

ЕЛИЗАРОВ А.Н.

ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

ВВЕДЕНИЕ

Периодически появляющаяся и исчезающая с московских прилавков недешевая литература по психологическому консультированию, редко приспособлена собственно для учебных целей. Она является, как правило, односторонней, отражает взгляд на консультирование интересных и сильных людей, но, прочитав одну, две или даже три такие книги, студент не может себе составить целостного взгляда на психологическое консультирование. Эту литературу следует изучать, разбирать на семинарах, но мы считаем необходимым, дополнить ее более целостным, кратким и систематичным изложением. В этом пособии мы ставим перед собой цель создать для студентов некую исходную систему координат, отталкиваясь от которой они могли бы самостоятельно знакомиться с остальной литературой по психологическому консультированию.

Данный курс является вводным по отношению к целой серии других, развивающих его: «Концепции и методы психологической помощи», «Психология семьи и семейное консультирование», «Когнитивно-ориентированное психологическое консультирование», «Профконсультирование», «Организационное консультирование» и так далее. Поэтому в нем не нашли отражения частные и более глубокие вопросы, связанные с психологическим консультированием. В этом пособии мы ставим цель дать студентам базовые, начальные сведения о психологическом консультировании. Здесь мы пытаемся заложить концептуальные основы для изучения остальных курсов, связанных с психологическим консультированием.

Глава 1. Возникновение, развитие и специфика психологического консультирования

Психологическое консультирование – прикладная отрасль современной психологии. В системе психологической науки ее задачей является разработка теоретических основ и прикладных программ оказания психологической помощи психически и соматически здоровым людям в ситуациях, когда они сталкиваются со своими проблемами. Разрабатываются эти теоретические основы и программы, с одной стороны, на основе анализа современного состояния психологического знания, достижений в областях эмпирических и теоретических исследований. С другой стороны, источником этих теоретических основ и программ является анализ практических наработок специалистов, систематически оказывающих психологическое воздействие в рамках самых различных форм оказания психологической помощи.

Спецификой психологического консультирования является акцент на диалогичности, на циркуляции информации, на информационном обмене между психологом-консультантом и теми людьми, относительно которых используется психологическое консультирование. Социально-психологический тренинг также предполагает разработку прикладных программ оказания психологической помощи психически и соматически здоровым людям. Но в рамках социально-психологического тренинга основным фактором воздействия становится не информация, которая исходит от психолога, а группа, процессы групповой динамики, особенности циркуляции обратной связи. Психолог-тренингист лишь помогает этим процессам в группе развернуться. Специфическими методами оказания воздействия в рамках социально-психологического тренинга являются не диалог и доведение до клиента имеющей отношение к его проблемам психологической информации, а групповая дискуссия и ролевая игра. В рамках психологического консультирования также выделяют форму групповой работы с клиентами – групповое психологическое консультирование, но специфика работы с клиентом здесь иная, чем в социально-психологическом тренинге. Работа с группой здесь обусловлена, во-первых, тем, что она

является более экономичной, так как позволяет одновременно оказывать помощь большому количеству людей, испытывающих одинаковые сложности. Во-вторых, группа здесь рассматривается как проводник влияния психолога-консультанта, речь не идет о самостоятельном значении процессов групповой динамики, они могут даже рассматриваться как помеха деятельности консультанта. Подробнее о специфических особенностях группового психологического консультирования рекомендуем ознакомиться по пособию Шабалиной В.В.(1998). О специфических особенностях социально-психологического тренинга предлагаем ознакомиться по монографиям Петровской Ларисы Андреевны. (1982, 1989). Начальные представления о процессах групповой динамики можно получить по статье Бенниса Уоррена и Шепарда Герберта. (1984).

То, что является основой современного психологического консультирования, зародилось и развилось, прежде всего, в русле психотерапии, основных психотерапевтических направлений, развивавшихся на Западе. Меновщиков Ю.В. (1998, с. 4) склонен к тому, чтобы указать конкретную дату возникновения психологического консультирования – 1951 год, время, когда на одной из конференций в США был введен термин «Консультативная психология», чтобы ограничить консультирование от клинической психологии, отрасли психологии, занимающейся проблемами оказания помощи людям, тяжело психически или соматически больным. Естественно, что это разделение подготавливалось всем ходом развития психотерапии до этого, да и в последующем психотерапия вносила и вносит свой существенный вклад в развитие психологического консультирования.

Именно с тяжелых расстройств, с последствий долговременных психологических травм началось в психологии реальное изучение параметров оптимального общения и рациональной организации учебной и трудовой деятельности, что позволило впоследствии, на основе приобретенного знания, перейти к оказанию помощи психически и соматически здоровым людям. Задачей психологического консультирования стало, таким образом, не лечение расстройств, а их профилактика, работа с деструктивными формами общения, нерациональными способами

организации деятельности – тем, что приводит к травмам, а в последствии и к болезням.

Слово «Психотерапия» происходит от греческих основ психо – душа и терапия – забота, уход, лечение. Традиционно принято под психотерапией подразумевать форму лечения психических нарушений. Однако, на что справедливо обращает наше внимание Спиркина Е.А. (1994, с.122-123), психотерапия на Западе в своем спонтанном развитии давно перешагнула эти узкие рамки. Знания и методы, накопленные в ней первоначально в процессе лечения психических и психосоматических нарушений, позволили психотерапии в наше время стать средством личностного роста и достижения зрелости, средством помощи человеку разобраться с философскими и экзистенциальными проблемами, средством повышения образования, средством достижения поведенческих изменений. Ну а методом исследования внутриспсихической динамики и динамики межличностных отношений психотерапия на Западе была, по крайней мере, еще со времен З. Фрейда. Поэтому материал, накопленный в рамках различных психотерапевтических направлений на Западе, после конструктивного анализа и оценки может использоваться в практике психологического консультирования, конечно только не с лечебной целью. Заметим, однако, что необходимым условием использования в психологическом консультировании методов западной психотерапии является грамотное овладение ими.

Психотерапия – не единственный источник психологического консультирования. Другим таким источником является психологическое знание в строго научном смысле этого слова – основанное на результатах эмпирических исследований, организованных по экспериментальному плану, значимость выявленных закономерностей в котором подтверждена методами математической статистики. В свое время З. Фрейд отказался от этого пути накопления знания, так как, по его мнению, если идти таким путем, то до помощи реальным людям пройдет, по крайней мере, лет триста. Это было оправдано сложностью той реальности, с которой работал З. Фрейд. Как, например, эмпирически зафиксировать и измерить категории бессознательного? Но психологическое консультирование работает более с внешними причинами внутренних расстройств – образцами общения,

поведения. Они легче поддаются объективации, фиксированию, измерению. Отсюда открываются широкие возможности, с одной стороны, эмпирических исследований применительно к задачам и проблемам психологического консультирования, с другой стороны, использования уже имеющихся данных, накопленных в рамках научной психологии применительно к запросам, выдвигаемым клиентами при консультировании. Поэтому психологическое консультирование более ориентировано на использование в процессе работы с клиентом достижений современной научной психологии, чем психотерапия в западном смысле этого слова, которая продолжает оставаться более искусством, привязанным к рамкам той или иной, как правило, эмпирически почти не подтвержденной концепции. Ориентация в процессе психологического консультирования на использование достижений именно научной психологии особенно характерна для отечественной традиции психологического консультирования. Так, например, Обозов Н.Н. (1993, с.8-10) видит цель психолога в консультировании в прояснении клиенту причин и следствий жизненных ситуаций. Психологическое консультирование здесь, по сути, выступает как доведение до клиента имеющей отношение к его проблемам психологической информации. Конечно, психолог на основе этой имеющейся у него информации может давать клиенту и рекомендации по возможной организации его образа жизни: стиля деятельности, режима труда и отдыха, форм и способов общения в семье, на работе, на транспорте, в магазине и так далее.

Следует отметить, что в зависимости от сферы своих научных интересов разные отечественные психологи по-разному выбирают исходную точку отсчета в психологическом консультировании. Так Ю.Е. Алешина (1994, 1993), социальный психолог, делает акцент на анализе и преобразовании межличностных отношений клиента, его установок на межличностные отношения. А Н.Н. Обозов (1993) за исходную точку работы с клиентом берет личностное тестирование. Начинать работу с трудностями в общении у клиента ему легче с анализа особенностей его характера, темперамента. С нашей точки зрения и тот, и другой путь оправданы и интересны. Психологическое консультирование может быть сферой

практического применения достижений как социальной, так и общей или, скажем, возрастной психологии.

