

**Елизаров А. Н.**

# **ОСНОВЫ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПСИХОЛОГИИ**

## **ВВЕДЕНИЕ**

Цель данного издания - облегчить студентам процесс изучения нового учебного курса, по которому пока вообще отсутствуют какие-либо учебные пособия.

При написании пособия мы стремились направить внимание студентов на анализ самого процесса консультирования как такового, пробудить у них интерес к изучению основных параметров консультативной беседы.

Мы стремились также заложить базовые основы знаний, необходимые для рефлексивного использования психологического консультирования в различных прикладных областях: в образовании, менеджменте, политике, работе с семьями и так далее. Предполагается, что конкретные знания о специфике консультирования в прикладных областях студенты получают в последующих специальных курсах.

В ссылках на литературу, для подготовки к семинарским занятиям, приведены, в основном, базовые литературные источники. Более специфичную литературу к каждой теме легко найти по персоналиям.

### ***Глава 1. Предмет и задачи консультативной психологии***

Консультативную психологию можно определить как раздел современной науки, направленный на изучение структуры и закономерностей процесса психологического консультирования.

Слово «консультирование» происходит от латинского слова *consultare* – совещаться, заботиться, советоваться. Под этим словом в русском языке подразумевается совет, разъяснение специалиста по какому-либо вопросу, беседа с целью расширения и углубления знаний. Буквально «консультировать» значит давать совет или советоваться по интересующей проблеме.

Слово «психологическое» можно понимать двояко. С одной стороны, оно может указывать на то, что консультирование основано на данных психологической науки. С другой стороны, его можно рассматривать как указание на то, что консультирование осуществляется по психологическим проблемам, то есть, касается таких явлений, как психика, деятельность, поведение.

Вне зависимости от того, как трактовать этот вид деятельности, очевидно, что психологическое консультирование и в том, и в другом контексте, по крайней мере, на настоящем этапе развития общества, является реальностью, требующей своего изучения.

Возникновение консультативной психологии подготовлено всем ходом развития психологии вплоть до начала ХХI века.

На разных этапах развития психологии возникали и становились актуальными различные ее отрасли.

Психологическая наука зародилась как наука о закономерностях психической деятельности, направленная на изучение такого сложного объекта, как психика. Сначала авторов интересовали наиболее общие законы психической деятельности. Изучалось:

- a) как **человек вообще** (некий обобщенный, абстрактный человек) познает окружающий мир;
- b) как на основе отдельных ощущений, поступающих от органов чувств, у него складывается некоторый целостный образ мира и себя в этом мире;
- c) как он выстраивает образ своего действия в мире;
- d) как он реально в этом мире действует.

Так появилась и начала развиваться общая психология.

Со временем на этом пути психология подошла к факту существования **индивидуальных различий**, благодаря чему появилась дифференциальная психология, стала интенсивно развиваться психодиагностика. Исследование закономерностей поведения **человека вообще** стало себя исчерпывать. Как это показывает в своем исследовании Анастаси А. [1982, с.20 –22], для психологов-экспериментаторов школы Вильгельма Вундта (1832 –

1920) не было очевидным, что люди не одинаковы, что они по-разному познают окружающий мир и по-разному предпочитают действовать в нем. Для утверждения этого потребовалась определенная научная дискуссия. Так Джеймс Маккин Кэттелл (1860 – 1944) в Лейпциге вопреки неприятию В. Вундтом такого типа исследований специально написал диссертацию об индивидуальных различиях во времени реакции.

Сначала возникли типологии индивидуальных различий, затем методики для их выявления. Использование данных об индивидуальных различиях сильно продвинуло науку и прочно вошло к концу двадцатого века в обиход психологов-практиков.

Далее это направление исследований также начинает себя исчерпывать. Фокус анализа все более смещается в сторону такой уникальности, которая не поддается типологизации. Теперь уже мы все чаще говорим об **уникальности, непредсказуемости каждого человека**. Естественно, что и общие закономерности психического существуют, и типологии, например, темперамента, характера оправданы. Но мы все более подходим к тем аспектам, которые невозможно было исследовать с помощью старых парадигм. Этому факту соответствует появление и развитие гуманистической психологии.

Здесь же закладываются основы и консультативной психологии. Когда стали исследовать уникальность, познавать ее законы, использовать эти законы в практике оказания помощи конкретному человеку, вместо закономерностей психики предметом научного анализа все более начали становиться закономерности диалога, позволяющие работать с индивидуальностью. **Фокус исследования различий сместился с индивидуальных различий на различия в способах ведения диалога**, различия в формах организации взаимоотношений между специалистом, оказывающим воздействие, и клиентом. Стало интересоваться, какие способы организации диалога способствуют выявлению закономерностей функционирования уникальности данного конкретного человека, а какие препятствуют этому процессу, блокируют его, делают порой это совсем невозможным. Какие параметры взаимоотношений помогают оказывать психологическую помощь в опоре на закономерности уникальности клиента, а какие мешают. Примером такого рода исследования

является работа Джеймса Бьюдженталя «Искусство психотерапевта», опубликованная на Западе в 1987 году, а в нашей стране в 2001 году.

Другим важным шагом на пути развития психологии, предопределившим появление консультативной психологии, было включение в контекст психологического анализа социальной среды, в которой человек живет. Стали изучать влияние факта включенности в большие и малые группы на психическую активность человека. Этому соответствовало возникновение и развитие социальной психологии в области научных и прикладных исследований.

Но и в психотерапии, в области, возникшей из практики оказания психологической помощи и благодаря этой практике, фокус анализа на протяжении XX века все более смещается в сторону социального контекста. Теперь мы видим, что, согласно многим направлениям современной практической психологии, фактор текущей социальной среды вообще признается решающим для объяснения поведения человека, вопреки, скажем, его прошлому, детству. Ярким примером этого служит современная семейная терапия, где в рамках крупнейшего и влиятельнейшего системного подхода (Сальвадор Минухин, Мюррей Боуэн, Натан Аккерман, Карл Витакер, Иван Бошормени-Надь, Теодор Лидс и другие) межличностный контекст (фокусирование на текущих взаимодействиях) всецело доминирует над интрапсихическим контекстом (концентрация внимания на прошлом индивида) [Браун Дж., Кристенсен Д., 2001, с. 32].

Следует по достоинству оценить роль психотерапии для возникновения консультативной психологии. На первоначальных этапах своего развития психология была преимущественно академической наукой. Не стоял вопрос о широком использовании ее достижений, поскольку достижений этих было не так много. Неотложные и наиболее болезненные задачи практики положили начало возникновению в конце XIX – начале XX веков на Западе психотерапии. Путем напряженной работы с крайними, тяжелыми формами душевных расстройств, представителям этого движения, которому на первоначальных этапах отказывали в научности, на протяжении XX века удалось накопить и использовать огромный материал, который по праву можно именовать золотым фондом

современной психологии. Почти единственным методом, который позволил накопить этот материал, является рефлексивность, рефлексивное отношение к тому, что делаешь в момент работы с клиентом, постоянные раздумья над тем, что же реально происходит. Такое отношение к диалогу помогло открыть и описать многие феномены, которые имеют или могут иметь отношение к консультативному диалогу. Так начали закладываться основы консультативной психологии. Кроме этого сильно увеличился объем психологических знаний вообще, например, психотерапия значительно продвинула вперед такую отрасль общей психологии, как психология личности [см., например, Хьелл Л., Зиглер Д., 1998].

Далее же, конечно, должен следовать анализ и систематизация накопленного и осмысленного опыта, сопоставление выводов различных авторов относительно исследуемого предмета как касательно выводов о природе человеческого поведения и его нарушениях, так и касательно конструктивных форм диалога, взаимоотношений между психологом и клиентом. Следует отметить, что решение этих задач еще не завершено. Прошедший век оставил нам калейдоскоп блестящих теорий, которые, впрочем, не всегда ясно и систематично изложены. Требуется много времени, чтобы их понять, ими овладеть, знакомясь с ними по первоисточникам. Но, даже по решению этой задачи, остается другая – реконструировать на основе имеющихся теорий целостное представление:

- a) о душевных расстройствах;
- b) о факторах, их обуславливающих;
- c) о признаках и чертах гармонично устроенной психики человека;
- d) об условиях ее гармоничного формирования;
- e) об условиях, которые должны существовать между клиентом и специалистом, оказывающим воздействие, для того чтобы способствовать исчезновению душевного расстройства.

На первый взгляд только последняя из перечисленных выше задач имеет отношение для консультативной психологии. Но, похоже, что при решении остальных четырех исследователи, так или иначе, будут обращаться к природе человеческих взаимоотношений, травмирующих личность или же открывающих горизонты к совершенству, эффективному функционированию. Тут потребуются данные консультативной психологии. Конечно, исследовать природу человеческих взаимоотношений не обязательно в условиях психологической консультации. Однако консультативный диалог обладает уникальным свойством сочетания:

- f) профессионала, который десять, а то и двадцать лет своей жизни занимается исследованием психологических феноменов;
- g) крайне заинтересованного в неформальном общении клиента, чье существование в данный момент представляет динамику (человек, который приходит к психологу, уже, судя по самому факту обращения, готов к переменам).

Наличие профессионала обуславливает редкое сочетание включенности и рефлексии (в смысле наблюдения, размышления над процессом консультирования). Наличие заинтересованного клиента не позволяет процессу общения стать формальным, способствует раскрытию наиболее глубоких сторон человеческого бытия в процессе общения.

Конкурентной этой ситуации является лишь ситуация пребывания психолога в семье. Таким образом, консультативная психология обладает значительным потенциалом, чтобы внести свой вклад в решение остальных четырех задач.

Ну и естественно сама практика психологического консультирования постоянно порождает запрос на те знания, которые может или могла бы предложить консультативная психология.

Психологическое консультирование возникло в середине XX века именно благодаря успехам психотерапии, когда накопленные знания позволили перейти к оказанию помощи психически

здоровым людям. У людей же успехи психотерапии во многом обусловили интерес к получению психологической помощи.

На первых этапах развития психологического консультирования естественным был интерес к природе той реальности, с которой сталкивается клиент в своей жизни, которая порождает проблемы, с которыми он приходит в психологическую консультацию. Например, психолог, занимающийся психологическим консультированием в организации, естественный интерес будет проявлять к психологии организаций, к тем психологическим закономерностям, которые обуславливают поведение людей в организациях. Психолога, работающего с семейными проблемами, будет интересовать психология семьи. И так далее. Такой интерес, безусловно, оправдан и полезен. Но в последнее время все более отчетливо начал заявлять о себе другой ракурс анализа – **что реально происходит в момент консультирования между консультантом и лицом, находящимся в положении клиента.** Многие психологи-консультанты, оказывающие помощь на основе доведения до клиентов имеющей отношение к их проблемам психологической информации, не раз отмечали, что в процессе диалога между ними и клиентами возникало и еще что-то кроме объективного контекста, что помогало решать проблемы. После консультации, с фокуса проблем клиента они переключались на фокус анализа самого процесса диалога. Этому ракурсу и соответствует консультативная психология.

Примером интереса современных психологов-консультантов к контексту консультативного взаимодействия может служить то, как Абрамова Галина Сергеевна [2001, с. 370] определяет предмет практической психологии – изучение индивидуальной жизни через воздействие на нее. Такое воздействие, как пишет Г.С. Абрамова [2001, с. 272], может осуществляться в разных сферах: психологическая диагностика, психологическая коррекция, психологическое консультирование, психотерапия.

Можно выделить несколько аспектов проблемы анализа структуры и факторов консультативного процесса, каждый из которых задает сразу несколько задач применительно к исследуемому предмету:

1. Если существуют индивидуальные различия между людьми, то, возможно, существуют подобные различия и в консультативных ситуациях. Тогда можно создать типологию консультативных ситуаций и исследовать различные факторы, обуславливающие эту типологию. Рассмотрим некоторые группы этих факторов:
  - h) На первое место, безусловно, выйдут индивидуальные различия, как клиентов, так и консультантов. Задача исследования индивидуальных различий между психологами и клиентами и влияния этого фактора на процесс психологического консультирования очень важна. Даже степень компетентности психолога в той реальности, с которой у клиента возникают проблемы, зависит, по сути, от индивидуальных различий между психологами и факторов, их определяющих.
  - i) Реальность, с которой обращается клиент в психологическую консультацию, которая может задавать различные формы работы с ним. Необходимо создать типологию запроса и применительно к различным формам запроса выделить и описать конкретные виды и формы психологического консультирования, так как нельзя решать многие задачи одним методом. В этом плане представляется интересным анализ консультативной деятельности психологов в разных областях: политике, менеджменте, образовании, работе с последствиями пребывания в деструктивных культурах, семейном консультировании.
  - j) Не менее актуальна задача создания типологии ситуаций, не привязанной к конкретным сферам консультирования, но имеющей отношение к различным состояниям клиента. Речь здесь может идти, например, об эмоциональной подоплеке проблемы, эмоциональном состоянии клиента. Применительно к такого класса типологиям также необходимо выделить и описать специфические виды и формы психологического консультирования.
  - k) Актуальна и мало изучена проблема влияния социального контекста, среды, в которой живут психолог и клиент на процесс консультирования.



