы скорби» происходит адаптация к реальности несчастья, и душевная боль уменьшается.

Понесшего утрату человека начинают занимать новые люди и события. Исчезает желание соединиться с умершим, уменьшается зависимость от утраты. В некотором смысле можно сказать, что процесс траура представляет собой медленное ослабление связи с умершим. Это не означает забвения. Просто умерший человек уже предстает не в физическом смысле, а интегрируется во внутренний мир. Вопрос отношения с ним решается теперь символическим образом – умерший своим незаметным присутствием в душе понесшего утрату помогает ему в жизни. Таким образом чувство идентичности успешно модифицируется.

В период утраты страдание облегчается присутствием родственников, друзей, причем существенна не их действенная помощь, а легкая доступность в течение нескольких недель, когда скорбь наиболее интенсивна. Понесшего утрату не надо оставлять одного, однако его не следует «перегружать» опекой – большое горе преодолевается только со временем. Горюющему человеку нужны постоянные, но не навязчивые посещения и хорошие слушатели.

Роль слушателя в некоторых случаях может выполнять консультант. Находиться со скорбящим человеком и надлежащим образом внимать ему – главное, что можно сделать. Чем больше консультант сопереживает скорби и чем адекватнее воспринимает собственные эмоциональные реакции, связанные с помощью, тем эффективнее целебное воздействие. Не следует поверхностно успокаивать скорбящего человека. Замешательство и формальные фразы лишь создают неудобное положение. Клиенту надо предоставить возможность выражать любые чувства, и все они должны быть восприняты без предубеждения. Задачу консультанта можно выразить словами Шекспира из «Макбета» – «дать грусти слово». Другая очень важная задача консультанта – помочь близким понесшего утрату человека правильно реагировать на его скорбь.

Нормальный процесс скорби иногда перерастает в хроническое кризисное состояние, которое называется патологической скорбью. По мнению Freud, скорбь становится патологической, когда «работа скорби» неудачна или не завершена. Выделяется несколько типов патологической скорби.

1. «Блокирование» эмоций во избежание интенсификации процесса скорби.

2. Трансформация скорби в идентификацию с умершим человеком. В этом случае происходит отказ от любой деятельности, способной отвлечь внимание от мыслей об умершем.

3. Растягивание процесса скорби во времени с обострениями, например, в дни годовщин смерти.

4. Чрезмерно острое чувство вины, сопровождаемое потребностью наказывать себя. Иногда такое наказание реализуется посредством самоубийства.

Переживание утраты при разводе. Утрата близкого человека случается не только при его смерти. Развод представляет собой аналогичную ситуацию и порождает схожую динамику переживаний. Развод – это смерть отношений, вызывающая самые разнообразные, но почти всегда болезненные чувства.

Froiland и Hozman (1977; цит. по: George, Cristiani, 1990) для описания развода воспользовались известной моделью Kubler-Ross, о которой упоминалось выше.

1. *Ситуация отрицания.* Первоначально реальность произошедшего отрицается. Обычно человек затрачивает на близкие отношения много времени, энергии и чувств, поэтому трудно сразу смириться с разводом. На этой стадии ситуация развода воспринимается с выраженной защитой, посредством механизма рационализации обесцениваются брачные отношения: «Ничего такого не случилось», «Все хорошо», «Наконец пришло освобождение» и т. п.

2. *Стадия озлобленности.* На этой стадии от душевной боли защищаются озлобленностью по отношению к партнеру. Нередко манипулируют детьми, пытаясь привлечь их на свою сторону.

3. *Стадия переговоров.* Третья стадия самая сложная. Предпринимаются попытки восстановить брак, и используется множество манипуляций по отношению друг к другу, включая сексуальные отношения, угрозу беременности или беременность. Иногда прибегают к давлению на партнера со стороны окружающих.

4. *Стадия депрессии.* Угнетенное настроение наступает, когда отрицание, агрессивность и переговоры не приносят никаких результатов. Человек чувствует себя неудачником, уменьшается уровень самооценки, он начинает сторониться других людей, не доверять им. Нередко испытанное во время развода чувство от-

вержения и депрессия довольно долгое время мешают заводить новые интимные отношения.

5. *Стадия адаптации.* Когда консультант встречается с разведенным клиентом во время одной из вышеназванных стадий, его цель – помочь клиенту «перейти» в стадию приспособления к изменившимся условиям жизни. В тех случаях, когда после развода остается неполная семья, детям тоже нужна поддержка в адаптации к новой ситуации. Такую поддержку может оказать как оставшийся с ними родитель, так и консультант, помогающий матери или отцу преодолеть кризис.

Диапазон проблем, возникающих после развода, довольно широк – от финансовых до ухода за детьми. В разрешении проблем существенное место занимает умение жить без супруга (мужа или жены) и преодолевать одиночество. Неизбежна определенная ломка социальных отношений – приходится привыкать одному (одной) ходить на концерты, в гости. Важно здоровым и приемлемым путем удовлетворять сексуальную потребность. Роль консультанта в этих обстоятельствах может оказаться довольно значительной. Он должен помочь отделить одиночество от уединенности, открыто анализировать отношение к сексу и т. п.

Особенности консультирования с умирающим человеком. Отношение к смерти оказывает влияние на образ жизни. Стоики говорили, что смерть является важнейшим событием в жизни. Св. Августин мыслил сходным образом: «Только перед лицом смерти рождается самость человека». Итак, смерть является фактом жизни. Трудно принять мысль, что смерть может оказывать позитивное влияние на жизнь, потому что мы обычно смотрим на нее как на абсолютное зло. Однако, если хотя бы на мгновение отказаться от мысли о смерти, жизнь сразу утратит свою интенсивность.

Неизлечимая болезнь неотвратимо приближает реальность смерти. Она существенно изменяет человеческую жизнь, и на этом фоне, как ни парадоксально, нередко появляются признаки «роста личности» (Yalom, 1980). Что же происходит при приближении смерти? В какой-то мере ответ на вопрос мы получаем в беседах с больными раком:

— заново оцениваются приоритеты жизни – теряют значение всякие мелочи;

— возникает чувство освобождение — не делается то, чего не хочется делать, т. е. теряют силу долженствования («обязан», «необходимо» и т. п.);

— усиливается сиюминутное ощущение жизни;

— обостряется значимость элементарных жизненных событий (смена времен года, дождь, листопад и т. п.);

— общение с любимыми людьми становится более глубоким;

— уменьшается страх быть отвергнутым, возрастает желание рисковать.

Все эти изменения свидетельствуют об увеличении чувствительности неизлечимо больного человека, что предъявляет конкретные требования к тем, кто находится рядом с ним, — к близким, врачам, психологам. У больного возникают очень важные для него вопросы, которые он задает окружающим. Один из таких вопросов — «Скоро ли я умру?». Не существует единственно правильного ответа на этот вопрос, хотя можно говорить о более или менее универсальных принципах. В настоящее время рекомендуется большая ответственность в разговоре с пациентом о смерти. Прежде всего неплохо посоветовать ему привести в порядок жизненные дела (последние желания, завещание и т. п.). Можно не говорить пациенту прямо, что, возможно, он вскоре умрет: «Каждый должен быть готов к самому худшему, особенно тяжелобольной». Некоторые люди не склонны думать о завершении своих земных дел, потому что им кажется, что решение подобных проблем открывает дверь смерти. С ними можно обсудить проблему страха перед смертью.

Вопрос об откровенности с неизлечимо больным представляется одним из самых трудных. Существуют самые разные мнения на этот счет. Одни думают, что пациенту надо сказать всю правду, другие подчеркивают необходимость бережного отношения к тяжелобольному и ничего не говорят ему о приближающейся смерти, третьи считают, что следует вести себя так, как хочет пациент. Конечно, больной имеет право знать правду о своем реальном положении, и никому не позволено узурпировать его право, однако не стоит забывать, что «право знать» отнюдь не тождественно «обязанности знать». Право знания не равносильно выбору знания. Свобода пациента будет реальной только при ориентации на его

желание обладать подлинным знанием. Тяжелобольной человек может и не желать знать что-либо конкретное о приближающейся смерти, и окружающие обязаны уважать его выбор. Очень часто знание того, что скоро наступит смерть, не облегчает состояния больного, и тогда даже лучше, если он меньше знает. Когда пациент категорически требует сказать, сколько ему осталось жить, представляя самые разные, нередко достаточно рациональные аргументы, окружающие должны стараться понять, почувствовать, что скрыто за этими словами. Часто безоглядная смелость является мнимой. Требуя высказать все до конца, пациент не очень представляет свою реакцию на жестокую правду.

Последовательность реакций неизлечимо больных людей на приближающуюся смерть описывает модель Kubler-Ross.

1. *Отрицание*. При посещении разных врачей пациенты прежде всего надеются на отрицание диагноза. Действительное положение вещей скрывается как от семьи, так и от себя. Отрицание дает возможность увидеть несуществующий шанс, делает человека слепым к любым признакам смертельной опасности.

2. *Злоба*. Она чаще всего выражается вопросами: «Почему я?», «Почему это случилось со мной?», «Почему меня не услышал Бог?» и т. п.

3. *Компромисс*. На этой стадии стремятся как бы отложить приговор судьбы, изменяя свое поведение, образ жизни, отказываясь от разных удовольствий, и т. п.

4. *Депрессия*. Поняв неизбежность своего положения, постепенно теряют интерес к окружающему миру, испытывают грусть, горечь.