До сих пор мы говорили о психотерапии в том смысле этого слова, как оно понимается на Западе. Методологической основой работы с клиентом в рамках этой психотерапии являются различные направления психоанализа, бихевиоральные и когнитивистские направления, различные течения в рамках гуманистического подхода. В последнее время стали популярными эриксоновский гипноз и НЛП. В нашей стране под психотерапией долгое время было принято понимать нечто иное - раздел медицины, методологической основой работы с клиентом в котором являлись труды И.М. Сеченова, В.М. Бехтерева, Ганнушкина П.Б., Павлова И.П. и так далее, а основными методами работы с клиентом являлись гипноз и аутогенная тренировка. Напомним, что аутогенная тренировка подразумевает управление расслаблением собственных мышц, самовнушение и самовоспитание. Когда практические приложения западных психотерапевтических направлений стали проникать в нашу страну и использоваться практическими психологами, возникла задача отделить это новое направление оказания психологической помощи от психотерапии в традиционном для нашей страны смысле этого слова. Для этого стали использовать термин «Психокоррекция», подразумевая под ним приложения западной психотерапии. Однако термин «Психокоррекция» оказался для этого не очень удачным. Во-первых, оно несет в себе оттенок субъект-объектности, что не свойственно для некоторых известных направлений западной психотерапии. Во-вторых, этот термин может также использоваться применительно к работе с нарушениями развития высших психических функций, например, у детей. В настоящее время найдено компромиссное решение вопроса об определении понятия «психокоррекция» – это система мероприятий, направленных на исправление недостатков психологии или поведения человека с помощью специальных средств психологического воздействия (Осипова, 2000, с.7). При этом подчеркивается, что исправляемые недостатки не являются столь тяжкими, чтобы признать их носителя психически больным человеком, и они не имеют также органической основы, относятся к тем качествам или свойствам, которые способны меняться. Данное определение подходит и для

западных психотерапевтических направлений и для работы с задержками, нарушениями развития высших психических функций. Как видим, развести два термина – «Психокоррекция» и «Психологическое консультирование» довольно трудно. Даже психологи-консультанты, которые высказываются в пользу разведения этих двух понятий, порой используют их как синонимы. Например, Ю.Е. Алешина (1993, с.31-35) в своем руководстве по психологическому консультированию третий этап консультативной беседы обозначает как «Оказание психокоррекционного воздействия». Мы полагаем, что термин «Психологическое консультирование» более применим к ситуациям диалога, откровенного обсуждения, субъект-субъектного общения. Термин же «Психокоррекция» более применим к ситуациям спланированного воздействия, когда специалист, оказывающий воздействие, не полностью открыт клиенту, их общение не носит характер откровенного диалога, отношения имеют оттенок субъект-объектности. Полагаем также, что психологическое консультирование более может быть ориентировано на урегулирование отношений клиента с другими людьми, а психокоррекция – на решение внутренних проблем клиента. Однако когда мы обсуждаем реальный процесс работы с клиентом, трудно определить, где заканчивается психокоррекция и начинается психологическое консультирование. Поэтому в ситуации реального анализа работы по оказанию воздействия не будет серьезным нарушением рассматривать эти термины как синонимы. Заметим, что слово «Психокоррекция» чисто русское. В западной психологии этот термин не используется. В отечественной литературе в последнее время появилось новое словосочетание для обозначения психотерапии в том смысле, в котором это слово понимается на Западе – немедицинская психотерапия.

Основные отличия психологического консультирования от психокоррекции и психотерапии, отражающие сущность указанного метода оказания психологической помощи состоят в следующем:

1. Более широкая сфера применения по сравнению с клинической практикой, обращенность к проблемам **психически здоровых людей**. Психологическое

консультирование стало использоваться в образовании, менеджменте и промышленности, для решения индивидуальных и семейных проблем.

2. Ориентация на более широкое использование данных, полученных в эмпирических исследованиях, организованных по экспериментальному плану, с использованием для анализа результатов методов математической статистики.
3. Работа преимущественно с ситуационными проблемами, решаемыми на уровне сознания, в отличие от ориентации на глубинный анализ проблем и работу с бессознательным в психотерапии.
4. Большая субъект-субъектность, диалогичность общения психолога-консультанта и клиента. Подразумевается, что клиент – здоровый человек, которому можно делегировать больше ответственности за свою жизнь.
5. Ориентация на здоровые стороны личности клиента, отказ от концепции болезни в процессе работы с ним, признание прав клиента на большую вариативность поведенческих реакций и психических состояний как здоровых, а не болезненных явлений.
6. Ориентация на большую активность и самостоятельность клиента в процессе работы с ним, пробуждение внутренних ресурсов человека.
7. Допустимость в психологическом консультировании более широкого спектра разнообразных профессиональных моделей деятельности психолога-консультанта, чем в психотерапии.

Теперь, вслед за Ю.Е. Алешиной (1994), рассмотрим **конкретные, процедурные отличия психологического консультирования от психотерапии:**

1. *Отличия, связанные с характером жалобы клиента.* В случае психологического консультирования клиент жалуется на трудности в межличностных отношениях или осуществлении какой-либо деятельности. В случае,

ориентированном на психотерапию, клиент жалуется на невозможность контролировать себя.

2. *Отличия, связанные с процессом диагностики.* В психологическом консультировании диагностика преимущественно направлена на события настоящего и недалекого прошлого. При этом значительное внимание уделяется конкретному поведению, межличностным отношениям. В значительной части психотерапевтических подходов диагностика преимущественно направлена на события далекого детства и юности (вероятное время получения психологической травмы). Значительное внимание также уделяется анализу бессознательного – исследуются сны, ассоциации.
3. *Отличия, связанные с процессом оказания воздействия.* Основой психологического консультирования является, прежде всего, изменение установок клиента на других людей и на различные формы взаимоотношений с ними. Следующим этапом работы является изменение поведения клиента. В значительной части психотерапевтических подходов гораздо большее внимание уделяется взаимоотношениям между клиентом и психотерапевтом, анализ которых в терминах переноса и контрпереноса является одним из важнейших средств углубления и расширения возможностей воздействия, тогда как для консультирования это может даже выступать как нежелательное побочное явление, затрудняющее работу. 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.

4. *Отличия, связанные со сроками работы.* Психологическое консультирование чаще всего является краткосрочным и редко превышает 5 – 6 встреч с клиентом. Психотерапия зачастую ориентирована на десятки, а то и сотни встреч в течение ряда лет.
5. *Отличия, связанные с типом клиентов.* Клиентом в психологическом консультировании может быть практически любой человек. Большинство направлений психотерапии ориентировано на невротиков с высоким уровнем развития склонности к самонаблюдению и самоанализу, способных оплачивать часто дорогой и длительный курс лечения, обладающих для этого достаточным количеством времени и мотивацией.
6. *Отличия в требованиях к уровню подготовки специалиста, оказывающего воздействие.* Психологу-консультанту необходим психологический диплом (удостоверяет его знание достижений научной психологии) и некоторая дополнительная специальная подготовка в области теории и практики психологического консультирования, которая может быть не особенно длительной. Практическая подготовка будущего психолога-консультанта подразумевает наблюдение за работой опытного психолога-консультанта (лучше нескольких) и самостоятельный опыт работы под наблюдением опытного психолога-консультанта с последующим анализом деятельности. Психотерапевт не столь привязан к психологическому диплому (многие психотерапевты выросли из медицинской среды или из сфер, гораздо более далеких от психологии). Ему необходимо получить документ, удостоверяющий его право работать в рамках того направления психотерапии, которое он избрал. В отличие от психолога-консультанта психотерапевту в большинстве направлений необходим длительный опыт собственной психотерапии (для того, чтобы понять, что ощущает клиент во время работы с ним, разбираться в особенностях своего контрпереноса) и длительный

период самостоятельной работы под наблюдением опытного руководителя.