- 1) Также актуальна и мало изучена обратная проблема – влияния психологического консультирования на социальный контекст, на среду, на социальное сообщество, проблема функционирования человека, обращающегося за психологической помощью, в социальной среде.
2. По мере развития психологии знание о строении индивидуальной психики человека становилось все более детализированным. Например, мы имеем развернутую структуру личностных свойств, отдельно говорим даже о структуре характера, темперамента. А насколько детализировано наше знание о консультативной беседе? Сколько мы знаем элементов, понятий, помогающих нам рефлексивно воспринимать консультативный процесс сам по себе? Насколько полны наши знания о том, что происходит и вообще может происходить в различных ситуациях консультативного диалога? Эти вопросы ставят перед нами задачу выявления и описания основных параметров **структуры** консультативной беседы. Цель этого – создание новых возможностей для рефлексивного анализа консультативной беседы в плане повышения ее эффективности.
3. Психолог и клиент, как каждый сам по себе, так и если рассматривать их вместе как некую целостную единицу, не существуют, независимо от сообщества, членами которого они являются. Ошибочной была бы позиция венаходимости по отношению к культурной среде, социальным ценностям, которые являются достижениями развития человеческого сообщества. Это делает актуальной задачу выработки этических норм, этического кодекса поведения, как для психолога-консультанта, так и для клиента.
4. Необходим анализ различных форм организации диалога между психологом-консультантом и клиентом. В этом плане необходимо исследовать специфику, например, дистантного консультирования, куда входят консультирование на телефоне доверия, консультирование посредством переписки, консультирование посредством электронных средств коммуникации, печатных изданий.

5. Необходимо разрабатывать научные основы организации труда психолога, исследовать проблему «сгорания» психолога-консультанта, изучать жизненный путь психолога-консультанта и трудности этого пути, обусловленные спецификой профессии.
6. Необходимо разрабатывать новые исследовательские методы для решения задач, стоящих перед консультативной психологией. Традиционные для психологии XIX и XX столетий исследовательские методы достаточно надежны, но на данном этапе развития науки их возможности во многом исчерпаны. С нашей точки зрения особое внимание здесь следует уделить методологии рефлексивного анализа субъективного опыта применительно к различным классам реальности. Полагаем, что основы такой методологии заложены в трудах психологов гуманистической ориентации. Однако этот пласт знаний крайне слабо структурирован и мало доступен вследствие субъективного характера стиля изложения.

В данном курсе мы лишь отчасти рассмотрим эти вопросы.

## **Глава 2. Принципы психологического консультирования**

Слово **принцип** происходит от латинского слова *principium* – основа, начало. Под этим словом понимается основное, исходное положение какой-либо теории, учения; руководящая идея, основное правило деятельности. Принципы психологического консультирования суть правила этой работы, возникшие из опыта практической деятельности людей в этой области. В нашем описании принципов психологического консультирования мы будем придерживаться того порядка, который некогда задала Ю.Е. Алешина [1994]. Естественно, что там, где мы будем считать необходимым, мы будем расширять и дополнять эту схему. Итак, приступим к изложению основных принципов психологического консультирования:

1. **Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту.** В истории отдельной культуры или всего человеческого сообщества могут наступать такие времена, когда типичной формой отношения одного человека к другому становится недоброжелательность. Недоброжелательность следует

рассматривать как невротический защитный механизм, возникающий у человека в качестве реакции на попытку оскорбить его, унижить, лишить человеческого достоинства.

Человек защищается от травмирующих переживаний, связанных с такого рода систематическими воздействиями, через идентификацию, отождествление себя, с обидчиком, агрессором, недоброжелателем. В результате он сам становится недоброжелателем, обидчиком, агрессором. Позиция недоброжелателя, обидчика, агрессора как бы узаконивается, признается единственно правильной. Подробно о механизмах образования подобного рода психологических защит и их влиянии на характер жизни в сообществе рекомендуем ознакомиться по книге Бассиюни Кристиане «Воспитание народоубийц» [1999]. Подобного рода защитные механизмы могут возникать в массовом масштабе в сообществах, которые переживают серьезные потрясения, когда требуется максимальная концентрация усилий многих людей на одном. Уникальность, личностность человека как бы игнорируется, не замечается. На первый план выходит то, насколько человек способен осуществлять некую узкую функцию – роль солдата, исполнителя приказов. Отсюда недоброжелательность ко всему «не имеющему отношения к делу», ко всему личностному, уникальному, субъективно важному как внутри себя, так и в других людях. В условиях войны, стихийного бедствия такая позиция может быть и оправдана. Но плохо, когда такой подход к человеку закрепляется надолго. Плохо, если и после прекращения экстремальных ситуаций, человек по-прежнему продолжает рассматриваться как средство, то есть в узко функциональном плане – как рабочий, солдат, исполнитель. Ко всему человеческому в человеке принято относиться недоброжелательно. Смысл жизни человека в таком случае как бы выхолащивается из жизни. Люди – хорошие защитники, солдаты, рабочие, инженеры, но они не живут в том смысле, в котором можно говорить о жизни людей. Их жизнь подобна жизни механизмов, пчел, муравьев. Они как бы отложили настоящую жизнь до лучших времен и, похоже, что эти времена вообще никогда для них не наступят. Хорошие солдаты, но плохие люди. К сожалению, эта болезнь чрезвычайно актуальна и для нашей страны. Еще А.С. Пушкин отмечал недоброжелательство

как черту современного ему общества [1986, с.334]. «В народе выражается она насмешливостью, в высшем кругу невниманием и холодностью», - писал он. Именно в этом он видел причину, почему иностранному дипломату так трудно чувствовать себя в русском обществе. Доброжелательность – та атмосфера, в которую должен быть погружен клиент на приеме у психолога. Здесь важно личностное, то, что в иных отношениях высмеивается, игнорируется. Здесь серьезно относятся к тому, к чему в других местах серьезно не относятся. Здесь важно не внешнее – карьера, деньги, обязанности, а внутреннее – то самое, что в других случаях называют ерундой, от чего отмахиваются, чего боятся, чего предпочитают не замечать. На самом деле это - не ерунда, это и есть самое важное, то, что составляет ткань жизни человека – его субъективное. Наоборот, карьера, деньги, престиж, рутинные повседневные обязанности, ограничивающие поле реальной душевной жизни человека, - это и есть ерунда, они мешают человеку решать его субъективные проблемы личностного роста.

С доброжелательностью тесно сплетается безоценочное отношение к человеку. Это значит, что, общаясь с человеком, мы не выдвигаем по отношению к нему условий ценности. Например, я бы тебя уважал, если бы ты принадлежал к той же политической, религиозной ориентации, что и я, происходил бы из благополучной семьи (или наоборот), имел бы другой цвет волос, глаз, форму носа, знал бы иностранные языки и так далее. Мы пытаемся понять, принять и полюбить другого человека таким, каков он есть, мы не берем на себя роль воспитателя, инженера человеческих душ, не стремимся подогнать его под некий симпатичный нам стандарт человека. Мы благоговеем перед чудом непохожести, уникальности. Это не значит, что мы не имеем права в процессе консультирования стремиться к изменениям. Речь идет об ограничении себя относительно того личностного качества, которое так свойственно гражданам тоталитарных режимов – социальная роль идеолога, педагога на общественных началах. Суть этой личностной позиции можно было бы выразить следующим образом: «Меня уже переделали, теперь давай я тебя переделаю: через двадцать минут ты будешь абсолютно все понимать, избавишься от своих ничтожных проблем и будешь абсолютно счастливым, таким же, как я. Если же ты со мной не

согласен, то ты мой враг, и я не хочу иметь с тобой ничего общего». По сути, здесь происходит игнорирование другого человека, упрощение его сущности, отрицание его уникальности, самостоятельного пути развития. Так готовят человека к роли солдата, послушного раба опытного манипулятора людьми, к роли механизма, но не к роли человека. Психолог не должен идти по такому пути. Призвание психолога-консультанта - скорее делать из солдат и механизмов людей, чем из людей делать солдат или наделенных сознанием механизмов. Практика показывает, что люди, как правило, разочаровываются, когда в психологической консультации вместо психолога они сталкиваются с идеологом-педагогом на общественных началах, объясняющим людям как им надо жить. Такого рода помощи вокруг и так много. Интуитивно они ищут чего-то принципиально нового, того, что поможет им самим решить **свои** проблемы.

**2. Ориентация на нормы и ценности клиента.** Этот принцип означает, что психолог во время работы ориентируется не на социально принятые нормы и правила и не на те нормы и ценности, которые симпатичны ему лично, а на те жизненные принципы и идеалы, носителем которых является клиент. Он центрирован на клиенте, а не на своих правилах. Люди ценят свою автономию, уникальность и склонны противостоять попыткам, расправиться с этими свойствами своей природы. Если мы начнем «читать мораль» клиенту, то человек замкнется, не сможет быть искренним и открытым. Похоже, он так делал уже не раз, почему и защитил свою личность, почему и не удовлетворили его советы окружающих, почему, собственно, он и пришел к нам, надеясь услышать нечто иное. Выстраивая работу с клиентом, мы должны исходить из **его** ценностей, из **его** принципов и идеалов. В предлагаемых вариантах улучшения жизни он должен видеть реализацию своих ценностей, своих желаний, своих представлений о правильном поведении в этом мире. На более поздних этапах работы с клиентом, когда будет установлено доверие, психолог-консультант может сделать ценности и идеалы клиента объектом своего воздействия в том случае, если они являются препятствием на пути нормального функционирования человека. Естественно, что это предполагает уже высокую степень осознания клиентом того, что его нынешние ценности и идеалы на данном этапе его

развития являются препятствием на пути его личностного роста и эффективного функционирования в окружающем мире.

**3. Осторожное отношение к советам.** Алешина Ю.Е.[1994] формулирует этот принцип более строго – как запрет давать советы вообще. В пользу этого она приводит следующие аргументы:

- а) гарантированный совет другому дать невозможно – жизнь каждого уникальна и непредсказуема;
- б) советуя, консультант берет на себя ответственность за происходящее, что не способствует развитию личности консультируемого и его адекватному отношению к действительности – у клиента формируется пассивное и поверхностное отношение к происходящему;
- в) любые неудачи в реализации совета обычно приписываются консультанту, как давшему совет авторитету, что, естественно, мешает пониманию клиентом своей роли в происходящих событиях.

В дополнение к этому Столин В.В. [1981] выдвигал в пользу отказа от конкретных рекомендаций в процессе психологического консультирования следующие аргументы:

- а) до прихода в психологическую консультацию клиент имел гораздо более времени для рационального осмысления своей ситуации, чем имеет психолог – на этом фоне совет психолога чаще всего будет выглядеть как скороспелый;
- б) хотя клиент и обращается в консультацию чаще всего за советом, он может неосознанно бояться именно прямых советов, ведь принять такой совет значит, в какой-то степени, признать себя некомпетентным в собственной жизни.

Однако другие авторы полагают, что в определенных случаях совет в психологическом консультировании приемлем и оправдан. Так Копьев А.Ф. [1991, с.16] считает, что, особенно на начальных этапах консультирования, допустимо советовать, так как это вполне органично жанровой природе разговора и избегание советов со стороны консультанта сделало бы общение искусственным. Совет может выступать здесь в роли:

- а) формы поддержки, сочувствия клиенту;

- б) формы наиболее удобной актуализации в сознании клиента нравственных норм;
- в) индикатора для обнаружения клиентом игнорируемых форм поведения.

Самоукина Наталия Васильевна [1997] полагает, что советовать в психологическом консультировании можно в случаях, если:

- а) клиент находится в кризисной, опасной для его жизни ситуации и в данный момент не способен принимать решения;
- б) клиент закрыт для диалога, а его действия наносят психологический ущерб близким; совет психолога в этом случае может быть изложен в директивной форме, буквально как предписание, рецепт;
- в) если клиент активен, действует и нуждается только в квалифицированной информации типа «как делать».

Ошибкой Самоукина Н.В. считает стремление психолога-консультанта **обязательно** дать полезный совет, поскольку совет сбивает внимание клиента с анализа самого себя, закрывается движение клиента по пути к самому себе. Она полагает, что если клиент открыт для диалога, то следует воздерживаться от совета.

Таким образом, мы видим, что психологи-консультанты пытаются в той или иной форме ограничивать себя от дачи советов и если все-таки приходится их давать, то они делают это сознательно, отслеживая психологический смысл данного консультативного действия и соизмеряя его результаты со своими консультативными целями. Они имеют четкое представление о желательных и нежелательных последствиях советов в психологическом консультировании и регулируют свою деятельность по даче советов в соответствии с этими представлениями и последствиями советов в каждом конкретном консультативном случае. Это мы и называем осторожным отношением к советам.