5. *Адаптация*. Смирение понимается как готовность спокойно встретить смерть.

Удельный вес отдельных стадий у разных людей значительно различается. Следует отметить, что через все эти стадии проходят и члены семьи, узнав о неизлечимой болезни близкого человека.

Важнейшей стадией преодоления страха смерти Bird (1973) считает отрицание. По его мнению, отрицание действует подобно морфию – не устраняя причины заболевания, оно уменьшает боль. «Отрицание облегчает душевные страдания за счет сокрытия реальности. Действие защитного механизма происходит бессознательно, его интенсивность и характер не у всех одинаковы. Иногда бестолковый доктор пытается бороться с психологической защитой

пациентов, высмеивая абсурдность их фантазий (пациенты с неизлечимой болезнью порой усматривают признаки выздоровления, начинают строить далеко идущие планы и т. п.). На самом деле проявляется совершенно естественная и обоснованная реакция умирающего на страх смерти. «Развенчание» искаженной картины болезни уместно при других заболеваниях (например, отрицание болезни при инфаркте миокарда может стоить пациенту жизни).

С помощью отрицания создается иллюзия, что все обстоит хорошо. Однако отрицание ни в коем случае не означает, что пациент действительно не знает о приближении смерти. Скорее можно думать, что он выбирает незнание или, иначе говоря, предпочитает оставаться в неведении. На бессознательном уровне пациент чувствует, какова ситуация в действительности, но склонен игнорировать ее. Следует отметить, что использование отрицания бывает успешным, т. е. выполняет свои функции только тогда, когда никто из окружающих людей не использует этот механизм защиты. Обычно же близкие умирающего, а иногда даже врачи, склонны игнорировать истинное положение дел, потому что тоже испытывают страх перед смертью и не знают, как разговаривать с человеком, которому осталось недолго жить. Тем самым они мешают пациенту воспользоваться механизмом отрицания. Когда окружающие начинают говорить о том, что все будет хорошо и пациент выздоровеет, тревожность у пациентов увеличивается, и часто такие «игры» близких становятся для него признаком полной безнадежности его состояния.

Умиравший человек способен понять свое положение и нередко хочет поговорить о своей болезни и приближении смерти, но только с теми, кто выслушивает его без поверхностных попыток утешить. Поэтому консультанту или врачу следует уметь квалифицированно разобраться в желаниях умирающего и связанных со смертью фантазиях и страхах. Это позволяет не только выслушать пациента, но и помочь ему поделиться мыслями о смерти, собственном негодовании и о том, что он потеряет вместе с жизнью.

В заключение перечислим несколько важных принципов, которые следует учитывать консультанту в работе с умирающим человеком.

1. Очень часто люди умирают в одиночестве. Известное философское изречение «Человек всегда умирает в одиночку» нередко

понимают слишком буквально и оправдывают им защитное отгораживание от умирающего. Но страх смерти и боль становятся еще сильнее, если оставить человека одного. К умирающему нельзя относиться как к уже умершему. Его надо навещать и общаться с ним.

2. Следует внимательно выслушивать жалобы умирающего и заботливо удовлетворять его потребности.

3. На благо умирающего должны быть направлены усилия всех окружающих его людей. В общении с ним следует избегать поверхностного оптимизма, который вызывает подозрительность и недоверие.

4. Умирающие люди предпочитают больше говорить, чем выслушивать посетителей.

5. Речь умирающих часто бывает символичной. Для лучшего ее понимания необходимо расшифровывать смысл используемых символов. Обычно показательны жесты больного, рассказы и воспоминания, которыми он делится.

6. Не следует трактовать умирающего человека только как объект забот и сочувствия. Нередко окружающие с самыми лучшими намерениями пытаются решить, что лучше для умирающего. Однако чрезмерное принятие на себя ответственности уменьшает диапазон самостоятельности пациента. Вместо этого следует выслушать его, позволить ему участвовать в принятии решений о лечении, посетителях и т. п.

7. Самое большее, чем может воспользоваться умирающий человек, – это наша личность. Конечно, мы не представляем собой идеальное средство помощи, но все же наилучшим образом соответствующее данной ситуации. Пребывание с умирающим требуетстой человеческой отзывчивости, которую мы обязаны проявить.

8. Психологам и врачам следует признаться в своих сомнениях, чувстве вины, ущемленном нарциссизме и мыслях о собственной смерти.

Персоналу, работающему с умирающим и его близкими, тоже необходима существенная помощь. С ними прежде всего следует говорить об осознанном смирении с чувствами вины и бессилия.

Литература

Основная: [1, 2].

Дополнительная: [5, 12].

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К РАЗДЕЛУ 2

1. Консультирование по взаимоотношениям клиента с его будущим супругом.
2. Консультирование по взаимоотношениям между супругами в уже сложившейся семье.
3. Консультирование по взаимоотношениям супругов с их собственными родителями и родителями другого супруга.
4. Консультирование по взаимоотношениям родителей и детей в одной и той же семье.
5. Концепция психологического возраста и психического развития в консультировании.
6. Задачи психолого-педагогического консультирования.
7. История и современные технологии телефонного консультирования.
8. Консультирование по вопросам, связанным с темпераментом.
9. Общие рекомендации по коррекции черт характера.
10. Рекомендации по совершенствованию деловых черт характера.
11. Советы по развитию коммуникативных черт характера.
12. Консультирование по потребностно-мотивационным проблемам.
13. Практические рекомендации по коммуникативному социально-перцептивному психологическому консультированию.
14. Консультирование по проблемам, связанным с развитием способностей клиента.
15. Консультирование в случае смерти близкого человека.
16. Переживание утраты при разводе.
17. Особенности консультирования с умирающим человеком.

РАЗДЕЛ 3

ПОДГОТОВКА ПСИХОЛОГОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ

13. Профессиональная подготовка консультанта

1. Направления подготовки психологов-консультантов.
2. Практические задачи в работе консультанта.
3. Работа в роли практикующего психолога-консультанта.
4. Знания, умения и навыки психолога-консультанта.

Профессиональная подготовка психолога-консультанта включает в себя, кроме обязательной для любого психолога общеобразовательной научной подготовки (в нее входит минимум научных знаний, необходимых профессиональному психологу любого профиля), также и освоение ряда разделов психологии, предполагающих специализацию в соответствующей профессиональной области, в данном случае – в области психологического консультирования. Эти специальные направления профессиональной подготовки психолога-консультанта следующие.

1. Изучение подготовительного этапа психологического консультирования.
2. Освоение информации о содержании работы психолога-консультанта.
3. Овладение методами работы психолога-консультанта с клиентом.
4. Ознакомление с особенностями проведения психологического консультирования в следующих специальных областях: семейное консультирование, деловое консультирование, психолого-педагогическое консультирование, интимно-личностное консультирование.
5. Работа психолога-консультанта под руководством более опытного психолога-консультанта–супервизора.

Изучение процесса подготовки работы психологической консультации включает в себя внимательное ознакомление с комплексом организационных вопросов, включая выбор области консультирования, начала работы консультации и т. д.

Среди тех конкретных задач, которые в практическом плане должен уметь решать психолог-консультант, могут быть названы следующие:

- определение круга потенциальных клиентов – посетителей психологической консультации, их возможных проблем в зависимости от содержания работы психологической консультации и от тех профессиональных требований, которые могут быть предъявлены к работающим в консультации психологам.

- подбор кадров психологов и обслуживающего персонала для работы в психологической консультации. Проведение с кадрами специальной подготовительной работы по ознакомлению с условиями работы и обязанностями, с организацией взаимодействия друг с другом, с правилами работы консультации.

- подготовка материальной базы и документации для начала практической работы консультации.

- подготовка и распространение информации о работе консультации среди потенциальных клиентов.

Знакомство с организацией работы психологической консультации включает в себя также освоение того, как создается психологическая консультация, что входит в минимум необходимого для нее оборудования, каков оптимальный режим работы психологической консультации и психолога-консультанта, какой должна быть обстановка в психологической консультации во время ее работы и ряд других вопросов.

Знакомство начинающего специалиста с содержанием работы психолога-консультанта в свою очередь предполагает следующее. Во-первых, ознакомление с тем, что представляет собой психологическое консультирование, в чем заключается его отличие от других видов практической деятельности психолога. Во-вторых, выяснение того, что должен знать и уметь делать психолог-консультант, чтобы на достаточно высоком уровне справляться со своими профессиональными обязанностями. В-третьих, ознакомление с основными видами психологического консультирования, с главными требованиями, предъявляемыми к ним. В-четвертых, знание условий работы психолога-консультанта.

Освоение методов работы психолога-консультанта предполагает овладение начинающим психологом-консультантом приемами общения с клиентами, методами психодиагностики, используемыми в практике психологического консультирования. Эти приемы и методы должны быть освоены будущим психологом-консультантом практически, в ходе соответствующих специаль-

ных занятий. В число таких приемов и методов входят, в частности, методы прямого психотерапевтического воздействия психолога-консультанта на клиента.

Необходимость изучения особенностей проведения психологического консультирования в разных областях связана с тем что, во-первых, интимно-личностное, семейное, деловое и психолого-педагогическое консультирование – это разные вещи, во-вторых, психолог-консультант не в одинаковой степени занимается данными видами консультирования и, обращаясь к ним время от времени, должен, тем не менее, сохранять свою профессиональную квалификацию во всех указанных областях. К тому же в этих сферах психологического консультирования существует множество частных, довольно тонких и сложных специфических вопросов, познание которых требует долгого времени, а успешное практическое решение – твердых умений и навыков.