Глава 2. Цели и задачи психологического консультирования. Подходы к психологическому консультированию в отечественной психологии

Для того чтобы осознанно продвигаться в каком-либо виде деятельности, нужно предварительно определить свою цель, а затем спланировать эту деятельность, наметив задачи, последовательное осуществление которых приведет к желаемой цели. Это верно и для психологического консультирования.

Цели и задачи психологического консультирования можно определять по-разному – в зависимости от того подхода к психологическому консультированию, в рамках которого мы предпочитаем работать.

Алешина Юлия Евгеньевна (1994) основную **цель** психологического консультирования определяет как оказание **психологической помощи**, то есть разговор с психологом должен помочь человеку в решении его проблем и налаживании взаимоотношений с окружающими. Применительно к этой цели выдвигаются следующие **задачи**:

1. **Выслушивание клиента**, в результате чего должно расширяться его представление о себе и собственной ситуации, возникнуть пища для размышлений.
2. **Облегчение эмоционального состояния клиента**, то есть благодаря работе психолога-консультанта клиенту должно стать легче.
3. **Принятие клиентом ответственности за происходящее с ним**. Имеется в виду, что в ходе консультации фокус жалобы клиента должен быть переведен на него самого, человек должен ощутить свою ответственность и вину за происходящее, только в этом случае он будет действительно стараться измениться и изменить ситуацию, в противном случае он будет лишь ожидать помощи и изменений со стороны окружающих. Программа-минимум здесь – показать клиенту, что он сам, хотя бы отчасти, способствует тому, что его проблемы, и

отношения с людьми носят такой сложный и негативный характер.

4. Помощь психолога в определении того, что именно и как можно изменить в ситуации.

Взглянув на приведенный выше список задач, нетрудно заметить, что вторая и третья задачи противоположны друг другу. Если мы захотим облегчить эмоциональное состояние клиента, то невольно начнем говорить о том, что он не виноват в том, что так случилось, что нельзя приписывать себе так много ответственности за происходящее – не все от нас зависит, всем людям свойственно ошибаться. И, наоборот, если мы захотим побуждать клиента к принятию ответственности за все, что с ним происходит, то заметим, что это неминуемо приводит одновременно и к ухудшению его эмоционального состояния. Психолог-консультант вынужден балансировать между двумя полюсами, задаваемыми этими задачами. В каждом конкретном случае он должен самостоятельно решать, какая из этих задач более актуальна. Бывают ситуации, когда тему ответственности и вины с клиентом обсуждать вообще не следует, например, если клиент перенес серьезную утрату. Здесь необходимо скорректировать неадекватные представления, снять груз вины, ответственности.

Рассмотрим, как решается вопрос о целях и задачах психологического консультирования в других подходах к психологическому консультированию, выработанных в рамках отечественной психологической традиции.

Абрамова Галина Сергеевна (2001, с.186) определяет целью психологического консультирования культурно-продуктивную личность клиента, чтобы человек обладал чувством перспективы, действовал осознанно, был способным разрабатывать различные стратегии поведения и анализировать ситуацию с различных точек зрения. В связи с этим главную задачу психолога-консультанта Г.С. Абрамова видит в том, чтобы создать для нормального, психически здорового клиента условия, в которых он начал бы создавать осознанные нешаблонные способы действия, которые позволили бы ему действовать в соответствии с возможностями культуры.

На близких позициях находится Кочюнас Римантас-Антанас Броневич (1999). Целью психологического консультирования, с его точки зрения, является появление у клиента черт зрелой личности.

Первоочередная задача здесь – появление черт зрелой личности у самого психолога-консультанта. Эти черты Кочюнас Р.-А. Б. подробно описывает (1999, с.25-32). Во многом появление этих черт у консультанта Кочюнас Р.-А. Б. связывает с разнообразием стиля личной и профессиональной жизни у психолога-консультанта.

Обозов Н.Н. (1993) , как мы уже говорили, цель психолога в консультировании видел в том, чтобы прояснять клиенту причины и следствия жизненных ситуаций. Задачей здесь будет доведение до клиента имеющей отношение к его проблемам психологической информации. Эта задача порождает еще одну – изучение индивидуально-психологических особенностей клиента, чтобы, исходя из них, правильно доводить эту информацию, учитывать, что и в какой форме человек готов принять. В связи с этим Обозов Н.Н. заложил основы типологии клиентов, наметил адекватные способы поведения по отношению к разным типам клиентов психологов-консультантов.

Флоренская Тамара Александровна (1994) свой подход к психологическому консультированию назвала **духовно ориентированным подходом**. В качестве основной задачи, стоящей перед психологом-консультантом, она называет задачу помочь клиенту осознать реальность своего «Духовного Я». В структуре личности Т.А. Флоренская выделяет два образования:

1. «Эмпирическое обыденное Я» - средоточие прижизненно приобретенных личностью качеств.
2. «Духовное Я» - некий врожденный голос совести, интуиции человека, сосредоточие нравственной и творческой интуиции, подсказывающее человеку, что и как, каким образом необходимо делать, что нравственно, эстетично, а что нет.

С точки зрения Т.А. Флоренской, высшие проявления любви, готовность к самопожертвованию, способность преодоления инстинкта самосохранения ради высшего смысла – проявления «духовного Я» человека.

«Духовное Я» может не осознаваться или смутно осознаваться, но, даже будучи неосознанным, оно может руководить человеком, если его установки не противоречат голосу его «Духовного Я». Формой сосуществования «Духовного Я» и

«Эмпирического обыденного Я» является внутренний диалог. «Духовное Я» и «Эмпирическое обыденное Я» нередко вступают в конфликт, следствием чего может быть вытеснение «Духовного Я» из сознания, отказ от желания прислушиваться к его голосу. Симптомы такого вытеснения – томящие человека неудовлетворенность, бессмысленность существования, нежелание жить.

Флоренская Т.А. описала условия, при которых личность может возвратиться к осознанию реальности своего «Духовного Я», начать жить в соответствии с его требованиями. Во-первых, в результате участливого выслушивания клиента он сам может вернуться на позиции своего «Духовного Я». Если этого не происходит, то психолог, во-вторых, может поступить следующим образом. Услышав в рассказе клиента внутренний диалог, психолог-консультант встает в этом диалоге на предполагаемую позицию «Духовного Я» клиента, таким образом, пробуждает и подтверждает его собственное духовное знание. Важным условием работы здесь является «позиция внаходимости» - психолог не должен опускаться до доводов «Эмпирического обыденного Я» клиента, становиться на предлагаемую ими позицию.

Копьев Андрей Феликсович (1992, 1991) свой подход к консультированию назвал **диалогическим**. Целью работы с клиентом в рамках этого подхода, как это видно из работ А.Ф. Копьева, является достижение высших степеней диалогического общения, когда можно зафиксировать момент самообнаружения личности в максимально искреннем обсуждении значимых личностных проблем. Обсуждение становится при этом исследовательским полем, позволяющим прикоснуться к наиболее глубинным и интимным закономерностям внутренней жизни и межличностного общения.

Первой задачей на пути к этому является достижение «диалогического прорыва», то есть момента, когда происходит преодоление болезненной самозамкнутости личности в отношении существенных сторон бытия. Признаками самозамкнутости являются страх самораскрытия, дискомфорт от ощущения того, что придется перейти к общению, более глубокому, более личностному, возможно измениться в процессе этого общения. Человек боится динамики внутри своей личности и вне нее, он

почти потерял пластичность. Он держится за свою усвоенную в процессе жизни ригидность и боится ее потерять. Психолог же, будучи готов к диалогу, побуждает к нему клиента. Состояние самозамкнутости у клиента должно смениться состоянием диалогической интенции – готовности серьезно и с полной самоотдачей обсуждать и решать свои проблемы здесь и сейчас, с данным консультантом. Состояния закрытости, самозамкнутости являются состояниями блокады диалогической интенции. Примером такой блокады может быть и повышенная говорливость.

Копьев А.Ф. описал несколько типичных и не всегда распознаваемых начинающими психологами форм блокады диалогической интенции:

1. Психологическая интоксикация. Выглядит как совершенно непродуктивный, рассуждательный интерес к психологии и психотерапии. Осознание и подача себя в понятиях тех или иных психологических концепций становится эффективным средством избежать ответственности за свою жизнь, вывести свое поведение из зоны действия нравственных категорий. Сродни обыденному объяснению «Среда заела». Подлинные обстоятельства жизни, поступки, мысли, чувства оказываются более или менее зашумленными психологическим диагнозом. Человек отказался от своей воли. Обращение к психологу выполняет защитную функцию – позволяет клиенту ничего не менять, снимая с него ответственность за нелепости и неустройства его жизни, но при этом отражает подспудную неудовлетворенность и тревогу человека за то, что происходит в его судьбе.