**4. Разграничение личных и профессиональных отношений.** Здесь имеется в виду то, что психологу-консультанту не рекомендуется переходить с клиентом на дружественные отношения и пытаться оказывать профессиональную помощь

своим друзьям и близким. Это связано с явлениями переноса и контрпереноса. Под переносом здесь понимается склонность клиента переносить (проецировать) на специалиста, оказывающего воздействие, и свои отношения с ним свои отношения со значимыми людьми, основные проблемы и конфликты. Под контрпереносом – склонность специалиста, оказывающего воздействие, проецировать свои отношения со значимыми людьми, основные внутренние проблемы и конфликты на отношения с клиентом. Человеческие отношения находятся под влиянием внутренних, личностных потребностей человека, которые он чаще всего не осознает, и которые проявляются в феномене переноса. Установление тесных личных отношений между консультантом и клиентом приводит к тому, что они, как близкие люди, начинают удовлетворять те или иные эмоциональные потребности и желания друг друга и консультант уже не может сохранять объективную и отстраненную позицию, необходимую для эффективного разрешения проблем клиента. Крайним вариантом такой ситуации являются сексуальные отношения, которые несовместимы с консультированием. В такой ситуации консультирование лучше переадресовать другому консультанту. Консультирование друзей и близких опасно тем, что может разрушить типичные формы межличностных отношений и отдалить людей друг от друга.

Кочюнас Р.-А. Б. [1999] обращает внимание на недопустимость сексуальных контактов с клиентами, так как консультирование дает специалисту преимущественное положение и возникает угроза, что при личных отношениях это преимущество может использоваться в целях эксплуатации. У клиентов развивается крайняя зависимость, а консультант теряет объективность. На этом заканчивается любое профессиональное консультирование и психотерапия.

**5. Включенность клиента в процесс консультирования.** Имеется в виду то, что клиент во время приема должен чувствовать себя максимально включенным в беседу, ярко и эмоционально переживать все, что обсуждается с консультантом. Для этого необходимо следить за тем, чтобы:

- а) развитие разговора выглядело для клиента логичным и понятным;



б) чтобы клиенту было интересно.

Алешина Ю.Е. (1994) в свое время сформулировала еще один принцип – **Анонимность**. Имеется в виду, что любая информация, сообщенная клиентом психологу, не может быть передана без согласия клиента ни в какие общественные или государственные организации, частным лицам, в том числе родственникам и друзьям. Однако за последнее время выяснилось, что это правило может иметь исключения. Психолог в ряде случаев должен иметь право разглашать информацию, полученную от клиента, например, в случае угрозы жизни и здоровью кого-либо. Подробнее мы обсудим этот вопрос, когда будем рассматривать этические аспекты работы психолога-консультанта.

### ***Глава 3. Требования к личности психолога-консультанта, модель эффективного психолога-консультанта.***

Существуют поверхностные и более глубокие взгляды на этот предмет.

**Обозов Н.Н. [1993, с. 20 - 26]** обращает внимание на следующие качества:

- 1. Безоценочное отношение к индивидуальным различиям людей.*

  - 1. Чуткость к эмоциональному состоянию человека, который находится рядом.* В психологическом консультировании эта чуткость может выглядеть как профессиональный такт. Например, психолог-консультант избегает доводить до клиента информацию в той форме, которая может его травмировать.
  - 2. 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.
  - 3. 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.

4. *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.
5. *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 возвратит беседу к заданной теме. Если обсуждение других людей начнет выходить за рамки объективности, то психолог-консультант сумеет сохранить эти рамки.
6. *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.

**Кочюнас Римантас-Антанас Броневич [1999, с. 25 - 32]** пишет о следующих чертах:

2. *Проявление глубокого интереса к людям, следствием чего является терпение в общении с ними.*
7. *Чувствительность к установкам и поведению других людей, способность отождествляться с самыми разными людьми.*

8. *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 Кочюнасом Р.-А. Б., нам представляются следующие:

- 3. 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 словом «присутствие». В этом качестве он выделяет две стороны:

*т) Доступность.* Обозначает степень того, насколько человек допускает, чтобы происходящее в данной ситуации имело для него значение, воздействовало на него.

*п) Экспрессивность.* Обозначает степень, в которой человек склонен позволять другому (другим) действительно узнать себя в данной ситуации. Это включает в себя самораскрытие без маскировки каких-то субъективных переживаний.

- 4. 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.

- 5. Развитое самопознание.** Чем больше консультант знает о самом себе, тем больше он поймет своих клиентов. Этому способствует умение слышать то, что творится внутри нас.

**6. Сильная идентичность.** Понятие «идентичность» относительно новое для отечественного контекста, поэтому остановимся на нем поподробнее. В данном изложении мы будем опираться на результаты анализа зарубежных и отечественных публикаций по проблемам, связанным с идентичностью, осуществленным Антоновой Н.В. [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 в результате 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:

- высокий уровень тревожности;
- ощущение собственной беспомощности;
- неверие в будущее;
- пониженный эмоциональный фон;
- 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*. Антонова Н.В. [1995] описала две основных шкалы для измерения степени развития у человека качеств, связанных с идентичностью:

- сила – слабость идентичности;
- открытость – закрытость идентичности.

Исходя из этих двух шкал, можно выделить четыре крайних варианта развития идентичности:

- о) ***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 лучшее 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.
- р) ***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.
- q) ***Открытая слабая (диффузная) идентичность*** – люди ощущают смысл своих страданий и активно идут путем

приобретения идентичности. Пробуют различные способы поведения и общения, ищут литературу и так далее.

*г) 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. Или 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 деструктивного 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.

**9. Толерантность к неопределенности.** Ситуации неопределенности составляют ткань консультирования, поэтому психолог-консультант должен уметь без значительного дискомфорта переносить их. Достигается это через:

- уверенность в своей интуиции и адекватности чувств;
- убежденность в правильности принимаемых решений;
- способность рисковать.

Все эти качества приобретаются по мере личного и профессионального опыта.

**10. 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 даже организацию жизни.

- 11. 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». Шабалина В. В. [1998, с.17 - 18] предлагает интересный прием для того, чтобы заблокировать 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?
- 12. Постановка реалистичных целей.** Имеется в виду, что человек вследствие неудач или удач не торопится слишком повышать или понижать планку притязаний, ни один консультант не всемогущ. 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 Кочюнас Р.-А. Б. [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. Кочюнас Р.-А. Б. полагает, что появление у клиента перечисленных выше черт зрелой личности, которые

хотелось бы видеть у консультанта, может рассматриваться как **весомый критерий эффективности консультирования.**

Кочюнас Р.-А. Б. [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.

**Бондаренко Ольга Рифкатовна [1998]** осуществила исследование, результаты которого показали, что большая часть ошибок начинающих психологов-консультантов связана с двумя противоположными тенденциями:

1. **Сверзбота о клиенте.** Клиента сравнивают с больным, которому нужны своеобразные «таблетки» - слова консультанта, его внимание, с утопающим, которому требуется спасательный круг, даже с беспомощным котенком. Консультанта же отождествляют с советчиком, спасателем, поводырем. Выражается полное недоверие ресурсам клиента, он воспринимается, как неспособный заботиться о себе.
2. **Сверхсамоценность консультанта.** Проявляется в стремлении реализовывать себя в консультировании, игнорируя при этом потребности и права клиента. Например, клиент сравнивается с «катком, на котором приятно скользить, если у тебя хорошие коньки, и ты умеешь классно кататься». Консультант же сравнивается, например, со «сталеваром, который направляет огненное, расплавленное железо в нужное (кому?) русло». Или с «ювелиром», «дворником, который хочет навести порядок в душе клиента».

Преодоление этих двух тенденций Бондаренко О.Р. [1998] связывает с развитием у новичков доверия к «ситуации незнания», которая возникает всякий раз при встрече с «индивидуальным способом переживания мира». Тогда консультант будет открыт для восприятия любых форм переживаний, установок, особенностей



перцептивной сферы клиента. Консультант должен научиться чувствовать себя комфортно в ситуации неопределенности, не стремясь «знать точно», что происходит с клиентом, доверяя естественному ходу взаимоотношений. Это состояние близко состоянию аутентичности, присутствия, описанному Дж. Бьюдженталем [2001, с. 42 - 43], которое мы упоминали выше.

Самоукина Н.В. [1997, с. 142 - 145] описала **типичные ошибки психолога-консультанта** и дала рекомендации относительно того, как с некоторыми из них работать:

1. **Самоутверждение психолога-консультанта в диалоге.** Ощущает и показывает себя в качестве человека более успешного, мудрого и сильного, чем клиент. В голосе слышатся нотки снисхождения, жалости или высокомерия, холодной отстраненности. Клиент при этом может испытывать унижение, консультация проходит формально, клиент начинает сожалеть, что пришел.

*Работа с этим:*

- a) В ходе разговора вспоминать свои проблемы, кризисные периоды в жизни, душевную боль.
  - b) Укреплять в себе способность к состраданию, сочувствию.
  - c) Видеть в каждом клиенте своего брата или сестру.
2. **Излишняя естественность** (говорит и делает, что ему хочется) **или искусственность** (играет роль, надевает «маску», психологически защищается, прячется за искусственный фасад) **поведения психолога-консультанта в диалоге.** *Естественность* опасна тем, что не осуществляется процесс психологической работы, а идет обычный разговор собеседников, с взаимными упреками, раздражениями и так далее. *Искусственность* (главное – «техника») опасна тем, что клиент не получает «эмоционально-энергетического лекарства», нет ощущения встречи.

*Как с этим работать:*

- a) Опишите, каким Вы представляете себя в профессии. Опишите внешне привлекательный для Вас образ психолога-консультанта.
  - b) Представьте себе, что Вы на сцене, играете свою профессиональную роль. Придумайте сценарий. Какие события развиваются в спектакле? Какая роль в этих событиях принадлежит Вам?
  - c) Кто из знакомых Вам психологов вызывал у Вас чувство восхищения и желания подражать? Какую профессиональную роль играл этот психолог?
- 3. Стремление психолога-консультанта обязательно дать полезный совет.**
- 4. Психологическая консультация как монолог психолога-консультанта:**
- a) С неуверенным клиентом психолог может полностью захватить инициативу в разговоре: разворачивать общие размышления, поучать, строить беседу с позиции более спокойного, всезнающего человека.
  - b) Это может быть также связано с тем, что консультант испытывает внутренний страх перед молчанием, поэтому он стремится собственной активностью заполнить каждую наступившую паузу. На какое-то время это снижает возникшее напряжение, но снижает общий результат консультации.

***Как с этим работать:***

- a) Если в ходе консультации возникла пауза, необходимо «включить» собственное интуитивное видение и почувствовать, какой эмоциональный заряд несет пауза. Если молчание клиента имеет мрачный, тяжелый эмоциональный оттенок, вызвано скованностью, зажатостью, то следует при помощи одного-двух вопросов активизировать беседу, но не вступать в собственный монолог.

б) Если же в период молчания собеседник переживает или размышляет – не мешать, отодвинуть себя на второй план, пусть возникнет одухотворенная тишина. Желательно, чтобы после паузы начал первым говорить клиент.

**5. Психолог переносит (проецирует) собственные трудности на клиента.** Например, одинокий психолог видит в клиенте одиночество и не замечает других, более актуальных для клиента проблем.

***Как с этим работать:***

а) Если психолог в момент беседы находится в состоянии внутреннего напряженного переживания и неосознанно для него срабатывает механизм психологической защиты в форме проекции, то необходимо настроить себя на рабочее состояние.

б) Психолог должен анализировать не только характер ответов клиента, но и характер своих вопросов. Необходимо стараться всегда видеть консультацию как бы со стороны, в зеркале.

**6. Психолог оценивает клиента.** Например, «Удивительно умный человек: сам все понимает» или «Двух фраз сказать не может!». Оценочное суждение психолога – барьер на пути его понимания состояния и проблем клиента. Клиент соотносится с «нормой» - самим консультантом. Психолог имеет центр тяжести в самом себе, а не в клиенте.

**7. Психолог переживает проблемы клиента как свои собственные.** Психолог принимает проблемы клиента слишком близко к сердцу, сам расстраивается, перегорает, теряет внутреннее равновесие и не может в полной осуществить действенную психологическую помощь клиенту.

**8. Многочасовая консультация как ошибка консультанта.** Причина – внутренняя неуверенность консультанта: он не может определиться в собственных действиях и занимает позицию пассивного слушателя. Вторая причина – внутренняя установка психолога на выслушивание клиента.

***Как с этим работать:***

Консультант должен вовремя почувствовать «центр проблем» клиента, его основную «болеву точку» и начать задавать вопросы, направляя беседу по нужному, конструктивному руслу.