Работа в роли практикующего психолога-консультанта под руководством более опытного специалиста необходима психологу-консультанту для приобретения профессионального опыта и овладения на практике необходимыми умениями и навыками. Этому всему гораздо легче научиться на опыте других, чем в результате прослушивания лекций и чтения книг. Кроме того, в практической работе психолога-консультанта нередко возникает множество неожиданных вопросов, которые невозможно заранее предусмотреть и в ходе учебной деятельности получить на них удовлетворительные ответы. Умения вырабатываются практически в ходе подражания профессиональной работе других, это же сводит к минимуму возможные ошибки, которые в своей работе может допустить начинающий психолог-консультант. Функция супервизора, которую выполняет более опытный психолог-консультант, в данном случае заключается в том, чтобы не только подготовить малоопытного психолога к самостоятельной работе, но и квалифицированно оценить степень его готовности к такой работе.

С чего начинается, как проводится и на чем основывается подготовка психолога-консультанта

Профессиональная подготовка психолога-консультанта обычно начинается с получения им общего высшего психологического образования. Такое образование включает в себя знание общей психологии, социальной психологии, психологии развития, педагогической психологии, специальной психологии, психофизиоло-

гии, истории психологии. Далее следует ряд дисциплин, связанных с познанием психологических аспектов тех видов деятельности, в которых психологу практически придется вести консультирование. Это, в частности, медицинская психология, психология семьи, психология управления, детская психология, экономическая психология и ряд других специальных дисциплин.

Вслед за этим психолог-консультант получает знания, необходимые для выработки практических умений и навыков по проведению консультирования. Это умения, связанные с использованием психологическими тестами (психодиагностика), самим психологическим консультированием и, наконец, с психокоррекцией. Учебные дисциплины, связанные со всем этим, обычно преподаются в достаточно большом объеме, и их изучение включает в себя не только лекционные, но также семинарские и практические занятия.

Все это в целом обеспечивает фундаментальную, или базовую, профессиональную подготовку психолога-консультанта и входит в содержание начального этапа обучения. По его завершении будущий психолог-консультант уже может приступить к началу самостоятельной практической работы, связанной с освоением практики психологического консультирования. Поначалу, однако, уровень такой работы бывает недостаточно высоким, так как кроме общих и специальных знаний для достижения профессионализма в работе необходимо приобретение опыта.

Жизнь показывает, что примерно половину всего того, что крайне необходимо психологу-консультанту для хорошей профессиональной работы, он фактически приобретает не в стенах учебного заведения, а только в практической деятельности. На это требуется обычно не меньше того времени, которое будущий психолог-консультант провел в стенах высшего учебного заведения. Поэтому, чтобы действительно со временем стать профессионалом высокого класса, психолог-консультант должен достаточно долго проработать под патронажем супервизора. На это обычно тратится один-два года уже после окончания учебного заведения.

Профессиональная подготовка консультанта-психолога заключается в освоении им комплекса знаний, умений, навыков. Он должен обладать:

- необходимыми теоретическими знаниями в области психологии и других, смежных с ней наук, изучение которых необходимо для проведения психологического консультирования на высоком уровне;

- знаниями, необходимыми для организации успешной работы психологической консультации;
- развитыми умениями в области практического общения с клиентами;
- достаточно большим опытом проведения психологического консультирования по разным вопросам и с разными людьми.

Отличие работы психолога-консультанта от деятельности ученого-психолога и преподавателя психологии заключается в следующем. Психологу-консультанту не обязательно знать все, что накоплено к настоящему времени в науке даже в тех областях, где он проводит психологическое консультирование. Однако ему желательно знать все, что может оказаться полезным в практической работе с людьми в психологической консультации. Психолог-консультант не обязательно должен уметь правильно определять научные термины, организовывать и проводить научные исследования. Но ему важно научиться связывать практические проблемы, с которыми к нему обращаются люди, с научными теоретическими знаниями и эффективно использовать эти знания для решения соответствующих проблем. Консультант-психолог не обязан уметь на высоком научном и методическом уровне преподавать психологию, но ему важно научиться передавать клиентам полезные им психологические знания и убедительно и в доступной форме излагать их непосвященным людям.

Психолог-консультант – не только практик, но и организатор дела. Поэтому ему желательно научиться всему, что касается создания и организации работы психологической консультации как учреждения. Сюда, в частности, относятся знания определенных социальных, правовых, финансово-экономических вопросов и того, что необходимо начинающему бизнесмену для создания и организации начала работы нового учреждения. Сюда же относится подбор, расстановка кадров, распределение между ними обязанностей, организация их взаимодействия.

В практике общения с клиентами от психолога-консультанта требуется умение правильно воспринимать и верно оценивать людей, добиваться взаимопонимания, устанавливать хорошие взаимоотношения и убеждать.

Личный опыт проведения психологического консультирования необходим психологу-консультанту потому, что без такого опыта он будет не в состоянии узнать то, что касается частных вопросов, а главное – не сможет приобрести нужные ему практиче-

ские умения и навыки. Дело в том, что абсолютно все в процессе профессиональной вузовской подготовки предусмотреть невозможно, и такая подготовка по сложившимся традициям скорее ориентирована на получение знаний, чем на выработку умений и навыков. Они-то и вырабатываются в практическом опыте проведения психологического консультирования.

Как повышать профессиональную квалификацию психолога-консультанта. Систематическое повышение профессиональной квалификации – это такое же обязательное требование к профессиональной подготовке психолога-консультанта, как и его общее и специальное высшее психологическое образование. Необходимость постоянного повышения квалификации вызывается следующими основными причинами. Во-первых, знания, полученные в вузе, со временем устаревают, и возникает необходимость в их обновлении. Во-вторых, каждая психологическая консультация, каждый консультант-психолог накапливает полезный для других опыт практической работы, и обмен им обычно производится во время повышения квалификации.

В соответствии с основными областями и направлениями профессиональной подготовки психологов-консультантов и с предъявляемыми к работе психолога-консультанта требованиями можно назвать следующие главные направления повышения его профессиональной квалификации.

1. Получение новейших научных и практически полезных знаний в тех областях современной психологии, которые лежат в основе деятельности психолога-консультанта. Эти знания могут приобретаться различным путем: на специальных факультетах повышения квалификации, курсах, семинарах, а также самостоятельно за счет постоянного знакомства с новейшими научными и научно-практическими публикациями.

2. Подготовка и защита диссертаций, сдача квалификационных экзаменов для получения более высокого профессионального разряда. Это направление обычно контролируется со стороны государственных или общественных организаций, официально наделенных соответствующими полномочиями.

3. Освоение психологом-консультантом новых методов психотерапии или психокоррекции. Хотя в обязанности психолога-консультанта обычно не входит оказание прямого психотерапевтического или психокоррекционного воздействия на клиента, ему надо знать и при необходимости уметь пользоваться соответствующими

ющими методами. Чем лучше психолог-консультант будет знать эти методы, тем выше будет уровень его профессионального мастерства.

4. Прохождение стажировки в других психологических консультациях и под руководством более опытных психологов-консультантов. Эта форма повышения квалификации связана с обменом опытом работы, а такой постоянный обмен необходим для поддержания и развития собственного профессионального мастерства любому психологу-консультанту.

5. Прохождение психологического консультирования в роли клиента, знакомство с консультированием, методами психокоррекции и психотерапии на самом себе. Данная форма повышения квалификации играет вдвойне положительную роль в работе психолога-консультанта. Во-первых, благодаря ей он имеет возможность решить собственные психологические проблемы, которые у него, как и у любого живого человека, наверняка есть. Не решив для себя эти проблемы, не избавившись от них, он вряд ли сможет успешно консультировать других людей. Во-вторых, выступая в роли клиента, психолог-консультант может научиться глубже понимать и чувствовать своих будущих клиентов, лучше овладеет соответствующими методами психокоррекции и психотерапии.

Литература

Основная: [1, 2].

Дополнительная: [5, 12].

14. Этические принципы работы эффективного консультанта

1. Качества эффективного консультанта.
2. Этические принципы профессиональной деятельности.
3. Границы конфиденциальности в психологическом консультировании.

Н. Н. Обозов обращает внимание на следующие качества эффективного консультанта [1993, с. 20–26].

1. Безоценочное отношение к индивидуальным различиям людей.

2. Чуткость к эмоциональному состоянию человека, который находится рядом. В психологическом консультировании эта чут-

кость может выглядеть как профессиональный такт. Например, психолог-консультант избегает доводить до клиента информацию в той форме, которая может его травмировать.

3. Пластичность (динамичность в сочетании с гибкостью). Имеется в виду способность легко переключаться с одной темы на другую, легко выходить из тупиков, быстро менять различные точки зрения при рассмотрении того или иного вопроса.

4. Эмоциональная сдержанность и терпимость. Имеется в виду способность избегать невротических и субъективных отклонений в собственных оценках и поведении. Быть предельно сдержанным в ответ на срывы клиента, уметь снять тревожность другого, его успокоить – терпимость к возможным невротическим срывам с его стороны.

5. Поддержание общей культуры поведения возможно только при многочисленных и разнообразных контактах психолога с другими людьми. В результате этого формируются своеобразные штампы речевых оборотов, форм общения, предпочтений относительно близости – дистантности в межличностных контактах, характерной жестикуляции и мимики. Необходимо иметь и навыки переписки для ситуации дистантного письма. Психолог-консультант должен знать лучшие образцы культурного наследия, но не замыкаться на них.