2. Эстетизация личностных проблем. Человек воспринимает свои проблемы, невзгоды и «комплексы» как эстетическую ценность, как нечто, что сообщает его личности значительность и глубину. Это связано и с повсеместным распространением кино и телевидения – «фабрики грез». В результате, одержимый другим, двойником человек не может жить для себя. Клиенты говорят об «этапах большого пути», сообщают, что «это -

материал для романа». Человек становится как бы невменяемым, в стороне от себя самого.

3. Манипуляция-пристрастие. Клиент фиксирован на манипуляции другими людьми, его жизнь – активный поиск путей для достижения поставленных целей в отношении тех или иных людей из своего окружения. Желанная цель настолько захватывает клиента, что ставит его как бы вне этики. В психологе такой клиент ищет инструктора, который бы научил его совершенным техникам манипулирования. В основе такого поведения, как правило, лежит глубокая разочарованность, отчаяние. Клиент не верит, что люди способны принять и полюбить его таким, какой он есть на самом деле, поэтому прибегает к манипуляции.

В качестве одного из способов работы с ситуациями блокады диалогической интенции А.Ф. Копьев предлагает использовать молчание. Консультант должен сохранять «душевную автономию» и не включаться в предлагаемую клиентом игру. Принципиальный дефицит значимых реакций психолога по отношению к высказываниям и реакциям клиента, которые носят искусственный, игровой характер, создает между ними как бы «свободное пространство», побуждающее клиента к самораскрытию и самоопределению.

Капустин Сергей Александрович (1993) основную цель психологического консультирования видит в **разрушении полярности оценочной позиции**. Оценочная позиция – пристрастное отношение человека к своей жизни, задающее ее целевую направленность, субъективную значимость реализации для самого человека тех или иных жизненных целей. Полярность оценочной позиции означает, что человек признает для себя реализацию только каких-то одних жизненных требований и обесценивает реализацию противоположных. Полярность оценочной позиции чаще всего бывает навязана человеку его социальным окружением, она не является результатом его свободного самоопределения. При этом человек отказывается от свободного самоопределения в жизни, сознательно отвергает оппозиционные по отношению к оценочной позиции требования жизни.

Горностай П.П. и Васьковская С.В. (1995) определяют свой подход к психологическому консультированию как **проблемный**. Цель работы психолога-консультанта они видят в решении клиентом своих психологических проблем. Акцент здесь делается на слове «Проблемы». Проблемы ставятся в центр работы и рассматриваются не как помеха, а как движущие силы развития личности клиента. Человек, имеющий психологические трудности, преимущественно концентрирует свои усилия в плоскости эмоционально насыщенных образов и переживаний. Он ощущает дискомфорт и стремится от него избавиться. Он зачастую далек от мыслей о том, что возможно в том, что он столкнулся с проблемой, имеется положительный для него смысл. Задача психолога состоит в том, чтобы помочь клиенту найти этот смысл. Обращается внимание на то, что в результате преодоления проблем человек обогащает свой опыт, гармонизирует свою жизнь.

Заметим, что эти психологи являются авторами и еще одного интересного пособия, только фамилии их на обложке этого пособия поменялись местами – Васьковская С.В., Горностай П.П. (1996). В этом пособии изложены примеры психологического консультирования применительно к значительному количеству консультативных ситуаций, приведены различные варианты работы для каждой ситуации в зависимости от результатов диагностики. Книгу эту можно найти, например, в Российской государственной библиотеке.

Мастеров Борис Михайлович (1998) свой подход к психологическому консультированию называет **реконструктивным**. Первоочередной задачей психолога-консультанта в рамках этого подхода является реконструкция в ситуации «здесь и теперь» фрагмента субъективной картины мира клиента, имеющей отношение к его проблеме. Следующей задачей психолога-консультанта является обращение внимания клиента на какие-либо аспекты его субъективной картины мира и опыта, которые он ранее не замечал, не анализировал, не рассматривал. Это помогает клиенту получить новый опыт в реконструированной реальности, что можно определить в рамках данного подхода как цель консультирования.

Мастеров Б.М. выделил и описал базовые элементы субъективной картины мира, позволяющие облегчить и

систематизировать процесс вычленения в тексте клиента глубинных категорий. Это, прежде всего, **пространство, время и оценка**. Выделены миры: чувств и эмоциональных состояний, телесных ощущений, правил, норм и долженствований, отношений, образов; физический, эстетический, психологический, символический и другие миры.

Юпитов А.В. (1995) выдвинул интересную цель для психологического консультирования применительно к особенностям психологического консультирования в вузе – воздействие на сферу ценностно-смысловых ориентаций личности, опосредование текущих инструментальных действий в разных ситуациях в опоре на ведущие ценности личности и коррекция текущего поведения в соответствии с этими ценностями. Например, стоит ли ссориться с пусть даже некомпетентным преподавателем, если это закроет дорогу к диплому и к последующей деятельности, которая имеет для тебя большой смысл. Продвижение по направлению к этой цели выдвигает задачу изучения ценностно-смысловых ориентаций личности на диагностическом этапе консультирования.

Меновщиков В.Ю. (1998) цель психологического консультирования определяет как адаптацию к жизни за счет активации жизненных ресурсов. **Психологическое консультирование** он определяет как **решение задачи, ориентированной на мышление**. Люди редко воспринимают свои затруднения как задачу, ориентированную на мышление. В этом, возможно, их ошибка. Потребность в мышлении возникает, когда в ходе жизни перед человеком встает новая цель, новые обстоятельства и условия деятельности, а старые средства и способы деятельности недостаточны для их достижения. С помощью умственной деятельности, берущей начало в проблемной ситуации, удастся создать новые способы, средства достижения целей и удовлетворения потребностей. Именно в проблемных ситуациях возникает потребность в консультировании. Такой подход к психологическому консультированию выдвигает задачу овладения специальными знаниями по психологии мышления, навыками активизации мышления. Этапы психологического консультирования в рамках этого подхода совпадают с этапами мыслительного процесса.

Глава 3. Пространственные и временные аспекты консультативной беседы

Алешина Ю.Е. (1993) следующим образом описала пространство консультативной беседы. Необходим уютный кабинет или специально отгороженная часть пространства внутри большого помещения в одном из углов. Клиента желательно посадить спиной к двери, ограничив его поле зрения, максимально сосредоточив на консультанте. Идеальный вариант посадки психолога и клиента – напротив друг друга и чуть наискосок, чтобы каждый из них мог с легкостью видеть лицо собеседника, но, при желании, мог бы отвести глаза в сторону без особого труда. Лучше всего, если они сидят не слишком близко друг к другу и у них есть пространство для ног, чтобы свободно встать или сесть на свое место. Желателен столик или стол, на котором можно было бы, при необходимости, вести запись. Но большой стол может стать помехой, воспринимаясь как барьер. Часы на столе или на стене – важный атрибут, напоминающий, что необходимо работать активно и динамично.

Приведем здесь нормативы по оборудованию кабинета психолога школьной психологической службы, разработанные департаментом образования Администрации Кемеровской области и Кемеровским областным институтом усовершенствования учителей. Предполагается, что именно этот кабинет должен использоваться школьным психологом для психологического консультирования (см. «Психологическая служба...», 1996). Итак, кабинет этот должен быть обеспечен следующим оборудованием: рабочий стол, два кресла и журнальный столик, стулья, ковровое покрытие, светильники, шкаф для документации, сейф для документации с грифом «Для служебного пользования», компьютер с принтером, вспомогательные материалы (краски, кисти, фломастеры, цветные карандаши, бумага, игрушки и так далее), телефон. В сейфе должны храниться следующие документы с грифом «Для служебного пользования»:

1. Индивидуальные карты психолого-педагогического обследования (паспорта).

2. Журнал регистрации индивидуальных консультаций (при наличии индивидуальных карт на детей в журнале регистрируются консультации педагогов и родителей).

3. Тексты тестов, ключи, материалы тестовых обследований.