- 9. Психолог как объект манипулирования со стороны клиента.** Психолога пытаются использовать в борьбе с ближним, как мощное «дальнобойное орудие», как своеобразного «жизненного судью», как авторитет, мнение которого для обычных людей может выступать в качестве «закона поведения». Если психолог идет на это, то он превращается в слабого и безвольного человека.

***Как с этим работать:***

Нужно отказаться от выполнения подобных просьб и повышать собственную активность клиента в решении своих проблем. Например, можно сказать: «Я не могу быть судьей между Вами и Вашими близкими. Ваши проблемы Вы должны научиться решать самостоятельно, а я Вам в этом помогу».

#### ***Глава 4. Этические аспекты психологического консультирования.***

Кочюнас Р.-А. Б. [1999, с. 227 - 233], проанализировав зарубежную литературу, сформулировал следующие принципы этичного поведения в психологическом консультировании:

**1. Консультант ответственен в своей работе:**

- ☞ Перед своим клиентом.
- ☞ Перед членами семьи клиента.
- ☞ Перед организацией, в которой он работает.
- ☞ Вообще перед общественностью.
- ☞ Перед своей профессией.

- 2. Клиент должен принять решение о своем вступлении в процесс психологического консультирования осознанно,**

поэтому до начала процесса консультирования консультант обязан во время первой встречи предоставить клиенту максимум информации о процессе консультирования:

- ☞ Об основных целях консультирования.
- ☞ О своей квалификации.
- ☞ Об оплате за консультирование.
- ☞ О приблизительной продолжительности консультирования.
- ☞ О целесообразности консультирования в данной ситуации.
- ☞ О риске временного ухудшения состояния клиента в процессе консультирования.
- ☞ О границах конфиденциальности.

Важно заранее согласовать с клиентом возможности аудио и видео записи, наблюдения через зеркало одностороннего видения, присутствие на консультации других лиц (стажеров, студентов). Без согласия клиента это исключается.

#### **Правила конфиденциальности:**

1. Информацию о клиенте можно использовать только в профессиональных целях. Информация эта должна использоваться только для блага клиента.
2. Материалы консультативных встреч в форме, в которой они не могут причинить вред интересам клиента, консультант может использовать в своей профессиональной научной или преподавательской деятельности. Они не попадают под правило конфиденциальности.
3. Ориентируясь на право клиента на доброе имя и сохранение тайны, консультант в определенных случаях может не предоставлять информацию о клиенте правоохранительным органам, если этим не нарушаются права третьих лиц.

4. Конфиденциальность ограничена правом консультанта на сохранение собственного достоинства и безопасность своей личности.
5. Конфиденциальность ограничена правами третьих лиц и общественности.

Кочюнас Р.-А. Б. [1999] приводит примерный список обстоятельств, при которых требование конфиденциальности может быть нарушено:

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

Выяснив в процессе консультирования, что клиент представляет для кого-то серьезную угрозу, консультант обязан:

- ☞ Принять меры для защиты потенциальной жертвы или жертв.
- ☞ Проинформировать об опасности ее саму (или их).
- ☞ Родителей или близких этого человека.
- ☞ Правоохранительные органы.

Консультант также должен сообщить клиенту о своих намерениях.

## **Глава 5. Виды психологического консультирования.**

В Психотерапевтической энциклопедии под редакцией Б.Д. Карвасарского [1999] описаны следующие **виды психологического консультирования:**

1. **Проблемно-ориентированное консультирование (*consulting*).** Акцент здесь делается на модификации поведения, анализе внешних причин проблемы. Цель работы с клиентом: формирование и укрепление способности клиента к адекватным ситуации действиям, овладение техниками, позволяющими улучшить самоконтроль. Много приемов, используемых в рамках этого направления, взято из поведенческой терапии. Студенты МГОПУ подробно изучают их в курсе «Концепции и методы психологической помощи».
2. **Личностно-ориентированное консультирование (*counseling*).** Центрировано на анализе индивидуальных, личностных причин проблемы, процессе складывания деструктивных личностных стереотипов, предотвращении подобных проблем в будущем. Консультант здесь принципиально воздерживается от советов и организационной помощи, так как это уводит в сторону от внутренних, глубинных причин проблемы. Много приемов, используемых в рамках этого направления, взято из многочисленных психоаналитических и постпсихоаналитических течений западной психотерапии. Прежде всего, сюда следует отнести техники гештальттерапии, гуманистической психотерапии.
3. **Решение-ориентированное консультирование (*solution talk*).** Упор здесь делается на активацию собственных ресурсов клиента для решения проблемы. Представители этого подхода обращают внимание на тот факт, что анализ причин проблемы неминуемо приводит к усилению чувства вины у клиента, что является препятствием к сотрудничеству психолога-консультанта и клиента. Много приемов, используемых в рамках этого подхода, взято из краткосрочной позитивной терапии.

Рассмотрим подробнее некоторые техники **решение-ориентированного психологического консультирования**. Активация ресурсов, поиск их у клиента осуществляются с помощью вопросов или цепочек вопросов. Поиск ресурсов может быть ориентирован на *прошлое* («Что раньше помогало Вам преодолевать подобные проблемы?», «Как такие проблемы решали Ваши родственники, знакомые?»), на *настоящее* («Что сейчас помогает Вам решать проблему хотя бы временно?») и на *будущее* («Кто или что могло бы Вам помочь в разрешении проблемы?»).

### ***Наиболее применяемые приемы:***

- 🔔 **«Опора на прогресс»:** Был ли в последнее время такой период, когда проблема исчезла или значительно уменьшилась? Как Вы думаете, почему? Что этому способствовало? Что мы все могли бы сделать, чтобы закрепить эти механизмы?
- 🔔 **«Фантазии о будущем»:** Когда проблема может разрешиться? Что может этому способствовать? Пофантазируйте: Если бы мы встретили Вас, когда у Вас уже было все в порядке, и спросили бы: «Что Вам помогло?», то что бы Вы ответили? Что еще могло бы Вам помочь?
- 🔔 **«Благодарности авансом»:** Продумайте, как Вы будете благодарить людей, включенных в Вашу программу за помощь. Далее клиенту предлагается начать авансом реализовывать программу благодарностей.
- 🔔 **«Проблема как решение»:** Чему научила Вас эта проблема? Чем она была полезна для Вас?
- 🔔 **«Новое позитивное название»:** Придумайте какое-нибудь хорошее имя для Вашей проблемы, чтобы мы могли использовать его в беседе. Поиск хорошего имени для своей проблемы побуждает начать анализировать ее позитивные аспекты.



Овчарова Раиса Викторовна [2000, с. 74 - 76] позволяет выделить шесть бинарных оппозиций, в соответствии с которыми можно составить целый калейдоскоп видов психологического консультирования:

- ☞ *Индивидуальное и групповое консультирование.*  
Групповое психологическое консультирование чаще всего организуется после предварительных индивидуальных консультаций для клиентов со сходными психологическими проблемами, или если все они являются членами одной системы межличностных отношений (например, семьи).
- ☞ *Однократные и многократные консультации.*
- ☞ *Консультации по личному обращению – консультации в результате вызова, направления.*
- ☞ *Без дополнительного тестирования и с дополнительным тестированием.*
- ☞ *Без привлечения методов психологической коррекции (доведение до клиента имеющей отношение к его проблемам психологической информации) и с привлечением этих методов.*
- ☞ *Консультации изолированные и комбинированные с другими методами психологической помощи (например, социально-психологический тренинг между консультациями).*

Кроме этого, выделять виды психологического консультирования можно по характеру решаемых задач: *возрастно-психологическое, профессиональное, психолого-педагогическое, семейное и другие виды психологического консультирования.*

В качестве основания для выделения видов психологического консультирования можно использовать и характер теоретического

подхода, в котором работает психолог-консультант: *когнитивная психология, бихевиоризм, гуманистическая психология, психоанализ.*

Можно также использовать в качестве основания для выделения внутри психологического консультирования видов степень непосредственности или опосредованности контакта между психологом-консультантом и клиентом. В этом плане можно говорить об очном консультировании, консультировании на телефоне доверия, консультировании посредством дистантного письма, консультировании посредством написания популярных книг по психологии или открытых ответов психологов на письма читателей в популярных журналах. Все перечисленные выше формы психологического консультирования кроме очного психологического консультирования можно объединить под единым понятием – **дистантное психологическое консультирование.**

Рассмотрим специфику дистантного консультирования. Начнем с консультирования на телефоне доверия. **Можно выделить следующие преимущества консультирования по телефону доверия:**

1. Сведение до минимума конкурентных интерферирующих влияний (дорога, помещение, регистраторы, внешность консультанта и так далее).
2. Большая доступность, большая возможность повторных обращений, в том числе из других городов, стран.
3. Большая дешевизна.
4. Большая анонимность, конфиденциальность.
5. Большая защищенность психолога-консультанта.
6. Экстренность, своевременность оказания помощи.
7. Психолог и клиент меньше тревожатся, комплексуют.
8. Меньше возможностей для негативных атрибуций, тенденция к взаимной идеализации, что повышает значимость информации психолога для клиента, а консультанту помогает в принятии клиента и объективном отношении к нему, расширении его зоны ближайшего развития.

9. Значительно легче решается проблема разграничения личных и профессиональных отношений, что обеспечивает большую искренность и смысловую насыщенность общения.
10. Телефон доверия – это не только средство консультирования, но и форма социальной работы. Сюда обращаются за эмоциональной поддержкой те, кому некуда больше обратиться – психически больные люди, инвалиды, которые подчас годами не покидают своей постели, дети, если мама ушла из дома и им страшно.
11. Телефон доверия выполняет в сообществе и просветительские функции, здесь люди часто получают информацию о том, чего они не понимают.
12. Телефон доверия – адекватная форма работы с подростками и молодежью. Считается, что так они меньше комплексуют по поводу своей внешности.
13. Адекватная форма вывода людей из кризисных состояний. Например, если человек несколько недель или даже месяцев не покидал своей квартиры, то начинать возвращаться к нормальной жизни легче с обращения на телефон доверия.
14. Телефон доверия может эффективно выполнять функции отбора людей, которым действительно необходимо именно очное консультирование.
15. Круглосуточный телефон доверия в организации может выполнять также функцию охраны помещения, использоваться для оперативной координации различных вопросов внутри организации.
16. Телефон доверия может быть эффективной формой мониторинга эмоционального состояния сообщества.

**Недостатки и проблемные области, связанные с работой телефона доверия:**

1. Мешают работать «шутники» и люди с извращенной фантазией, которые хотят воспользоваться консультантом как средством удовлетворения своих извращенных потребностей.

2. От консультанта телефона доверия требуется гораздо более высокая эрудиция и развитость в морально-этическом плане, чем от очного психолога-консультанта, устойчивость его психической сферы, высокое чувство ответственности.
3. Намного труднее контролировать то, насколько клиент действительно вовлечен в диалог, ограничены возможности для эмпатического слушания – только через вербалику можно отразить свое участие в разговоре.
4. Анонимность и удаленность благодарности клиента от того места, где помощь была реально оказана. По результатам некоторых исследований, это может служить причиной «сгорания» консультанта телефона доверия.
5. Опасность нарушения социальных связей психолога-консультанта. Его клиенты – вся его жизнь. Подчас за пределами консультации и телефона доверия он лишь отдыхает от интенсивных нагрузок, связанных с напряженным и глубоким межличностным общением.
6. Некоторых людей, работающих на телефоне доверия, факт анонимности личности консультанта может приводить к деградации личности, например, алкоголизму, чувству превосходства над другими людьми.
7. Длительная интенсивная работа на телефоне доверия может приводить к заикленности на отрицательных сторонах бытия. Телефон доверия обеспечивает недостаток позитивных примеров.
8. Работа на телефоне доверия порой легко перерастает в сверхвовлеченность консультанта в работу, следствием чего является переутомление и срыв. Число обращений за помощью за одно дежурство может значительно превышать возможности консультанта.

**Психологическое консультирование посредством дистантного письма имеет следующие преимущества:**

1. Письмо всегда оставляет время для обдуманного и взвешенного ответа.

2. Письмо усиливает рефлексивный анализ своей проблемы у клиента, ибо многое надо выразить немногими словами, лаконично и понятно.
3. На одно письмо клиента ответ могут дать несколько консультантов, что побуждает клиента к самостоятельному выбору, делает его более свободным в принятии решения относительно своей жизни.

### **Недостатки и проблемные области, связанные с дистантным письмом:**

1. Письмо, написанное клиентом, как правило, не содержит более или менее значительную часть информации, необходимую для формулирования и проверки консультативных гипотез. Возникает соблазн домыслить эту информацию и написать клиенту ответ. Рекомендуется все же поделиться с клиентом своими затруднениями и запросить большую информацию. Это будет способствовать и лучшему пониманию своей проблемы клиентом.
2. Между написанием письма клиентом и ответом психолога проходит значительный отрезок времени и ситуация может сильно измениться.
3. Письмо психологу может быть адресовано с очень далекого расстояния. Психолог может не знать всех реалий контекста, в котором живет его респондент, возможности же выяснить что-либо ограничены.