6. Умение выстраивать и выдерживать до конца свою линию поведения. Имеется в виду, что если клиент нервничает и перескакивает с одной темы на другую, то психолог-консультант сможет своевременно возратить беседу к заданной теме. Если обсуждение других людей начнет выходить за рамки объективности, то психолог-консультант сумеет сохранить эти рамки.

7. Наличие знаний в области возможного поведения людей в конфликтах. Имеется в виду, что интравертированному, застенчивому индивиду бывает сложно порой выйти из напряженной ситуации, он не всегда легко говорит «нет», а оказавшись в зависимости от другого, использует более экстремальные средства разрешения затруднения в отношениях, включается в эмоциональную или интеллектуальную конфронтацию.

Р. Кочюнас пишет о следующих чертах [1999, с. 25–32]:

1. Проявление глубокого интереса к людям, следствием чего является терпение в общении с ними.

2. Чувствительность к установкам и поведению других людей, способность отождествляться с самыми разными людьми.

3. Эмоциональная стабильность и объективность. Имеется в виду способность уважать права других людей, восприятие других людей как способных решать свои собственные проблемы и принимать на себя ответственность.

Но наиболее значимыми, соответствующими западной парадигме консультативной психологии, из черт, рассмотренных Р. Кочюнасом, нам представляются следующие:

1) аутентичность. Имеется в виду, что человек жаждет быть и является сам собой в противовес расходованию энергии на проигрывание ролей и создание внешнего фасада, вместо того чтобы использовать ее на решение реальных проблем. Дж. Бьюдженталь [2001, с. 42-43] отождествляет слово «аутентичность» с близким ему «присутствие». В этом качестве он выделяет две стороны:

а) *доступность* – степень того, насколько человек допускает, чтобы происходящее в данной ситуации имело для него значение, воздействовало на него;

б) *экспрессивность* – степень, в которой человек склонен позволять другому (другим) действительно узнать себя в данной ситуации. Это включает самораскрытие без маскировки каких-то субъективных переживаний;

2) открытость собственному опыту. Это означает искренность в восприятии собственных чувств. Консультант должен знать, замечать свои чувства, в том числе и отрицательные, не вытеснять их. Только в таком случае он будет успешно контролировать свое поведение. Вытесненные же чувства становятся иррациональными, источником неконтролируемого поведения. Консультант способен содействовать позитивным изменениям клиента только тогда, когда проявляет терпимость ко всему разнообразию чужих и своих эмоциональных реакций;

3) развитое самопознание. Чем больше консультант знает о самом себе, тем больше он поймет своих клиентов. Этому способствует умение слышать то, что творится внутри;

4) сильная идентичность. Понятие «идентичность» – относительно новое для отечественного контекста, поэтому остановимся на нем подробнее. В данном изложении мы будем опираться на результаты анализа зарубежных и отечественных публикаций по

проблемам, связанным с идентичностью, осуществленным Н. В. Антоновой [1995].

Идентичность – сложная динамическая структура, формирующаяся и развивающаяся на протяжении всей жизни человека. Единицей этой структуры является *самоопределение* – некоторое решение относительно себя, своей жизни, своих ценностей, принятое в результате интериоризации родительских ожиданий (преждевременная идентичность) или преодоления кризиса идентичности (достигнутая идентичность).

Кризис идентичности предполагает наличие ситуации выбора, начиная от выбора школы, работы и кончая поиском и выбором цели и смысла своего существования. Кризис идентичности отнюдь не всегда завершается формированием единиц идентичности – самоопределений. Возможен также деструктивный вариант последствий кризиса. Это происходит, когда человек не замечает необходимости самоизменения, не видит имеющихся в его распоряжении альтернатив выбора. В таком случае человек может испытывать ряд негативных состояний:

- 1) высокий уровень тревожности;
- 2) ощущение собственной беспомощности;
- 3) неверие в будущее;
- 4) пониженный эмоциональный фон;
- 5) ощущение потери смысла в жизни вплоть до депрессии и склонности к самоубийству.

Незнание причин своего состояния у такого человека тем не менее может выражаться в утверждениях, что у него все в порядке, ему не нужно что-либо менять в своей жизни. Описанный выше конструктивный путь достижения идентичности (вследствие личностного поиска и выбора) приводит к формированию того, что принято называть *личностной идентичностью*. Но возможен и другой путь. Столкнувшись с кризисом идентичности, пытаясь избавиться от негативных эмоциональных состояний, связанных с деструктивным вариантом последствий кризиса, человек пытается приобрести идентичность, присоединившись к группе, имеющей позитивный статус в обществе, и присвоить себе ее нормы и ценности, спрятаться за социальной ролью от необходимости личностного выбора. Такой путь характерен для формирования *социальной идентичности*. Н. В. Антонова [1995] описала две основ-

ные шкалы для измерения степени развития у человека качеств, связанных с идентичностью:

- 1) сила – слабость идентичности;
- 2) открытость – закрытость идентичности.

Исходя из этих двух шкал, можно выделить четыре крайних варианта развития идентичности:

Открытая сильная идентичность – сложившееся в результате личностного выбора в ситуации кризиса идентичности представление о себе и своей жизни. При этом человек не теряет возможности воспринимать новое, изменяться, в чем, собственно, и проявляется открытость идентичности. Но, меняясь, он не теряет лучшего из своего «прошлого Я», ощущает единство своего прошлого с настоящим и будущим, что создает у него ощущение целенаправленности, осмысленности своей жизни. В этом и проявляется сила его идентичности.

Закрытая сильная идентичность – человек характеризуется раз и навсегда сложившимся, жестким, не меняющимся «образом Я». Он предпочитает оставаться в рамках стереотипов и не желает меняться. Возможно, это связано со страхом вновь пережить кризис идентичности, потерять идентичность. Такой страх, видимо, определяется тем, что выход из ситуации кризиса был не совсем сознательным. Возможно, идентичность была приобретена путем идентификации с группой.

Открытая слабая (диффузная) идентичность – люди ощущают смысл своих страданий и активно идут путем приобретения идентичности. Пробуют различные способы поведения и общения, ищут литературу и т. д.

Закрытая слабая (диффузная) идентичность – люди смутно ощущают, что делают что-то не так, но не знают, как надо, и не видят перспектив для самоизменения. Возможно, закрытость определяется неудачными, травмирующими последствиями некоей поисковой активности, бывшей в прошлом. Можно предположить, что это связано с рудиментами преждевременной идентичности, усвоенной от родителей, когда в образе мира и себя в этом мире упор делался на том, что самостоятельный личностный поиск неэтичен, греховен. Другие компоненты идентичности практически не сформировались, что и объясняет страдания. Путь же к личностному поиску закрыт. Такие люди идут путем деструктив-

ного кризиса. В нашей консультативной практике мы наблюдали стимуляцию у клиента изменений в ситуации подобного рода психосоматической симптоматикой.

Сильная личностная идентичность нужна психологу-консультанту для того, чтобы в консультировании иметь свою внутреннюю позицию, не быть простым отражением надежд других людей;

5) толерантность к неопределенности. Ситуации неопределенности составляют ткань консультирования, поэтому психолог-консультант должен уметь без значительного дискомфорта переносить их. Достигается это:

- а) через уверенность в своей интуиции и адекватности чувств;
- б) убежденность в правильности принимаемых решений;
- в) способность рисковать.

Все эти качества приобретаются по мере личного и профессионального опыта;

6) принятие личной ответственности. Имеется в виду то, что критика не вызывает у такого человека механизмов психологической защиты, а служит полезной обратной связью, улучшающей эффективность деятельности и далее организацию жизни;

7) стремление к глубине межличностных отношений.

Обычно этому препятствуют страх потерять свободу, быть более уязвимым, страх непринятия другим положительных чувств, отклонение их. Для того, чтобы эти факторы не мешали стремлению к развитию глубоких межличностных отношений, в среде, где живет психолог-консультант, необходимо стараться создавать такую атмосферу, чтобы люди избегали осуждения, «наклеивания ярлыков». В. В. Шабалина [1998, с. 17–18] предлагает интересный прием для того, чтобы блокировать у некоторых людей тенденцию к осуждению, «наклеиванию ярлыков», деланию из других «козлов отпущения». В момент подобных действий рекомендуется спросить у человека, их совершающего, что в данный момент происходит с его чувствами, переключить его внимание с другого на самого себя, свои чувства. Если он от этого получает удовольствие, то, может быть, проблема в нем?

8) постановка реалистичных целей. Имеется в виду, что человек вследствие неудач или удач не торопится слишком повышать или понижать планку притязаний, ни один консультант не всемо-

гуш. Порой необходимо отказаться от нереального стремления стать чересчур совершенным, что ведет к чувству вины. Следует не винить себя за ошибки, а делать полезные выводы. Правильная оценка собственных возможностей позволяет ставить перед собой лишь достижимые цели.

Таким образом, как подытоживает Р. Кочюнас [1999], эффективный консультант – это прежде всего зрелый человек. Чем разнообразнее будет у него стиль личной и профессиональной жизни, тем эффективнее будет его деятельность. В консультировании, как и в жизни следует руководствоваться не формулами, а своей интуицией и потребностями ситуации. Р. Кочюнас полагает, что появление у клиента перечисленных выше черт зрелой личности, которые хотелось бы видеть у консультанта, может рассматриваться как весомый критерий эффективности консультирования.