4. Входная и выходная документация.

5. Материалы психолого-педагогических консилиумов и медико-психолого-педагогических комиссий.

Свою консультативную работу школьный психолог отображает в «Журнале регистрации выполненных видов работ». Кроме этого у него должен быть режим его работы, утвержденный педагогическим советом образовательного заведения и заверенный его руководителем, журнал предварительной записи на индивидуальные и групповые консультации, журнал или картотека имеющихся методических материалов и литературы. Дополнительно рекомендуется иметь: а) список домашних телефонов всех членов педагогического коллектива; б) список специализированных центров и консультаций медико-психологического профиля, в том числе «телефонов доверия».

Согласно Самоукиной Н.В. (1997а, с.39) продолжительность одной консультативной беседы может колебаться от 30 минут до 3 – 3,5 часов. Алешина Ю.Е. (1993, с.19) указывает время для каждого из этапов консультативной беседы в расчете, что стандартное среднее время для одной консультативной беседы – 1 час 10 минут. Приведем здесь ориентировочные нормы затрат времени на психологическое консультирование из следующего документа: «Ориентировочные нормы. Продолжительность различных видов работ педагога-психолога образования. Решение коллегии Министерства образования Российской Федерации «Об организации и перспективах развития практической психологии образования в Российской Федерации» от 26.03.95 № 7/1» («Психологическая служба...», 1996):

1. Индивидуальная и групповая консультативная работа с учащимися, оформление результатов – 1,5 – 3 часа на одну беседу.

2. Индивидуальное и групповое консультирование родителей, оформление результатов – 1,5 – 2,5 часа на одну беседу.

3. Индивидуальное и групповое консультирование педагогов, оформление результатов – 1 – 2,5 часа на одну беседу.

Алешина Ю.Е. (1993, с.18) указывает, что время для консультации следует выбирать такое, чтобы консультант и клиент могли поговорить спокойно, не спеша, на свежую голову.

Глава 4. Технология ведения консультативной беседы

Рассмотрим теперь некоторые принципы организации диалога с клиентом в рамках психологического консультирования, изложенные некогда Алешинной Ю.Е. (1993, с.40 - 59):

1) Ограничение речи консультанта в диалоге.

Присутствие консультанта должно углублять понимание клиентом собственных проблем, способствовать принятию необходимых решений. Для этого клиенту необходимо позволять меньше внимания обращать на то, что рядом находится собеседник, меньше заботиться о том, как именно собеседник относится к рассказу и насколько сам рассказ социально желателен. Отсюда необходимо, чтобы речь психолога-консультанта была краткой, немногословной и точной. Если клиент сам говорит по делу, нужно стараться по возможности ничем его не перебивать. Паузы, не превышающие 1 – 2 минуты, вполне естественны и означают, что человек работает, активно осмысливает свою жизнь.

2) Приближение разговорной речи консультанта к языку клиента. Для этого рекомендуется: а) освободить речь от слов и выражений, которые могут быть неправильно поняты и истолкованы клиентом; б) максимально использовать те слова и обороты, которые использует клиент; в) следить за тем, какую репрезентативную систему использует клиент для организации своего перцептивного опыта (аудиальную, визуальную или кинестетическую), использовать слова и выражения, соответствующие его репрезентативной системе. О репрезентативных системах и подстройке к клиенту с учетом доминирующей у него репрезентативной системы рекомендуем ознакомиться по книге Бэндлера Ричарда и Гриндера Джона (1994) или по другим известным изданиям этих авторов.

3) Анализ эмоциональных переживаний клиента в связи с излагаемыми им событиями и поступками. Это необходимо, чтобы клиент лучше понял, что действительно с ним происходит. Для этого используются **техники работы на уровне чувств:**

- а) *Предложение клиенту нескольких возможных альтернатив ответа относительно вариантов чувств, которые клиент испытывает.* Обычно предлагаются 2 – 3 альтернативы. Цель формулирования альтернатив - не поиск правильного ответа, а стимулирование клиента, демонстрация образцов, отталкиваясь от которых легче описать свои чувства.
- б) *Акцентирование эмоциональных переживаний клиента через проявление пристального внимания к эмоционально окрашенным словам и выражениям.* Знаками эмоций в речи являются наречия, прилагательные, глаголы, обозначающие отношение к чему-либо, а также качество действия. Консультант вычленяет в речи клиента эмоционально значимые слова и выражения и смотрит, что стоит за ними. Например, если клиент говорит, что обычно молчит и ничего не отвечает, когда супруга кричит на него, консультант может спросить его, отчего он молчит. Далее в речи клиента опять вычленяются эмоционально значимые слова и опять психолог вместе с клиентом пытаются сделать явным то, что стоит за ними. Это помогает опуститься на уровень глубинных, личностно значимых переживаний.
- в) *Использование парадоксальных вопросов.* Цель парадоксальных вопросов – поставить под сомнение то, что клиент считает абсолютно очевидным или само собой разумеющимся. Общеизвестные истины типа «грубить нехорошо», «родители всегда знают лучше, что нужно ребенку» обычно служат надежным прикрытием для истинных чувств и переживаний клиента. Когда мы ставим их под сомнение, то заставляем клиента задуматься о том, что скрывается для него лично за подобного рода выражениями. Типичная формулировка парадоксального вопроса начинается словами «А почему бы и не...?». Например, «А почему бы Вам действительно не сказать, раз Вы так думаете?».

- d) *Уточняющие и углубляющие формулировки.* Цель уточняющих и углубляющих формулировок – постепенно переводить рассказ клиента с уровня поверхностного к более глубоким уровням переживаний. Пример такой формулировки – «То есть Вы хотели бы, чтобы Ваша свекровь поняла, какая Вы хорошая, чтобы она оценила Вас, наконец, по достоинству». При работе с уточняющими и углубляющими формулировками главное – не выходить за пределы очевидного. Каждый шаг должен логично следовать из предыдущего.
- e) *Использование интерпретаций.* Речь идет о том, чтобы проинтерпретировать поведение клиента в связи с теми или иными базовыми человеческой природе эмоциями. Алешина Ю.Е. (1993) предлагает пользоваться двумерной моделью пространства человеческих проявлений, где одна из координат является осью любви, а другая – осью власти. Согласно распространенным на Западе взглядам большая часть человеческого поведения определяется этими базовыми эмоциями, потребностями, с ними связанными. Поэтому данная модель может служить удобным пособием для построения интерпретаций. Например, психолог спрашивает клиентку, почему она молчит, когда свекровь кричит на нее. Клиентка отвечает: «Не могу же я унижаться!». Интерпретация психолога: «То есть Ваше молчание в отношениях со свекровью – попытка не унижаться, а, так или иначе, возвыситься над ней».
- f) *Перифразирование.* То, что было негативным, основанием для беспокойства и переживаний должно стать причиной положительных эмоций, способных если не полностью снять негативные переживания, то, по крайней мере, существенно уменьшить их значимость и интенсивность.

4) Обеспечение контакта с клиентом во время беседы осуществляется через:

- a) *Вербальный (словесный) контакт* – через подбадривание, похвалу, выражение поддержки, частое упоминание имени

клиента, выражение словами согласия и одобрения, ага реакцию.

б) *Невербальный (несловесный) контакт* – через контакт глаз, выражение лица, позу тела, тон и громкость голоса, использование паузы. Относительно контакта глаз следует сказать, что не следует навязывать взгляд в глаза клиенту, но, тем не менее, необходимо смотреть на клиента, а не в сторону. *Выражение лица* должно являть собой доброжелательное внимание. Надо стараться не выдавать растерянность и смятение. Выражение спокойствия и уверенности на лице профессионала, оказывающего психологическое воздействие, уже само по себе приносит терапевтический эффект. *Поза тела* не должна быть напряженной (сидит на краешке стула, руки с напряжением сжимают ручки кресла, непривычность и неестественность позы) или закрытой (традиционно закрытость позы связывают со скрещенными руками или ногами). Поза консультанта влияет на позу клиента. Если клиент слишком закрыт или напряжен, консультант может попробовать косвенно повлиять на него, расслабившись и заняв подчеркнуто более удобную позу. После соответствующей смены позы у клиента, изменится и его эмоциональное состояние. *Тон голоса* должен быть доброжелательным, соответствовать тому, что говорится. *Громкость голоса* можно регулировать в зависимости от стоящих перед консультантом задач. Приглушенный голос в большей мере способствует возникновению у собеседника ощущения доверительности, интимности. Консультант может несколько охладить возбужденного клиента, начав говорить медленнее и тише. Клиент постарается автоматически подладиться, нормализовав, таким образом, свое состояние. Наличие *пауз в беседе* создает ощущение неторопливости, продуманности происходящего. Пауза подчеркивает значительность сказанного, необходимость осмыслить и понять. С точки зрения Ю.Е. Алешиной (1993) консультанту следует выдерживать паузу практически после любого высказывания клиента, кроме тех, которые непосредственно содержат вопрос. Пауза дает возможность добавить к тому, что сказано, поправить, уточнить. С помощью паузы можно

избежать ситуации, когда клиент и консультант начинают бороться друг с другом за право вставить слово, что-то сказать. Начинаящим психологам-консультантам рекомендуется поэкспериментировать с тем, что значит пауза для них, наблюдая за секундной стрелкой часов, состоянием своим и клиента во время пауз.