### ***Глава 6. Структура консультативного процесса***

Мастеров Борис Михайлович [1998] описывает следующие основные ориентации психологов относительно структуры консультативного процесса:

1. **Аналитико-интерпретативная ориентация.** Психолог, по мере предъявления клиентом проблемы, анализирует и интерпретирует ее содержание, а также происходящее «здесь и теперь» взаимодействие в терминах той теории, адептом которой он является. Клиент должен увидеть свою

проблему и самого себя глазами психолога, принять это видение и сделать его своим. Именно психолог здесь ставит задачу на изменение, и составной частью этого изменения обязательно будет являться изменение картины мира клиента. Именно психолог выбирает средства изменений и использует их. Примером такого подхода к работе с клиентом является работа с ним в рамках разных вариантов психоанализа.

2. **Рационально-констатирующая ориентация.** По мере предъявления проблемы клиентом, психолог старается помочь ему сформулировать эту проблему наиболее четко, в рациональной форме и в терминах клиента. Это помогает клиенту осознать свои представления о реальности и себе самом, что дает возможность клиенту самостоятельно или совместно с психологом поставить задачу на изменение, но редко позволяет самостоятельно найти средства для осуществления этих изменений. Отсюда возникает обоснованный запрос клиента к психологу-консультанту на овладение техниками изменений.
3. **Процессуальная ориентация.** Психолога здесь интересует не само содержание, предъявляемое клиентом, а динамика развертывания этого содержания в ситуации «здесь и теперь». Психолог следует за клиентом и усиливает проявления спонтанности с помощью различных приемов и техник. Клиент получает реальный новый опыт в ситуации «здесь и теперь»: происходит изменение эмоционального состояния, возникают новые поведенческие реакции. Наиболее яркие представители из известных в нашей стране – Милтон Эриксон и Эми Минделл.
4. **Эмпатическая ориентация.** Частный случай процессуальной ориентации. Внимание психолога сконцентрировано на чувствах клиента, возникающих в ситуации «здесь и теперь», на характере эмоциональных отношений с клиентом. Основные представители – Карл Роджерс, Ролло Мэй.
5. **Парадоксальная ориентация.** Психолог своим поведением стремится разрушить ролевые ожидания и стереотипы

отношений клиента. Это ведет к изменению состояний клиента, к разрушению стереотипов общения и отношений, стереотипов в восприятии себя и других людей. Это делает клиентов более «пластичными», эмоционально сензитивными и рефлексивными. Так работали Милтон Эриксон и Карл Витакер. Многие психологи используют техники этой ориентации на этапе дебюта, как вспомогательные.

6. **Реконструктивная ориентация.** Направлена на воссоздание «здесь и теперь» контекста проблемы. Психолог воссоздает жизненный контекст, в котором существует проблема клиента, реконструирует в ситуации «здесь и теперь» фрагмент субъективной картины мира (СКМ) клиента, в той ее части, которая имеет отношение к проблеме клиента. Внимание психолога сосредоточено не на содержании проблемы и не на отношениях с клиентом как таковых, а на процессе реконструкции и средствах, которыми она осуществляется. Саму реконструкцию осуществляет клиент, используя предложенные ему средства и процедуры. Клиент начинает видеть, думать, переживать, находясь внутри этой реальности. Психолог обращает внимание клиента на какие-либо аспекты его субъективной картины мира, которые клиент ранее не рефлексировал и помогает клиенту получить новый опыт в этой реконструированной реальности. Категории, внесенные психологом из его психологической картины мира, в качестве средства реконструкции (а не в качестве средства интерпретации), переструктурируют и расширяют воссоздаваемый здесь и теперь фрагмент субъективной картины мира клиента, имеющей отношение к его проблеме. Клиент начинает использовать эти категории как средства структурирования своего опыта и ориентации в нем, наполняя его своим содержанием. Этот подход разрабатывается Мастеровым Борисом Михайловичем [1998]. Он выделил *базовые компоненты субъективной картины мира клиента: пространство, время и оценка, образующие систему координат, которая помогает понять восприятие мира и его фрагментов клиентом,*

*закономерности членения их на «проблемные» и «беспроблемные». На этом пути он выделил следующие миры: чувств и эмоциональных состояний, телесных ощущений, правил, норм и долженствований, отношений, образов, физический, психологический, символический, эстетический и другие.*

**Бьюдженталь Дж. [2001]** выделил и описал **тринадцать измерений** или, иными словами, **параметров беседы** между специалистом, оказывающим воздействие и клиентом. Слово «измерения» (от англ. dimensions) употребляется здесь в том смысле, в котором говорят об измерениях многомерного пространства. Рассмотрим эти измерения.

### **1. Уровень общения.**

Когда говорят об уровне общения, говорят об уровне присутствия участников в ситуации. Дж. Бьюдженталь вводит понятие «присутствие» для характеристики того, насколько искренне и полно личность существует в ситуации вместо того, чтобы стоять в стороне от нее как наблюдатель, комментатор, критик или судья. Как аналог понятию «присутствие» Дж. Бьюдженталь упоминает понятие «аутентичность» [2001, с.42]. В **присутствии** он выделяет две грани:

- ☞ *Доступность* – обозначает степень того, насколько человек допускает, чтобы происходящее в данный момент имело значение, воздействие на него;
- ☞ *Экспрессивность* – степень, в которой человек склонен позволять другому (другим) действительно узнать себя в данной ситуации.

Выделяются следующие **уровни присутствия собеседников во время беседы:**

- 1. Уровень формального общения.** Это такое общение, когда на первый план выходит обмен объективными, формальными характеристиками людей. Например, психолог говорит: «Я – доктор психологии». Клиент же отвечает ему в ответ: «А, я – успешный бизнесмен». На этом уровне, зачастую, люди как бы начинают соревноваться, кто выше, или кто более нуждается в



психологической помощи. Ключевым признаком формального общения является то, что доступность и экспрессивность сдерживаются, чтобы **сохранить лицо**. Общение сосредоточено на **имидже**.

2. **Уровень поддержания контакта.** По сравнению с формальным уровнем, здесь существенно меньше озабоченности имиджем, но самораскрытия тоже очень немного. В быту разговор на этом уровне бывает недолгим, импровизированным и сосредоточен на непосредственном деле или обмене приветствиями. Могут встречаться ритуальные шутки, но все это обезличено.
3. **Уровень стандартной беседы.** Стандартная беседа представляет собой момент равновесия между заботами о собственном имидже и вовлеченностью в выражение внутренних переживаний. Так беседуют старые добрые друзья и коллеги в офисе. Беседа течет легко, непринужденно, бесконфликтно. На этом уровне психологу легко собирать информацию.
4. **Уровень критических обстоятельств.** «Критический» означает «имеющий решающее значение». Это уровень, когда внимание клиента направляется на такие моменты и такие разговоры, *которые могут приводить к изменениям*. Клиент, вовлеченный в разговор на уровне критических обстоятельств, более обеспокоен выражением своего внутреннего переживания, чем созданием или сохранением имиджа, чтобы произвести впечатление на психолога. Более подробно с основными составляющими этого уровня рекомендуем познакомиться по книге Дж. Бьюдженталя [2001, с.52 - 56].
5. **Уровень интимности.** Отношения на этом уровне характеризуются максимальной доступностью и/или экспрессивностью. Клиент настолько захвачен выражением своих внутренних переживаний, что почти совсем не заботится о сохранении своего имиджа и с готовностью воспринимает то, что может сказать или сделать психолог. Параллельно, психолог в полной мере воспринимает то, что выражает клиент. Он максимально настроен на восприятие, его интуиция

предельно обострена. Может возникнуть то, что считается экстрасенсорным восприятием или телепатией. Результатом выхода на этот уровень является возможность конфронтации с образцами собственного поведения, сформировавшимися в течение всей жизни.

## 2. Присутствие специалиста, оказывающего воздействие, в беседе и характер альянса.

Когда говорят об этом измерении беседы, то имеют в виду то, насколько специалист, оказывающий воздействие, своим собственным **присутствием** способен оказать клиенту помощь в достижении большей глубины субъективности, большего присутствия. От этого зависит качество альянса психолога и клиента. Слово «альянс» (от франц. *alliance*) означает союз, объединение. В работе по удержанию глубины отношений психологу могут помочь следующие шаги, которые, в свою очередь, могут задавать параметры шкал для оценки качества деятельности специалиста, оказывающего воздействие, в плане его присутствия:

- ☞ *Передача клиенту ответственности за ход интервью.* Имеется в виду то, что психолог объясняет клиенту, что и зачем он должен делать. В результате клиент работает осознанно, если он отклоняется от предложенного алгоритма, то сам несет за это ответственность.
- ☞ *Делать явным то, что демонстрируется, но, пока, не осознается.* Психолог помогает клиенту осознавать свои чувства, эмоции, желания, которые он не осознает.
- ☞ *Проникновение в субъективное.* Проявления **истинного субъективного** почти всегда имеют следующие характерные черты:
  - Выражаются от первого лица.

- Имеют настоящее время.
- В них привносятся чувства.
- В них присутствует интенциональность, направленность.
- Содержание соответствует непосредственному переживанию.
- При выражении чувств и ощущений используется меньше вводных слов и определений.
- Меньше абстрактного и больше конкретного.

Клиенту указывают на отсутствие в его словах этих характерных моментов.

∞ *Поддержание необходимой продолжительности и непрерывности.* Имеется в виду то, что в разговоре важно придерживаться обсуждаемой темы или переживаний и не «расползаться». Обсуждаемой темой могут стать:

- забота, которую клиент в данный момент осознает наиболее полно;
- чувства, которые требуют выражения и проработки;
- проблема;
- характерный пример сопротивления, который необходимо подвергнуть анализу.

### **3. Межличностное давление.**

Когда говорят об этом измерении беседы, то имеют в виду те способы, которыми один человек может влиять на другого так, чтобы тот при этом чувствовал, думал, говорил или действовал по-другому.

Дж. Бьюдженталь [2001, с.76] полагает, что давление, которое мы используем в общении с кем-то, является показателем значимости для нас этого человека. У нас нет намерения, как-то повлиять на человека лишь тогда, когда мы к нему равнодушны.

Дж. Бьюдженталь [2001] создал своеобразную классификацию форм давления от самых слабых и незаметных до наиболее интенсивных, назвав ее клавиатурой межличностного давления. Он выделил в ней четыре основные октавы:

- I. Слушание.
- II. Руководство.
- III. Инструктирование.
- IV. Требование.

**Рассмотрим теперь поподробнее каждую из этих октав:**

**I. Слушание.** Давление на клиента здесь заключено в следующих элементах ситуации:

- ☞ *Скрытое послание специалиста, осуществляющего воздействие:* «Мне интересно то, что ты хотел бы сказать. Я пытаюсь понять это полностью. Я принимаю сейчас твои слова без того, чтобы обязательно согласиться или не согласиться. Просто скажи все это так, как ты хочешь».
- ☞ *Соотношение количества высказываний:* клиента побуждают говорить значительно больше, чем говорит психолог. Последний в основном старается поддержать наиболее полное самовыражение клиента и редко привносит в разговор свои собственные взгляды и размышления.
- ☞ *Ориентация на субъективность.* Клиент с подачи психолога сам определяет насколько глубоко ему погружаться в субъективное, хотя и психолог может выборочно подкреплять возникающие моменты погружения.
- ☞ *Избегание психологом открытых убеждений,* что демонстрирует признание за клиентом права на свободу продолжать то, что он избрал.
- ☞ *Роль, которую принимает на себя психолог.* Сущность этой роли заключается в том, чтобы:

- Стимулировать самовыражение клиента, добиваться, чтобы оно было как можно более подробным.
- Показывать искреннее принятие права клиента на собственные взгляды.
- Показывать искреннее принятие права клиента на получение такой информации и составление о себе такого впечатления, которые могли бы быть полезными на других этапах работы.

***Вот конкретные приемы работы в рамках октавы «Слушание» расположенные по мере нарастания содержащегося в них давления:***

1. *Молчание.* Консультант не говорит, но всем своим поведением старается передать принятие и понимание, которые должны помочь самовыражению клиента.
2. *Наведение мостов.* Это звуки, которые консультант произносит, когда он внимательно слушает и которые дают говорящему понять, что его поддерживают: «Угу», «Мммм», «Я понимаю», «Да» (не как ответ на вопрос).
3. *Перефразирование.* Психолог возвращает клиенту некоторые из его последних высказываний, перефразируя их, чтобы помочь клиенту лучше услышать себя.
4. *Подведение итога.* Психолог сводит воедино несколько связанных предложений из того, что рассказал клиент, и возвращает клиенту результат, чтобы продемонстрировать понимание.
5. *Побуждение говорить.* Психолог произносит общие подбадривающие комментарии, которые побуждают собеседника продолжить процесс. Например: «Я понимаю Вас, Вы выражаетесь отчетливо и ясно».
6. *Отражение очевидного.* Консультант понятными словами выражает чувства и отношения клиента, которые были видны в его поведении, но до последнего

момента лишь подразумевались, а не выражались явно. Речь идет лишь о тех переживаниях, которые проявляются настолько явственно, что клиент с готовностью признает их, если консультант о них заговорил.