Р. Кочюнас [1999] также описывает особо вредные для консультанта черты: авторитарность, пассивность и зависимость, замкнутость, склонность использовать клиентов для Удовлетворения своих потребностей, неумение быть терпимым к различным побуждениям клиентов, невротические установки в отношении денег.

Этические принципы профессиональной деятельности.

В деятельности психолога-консультанта, при оказании им психологической помощи, существуют некоторые принципы и требования, реализация которых является обязательной. Существование различных этических кодексов деятельности психолога-профессионала в различных странах и психологических сообществах связано с тем, что не существует однозначных и простых ответов на этические и моральные проблемы, возникающие в психологической практике. Эти принципы необходимы для того, чтобы оказание психологической помощи было не просто более эффективным и осмысленным занятием, но также – социально приемлемым. Во множестве работ на эту тематику обсуждаются различные сложные ситуации, в частности, как следует вести себя консультанту, если в ходе приёма он узнаёт, что его клиент замышляет или совершил асоциальный поступок, если он видит следы побоев или другого насилия на теле у ребёнка, если родители хотят узнать что-либо о своём скрытном ребёнке-подростке, а также многие другие. В некоторых странах, например в США, несоблюдение профессиональных принципов и требований может

вести к лишению психолога диплома, прав на практику и предложение своих профессиональных услуг и т. д.

Очень сложно и вряд ли возможно различить этические принципы психологической помощи в целом и психологического консультирования. Среди *наиболее важных этических принципов психологического консультирования* (согласно Ю. Е. Алёшиной) традиционно выделяют следующие.

1. Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту. «Целый комплекс профессионального поведения, направленного на то, чтобы клиент чувствовал себя спокойно и комфортно». Консультанту необходимо уметь внимательно слушать клиента (например, используя технику активного слушания), стараясь понять его, не осуждая при этом, а также оказывать психологическую поддержку и помощь.

2. Ориентация психолога на нормы и ценности клиента. Психолог ориентируется на нормы и ценности клиента, а не на социально принятые нормы и правила, что может позволить клиенту быть искренним и открытым. Отношения принятия ценностей клиента и их уважение являются не только возможностью выразить поддержку клиенту, но также позволяют повлиять в будущем на эти ценности, если они станут рассматриваться в процессе консультирования как препятствие для нормальной жизнедеятельности человека.

3. Запрет давать советы. Психолог, даже несмотря на свой профессиональный и жизненный опыт и знания, не может дать гарантированный совет клиенту, в частности и потому, что жизнь клиента и контекст её протекания уникальны и непредсказуемы и клиент является основным экспертом в своей собственной жизни, в то время как психолог обычно выступает как эксперт в других областях, в частности в способах выстраивания отношений с клиентом, а также в теории психологической помощи. Кроме того, дать совет – значит принять ответственность за жизнь клиента в случае, если он им воспользуется, что не способствует развитию его личности. Помимо этого, давая совет, психолог может изменить профессиональную позицию, а принимая совет, клиент также может изменить свою позицию в сторону большей пассивности и поверхностного отношения к происходящему. Нередко при этом любые неудачи в реализации совета клиентом могут приписываться психологу, как давшему совет авторитету, что мешает понима-

нию клиентом своей активной и ответственной роли в происходящих с ним событиях.

4. Анонимность. Никакая информация, сообщённая клиентом психологу, не может быть передана без его согласия ни в какие организации и другим лицам, в том числе родственникам или друзьям. Вместе с тем, существуют исключения (о которых психолог должен заранее предупреждать клиента), специально отмеченные в законодательстве страны, в соответствии с законами которой осуществляется профессиональная деятельность психолога.

5. Разграничение личных и профессиональных отношений. Это принцип-требование к консультанту, связанный с рядом психологических феноменов, влияющий на процесс психологической помощи. Например, известно, что на профессиональные отношения могут иметь сильное влияние отношения личные, в частности личные потребности и желания психолога влияют как на процесс психологической помощи, так и на самого клиента, а следовательно, могут препятствовать эффективному осуществлению психологической помощи. Существуют различные исследования этих влияний (см., например, феномены переноса и контрпереноса). В конце XX века происходили дискуссии по этой проблеме, анализировались различные последствия вступления психолога и клиента в личные, в том числе в сексуальные отношения, но основным выводом из этих дискуссий стало положение о том, что при осуществлении психологом профессиональной деятельности личных отношений по возможности лучше избегать. Если же такие или подобные им отношения появляются, то необходимо стараться действовать в интересах клиента и как можно скорее прервать процесс психологической помощи.

Границы конфиденциальности в психологическом консультировании. В пространстве психологического консультирования существует два уровня конфиденциальности:

– пределы использования консультантом сведений о клиенте, когда консультант имеет право использовать информацию о клиенте исключительно в профессиональных (например, обсуждение конкретного случая на супервизорской группе) и ни в каких иных целях, а информация о клиенте должна храниться в недоступных для других лиц местах;

– условия использования консультантом информации о клиенте, когда консультанту необходимо поделиться сведениями с окружением клиента – родителями, детьми, учителями, супругом и т. п. Консультанту необходимо предварительно обсудить это с клиентом и обосновать целесообразность таких действий, и только в том случае, если клиент не возражает, консультант может использовать полученную информацию.

Консультант обязан обсудить с клиентом пределы конфиденциальности, которые он может соблюдать, опираясь на правила, определяющие границы конфиденциальности:

– относительность соблюдения правил конфиденциальности;

– конфиденциальность зависит от характера предоставляемой информации, и в первую очередь консультант должен ориентироваться на построение доверительных отношений с клиентом;

– консультант имеет право не соблюдать правила конфиденциальности, если информация, полученная им от клиента, может причинить вред последнему;

– та информация, которую консультант может использовать для повышения эффективности терапевтической работы, например консультация по данному случаю с компетентным специалистом и т. п., не относится к конфиденциальной при условии договоренности с клиентом;

– консультант обязан заботиться в первую очередь о сохранении прав и свобод самого клиента и, если полученная информация не является нарушением прав других людей, должен соблюдать правило конфиденциальности и не разглашать данную информацию;

– ограничение пределов конфиденциальности к неразглашению информации консультантом обусловлено и правом самого консультанта на сохранение своей безопасности и достоинства;

– консультант обязан соблюдать безопасность третьих лиц, и в случае если информация, полученная от клиента, каким-то образом нарушает это, то правило конфиденциальности перестает действовать;

– необходимость госпитализации клиента ограничивает пределы соблюдения конфиденциальности;

– при совершении клиентом преступных действий, предполагающих уголовную ответственность (насилие, убийство, раз-

вращение, инцест и т. п.) и угрожающих чьей-то жизни, консультант обязан сообщить эту информацию в соответствующие инстанции, принять меры по соблюдению безопасности потенциальной жертвы, предупредив ее и ее близких, а также сообщить о своих намерениях клиенту.

Литература

Основная: [1, 2].

Дополнительная: [5, 12].

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К РАЗДЕЛУ 3

1. Направления подготовки психологов-консультантов.
2. Практические задачи в работе консультанта.
3. Работа в роли практикующего психолога-консультанта.
4. Знания, умения и навыки психолога-консультанта.
5. Качества эффективного консультанта.
6. Этические принципы профессиональной деятельности.
7. Границы конфиденциальности в психологическом консультировании.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Кочюнас Р. Психологическое консультирование. Групповая психотерапия: учебное пособие для вузов. М.: Издательство «Академический проект», 2010. 208 с.
2. Линде Н. Д. Психологическое консультирование: учебное пособие. М.: Аспект-пресс, 2010. 256 с.

Дополнительная

1. Ермолаева М. В. Современные технологии психологического консультирования и психотерапии пожилых людей: учебное пособие. М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2007. 280 с.
2. Жуков Ю. М. Методы практической социальной психологии: Диагностика. Консультирование. Тренинг: учебное пособие для вузов. СПб.: Питер, 2004. 169 с.
3. Красило А. И. Психологическое консультирование: проблемы, технологии: учеб. пособие. М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2007. 504 с.
4. Крыжановская Л. М. Психолого-педагогическая диагностика и консультирование: Учебное пособие. М.: Московский психолого-социальный институт, 2008. 584 с.
5. Мальцева Т. В. Профессиональное психологическое консультирование: учебное пособие. М.: Юнити-Дана, 2012. 144 с.
6. Олифирович Н. И. Индивидуальное психологическое консультирование: теория и практика. М.: Тесей, 2005. 264 с.
7. Пахальян В. Э. Психологическое консультирование: уч. пособие. СПб.: Лидер, 2006. 256 с.
8. Петрушин С. В. Мастерская психологического консультирования. 2-е изд. испр. и доп. СПб.: Речь, 2006. 184 с.
9. Практика телефонного консультирования: хрестоматия / ред.-сост. А. Н. Моховиков. М.: Смысл, 2005. 463 с.
10. Суркова Е. Г. Проективные методы диагностики: психологическое консультирование детей и подростков. М.: Аспект-пресс, 2008. 319 с.
11. Хозиев В. Б., Хозиева М. В., Дзетовецкая С. В. Психологическое консультирование родителей: учебное пособие. М.: Изд-во

Московского психолого-социального института; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2008. 504 с.

12.Шаграева О. А. Основы консультативной психологии: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования. М.: Издательский центр «Академия», 2011. 272 с.

Интернет-ресурсы

1. <http://mhp-journal.ru/rus/News> (Официальный сайт научного журнала «Методология и история психологии»).