Глава 5. Этапы ведения консультативной беседы

Слово «Этап» обозначает отдельный момент, стадию в развитии чего-либо. В представлениях различных авторов об этапах психологического консультирования много общего, однако, наблюдаются и некоторые различия, связанные в основном с подробностью и логичностью, полнотой изложения. Излишняя полнота, однако, не всегда является достоинством, поскольку затеняет основную мысль, логику автора. Этапы психологического консультирования описывали и разбирали Алешина Ю.Е. (1999, 1993), Абрамова Г.С. (2001), Горностай П.П. и Васьковская С.В. (1995), Кочюнас Р.-А. Б. (1999) и многие другие. С нашей точки зрения наиболее оптимальное изложение можно найти в работах Алешиной Ю.Е. В нашем описании этапов психологического консультирования мы взяли за основу модель Ю.Е. Алешиной, модифицировав и расширив ее, сделав более логичной и понятной. Кроме этой модели предлагаем студентам ознакомиться с иными, перечисленными выше. Следует заметить, что в реальном психологическом консультировании редко возникает возможность до конца и последовательно выполнять требования какой-либо одной модели. Жизнь слишком многообразна. Но ориентироваться на какую-либо модель последовательности шагов необходимо, так как это повышает степень рефлексивности отношения консультанта к консультативному процессу.

Процесс консультативной беседы можно условно разделить на четыре этапа:

Этап 1. Знакомство с клиентом и начало беседы.

Длительность данного этапа 5 – 10 минут при средней продолжительности одной консультативной беседы 45 минут – 1

час 10 минут. На протяжении этого этапа психолог-консультант выполняет следующие действия:

- a) Можно встать навстречу клиенту или встретить его в дверях кабинета, что будет восприниматься клиентом как демонстрация доброжелательности и заинтересованности.
- b) Желательно подбадривать клиента словами типа «Проходите, пожалуйста», «Усаживайтесь поудобнее».
- c) После первых минут контакта с клиентом рекомендуется предоставить ему паузу 45 – 60 секунд, чтобы клиент мог собраться с мыслями и оглядеться.
- d) После паузы желательно начать собственно знакомство. Можно сказать клиенту: «Давайте познакомимся. Как мне Вас называть?» После этого необходимо представиться клиенту. Представляться лучше всего так, как представился клиент. Можно обсудить, удобно ли будет клиенту, если его будут называть таким образом.
- e) Как пишет Кочюнас Р.-А. Б. (1999), клиент должен принять решение о своем вступлении в процесс консультирования вполне осознанно, поэтому до начала процесса консультирования психолог-консультант обязан предоставить клиенту максимум информации о процессе консультирования, а именно: *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.* Часть этой информации предоставляется по запросу клиента, чтобы не испугать клиента до начала консультирования потоком информации. Но некоторые вопросы, например, вопрос об оплате, психологу-консультанту целесообразно поднять самому. Не следует вселять в клиента надежду на помощь, которую психолог не в силах оказать. Результатом этой части беседы должно стать осознанное решение клиента о вступлении в процесс консультирования. Это обычно хорошо видно как на вербальном, так и на невербальном уровнях.

- f) 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.
- g) Важно не позволять клиенту использовать консультанта в своих целях, далеких от консультирования. Не следует соглашаться звонить куда-либо по просьбе клиента, писать письма, приглашать на консультацию, то есть не делать ничего такого, что можно было бы обозначить как вмешательство психолога-консультанта по просьбе клиента в частную жизнь других людей.
- h) После решения всех перечисленных выше вопросов можно переходить к расспросу клиента, что будет обозначать начало второго этапа психологического консультирования. Важно иметь заранее заготовленную фразу, которая позволяла бы осуществлять этот переход, чтобы не растеряться неожиданно под впечатлениями первого знакомства с клиентом, не попасть в ситуацию, когда не знаешь с чего начать. Пример такой стандартной фразы: «Что Вас привело ко мне?». Произнесение этой фразы знаменует начало следующего этапа психологического консультирования.

Этап 2. Расспрос клиента, формирование и проверка консультативных гипотез

Длительность данного этапа 25 – 35 минут при средней продолжительности консультативной беседы 45 минут – 1 час 10 минут. Данный этап можно условно разбить на два подэтапа:

1. Формирование консультативных гипотез.
2. Проверка консультативных гипотез.

Деятельность психолога-консультанта на первом подэтапе «Формирование консультативных гипотез»:

- a) Эмпатическое слушание. Обычно, когда говорят об эмпатии в психологии, то имеют в виду способность чутко воспринимать внутренний мир другого человека со всеми его смысловыми и эмоциональными нюансами. Развитие эмпатии традиционно связывается с развертыванием процесса воображения во время

общения (Шабалина, 1998, с.8–10). Способность к эмпатии формируется по мере развития опытности консультанта. От начинающего консультанта достаточно хотя бы просто желать и внешне демонстрировать свое желание чутко воспринимать внутренний мир другого человека. Этому соответствует активный отклик консультанта на то, что рассказывает клиент, частое произнесение слов типа «Конечно», «Угу», «Да-да».

- b) Принятие концепции клиента на этапе расспроса. Это означает то, что мы не должны вступать в споры с клиентом на этом этапе, обличать, уличать его, чтобы не вызвать ответную защитную реакцию.
- c) Структурирование беседы. Первый прием – задавая какой-либо вопрос, меняя тему обсуждения, консультанту следует объяснять клиенту, почему он это делает, чем это вызвано, чтобы для клиента сохранялась хотя бы какая-то видимость логики всех переходов в разговоре. Например: «Вы много говорите об отце, но, поскольку мы имеем дело с семейной ситуацией, мне бы хотелось, чтобы Вы сказали несколько слов и о своей матери». Второй прием – краткое комментирование того, что говорит клиент, регулярное подведение итогов сказанного. Это помогает клиенту быть более последовательным и лаконичным в своей речи, не повторять одно и то же по несколько раз. Кроме того, клиент получает возможность прислушаться к себе, услышать себя, понять себя. Например: «Значит, с Вашей точки зрения, большую роль в этом конфликте играют Ваши бывшие коллеги по работе». Клиент получает стимул еще раз проверить себя, обдумать, действительно ли это так.
- d) Осмысление того, что говорит клиент. Осмысление это имеет целью формулирование одной или нескольких консультативных гипотез. Слово «Гипотеза» происходит от греческого слова hypothesis – основание, предположение. Гипотеза – предположительное суждение о закономерной (причинной) связи явлений. В экспериментальной психологии принято выделять две составляющие гипотезы – зависимую переменную (испытывающую влияние) и независимую