7. *Предложение расширить высказывание.* Психолог обращается к тому, что клиент уже затронул в разговоре, и просит клиента больше рассказать по этой теме или об этом чувстве.
8. *Открытые вопросы* – вопросы, которые почти не ограничивают ответ клиента. Например: «Скажите, о чем Вы думали с тех пор, как мы с Вами разговаривали в последний раз?».

**II. Руководство.** Давление на клиента здесь заключено в следующих элементах ситуации:

- ☞ *Скрытое послание специалиста, осуществляющего воздействие:* «Я хочу, чтобы ты рассказал мне о том, что заботит тебя, о чем ты хочешь, чтобы я знал. Ты будешь вести наш разговор, но я буду время от времени делать предложения относительно того, как это будет происходить».
- ☞ *Соотношение количества высказываний.* Чем чаще происходят вмешательства консультанта, тем выше давление независимо от формы вмешательства.
- ☞ *Стимулирование субъективности клиента с помощью самораскрытия психолога-консультанта.* Самораскрытие психолога допускается только с этой целью.
- ☞ *Открытое убеждение:* усилия психолога повлиять здесь являются относительно мягкими и отчетливо связанными с тем, что уже предоставил клиент.
- ☞ *Роль, которую принимает на себя психолог:*
  - Искренний интерес к тому, что хочет сказать клиент.

- Руководящие высказывания, чтобы углубить и расширить этот отчет.

***Вот конкретные приемы работы в рамках октавы «Руководство» расположенные по мере нарастания содержащегося в них давления:***

1. *Открытые вопросы.* Та же самая форма работы, что описана в конце октавы «Слушание».
2. *Выбор части.* Специалист выбирает из того, что говорит клиент, один из аспектов, требующий дальнейшей проработки.
3. *Фактическое информирование.* Психолог дает клиенту, информацию, которая имеет отношение к тому, что он сказал, но прямо не говорит о том, что клиент должен делать с этой информацией.
4. *Непосредственное структурирование.* Структурирование – это такие высказывания, в которых психолог предлагает способ использования самого разговора. Непосредственное структурирование относится к тому, что происходит в момент, когда делается предложение.
5. *Равноценные альтернативы.* Психолог выделяет открытые для клиента возможности, не выдвигая аргументы в пользу какой-либо из них.
6. *Общее структурирование.* Психолог предлагает способ использования всей консультации или даже нескольких.
7. *Предложение тем.* Психолог предлагает тему, которую клиент, может быть, хочет обсудить.
8. *Мягко сфокусированные вопросы.* Это такие вопросы, в которых на то, что можно считать приемлемым ответом, накладываются некоторые ограничения. Например: «Какими были Ваши сестры, когда Вы были молоды?»

**Ш. Инструктирование.** Давление на клиента здесь заключено в следующих элементах ситуации:

- ☞ *Скрытое послание специалиста, осуществляющего воздействие:* «Я хочу, чтобы ты усвоил некоторые **объективные** и важные моменты, которые имеют отношение к тому, о чем мы уже говорили».
- ☞ *Соотношение количества высказываний.* Интенсивное вмешательство психолога перемежается с переходами на первую и вторую октавы. Конкретное соотношение зависит от личностного стиля и теоретической ориентации.
- ☞ *Отношение к субъективности.* В своем собственном вмешательстве психолог, в основном, полагается на субъективное, но в том, что он стремится получить от клиента, психолог сосредоточен, прежде всего, на субъективном. Субъективное – внутренняя, особая, интимная реальность, в которой мы живем максимально подлинно: образы восприятия, мысли, чувства, эмоции, ценности и предпочтения, предвидения и опасения, фантазии и сны.
- ☞ *Открытое убеждение.* Усилия психолога проявляются в том, **что** он говорит, и в том, **как** он говорит. Доказательства и объективная информация используются для того, чтобы «подтолкнуть» клиента к чувствам и мыслям, словам и действиям, которых иначе не добиться.
- ☞ *Роль, которую принимает на себя психолог:* учит, указывает и использует авторитет знаний и своей позиции. Эти действия направлены на то, чтобы добиться от клиента понимания и сотрудничества, причем не только такого, которое возникает в обычном общении между людьми, но и такого, которое, по крайней мере, имплицитно, включает профессиональную роль психолога.

*Вот конкретные приемы работы в рамках октавы «Инструктирование» расположенные по мере нарастания содержащегося в них давления:*



1. *Мягко сфокусированные вопросы.* Это совпадает с высшей ступенью октавы «Руководство».
2. *Рациональные советы.* Психолог обращается к здравому смыслу, профессиональной информации или специальным знаниям клиента, чтобы усилить некоторые предложения или указания.
3. *Поддержка.* Психолог, отказываясь от относительно нейтральной позиции, типичной для октав слушания и руководства, ясно выражает свое суждение по некоторому вопросу. Однако, эта аргументация здесь объективная и рациональная, а не личностная и эмоциональная.
4. *Разубеждение.* Более жесткое продолжение предыдущего приема.
5. *Обучение.* Психолог старается помочь клиенту освоить информацию, умения, навыки, понять новые перспективы или что-либо подобное.
6. *Неравноценные альтернативы.* Хотя у клиента есть разные возможности, при этой форме давления психолог ясно показывает, что в данном случае он отдает предпочтение одной из них.
7. *Указания.* Психолог дает клиенту указания, назначения или информацию, которая призывает к некоторым действиям.
8. *Узкие вопросы.* Это такие вопросы, в которых психолог четко определяет, что ему подойдет в виде ответа. Например: «У Вас заметно изменилось выражение лица, - что сейчас произошло?».

**IV. Требование.** Давление на клиента здесь заключено в следующих элементах ситуации:

- ☞ *Скрытое послание специалиста, осуществляющего воздействие:* «Я намерен убедить тебя – или, если это необходимо и возможно, заставить тебя – некоторым образом изменить то, что я считаю важным. Для этого я применю все силы, которые смогу привлечь».

- ☞ *Соотношение количества высказываний:* широко варьирует, включая те случаи, в которых психолог «захватывает» почти всю сессию, и случаи, в которых он делает лишь редкие, (но чрезвычайно веские) интервенции.
- ☞ *Отношение к субъективности:* психолог честно, но избирательно говорит о своих чувствах, эмоциях, ценностях и суждениях, Он готов взять на себя ответственность за это и использует этот ресурс осмысленно. Фактически, суть этой октавы состоит в мобилизации субъективности психолога. В крайних случаях при этом возможно и даже несколько упустить из вида чувства и точку зрения клиента.
- ☞ *Открытое убеждение.* Это и есть суть данной октавы. Слово «открытое» упоминается здесь к тому, что если психолог использует свои собственные ценности, эмоции и суждения, но претендует на то, что они объективно обоснованы, может возникнуть ситуация предательства клиента. Психолог должен быть готов к принятию на себя ответственности за привнесение в беседу своей субъективности.
- ☞ *Роль, которую принимает на себя психолог:*
  - Использование авторитета.
  - Использование открытых директив.
  - Постановка границ.
  - Настойчивое требование результата.
  - Проявление своих собственных эмоций.

***Вот конкретные приемы работы в рамках октавы «Инструктирование» расположенные по мере нарастания содержащегося в них давления:***

1. *Узкие вопросы.* Это совпадает с высшей ступенью октавы «Руководство».

2. *Настоятельная просьба.* Представляет собой эмоциональный личностный призыв, который выражает субъективное побуждение и может быть дополнен объективными и рациональными материалами.
3. *Одобрение.* Психолог хвалит высказывание или действие клиента с личностных позиций.
4. *Вызов.* Консультант вступает в конфронтацию с клиентом, высказывая взгляды, противоречащие его взглядам или опровергающие их.
5. *Подкрепление или неодобрение.* Консультант использует авторитет, ценностные суждения или другие сильные средства поддержки в защиту или против взглядов клиента, его действий, намерений.
6. *Подстановка.* Консультант использует авторитет, чтобы в целом или частично принять на себя ответственность, например, обязать клиента обратиться в психиатрическую лечебницу.
7. *Команды.* Консультант отдает распоряжения, однозначно воздействующие на клиента, в которых нет ни единого намека, на возможность дискутировать или жаловаться.
8. *Отвержение.* Консультант однозначно отказывается от клиента, так, что отрицание распространяется на него как на личность.

#### **4. Тематическое параллелирование.**

Речь здесь идет о степени погруженности говорящих: психолога и клиента в один и тот же предмет. Его можно определить как показатель того, насколько один собеседник формулирует содержание своего послания в том же русле, что и предыдущее высказывание собеседника. Когда они говорят об одном и том же и используют близкие слова, мы можем сказать, что они «идут в параллель» или «параллельны друг другу». Когда они не так сильно совпадают, мы говорим, что в разговоре мало

параллелирования. Дж. Бьюдженталь [2001, с.103] указывает, что необходимость идти в параллели с клиентом или же отойти от параллельности зависит от разных этапов разговора и целей, которые возникают на этих этапах. Здесь речь идет о параллелях относительно темы разговора, например, начальники, коллеги, друзья, семья, досуг.

Дж. Бьюдженталь [2001, с.106] выделяет четыре уровня (или четыре степени свободы) относительно того, насколько люди находятся в параллельном общении друг с другом:

- I. В параллель.** Говорящий остается в том же тематическом русле, в котором сделано предыдущее высказывание.
- II. Развитие.** Говорящий придерживается той же основной темы, которой было посвящено предыдущее высказывание, но вносит новый элемент, который является следующим логическим шагом в развитии этой темы.
- III. Отклонение.** Теме, которой было посвящено предыдущее высказывание, уделяется некоторое внимание, но говорящий при этом смещает фокус рассмотрения или иначе расставляет акценты. В результате разговор приходит к тем аспектам, которые ранее не затрагивались.
- IV. Смена.** Говорящий практически игнорирует тему предыдущего высказывания (или уделяет ей самое поверхностное внимание). Происходит существенный сдвиг в предмете обсуждения.

## **5. Параллелирование чувств.**

Параллелирование чувств означает, что говорящий уделяет чувствам собеседника столько же внимания, сколько только что уделил им другой. В каждом высказывании есть как чувственный (аффективный), так и мыслительный (когнитивный) компоненты. Например, фразу «Сегодня восьмое марта» невозможно понять без анализа аффективного компонента послания. Если психолог начнет подчеркивать факты и идеи, то и клиент отойдет от своих чувств, станет менее экспрессивным. Это пример отказа от

параллелирования. Здесь, следуя Дж. Бьюдженталю [2001, с.116], можно выделить следующие степени свободы:

- I. Параллелирование чувств.**
- II. Акцент на чувствах.** Усиление их.
- III. Акцент на идее.** Отказ от параллелирования чувств.

#### **6. Параллелирование рамок, ракурса рассмотрения проблемы.**

Речь здесь идет о параллелировании ракурса рассмотрения темы или проблемы. Ракурс этот может меняться от высокой степени конкретности, детальности до высокой степени обобщенности, абстрактности. В речи психолога-консультанта призыв к клиенту стать более конкретным может быть выражен следующими словами: «Давайте рассмотрим это поподробнее». Призыв перейти к большей степени обобщенности может быть выражен следующими словами: «А какова картина в целом?»

Степени свободы здесь: параллель, сужение, расширение.

#### **7. Параллелирование локуса внимания собеседника.**

В консультативном диалоге применительно к локусу внимания можно выделить следующие степени свободы:

- I. Внимание на межличностном: клиент – другие.** Имеется в виду, что в поле внимания клиента в данный момент находятся его взаимоотношения с другими людьми или объектами, все, кроме самого клиента и психолога-консультанта.
- II. Внимание на межличностном: клиент – консультант.** В поле внимания клиента находятся его взаимоотношения со специалистом, оказывающим воздействие. Дж. Бьюдженталь [2001, с.135] указывает здесь на два полюса, создающих диапазон степеней свободы: *интимность или конфликт*. И то, и другое вызывает у клиентов тревогу, с

которой они пытаются справиться либо нападками на консультанта, либо погружением в зависимость от него, чему соответствуют требования постоянного руководства, уговоров, решений.