2. <http://voppsy.ru> (журнал «Вопросы психологии»).

3. <http://psychol.ras.ru/08.shtml> («Психологический журнал»), <http://www.psy.msu.ru/science/vestnik/index.html> («Вестник Московского университета» Серия 14. Психология).

4. <http://imaton.spb.ru> (Институт практической психологии ИМАТОН), <http://www.psychology.ru/whoswho/> (Выдающиеся психологи XX столетия. Галерея психологов).

ГЛОССАРИЙ

АДАПТАЦИЯ – общее свойство психики, заключающееся в способности приспосабливаться к меняющимся условиям окружающей среды. Социальная А. – это приспособляемость индивида к условиям социальной среды. (Ср. – Деадаптация).

АНАМНЕЗ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ – совокупность сведений о клиенте психологической консультации, его жизни (иногда начиная с раннего детства), психологических проблемах, с которыми тот сталкивается. АП складывается на основе опроса клиента, или людей, хорошо его знающих, и используется для формирования заключения психологического, прогноза психологического и выбора способов психологической помощи.

БЕСЕДА КОНСУЛЬТАТИВНАЯ – вид психологической помощи, заключающийся в интерпретации консультантом психологических проблем клиента в процессе общения с ним. Основной формой БК является диалог.

Основные приемы БК: активное слушание, позволяющее клиенту вербализировать свои проблемы, лучше их понять, а возможно и решить; зондирование мыслей, чувств и переживаний клиента; разъяснение сути и механизмов психологических затруднений; майевтика, или сократическая беседа подведение клиента к пониманию закономерностей, формулированию выводов путем системы удачно поставленных проблемных вопросов и другие.

ВНУТРЕННИЙ КОНФЛИКТ (синоним – внутриличностный) – противоречия в сфере мотивов, потребностей, влечений и других динамических проявлений личности, которые приводят к травмирующим переживаниям.

ГИПЕРКОМПЕНСАЦИЯ – компенсация человеком какого-либо собственного реального или воображаемого недостатка неадекватно преувеличенными способами.

ГИПОТЕЗА КОНСУЛЬТАТИВНАЯ – предположение относительно причин тех или иных психологических трудностей клиента, которое формируется в результате детального ознакомления с психологической ситуацией. Формулирование ГК, как правило, нуждается в дополнительной информации, которую получают путем выявления новых обстоятельств жизни клиента (см. Анамнез психологический), или с помощью психодиагностического обследования (см. Диагноз психологический). Направления, в которых

идет поиск нужной информации, определяются характером ГК. После выяснения дополнительных данных предварительная гипотеза подтверждается или отклоняется и заменяется новой.

ДЕЗАДАПТАЦИЯ – состояние или ситуация, когда невозможна нормальная адаптация (см. Адаптация).

ДЕПРЕССИЯ – относительно продолжительное психическое состояние, характеризующееся отрицательными эмоциональными проявлениями, снижением интереса к жизни, подавленностью или заторможенностью психических процессов (прежде всего в потребностно-мотивационной, эмоциональной, волевой сферах).

ДЕСОЦИАЛИЗАЦИЯ – нарушение нормального хода социализации человека, потеря или деформация важных социальных функций личности.

ДИАГНОЗ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ – вывод о наличии и мере выраженности тех или иных психологических особенностей клиента, сформированный в результате психодиагностического обследования, путем нетестовой диагностики или каким-либо другим способом. ДП всегда носит вероятностный характер, его достоверность никогда не бывает абсолютной и зависит от надежности и валидности используемых методик (см. Психодиагностика).

ДИЗОНТОГЕНЕЗ – разные формы нарушения нормального онтогенетического (индивидуального) психического развития человека.

ЖАЛОБА КЛИЕНТА – адресованное консультанту выявление недовольства по поводу некоторых психологических трудностей, которые клиент хотел бы устранить, но не может сделать это самостоятельно.

ЖИЗНЕННЫЙ СЦЕНАРИЙ (по Э. Берну) – совокупность характерных для данной личности способов решения жизненных проблем, склонность к повторяемости поведенческих моделей в похожей обстановке. ЖС начинает формироваться в раннем детстве и всегда связан с Я-концепцией человека.

ЗАДАЧА КОНСУЛЬТАТИВНАЯ – психологическая проблема для консультанта, которая заключается в выявлении причин психологических трудностей клиента, их интерпретации и поиске способов их преодоления, т. е. в помощи клиенту решить его психологические проблемы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ – характеристика психологических проблем клиента, указание причин, которые их побудили, и возможных направлений их решения. ЗП часто включает в себя как основу диагноз психологический. Оно является основанием для дальнейшей работы с клиентом.

ЗАПРОС ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ – мотивированное определенным образом обращение клиента к консультанту с просьбой предоставить конкретную форму психологической помощи. ЗП дает возможность понять, чего ждет клиент от консультации.

ЗАЩИТНЫЕ МЕХАНИЗМЫ – открытые З. Фрейдом процессы специфического изменения содержания сознания человека, обеспечивающие бессознательную компенсацию неспособности контролировать некоторые жизненные ситуации. Существуют такие основные формы ЗМ: вытеснение, отрицание, подавление, сублимация, рационализация, проекция, идентификация, регрессия и др. Неконструктивное проявление ЗМ может игнализировать о различных психологических проблемах и трудностях человека.

ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ – процесс выяснения психологом того, какие психологические проблемы человека, каковы действительные причины и механизмы лежат в основе его психологических трудностей.

ИНТЕРПЕРСОНАЛЬНЫЙ – касающийся внутриличностных проявлений психологии человека.

ИНТРАПЕРСОНАЛЬНЫЙ – касающийся внешних проявлений психологии человека и межличностных отношений.

ПРОБЛЕМНЫЙ АНАЛИЗ – одна из основных техник проблемно-ориентированной психотерапии, метод психологической помощи, направленный на максимальное прояснение человеку его психологических проблем.

ПРОГНОЗ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ – оценка вероятных последствий развития психологической ситуации (решения психологических проблем, изменения симптоматики и т. п.). ПП базируется на знании самых различных условий: глубины кризиса, уровня интеллектуального развития клиента и его окружения, эффективности и коррекции психологических феноменов, подлежащих воздействию и тому подобное. ПП характеризуется степенью благоприятности, т. е. возможности эффективного преодоления психологических трудностей и изменения психологической ситуации к

лучшему. Благоприятность или неблагоприятность ПП зависит от характера психологических проблем и их причин, а также от того, насколько грамотно сформулирована задача консультативная, т. е. того, какие задачи ставит перед собой консультант.

ПСИХОГИГИЕНА – система мероприятий, направленных на сохранение нервно-психического и психосоматического здоровья людей и создания здоровых условий труда (особенно интеллектуального), обучения и повседневной жизни. П. называют также отрасль медицинской психологии, изучающую указанные проблемы. П. опирается на данные других отраслей психологии (возрастной, педагогической, психологии труда, психофизиологии и др.), а также на общую гигиену, эргономику, научную организацию труда и др. П. тесно связанная с психопрофилактикой.

ПСИХОДИАГНОСТИКА – отрасль психологии, изучающая проблемы экспериментального выявления, количественного описания и интерпретации индивидуально-психологических особенностей человека. Основным инструментом П. – стандартизированные тестовые методики, имеющие соответствующие психометрические характеристики: надежность, валидность, статистические нормы для данного контингента испытуемых и др. (см. также Нетестовая психодиагностика).

ПСИХОКОРРЕКЦИЯ – активное воздействие на психику человека, имеющее целью ослабить или устранить те или иные негативные отклонения от нормы в развитии и функционировании психики или другие поведенческие, эмоциональные, когнитивные и т. д. проявления, создающие человеку психологические проблемы.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ – система мероприятий, направленных на смягчение или преодоление психологических трудностей, решение психологических проблем, возникающих у которой – психологическая помощь, т. е. практическая деятельность психологов, направленная на конкретного человека, его проблемы, запросы, потребности и т. п. П.п. занимается изучением закономерностей психологического воздействия на человека и разработкой методов деятельности практических психологов. П.п. использует достижения всех других отраслей психологии и опирается в своих методах и моделях психологической помощи на результаты различных психологических школ и направлений.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА – совокупность психологических трудностей клиента, дисгармоническое состояние, вызванное определенными противоречиями в развитии. Если ПП не может быть эффективно решена самим человеком, он нуждается в психологической помощи. Примеры ПП: неблагоприятные психологические состояния (депрессии, кризисы и т. п.), конфликты и конфликтные переживания, трудности общения, неудовлетворенность своим Я-образом и социально-психологическим статусом, подозрение на психическое расстройство и другие. ПП могут быть осознанными и неосознанными, явными и скрытыми, реальными и надуманными (см. Обоснованность жалобы).

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СИТУАЦИЯ – совокупность обстоятельств жизни человека (или группы), его деятельности и отношений с другими людьми, повлекшая возникновение психологических проблем. ПС, как правило, связана с конкретным жизненным эпизодом, в котором проблемы возникают или усложняются.

ПСИХОПРОФИЛАКТИКА – система мероприятий, способствующих предупреждению разнообразных проблем: нарушений нервно-психического и психосоматического здоровья (здесь П. тесно переплетается с психогигиеной), социально-психологических конфликтов, негармоничного развития личности, трудностей обучения, воспитания, труда, общения, имеющих психологические предпосылки, и т. п. П. называют также отрасль медицинской и практической психологии, изучающую указанные проблемы и закономерности.