переменную (оказывающую влияние на зависимую переменную). Зависимая переменная, казалось бы, всегда отчетливо представлена в психологическом консультировании - это те трудности, с которыми столкнулся клиент, те события, которые его волнуют, приведшие его в психологическую консультацию. Однако, психологу-консультанту необходимо выявить суть этих затруднений, сформулировав их как **психологическую проблему**. В данном случае мы понимаем словосочетание «Психологическая проблема» так, как понимает смысл этой понятийной единицы А.Ф. Ануфриев (1995, с.112). Формулировка психологической проблемы заключается в переводе запроса клиента на психологический язык на основе изучения всей информации о клиенте и его ситуации. Например, в ситуации, когда женщина жалуется консультанту на то, что ее дочь семнадцати лет «совсем отбилась от рук», психологическая проблема может быть сформулирована как девиантное (отклоняющееся от общепринятых норм социализации) поведение дочери этой женщины. Оформленный в виде психологической проблемы запрос клиента и будет выступать в качестве зависимой переменной будущей консультативной гипотезы. После этого психологу-консультанту необходимо найти независимую переменную – то, что определяет нежелательные для клиента события. Для этого он использует весь свой багаж психологического знания, например, о девиантном поведении. Каждая гипотеза – это попытка консультанта понять ситуацию клиента, и она предполагает варианты более конструктивных позиций в ситуации, вероятные способы переориентации клиента в его отношении к своим проблемам. Чем больше гипотез возникает у консультанта при столкновении с ситуацией, тем более он профессионально оснащен, тем легче ему работать. Вербально выраженная консультантом гипотеза является интерпретацией. Вот пример консультативной гипотезы: «В основе девиантного поведения юноши лежат неурегулированные супружеские отношения его родителей». Такое может быть, когда мать, испытывая досаду на отца но, не имея возможности ему это открыто высказывать, с раннего детства приписывает ребенку негативные черты, чтобы

конфликтовать с ним вместо отца. Юноша просто демонстрирует своим девиантным поведением то, что от него ждут в семье, таким образом, спасая родителей от откровенного разговора и развода. Те, кто выберут специализацию «Психологическое консультирование», еще будут подробно изучать эти вопросы в курсе «Психология семьи и семейное консультирование». Пока же просто остановимся на том, что девиантное поведение юноши здесь есть переменная зависимая (испытывающая влияние), а неурегулированные супружеские отношения его родителей – переменная независимая (оказывающая влияние). Данная гипотеза в процессе проверки может и не подтвердиться. Тогда можно проверить альтернативную ей гипотезу – «В основе девиантного поведения юноши лежит активное функционирование источников десоциализации в той среде, в которой он живет». Под девиантным поведением здесь понимается поведение, отклоняющееся от социально нормативно заданного, – отказ работать, учиться, хулиганские выходки и так далее.

На первом подэтапе второго этапа психолог-консультант старается занимать по преимуществу пассивную позицию, побуждая клиента к активному и довольно спонтанному (самопроизвольному, без участия воли психолога и клиента) рассказу. Одновременно, он старается осмысливать ситуацию и формулировать консультативные гипотезы. Когда у него формируется несколько подобных гипотез, возникает естественное желание занять более активную позицию – начать задавать конкретные вопросы, направленные на проверку консультативных гипотез, или предпринять какие-либо другие действия для их проверки. Этому, как правило, соответствует и желание клиента услышать что-либо от консультанта – он уже высказал все, что мог и хотел. Переход психолога-консультанта из пассивного состояния в активное, связанное с проверкой возникших у него консультативных гипотез знаменует переход консультативной беседы ко второму подэтапу второго этапа консультативной беседы.

Деятельность психолога-консультанта на втором подэтапе
«Проверка консультативных гипотез»:

Для проверки своих консультативных гипотез психолог-консультант может избрать два алгоритма:

- a) Начать задавать клиенту вопросы, направленные на уточнение возникших у консультанта идей.
- b) Изложить свою гипотезу (интерпретацию) клиенту и спросить его, что он по этому поводу думает. Редко бывает так, чтобы клиент сразу же принял гипотезу и согласился с ней. Обычно завязывается диалог, в результате которого гипотеза корректируется, обрастает множеством значимых и характерных для данной ситуации фактов и переживаний, то есть она максимально индивидуализируется.

Но и в том, и в другом случае для того, чтобы гипотеза консультанта подтвердилась или была опровергнута, необходимо обсудить две – три конкретные ситуации, которые должны быть:

- a) тесно связанными с содержанием основных жалоб клиента;
- b) типичными для жизни клиента;
- c) желательно, чтобы ситуации были развернутыми, описывающими негативные, позитивные и нейтральные характеристики отношений.

Работа с конкретными ситуациями важна потому, что чем более подробно говорит человек, тем меньше в его рассказе отпечатков субъективности, односторонности, тем больше возможностей для консультанта понять те аспекты реальности, которые не замечаются рассказчиком.

На всем протяжении второго этапа консультативной беседы необходимо стимулировать клиента на описание собственных чувств и чувств других людей. Чувства глубже отражают действительность, больше говорят о плохо осознаваемых, часто скрытых для самого клиента желаниях и конфликтах, лежащих в основе проблем.

После того, как психолог-консультант проверит свои гипотезы и, возможно, найдет причину, лежащую в основе проблемы клиента, логично перейти к оказанию воздействия. Переход к оказанию воздействия знаменует собой начало следующего, третьего этапа консультативной беседы.

Этап 3. Оказание воздействия

Продолжительность данного этапа – 5 - 10 минут при средней продолжительности консультативной беседы – 45 минут – 1 час 10 минут. Данный этап можно условно разделить на два подэтапа:

1. Коррекция установок клиента.
2. Коррекция поведения клиента.

Деятельность психолога консультанта на первом подэтапе «Коррекция установок клиента»

Задача психолога-консультанта на этом подэтапе будет выполнена, если в сознании клиента будет выстроена следующая цепочка событий: Чувство или переживание клиента, длительно существующее или периодически возникающее в связи с логикой развития отношений, толкающее его на то, чтобы добиваться достижения своих целей и удовлетворения своих потребностей (в любви, власти, понимании, ощущении ценности прожитой жизни и так далее) → Неадекватные средства, избираемые для реализации этих целей, приводящие к сложности во взаимоотношениях → Негативная реакция партнера, часто усугубляющая проблемы клиента.

Например, женщина хочет помочь своей дочери найти достойное место в жизни. Она волнуется из-за того, что судьба дочери может сложиться печально. Она хочет, чтобы дочь больше времени проводила дома, более осмысленно относилась к своей жизни, начала серьезно учиться, оставила компанию друзей с отклоняющимся поведением. Таковы чувства этой женщины, потребности, цели. Возможно, она их не осознает или не вполне осознает. Подчас ей хочется просто отомстить дочери за свои страдания, и она забывает про более глубокую эмоциональную подоплеку своего поведения и своих страданий, забывает про свои цели. Она зачастую просто увлечена процессом «домашней войны». Бывает, что родители в такой ситуации настолько взволнованы и напряжены, что постоянно, на протяжении нескольких лет совершают одни и те же повторяющиеся действия, которые не только не приводят к желаемым результатам, а даже, наоборот, ведут процесс социализации ребенка в обратном направлении. Они плохо осознают свои цели, смысл своих

действий, их последствия для себя и окружающих. И вот, первым этапом помощи этим людям будет реконструкция в их сознании элементов представленной выше цепочки. Первым элементом цепочки представлений, которую мы должны воссоздать в сознании клиентки в данном случае, будут ее эмоции, ее тревога, ее цели, ее потребности. Мы должны помочь ей осознать, что ее действия вызваны тревогой за судьбу дочери, что ее целью является нормальная судьба дочери – ее здоровье, ее образование, ее успешная социализация в обществе, высокий уровень развития ее личности, нормальная семья в будущем и так далее. Это будет первый элемент цепочки.

Перейдем теперь ко второму элементу цепочки, воссоздаваемому в сознании клиентки – средства, которые она использует для того, чтобы помогать своей дочери. Каждый вечер эта женщина разыскивает свою дочь по ночным клубам, со скандалом привозит ее домой, где скандал продолжается. Если дочь задержалась дома, эта женщина каждые 15 минут заглядывает в комнату дочери – что дочь делает? Регулярны проверки карманов, обзванивание подруг, попытки не выпускать дочь из дому, которые еще ни разу не увенчались успехом. Водила дочь к экстрасенсу, пыталась поставить на учет в милиции. Желательно собрать максимально полный список средств, с помощью которых родитель пытается или пытался спасти своего ребенка. Собрать это необходимо, прежде всего, для того, чтобы родитель осознал, что он, по сути, делает на протяжении последних нескольких месяцев или нескольких лет. То есть, вслед за целями и лежащими в основе их эмоциональными переживаниями, клиенту необходимо осознать и свои реальные действия, соотнести их со своими целями. Эти реальные действия и будут вторым элементом цепочки.