**III. Внимание на интрапсихическом.** Речь здесь идет об анализе того, как клиент структурирует свою идентичность и природу мира, в котором он живет; исследовании его системы конструкторов «я-и-мир». Что клиент чувствует в данный момент, что его заботит в данный момент, почему он хочет себя вести так, а не иначе. Каковы его типичные формы поведения, реагирования на разные аспекты ситуаций, в которые он попадает. С точки зрения Дж. Бьюдженталь [2001, с.138], наиболее фундаментальные личностные изменения происходят именно на этом полюсе внимания субъекта.

**IV. Внимание на специалисте, оказывающем воздействие.** Речь идет о ситуации, когда персону консультанта или психотерапевта стала для клиента на первый план, составляет его заботу прежде всего.

## **8. Соотношение объективации и субъективного.**

Речь здесь идет о том, насколько клиент в диалоге готов взять ответственность за собственную жизнь на себя, насколько он не дистанцируется от своих проблем, ощущает свое авторство и силу, необходимую для изменений. Это выражается в формах, которые использует клиент для описания своей заботы – тех проблем, жалоб, вопросов, которые привели его в консультацию. Дж. Бьюдженталь [2001, с.148] описал эти **формы или, иными словами, паттерны (образцы) представления своей заботы клиентами**, расположив их в порядке нарастания субъективности, то есть готовности взять ответственность на себя, нарастания того уровня анализа, на котором более всего возможны личностные изменения:

**1. Паттерны, объективирующие заботу.** Под объективацией здесь имеется в виду постановка себя в позицию стороннего

наблюдателя, человека, который не имеет возможности что-либо сделать со своей заботой. В этой группе представлены следующие образцы поведения:

- a) Называние.** Любой проблеме клиента можно присвоить каталожное имя – нерешительность, одиночество, депрессия. Процесс называния делает проблему предметом обсуждения, отодвигает ее. Часто при этом кажется, что тот, кто страдает от той же проблемы, страдает точно так же, страдание больше не кажется уникальным. Подчас название вообще отрывается от своей основы в процессе консультирования и начинает жить своей самостоятельной жизнью.
- b) Описание.** Это когда клиент не называет свою проблему, а начинает описывать ее характеристики по сравнению с каким либо иным известным ему состоянием. При этом предполагается, что любой другой человек, имеющий такие затруднения, опишет ее точно так же. Человек очень мало внимания уделяет своему личностному, уникальному переживанию проблемы, что означает потерю способности повлиять на состояние.
- c) Оценивание.** Человек приписывает своей проблеме некоторые свойства. Например, когда клиент говорит, что *это делает его таким несчастным*. Здесь проблеме придается некоторая власть.

## 2. Паттерны с тенденцией к объективации:

- a) Функциональное ассоциирование.** Имеется в виду ситуация, когда человек начинает рассуждать о том, как другие люди справляются с подобного рода проблемами. Почему у других людей подобные проблемы не вызывают страданий, а у него они вызывают. Человек заинтересован фактом существования индивидуальных различий в реагировании на подобного рода ситуации.

**b) Причинное или аналитическое ассоциирование.** Человек начинает рассуждать о причинах своих затруднений, исследовать свою уникальную историю. Здесь таится опасность развернутых каузальных построений, которые не могут вызвать заметных изменений в чувствах и поведении.

**c) Детализация истории или жизненных событий.** Предполагается, что силой обладает эпизод из прошлого, а не сам человек, который вспоминает этот эпизод. Человек ощущает себя жертвой происшествия, которое произошло давно. Осознание этого, как правило, недостаточно, чтобы вызвать изменения. Но, все-таки, это уже больший шаг на пути погружения в свою субъективность. Человек более погружается в свои эмоции, переживание, горе. Он уже менее отстранен от себя самого.

**3. Паттерны с тенденцией к субъективности.** Клиенты начинают в своем собственном опыте искать то, что поможет существенно изменить чувства, взгляды или действия. Сюда входят следующие образцы поведения:

**a) Осознавание тела и ассоциирование.** Человек начинает прислушиваться к голосу своего тела, сосредоточивает свое внимание на том, как он себя чувствует в данный момент. Есть ли в его теле напряжение, не нужно ли расслабиться, избавиться от него. Пытается понять, что он чувствует телом, а не разумом.

**b) Описание снов и фантазий.** При этом важно подмечать слова и образы, которые кажутся особенно мучительными для клиента, или которые произносятся так, что заставляют предположить их аффективную заряженность. Клиенту говорят об этом и просят позволить появиться любой реакции. Так клиент погружается в анализ себя, начинает работать на уровне истинной субъективности, если он не переходит к объективации как к механизму психологической защиты.



*с) Эмоциональное ассоциирование.* Человек осознает свою печаль и боль по поводу собственных проблем. Путь к этому лежит часто через лучшее осознание потребностей своего тела. Другой путь – подробный рассказ об актуальных жизненных переживаниях.

*d) Осознание в процессе.* Клиент самостоятельно или с помощью своевременных интерпретаций специалиста, оказывающего воздействие, осознает, как некоторые из его проблем разворачиваются прямо в процессе диалога. Например, он начинает осознавать свою нерешительность.

**4. В основном субъективные паттерны.** Здесь выделяются следующие образцы поведения:

*a) Спонтанное фантазирование.* Клиенту можно предложить не стараться о чем-то думать, просто открываться любым образом, которые приходят спонтанно. Необходимо позволить образу сформироваться, затем рассказать собеседнику. Дж. Бьюдженталь [2001, с.161] указывает на ряд случаев, в которых не следует обращаться к спонтанному фантазированию.

*b) Свободные ассоциации.* Клиент должен говорить все, что приходит в голову, безо всякой цензуры, соображений приемлемости или иных ограничений.

*с) Поиск, ведомый заботой.* Это развитие метода свободных ассоциаций. Клиент не может спонтанно говорить все, что приходит в голову. Для того, чтобы выбирать из множества возможностей, необходим критерий отбора. Эту функцию выполняет переживание *заботы*. Имеется в виду, что человек действительно заботится о каких-либо вопросах, что он готов вложить в это себя. Для эффективного поиска необходимы три вещи:

- Клиент должен определить жизненный вопрос, который хочет исследовать более глубоко и полно, и подробно описать его консультанту (и делать это часто и много раз).
- Во время этого описания клиент должен быть погружен в процесс настолько глубоко, насколько это возможно – оставаться на уровне критических обстоятельств столько, сколько сможет.
- Клиент должен сохранять исследовательские ожидания, способность удивляться.

Полезны свободные ассоциации, которые возникают по ходу этого процесса.

## **9. Базовый подход к сопротивлению.**

Имеется в виду то, как специалист, оказывающий воздействие, работает с сопротивлением воздействию.

Сопротивление – это импульсивное действие, направленное на защиту привычной идентичности и знакомого мира от того, что воспринимается как угроза. В глубинной работе с клиентом, в работе, направленной на глубокие личностные изменения, сопротивление – это способы, с помощью которых клиент избегает состояния истинного субъективного присутствия – открытости и экспрессивности. Сопротивление проявляется в том, что клиент сопротивляется погружению в глубинную работу.

Зачастую практическому психологу приходится сталкиваться с тем, что имеют место серьезные «жизнеограничивающие» процессы, которые удерживают клиента от погружения в самого себя. Сопротивление для человека может быть типичной формой жизненного поведения. Человек часто выхолащивает мир до тех пропорций, внутри которых чувствует себя защищенным.

Дж. Бьюдженталь [2001, с.177] описывает следующие способы работы с сопротивлением:

- I. Отслеживание.** Психолог идентифицирует для себя одну, кажущуюся наиболее заметной и доступной осознанию клиента группу его ответов, выражающих сопротивление. Затем он снова и снова привлекает к этому паттерну внимание клиента.
- II. Разъяснение эффектов сопротивления.** Психолог не просто обращает внимание клиента на выделенный паттерн, но показывает клиенту, как он снижает его эмоциональную вовлеченность, концентрацию на субъективности. Мотивация сопротивления будет раскрыта на более поздних этапах.
- III. Разъяснение случайности.** По мере осознания клиентом своего паттерна сопротивления, имеет смысл разъяснять ему, что подобное поведение является не просто плохой речевой привычкой или мимолетной небрежностью, а мотивированным действием.
- IV. Демонстрация альтернатив.** Имеется в виду демонстрация альтернативного типичному поведению. Например, клиентке, которую смущение уводило от погружения в субъективность, рекомендуется задержаться на этом смущении, побыть в нем. Смущение начинает стимулировать в таком случае не уход от субъективности, а погружение в нее.
- V. Разъяснение функций сопротивления.** То есть показ той некоторой пользы, которую приносит клиенту сопротивление.
- VI. Освобождение и перемещение.** Клиент начинает сам идентифицировать свое собственное сопротивление, пробовать задерживаться внутри него, с тем, чтобы, в некоторой степени, быть в контакте со своими внутренними переживаниями, даже при условии, что сопротивление активно работает. Получив возможность поиска ценности в сопротивлении, клиент начинает открывать в себе новые области.
- VII. Понимание глубинной цели сопротивления.** По мере того, как клиент знакомится с механизмами своих

потребностей сопротивления, он учится видеть их как части самого себя, а не как чужеродные интродукты, осознает, что у него есть возможность выбора и более регулируемого контроля над их действием.

## **10. Забота как источник силы и направляющий фактор.**

Забота – название для комплекса чувств и отношений человека, всерьез задумавшегося о своей жизни и о том, какое течение она приняла. Дж. Бьюдженталь [2001, с.193] выделяет в заботе клиента четыре грани: боль, надежда, ориентация и внутренние обязательства. На практике все четыре подсистемы заботы одновременно и оптимальным образом работают редко. Если бы они работали как надо, никакая работа психолога была бы не нужна. Чаще всего проявляется более или менее ощутимо только боль. Дж. Бьюдженталь [2001, с.194] описал следующие возможные реакции специалиста, оказывающего воздействие, для того, чтобы использовать параметры заботы в работе с клиентом:

- I. Понимание боли клиента.** Консультант реально воспринимает боль клиента, чувствует ее всем телом, понимает ее власть над клиентом, то, как она мешает его полноценному функционированию, то, как он ее боится. Это делается для того, чтобы клиент не пошел по пути отрицания своей боли.
- II. Понимание надежды клиента.** Обращение к психологу уже свидетельствует, что у клиента есть некоторая надежда на то, что может стать лучше. Тем не менее, для многих клиентов характерно отрицание надежды, что является их защитным механизмом. Психологу, так или иначе, предстоит вступить в конфронтацию с этим отрицанием.
- III. Мобилизация обязательств клиента.** Клиента необходимо настроить на обязательства по отношению к своей проблеме или заботе. Речь идет о частоте встреч, о затратах, о необходимости прилагать усилия, выполнять то, что необходимо. Как это делать Дж. Бьюдженталь [2001, с.199-203] описывает достаточно подробно.

**IV. Пробуждение внутренней ориентации.** Речь идет о смене *ориентации на изменения других на ориентацию на изменение себя, на анализ себя.*

В *заботе* специалиста, оказывающего воздействие, Дж. Бьюдженталь [2001, с.208] описывает следующие четыре грани:

- I. Потребности специалиста, оказывающего воздействие.** Речь идет о потребности выполнять свою работу. Если, например, у психолога нет такой потребности, то он должен оставить работу. Одной из самых главных потребностей специалиста, которые можно удовлетворить в психологической работе, Дж. Бьюдженталь [2001, с.209 - 210] считает ощущение причастия к тому, что человек, с которым ты установил глубокие отношения, начинает жить заново, полнее реализует силы или же достигает большей внутренней умиротворенности.
- II. Видение специалиста, оказывающего воздействие.** Речь идет о том, что у психолога формируется в процессе работы ощущение или образ той личности, которая скрыта в клиенте. Это интуитивное представление о том, каким может стать клиент, если совместная работа будет максимально эффективной.
- III. Присутствие специалиста, оказывающего воздействие.** То есть быть по-настоящему доступным и по-настоящему экспрессивным. Признаком потери присутствия является ощущение скуки.
- IV. Сензитивность специалиста, оказывающего воздействие.** В развитой форме сензитивность означает:
  - ☞ возможность различать такие оттенки чувств и смыслов, которые совершенно недоступны любым попыткам внешней фиксации;
  - ☞ делать такие выводы, которые до тонкости совпадают с переживаниями клиента и которые невозможно выразить словами;

☞ так формулировать свои интервенции, чтобы они полностью совпадали с потребностями клиента, как актуальными и долговременными.

*Такая сензитивность формируется благодаря:*

1. Разнообразному жизненному опыту (часто горькому), существенно превышающему опыт среднего человека.
2. Обучению и супервизии.

Сензитивность является продуктом разнообразных человеческих контактов, открытости перед эстетической стороной жизни, близким знакомством с экзистенциальными условиями собственного существования. Возраст может породить ригидность, которая противоположна сензитивности, и вообще, возраст – не гарантия развития.