ПСИХОТЕРАПИЯ – система мероприятий и влияний на психику человека, форма психологической помощи, а также отрасль медицинской и практической психологии, изучающей соответствующие проблемы. П. условно разделяют на медицинскую, охватывающую лечение психологическими средствами нервно-психических и психосоматических болезней и расстройств человека (пациента) и немедицинскую, ориентированную на здорового человека (клиента) и занимающуюся преодолением его психологических трудностей.

ПСИХОТРАВМА – травмирование психики человека; болезненно переживаемое состояние, явившееся результатом какого-либо травмирующего события или ситуации. Легкая П. вызывает отрицательное эмоциональное состояние. В более тяжелых случаях

в результате П. возможны разные формы посттравматического стресса, душевные кризисы и даже нервно-психические расстройства.

РЕАБИЛИТАЦИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ – восстановление психических функций человека средствами психологической помощи.

РЕМИССИЯ – временное улучшение состояния, ослабление симптоматики или уменьшение признаков психологической дисгармонии человека.

РЕСОЦИАЛИЗАЦИЯ – система мероприятий, направленных на восстановление нормальных социальных функций человека, возвращение его к нормальной общественной жизни.

РЕФЛЕКСИВНОЕ ОБЩЕНИЕ – общение, ориентированное на понимание и принятия собеседника, уважение к его личности, безоценочное реагирование на его мысли, чувства, высказывания и эмоциональные состояния.

РОЛЕВОЙ КОНФЛИКТ – конфликт, обусловленный внутренними противоречиями между различными ролями или компонентами роли одного человека (интра-ролевые, интер-ролевые и интраперсональные РК) или между дивергентными (т. е. противоречивыми или исключаящими друг друга) ролями разных людей (интерперсональные РК), которые заключаются в несоответствии между ролевыми ожиданиями одних и ролевым поведением других людей.

САМОАКТУАЛИЗАЦИЯ – в концепции А. Маслоу процесс самораскрытия человека, его стремление и мотивация как можно более полного выявления и развития своих личностных потенций.

САМОДИАГНОЗ – собственное объяснение клиентом психологической консультации природы и причин тех или иных психологических проблем, по поводу которых он обратился в консультацию. С. может выражать отношение клиента к своим проблемам и нередко не совпадает с диагнозом психологическим.

СИМПТОМ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ – отдельное психическое качество, особенность поведения, являющаяся приметой определенной, психологической проблемы, психического нездоровья или другой психологической реалии.

СИНДРОМ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ – совокупность симптомов психологических, имеющая общий механизм возникновения и характеризующая одну определенную психологическую реалию.

СКРЫТОЕ СОДЕРЖАНИЕ ЖАЛОБЫ – неявная информация, не прозвучавшая прямо, но поданная в подтексте жалобы клиента интонацией, мимикой, жестами, некоторыми высказываниями и другими вербальными и невербальными средствами. ССЖ наряду с явным содержанием должно обязательно подвергаться анализу.

СЛУЖБА ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ – система учреждений, осуществляющая психологическую помощь людям средствами и методами практической психологии. СП решает практические задачи психодиагностики, психопрофилактики, психогигиены, психологической экспертизы, консультирования психологического и СП и состоит из отраслевых психологических служб.

СОПРОТИВЛЕНИЕ – психоаналитический термин, обозначающий закрытость пациента процессу терапии, которая вызвана нежеланием заново переживать неприятные чувства, связанные с вытесненными конфликтами.

СУИЦИД – самоубийство человека. Причиной С. являются глубокие кризисные явления, психические заболевания или внешние обстоятельства. Различают демонстративный С., представляющий лишь демонстрацию попытки С. с манипулятивными целями, и истинный С. Замышление или попытки совершить С. сигнализируют об острой необходимости в психологической помощи.

Я-КОНЦЕПЦИЯ – достаточно устойчивая система представлений человека о себе. Включает в себя когнитивные компоненты (знания о себе, Я-образ); оценочные (совокупность мнений о себе, о своей индивидуальности, самооценку); поведенческие (потенциальные поведенческие реакции, связанные с Я-образом и самооценкой).

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

ИЗЛОЖЕНИЕ ЭТИЧЕСКИХ ПРИНЦИПОВ ДЛЯ ЕВРОПЕЙСКИХ ПСИХОТЕРАПЕВТОВ

Приведенные далее этические рекомендации обязательны к выполнению для членов Европейской Ассоциации Психотерапевтов, объединяющей в своих рядах консультантов разных специальностей: врачей, психологов, специалистов по социальной работе.

Принцип 1. Ответственность. Главный принцип. Оказание психотерапевтических услуг должно проходить на высочайшем профессиональном уровне. Психотерапевты принимают на себя ответственность за возможные последствия своих действий и прилагают все усилия, чтобы гарантировать соответствующее применение своих услуг.

Принцип 2. Компетентность. Главный принцип. Достижение высокого уровня компетентности – обязательство, принимаемое всеми психотерапевтами в интересах общества и профессии в целом.

Психотерапевты осознают сферу своей компетентности и ограничения техник. Они оказывают только такие услуги и используют только такие техники, которые им позволяет использовать опыт и образование. В тех областях, где ещё не существуют общепризнанные стандарты, психотерапевты принимают меры предосторожности для защиты благополучия своих клиентов. Они сохраняют и преумножают существующие знания в области здравоохранения, науки и профессиональной деятельности, связанные с оказываемыми услугами.

Принцип 3. Моральные и юридические стандарты. Главный принцип. Моральные и этические нормы поведения имеют для психотерапевтов такое же значение, как и для остальных людей, за исключением тех случаев, когда это может воспрепятствовать выполнению их профессиональных обязанностей или может уменьшить веру в психотерапию и психотерапевтов. Проявляя уважение к нормам профессиональной этики, психотерапевты восприимчивы к преобладанию общественных норм, а при возникновении конфликта профессиональной этики и общественной морали поступаются своими профессиональными нормами. Психотерапевты должны обходить возможное столкновение их общественного по-

ведения со способностями коллег выполнять их профессиональные обязанности.

Принцип 4. Конфиденциальность. Главный принцип. Первейшая обязанность психотерапевтов – соблюдать конфиденциальность в процессе работы в качестве психотерапевта. Они передают профессиональную информацию другим только с согласия клиента, или его официального представителя, за исключением особых обстоятельств, в которых утаивание этой информации может нанести вред клиенту или остальным людям. Психотерапевты извещают своих клиентов об юридических ограничениях конфиденциальности. Согласие лица на передачу личной информации другим должно быть письменно подтверждено.

Принцип 5. Благополучие клиента. Главный принцип. Психотерапевты уважают целостность и оберегают благополучие людей и групп, с которыми они работают. В случае возникновения конфликта между клиентами и работодателем психотерапевта, психотерапевты проясняют сущность своих прав и обязанностей всем сторонам. Психотерапевты подробно информируют всех клиентов о целях и сущности любой оценочной, терапевтической, образовательной и тренерской работы, и открыто признают, что клиенты, студенты, тренеры или испытуемые имеют свободу выбора отношения к своему участию. Принуждение людей прибегнуть к услугам психотерапевта или продолжать ими пользоваться считается неэтичным.

Принцип 6. Профессиональные отношения. Главный принцип. Психотерапевты относятся с должным уважением к требованиям, особым возможностям и обязанностям своих коллег в психотерапии, психологии, медицине и иных профессиях. Они уважают приоритеты и обязательства институтов или организаций, к которым они или их коллеги имеют отношение.

Принцип 7. Публичные выступления. Главный принцип. Публичные выступления, объявления об услугах, реклама и промоутерская деятельность психотерапевтов служат общественности основанием для суждений и выбора. Профессиональная квалификация, принадлежность и функции, как психотерапевтов, так и организаций, к которым они или их заявления могут иметь отношение, представляется точно и объективно.

Принцип 8. Методы оценки. Главный принцип. В разработке, опубликовании и использовании психотерапевтических или психологических методов оценки психотерапевты исходят из интересов клиента и сохранения его благополучия. Они принимают меры против неправильного применения результатов оценки. Они уважают право клиента знать результаты, интерпретации, основания для заключений и рекомендаций. Психотерапевты прикладывают все усилия для обеспечения безопасности тестирования и др. методов оценки в пределах официальных предписаний. Психотерапевты принимают меры для обеспечения правильного использования методов оценки другими.

Принцип 9. Исследования. Главный принцип. Решение о проведении исследований, принятое психотерапевтом, исходит из стремления максимально способствовать развитию науки и человеческому благополучию. Приняв решение о проведении исследований, психотерапевт решает, на какие альтернативные направления может быть направлена энергия и ресурсы исследований. На основе этого решения психотерапевт проводит исследование с уважением к достоинству и благополучию людей, принимающих участие, и следуя предписаниям и профессиональным стандартам, регулирующим проведение исследований с участием людей.

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС ПРАКТИЧЕСКОГО ПСИХОЛОГА В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ

1. Общие положения

1.1. Настоящий этический кодекс практического психолога в системе образования (в дальнейшем – Кодекс) является составной частью Муниципального положения о службе практической психологии в системе образования.

1.2. Кодекс упорядочивает вопросы профессиональной этики педагога-психолога, что подразумевает реализацию специфических нравственных требований, норм поведения во взаимоотношениях в профессиональной деятельности.

1.3. Кодекс регулирует взаимодействие педагога-психолога образовательного учреждения с другими участниками учебно-воспитательного процесса, определяет его отношение к профессиональной деятельности и к собственным профессионально значимым качествам.

1.4. Под участниками учебно-воспитательного процесса (УВП) понимаются:

- дети раннего и дошкольного возраста, учащиеся школ с 1-го по 11-й класс, в дальнейшем именуемые «ребенок»;
- родители, бабушки, дедушки, совершеннолетние братья и сестры и лица, их заменяющие (опекуны, попечители и др.), в дальнейшем именуемые «родители»;
- учителя, воспитатели ДОУ и групп продленного дня, специалисты, работающие с детьми (социальные педагоги, логопеды и др.);
- педагоги дополнительного образования, администрация образовательных учреждений, в дальнейшем именуемые «педагог».

1.5. Кодекс разработан на основе Положения о службе практической психологии в системе образования (проект 1995 г.), Международных актов в области защиты прав ребенка, Закона РФ «Об образовании», федеральных законов, указов, распоряжений Президента РФ, постановлений и распоряжений Правительства РФ и решений региональных и муниципальных органов управления образованием.

1.6. Кодекс является документом, открытым для ознакомления для всех участников учебно-воспитательного процесса (детьми, роди-

телями, педагогами). Педагог-психолог не только не препятствует их желанию изучить кодекс, но и стремится максимально информировать участников УВП о его содержании.

1.7. Следование кодексу или пренебрежение им учитывается при определении уровня квалификации педагога-психолога.

1.8. Изменения и дополнения в кодекс могут вноситься по инициативе как отдельных практических психологов системы образования, так и психологических служб образовательных учреждений; изменения и дополнения утверждаются общественными профессиональными объединениями.

2. Правила взаимодействия педагога-психолога с участниками учебно-воспитательного процесса

2.1. Общие правила.

Проявлять искреннюю заинтересованность, доброжелательность по отношению к участнику УВП; уметь располагать к общению, вызывать интерес и желание сотрудничать.

Строить свою работу на взаимном доверии и уважении личности участника УВП, независимо от его возраста, социального статуса и др.

Проявлять веру в успех, в способность взрослого или ребенка справиться с ситуацией, проблемой, поддерживать веру в его собственные силы.

Относиться к любой проблеме взрослого или ребенка как к объективно существующей.

Уметь ориентироваться в сложившейся ситуации, быть беспристрастным в анализе событий.

Быть корректным в процессе получения информации, осторожно ее использовать, соблюдать принцип конфиденциальности.

Быть ответственным за выполнение взятых на себя обязательств.

Формировать адекватное представление о работе практического психолога, областях его деятельности и компетентности.

2.2. Правила взаимодействия педагога-психолога с ребенком.

Видеть индивидуальность ребенка, принимать его таким, какой он есть.

Налаживать общение с ребенком на уровне, адекватном его возрастным и личностным особенностям. Давать рекомендации

ребенку в корректной и доступной для него форме, причем рекомендации должны быть выполнимы.

Проводить индивидуальную психологическую работу с ребенком до 14 лет с согласия родителей, кроме случаев обращения самого ребенка или при угрозе его здоровью (физическому и/или психическому).

Производить ознакомление третьих лиц с информацией, полученной в рамках профессионального общения с ребенком (результатами диагностики и т. д.), с согласия самого ребенка, начиная с 10-летнего возраста. При этом доводятся до сведения не результаты диагностики отдельного ребенка, а выводы и рекомендации.

Учить ребенка принимать свои индивидуальные особенности, использовать их для достижения собственных целей.

2.3. Правила взаимодействия педагога-психолога с родителями.

Помогать родителям в защите прав ребенка и его личностного достоинства, при необходимости информировать их о существующих правах ребенка и путях их соблюдения.

Создавать у родителей мотивацию сотрудничества с психологом.

Способствовать повышению родительской компетентности и активизации родительского потенциала для решения проблем ребенка.

Запрашивать информацию о внутреннем мире родителей и их взаимоотношениях только в той мере, в какой это необходимо для осуществления психологического сопровождения развития ребенка. В случае необходимости передачи информации, полученной в рамках профессионального общения с родителями (результатами диагностики и т. д.), третьему лицу, делать это с согласия родителей, за исключением случаев, когда нераспространение этих сведений может нанести вред здоровью (физическому и/или психическому) их или ребенка.

2.4. Правила взаимодействия педагога-психолога с педагогами.

Помогать педагогам в защите прав ребенка и его личного достоинства.

Соблюдать позицию равенства и сотрудничества в общении с педагогами.

Следить за новыми научно – практическими разработками в области педагогики с целью достижения наибольшего взаимопонимания в работе с педагогами.

В случае необходимости передачи информации, полученной в рамках профессионального общения с педагогом (результатами диагностики и т. д.), третьему лицу (в том числе и администрации), делать это с согласия педагога.

Администрации и педагогам информация предоставляется либо в обобщенном виде, либо в виде рекомендаций и предложений.

Содействовать профессиональной эффективности и личностной успешности педагога.

3. Требования к профессиональным качествам психолога

3.1. Правила профессионального самоотношения.

Анализировать свое физическое и психическое состояние в процессе профессиональной деятельности. Стремиться к здоровому образу жизни, в частности соблюдать режим труда и отдыха, поддерживать оптимальную работоспособность.

Дозировать эмоциональную нагрузку, противостоять манипулированию, то есть быть готовым к психологической защите.

Использовать профессиональное общение как один из способов повышения квалификации и как средство психогигиены.

Регулировать объем своей работы в соответствии с нормативами профессиональной деятельности и своим психофизическим состоянием.

Быть готовым к решению собственных проблем, в том числе при необходимости обращаться к другим специалистам (психологу, психотерапевту, психиатру).

Использовать общественные объединения психологов для защиты профессиональных прав и интересов.

3.2. Качества, способствующие профессиональной эффективности деятельности педагога-психолога.

Социально-психологическая компетентность как способность эффективно взаимодействовать с окружающими людьми в системе межличностных отношений, как умение ориентироваться в социальных ситуациях, правильно определять личностные особенности и эмоциональное состояние других людей, выбирать адекватные способы обращения с ними и реализовывать эти способы в процессе взаимодействия.

Способность к индивидуализации как умение различать индивидуальные черты личности и в соответствии с ними изменять процесс взаимодействия (например, при модификации коррекции

онно-развивающих программ). Эмпатия как способность к сочувствию, сопереживанию другим людям, к пониманию их состояния, как готовность оказать им посильную помощь (предполагает определение возможных путей выхода).

Способность к саморегуляции как умение управлять собственным эмоциональным состоянием и мобилизовывать психические функции.

Рефлексия как способность осознавать собственные потребности и мотивы, анализировать свои мысли, чувства и поступки, как способность к самопознанию.

Толерантность как стрессоустойчивость, как отсутствие или ослабление реагирования на неблагоприятные факторы (проявляется в выдержке, самообладании).

Эрудиция как общая информированность о различных областях жизнедеятельности общества и человека.

3.3. Факторы, препятствующие профессиональной эффективности деятельности педагога-психолога.

Низкий уровень мотивации труда, отсутствие осознания своей профессиональной миссии.

Недостаточная выраженность профессионально значимых качеств (см. п. 3.2.).

Отстраненность и неумение воздействовать на участников образовательного процесса.

Неумение выбрать оптимальную зону профессионального приложения.

Стереотипность в работе, привязанность к одному подходу, категоричность.

Оценочное отношение к личности и точкам зрения.

Стремление к самоутверждению посредством клиента.

Неадекватное видение своих прямых действий и их результатов.

Отсутствие потребности в самореализации, саморазвитии.

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	3
РАЗДЕЛ 1	
ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ.....	5
1. Введение в психологическое консультирование.....	5
2. Цели, задачи, принципы и виды психологического консультирования.....	7
3. Теоретические направления в психологическом консуль- тировании.....	16
4. Структура процесса консультирования.....	29
5. Первая встреча с клиентом и установление консультатив- ного контакта.....	33
6. Технология ведения консультативной беседы.....	39
7. Процедуры и техники консультирования.	46
8. Психодиагностика в психологическом консультировании.	68
Контрольные вопросы к разделу.....	78
РАЗДЕЛ 2	
ОСОБЫЕ ВИДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ.....	79
9. Семейное консультирование и консультирование по проблемам межличностных отношений.....	79
10. Психолого-педагогическое консультирование и телефонное консультирование.....	112
11. Психологическое консультирование по развитию личности и способностей клиента.....	118
12. Основы кризисного консультирования.....	166
Контрольные вопросы к разделу.....	177
РАЗДЕЛ 3	
ПОДГОТОВКА ПСИХОЛОГОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ.....	178
13. Профессиональная подготовка консультанта.....	178
14. Этические принципы работы эффективного консультанта.	184
Контрольные вопросы к разделу.....	194
Литература	195
Глоссарий.....	197
Приложения.....	204

Учебное издание

Болотова Ольга Владимировна

ОСНОВЫ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПСИХОЛОГИИ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Редактор, технический редактор Л. Г. Ерицян
Компьютерная верстка Т. А. Перевозчикова

Подписано в печать 20.10.2014

Формат 60X84 1/16 Усл. п. л. 12,38 Уч.-изд. л. 11,62
Бумага офсетная Заказ 240 Тираж 20 экз.

Отпечатано в издательско-полиграфическом комплексе
ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет»
355029 г. Ставрополь. пр-т Кулакова, 2