## **11. Интенциональность и воодушевленность**

Интенциональность – характеристика человеческой жизни или поведения человека в данный момент времени, отражающая то, насколько человек актуализирует свой потенциал. Имеется в виду то, что само наше существование побуждает нас к деланию, действию, взаимодействию и так далее. Человек всю жизнь борется за то, чтобы вырвать свое бытие из под влияния других, внешних сил, и направить его в соответствии со своими внутренними побуждениями, возникающими в реальности бессознательного, - интенциями. Интенции имеют тенденцию направлять жизнь человека согласно следующим фазам:

- I. Собственно интенциональность.** Имеется ввиду сосредоточие побуждений в бессознательном. Исходящие оттуда импульсы проходят контроль на то, есть ли какая то

возможность сделать их осознанными. Если есть, то эти импульсы поднимаются на уровень желаний.

- II. Желание.** Оно обычно неконкретно, спонтанно, причудливо. Направлено, скорее, на переживание. Пример: «Я желал бы летать, как птица». Желание проходит контроль на предмет, реалистично ли оно. Если оно реалистично, оно переносится на уровень хотений.
- III. Хотение.** Хотение – это уже побуждение пережить соответствующий опыт в реальности. Ему соответствуют надежды, томления, стремления. Пример: «Когда-нибудь я хочу научиться летать». На этом уровне решается вопрос: От чего нужно отказаться, чтобы пропустить это хотение вперед? Если субъект готов отказаться от многого иного, чтобы пропустить это побуждение вперед, то оно переходит на уровень волевых намерений.
- IV. Волевоe намерение.** Волевые – значит убивающие одни возможности для того, чтобы другие могли существовать в наших планах. Пример: «Скоро я научусь управлять самолетом». Решается вопрос: Нужно ли предпринимать какие-то открытые действия, чтобы волевоe намерение начало осуществляться?
- V. Действие.** Имеется в виду предварительное, примерочное, пробное поведение на пути, обозначенном интенцией. Например, звонок в школу пилотов. Решается вопрос: Нужно ли осуществлять его полностью?
- VI. Актуализация.** То, что задавалось интенцией, превращается в реальность, в часть жизни человека. Например, поступление на курсы пилотов и их окончание. На этом уровне решается вопрос о дальнейших, более глубоких изменениях в жизни.
- VII. Взаимодействие.** На этом уровне человек совершает перестройку всего прежнего поведения относительно новой деятельности. Возможно, отказывается от других интенций. Например, бросает заниматься гольфом, чтобы иметь время летать.

С точки зрения Дж. Бьюдженталя [2001, с.220 - 221], самым главным «бизнесом» человеческой жизни является перевод интенций в действительное, по мере того, как мы стараемся получить тот жизненный опыт, который, как мы уверены, нам нужен и которого мы хотим. Если этого не происходит, интенциональность человека блокируется, то это сопровождается чувствами уныния, тревоги, человек становится пассивным. Это состояние Дж. Бьюдженталь назвал состоянием **невоодушевленности** и описал способы работы с ним.

## **12. Обязательства специалиста, осуществляющего воздействие.**

Дж. Бьюдженталь [2001, с.237] выделил и описал пять аспектов подобного рода обязательств:

- I. Обязательства за собственное бытие во время встречи с клиентом.** Быть во время встречи полностью присутствующим, быть готовым противопоставить клиенту собственное бытие, если это в данном случае приемлемо. Психолог не должен брать на себя обязательств быть хорошим специалистом в том смысле, в котором это может означать надевание ролевой маски.
- II. Обязательства перед собственным бытием за стремление клиентов стать более аутентичными.** Не позволять клиенту увлекать психолога на не аутентичный путь, не позволять заставить себя удовлетворять потребности клиента в одобрении, уверенности, любви, наказании. В глубинной работе с клиентом не идти по пути улучшения его внутренних достоинств, делания его более положительным, увеличения его потенциала.
- III. Обязательство выполнять свой внутренний долг по отношению к «семье» клиента.** В данном случае семья – это те люди, которые составляют значительную часть жизни клиента. Тонким попыткам клиента соблазнить консультанта на то, чтобы соединиться с ним против окружающего мира, нужно противопоставить осознание бытия других людей и уважение к ним.



- IV. Обязательства перед обществом, в котором психолог и клиент существуют.** Имеется в виду обязательство не поддаваться собственному импульсивному желанию и всегдашней готовности множества интеллектуально развитых клиентов объяснять все наши дистрессы, фрустрации и разочарования «болезнями общества», в котором мы живем. Эти проблемы хоть и существуют, но не избавляют нас от ответственности. Иначе разговор может пойти по пути невротического бегства от экзистенциальной конфронтации. Клиент и психолог несут определенную долю и своей ответственности за то, что происходит в обществе. Имеется также в виду желание, чтобы каждый клиент после работы с ним стал агентом социального изменения, вобрав в себя общество и участвуя в его изменении.
- V. Обязательства в отношениях с клиентом в связи со всем Человечеством и Тайной, в которой мы живем.** Слово «Человечество» есть здесь некоторая попытка не писать слов «Бог» или «Абсолют». Имеется в виду, что аутентичная личность осознает свою конечность и, осознавая это, стремится к таким отношениям, которые находятся за пределами известного. В практическом отношении это означает для психолога то, что он ценит и защищает (и в отношении самого себя, и в отношении клиента) чувство возможного, неизвестного, чего-то такого, что находится за пределами нашего кругозора, но с чем мы еще можем столкнуться. Иногда это означает открытость для обсуждения переживаний клиента, связанных со случаями экстрасенсорного восприятия, с мистическими откровениями или соприкосновением с такими уровнями человеческого опыта, о которых мы знаем слишком мало или вообще ничего.

### **13. Артистизм специалиста, оказывающего воздействие.**

Дж. Бьюдженталь [2001, с.250] склонен рассматривать практику работы с клиентами как искусство. Поэтому он

приписывает этому те атрибуты, которые склонен приписывать всем остальным формам искусства (графика, музыка, театр, кино):

- I. Собственная личность является основным инструментом.** Это утверждается по аналогии с художником, когда сам художник и окружающие его люди признают, что художник, его личность, являются основным инструментом выражения художественного импульса. Вот почему, несмотря на то, что все художники проходят более или менее одинаковую школу обучения, мы ждем, что художник будет чем-то отличаться от всех остальных.
- II. Незавершенность.** Психолог-художник проходит через бесконечный цикл:
  - a. Переживание феноменов консультативной работы на определенном уровне.
  - b. Знакомство с этим уровнем и достижение внутри него состояния комфорта.
  - c. Постепенное осознание различий и сходства между теми явлениями в своей работе, на которые прежде не обращал внимания.
  - d. Сознательное встраивание этого нового осознания в переживание феноменов консультативной беседы и, таким образом, переход на новый уровень.
  - e. Знакомство с новым уровнем, достижение комфортного состояния внутри него и перевод нового осознания на предсознательный уровень, чтобы больше не требовалось сосредоточивать на нем внимание.
  - f. Постепенное осознание нового различия и сходства между явлениями консультативной работы, на которые прежде не обращалось внимание.
  - g. И так снова и снова.
- III. Специально развитая чувствительность.** Если мы признаем, что инструментом художника является сам художник, то мы видим, что суть этого инструмента

состоит в его чувствительности, чуткости. Консультант должен оттачивать свою способность выделять даже слабые намеки на чувства, быть, в этом плане прекрасным резонатором.

- IV. Определенного рода результат.** Имеется в виду достижение действительно значимых результатов в работе, чему служит способность к тому, чтобы в сильной степени актуализировать свое искусство в ответ на требования взволновавшей ситуации.
- V. Личные стандарты.** Имеется в виду то, что только сам художник, в конце концов, может оценить свою работу, сопоставить замысел с качеством реализации. Если художник устанавливает для себя слишком высокие стандарты, они могут задушить его творческий порыв. Если же стандарты слишком низкие, порыв тонет в посредственности.
- VI. Идентификация с работой.** Художник идентифицируется со своей работой таким образом, как если бы работа была частью его самого, а он сам – частью работы. Необходимо создавать эту взаимосвязь между тем, кто есть человек, и тем, что он делает. Необходимо также осознавать, что порой идентификация с работой может создавать сложности в других обстоятельствах жизни человека или препятствовать тому, чтобы человек оставил эту работу, если этого потребует эволюция его как личности.

### **Список литературы**

Абрамова Г. С. Практическая психология: Учебник для студентов вузов. – Изд. 6-е, перераб. и доп. – М.: Академический проект, 2001. – 480 с.

Алешина Ю. Е. Специфика психологического консультирования// Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. Журнал. – 1994. - №1. – С.22-33.

Анастаси А. Психологическое тестирование: Книга 1; Пер. с англ./ Под ред. К.М. Гуревича, В.И. Лубовского. – М.: Педагогика, 1982. – 320 с.

Антонова Н.В. Поведение учителя в конфликтной ситуации и особенности его идентичности// Симптоматика и этиология конфликтов в системе образования. Материалы межрегиональной научно-практической конференции/ Отв. Ред. Г.М. Потанин. – Белгород: Белгородский гос. пед. ун-тет, 1995. – С. 118 – 123.

Бассиюни К. Воспитание народоубийц. (Власть или зрелость. О принуждении к послушанию и стремлении к автономии) / Перевод с немецкого А.Д. Пономарева. – Санкт-Петербург: Гуманитарное агентство «Академический проект», 1999. - 220 с.

Бельская Е. Г. Основы психологического консультирования и психотерапии. Учебное пособие. – Обнинск: ИАТЭ, 1998. – 80 с.

Бондаренко О. Р. Умное незнание психолога-консультанта: Из опыта подготовки психологов-консультантов// Журнал практического психолога. – 1998. - №7. – С. 54 – 58.

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

Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта. – СПб.: Питер, 2001. – 304 с.

Бэндлер Р., Гриндер Д. Из лягушек в принцы: Нейролингвистическое программирование. – Воронеж: НПО «Модэк», 1994. – 239 с.

Гулина М.А. Терапевтическая и консультативная психология. – СПб.: Издательство «Речь», 2001. – 352 с.

Копьев А. Ф. Особенности индивидуального психологического консультирования как диалогического общения: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 1991. –18 с.

Кочюнас Р.-А. Б. Основы психологического консультирования: Пер. с лит. – М.: Академический проект, 1999. – 239 с.

Мастеров Б. М. Психологические условия самоизменения человека в практике консультирования: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 1998. –24 с.

Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М.: Смысл, 2001. – 494 с.

Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. – СПб: Издательство «Питер», 2000. – 464 с.

Обозов Н. Н. Психологическое консультирование (методическое пособие). – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет. Ассоциация лекторов. Центр прикладной психологии, 1993.- 49 с.

Овчарова Р. В. Технологии практического психолога образования: Учебное пособие для студентов вузов и практических работников. – М.: ТЦ «Сфера», 2000. – 448 с.

Осипова А.А. Общая психокоррекция: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: ТЦ «Сфера», 2000. – 512 с.

Перлз Ф. Гештальт-семинары: Гештальт-терапия дословно. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 1998. – 325 с.

Психотерапевтическая энциклопедия/ Под общей редакцией Б. Д. Карвасарского. – СПб: Питер Ком, 1999. – 752 с.

Пушкин А. С. Сочинения. В 3-х томах. Том 3. Проза. – М.: Худож. лит., 1986. – 527 с.

Самоукина Н. В. Практический психолог в школе: Лекции, консультирование, тренинги. – М.: Интор, 1997а. – 192 с.

Сахакиан У.С. Техники консультирования и психотерапии. Тексты. / Ред. И сост. У.С. Сахакиан. Пер. с англ. – М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. – 624 с.

Смирнова Н.Л. Психологические особенности русской волшебной сказки// Российский менталитет: вопросы психологической теории и практики/ Под ред. К.А. Абульхановой, А.В. Брушлинского, М.И. Володиковой. – М.: Издательство «Институт психологии РАН», 1997. – С. 281 – 312.

Столин В. В. Некоторые принципы психологического консультирования// Семья и личность. Тезисы докладов Всесоюзной конференции в г. Гродно. – М.: Отделение психологии и возрастной физиологии АПН СССР, 1981. – С. 58 – 65.

Холл Д. А. Юнгианское толкование сновидений. Практическое руководство/ Пер. с англ. В. Зеленского. – СПб.: Б.С.К., 1996. – 168 с.

Хрестоматия по гуманистической психотерапии. Составитель – Михаил Папуш. Пер. с англ. – М.: Ин-т общегуманитарных исследований, 1995. – 302 с.

Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности (основные положения, исследования и применение). – СПб.: Питер Ком, 1998 – 608 с.

Шабалина В. В. Методика группового психологического консультирования (группового каунслинга): Методические рекомендации для психологов, работающих в школе/ Санкт-Петербургский государственный университет педагогического мастерства. Кафедра психологии. - СПб, 1998.-75 с.

Юнг Карл Густав. Психология переноса. Статьи. Сборник.  
Пер. с англ. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 1997. – 304 с.