И, наконец, третий элемент выстраиваемой цепочки – результаты. Добилась ли мама за последние несколько лет желаемого? Улучшилось ли поведение дочери? – Нет, оно даже ухудшилось. Так много активности, но эта активность не привела к желаемому, наоборот, еще более отдалила его. Дочь прореагировала на активность матери усилением девиантного поведения, что только усугубило проблемы ее матери, а нашего клиента. До прихода в консультацию мать могла этого не осознавать, она вся в плену текущих задач – что сделать, чтобы

дочь сегодня вечером не ушла из дома, где ее реальнее сегодня ночью найти, откуда взять денег на такси, наконец, найти дочь, чтобы высказать ей всю свою обиду, а главное – как плохо теперь сложится ее, дочери, жизнь. Мы ставим клиента перед этим фактом – вот чего он хочет, желает, вот чего он делает, а вот к чему это реально приводит.

Зачем мы делаем это? Зачем мы выстраиваем в его сознании эту цепочку событий? – Для того, чтобы изменились установки клиента на неэффективное поведение, чтобы он осознал его неэффективность, чтобы начал искать более эффективное поведение применительно к своей ситуации. В этом и состоит суть коррекции установок клиента.

Для того, чтобы успешно выстраивать в сознании клиента разобранную выше цепочку событий психолог-консультант может использовать разные средства, приемы. Перечислим некоторые из них:

1. Акцентуирование противоречий рассказа клиента, то есть подчеркивание их, делание их заметными, осознаваемыми, анализируемыми.

2. Переформулирование и переструктурирование окружающей клиента реальности при помощи комментариев – интерпретация ситуации клиента на основе личного опыта или теоретических знаний.

3. Постановка клиента в рефлексивную позицию, то есть предложение клиенту посмотреть на происходящее с позиции других участников ситуации и оценить их глазами собственное поведение.

4. Открытая конфронтация с клиентом и его деструктивными действиями, если ничто иное не в силах пробить его многочисленных психологических защит, а его поведение наносит вред окружающим.

5. Помещение клиента в такую ситуацию, которая помогла бы ему получить новый значимый опыт, призванный изменить его деструктивные поведенческие установки. Домашнее задание, которое позволило бы клиенту осознать деструктивность своих действий.

6. Пересказ клиенту основных реалий его рассказа, частые резюме (повторения в сжатом виде основных фактов, фигурирующих в рассказе клиента, и чувств, с ними связанных.). Цель – создать условия для того, чтобы клиент сам задумался над своей ситуацией, погрузился в нее глубже и смог сам сделать необходимые выводы.

7. Анализ эмоциональной подоплеку происходящего, интерпретация и обсуждение реалий эмоциональной жизни клиента.

8. Самораскрытие психолога-консультанта, которое предполагает сообщение клиенту о своих чувствах по поводу его затруднений, рассказ о своем собственном или известном и лично значимом опыте преодоления подобных проблем.

Более подробно на этих и других приемах ведения консультативной беседы мы остановимся впоследствии в рамках курсов «Концепции и методы психологической помощи» и «Психология семьи и семейное консультирование», когда будем изучать теоретический и социальный контекст, в рамках которого они возникли.

Таким образом, результатом работы психолога-консультанта на первом подэтапе третьего этапа психологического консультирования будет в той или иной степени выраженное неприятие прежних способов поведения в проблемных ситуациях, установка на поиск новых, более конструктивных, отвечающих реалиям возникшей ситуации способов поведения. Переход собственно к коррекции поведения знаменует собой начало второго подэтапа третьего этапа консультативной беседы.

Деятельность психолога-консультанта на втором подэтапе «Коррекция поведения клиента»

На этом подэтапе психолог-консультант должен помочь клиенту сформулировать возможные альтернативы привычному поведению, а затем, внимательно анализируя и критически оценивая их, выбрать тот вариант, который для клиента является наиболее подходящим. Ю.Е. Алешина (1993) уделяет особое внимание тому, чтобы результатом работы на этом подэтапе был детально разработанный план позитивного реагирования клиента.

Клиент может сам найти конструктивные альтернативы своему поведению, наблюдая за действиями друзей, близких, анализируя произведения культуры, искусства, на что его можно направить. Мы в свое время опубликовали материал, в котором излагали свой опыт использования анализа романа И.С. Тургенева «Отцы и дети» в психологическом консультировании родителей для профилактики деструктивных родительско-юношеских конфликтов (Елизаров, 1996). Психолог-консультант должен стремиться к тому, чтобы клиент нашел альтернативы своему поведению именно сам, чтобы это были именно его альтернативы, чтобы они органично выросли из его жизненного опыта. Но в некоторых случаях психологу-консультанту допустимо и предлагать возможные поведенческие альтернативы клиенту.

Разработка плана конкретного позитивного реагирования клиента предполагает, что в психологической консультации психолог и клиент детально спланируют, где и когда, в каком месте, и в какое время, в какой форме новое конструктивное поведение будет иметь место. Будут обсуждены все подводные камни, возможные препятствия на пути этого поведения. Иначе позитивное поведение может быть отложено на очень далекое время, а то и вообще не состояться.

Этап 4. Завершение консультативной беседы.

Продолжительность этапа – 5 – 10 минут при средней продолжительности консультативной беседы – 45 минут – 1 час 10 минут. На этом этапе обычно психологом-консультантом выполняются следующие действия:

1. Подведение итогов беседы (краткое обобщение всего происшедшего за время приема). Это связано с тем, что то, что повторено в конце беседы, запоминается лучше.

2. Обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиента с консультантом или другими необходимыми специалистами. Дается адрес других специалистов (например, нарколога) и время приема. Формулируется, какие задачи будут решаться в ходе последующих встреч и сколько конкретно встреч может для этого понадобиться. Лучше предварительно договориться о следующей встрече, чем

оставить этот вопрос неопределенным. Лучше, чтобы место и время приема были постоянными. Решается вопрос о переадресовке клиента другому консультанту, если есть основания полагать, что он будет более компетентным в данной ситуации, или если психолог-консультант вынужден куда-то уезжать в ближайшее время. Обсуждается вопрос домашних заданий клиенту.

3. Прощание консультанта с клиентом. Клиента следует проводить хотя бы до двери, сказать ему несколько теплых слов на прощание. Желательно несколько раз упомянуть клиента по имени. Нежелательно, чтобы вслед за одним клиентом сразу же входил следующий. Это может оттолкнуть тех, кому нужны доверительные отношения. Консультант должен быть готовым признать возможные ограничения своей компетенции, не вступать в излишние споры.

Капустин С.А. (1993) полагает, что после хорошей работы с психологом-консультантом клиент оказывается в ситуации противоречивости выбора, неопределенности выбора – начать решать проблему или жить как раньше. И то, и другое болезненно. Это связано с тем, что существуют серьезные обстоятельства, препятствующие воле и желанию клиента начать решать свои проблемы:

1. Клиенту нужно отречься от всего, что давало ему ощущение определенной осмысленности его существования, - прежней целевой направленности, прежних идеалов, образа жизни.

2. Начиная решать свои проблемы объективно, клиент вынужден признать свою вину за те, может быть, очень трагичные события и конфликты, которые произошли с ним и близкими ему людьми, лишиться прежнего самоуважения.

3. Приступая к решению своих проблем, клиент берет на себя груз ответственности за их решение, вынужден тратить на это усилия, время.

Эта ситуация противоречивости, неопределенности выбора длится от нескольких секунд до нескольких дней и говорит о том, что удалось расширить представление клиента о себе и собственной ситуации, создать базу для изменений. Это состояние

сильного душевного потрясения, что может выглядеть внешне как растерянность, вина, агрессия, раскаяние, уязвленное самолюбие, отчаяние, надежда. Речь может стать сбивчивой. Одновременно это и состояние задумчивости, размышления над проблемой. Это также зачастую и состояние внутренней конфронтации с консультантом, проявлением чего могут быть попытки его дискредитировать.

По мнению Капустина С.А. (1993) достижение состояния неопределенности выбора само по себе является показателем качества работы психолога-консультанта. Клиенту дан шанс. В консультации или дома он со временем может выработать реалистичное, соответствующее его личностным ресурсам решение. Психолог здесь ограничен наличием или отсутствием встречной активности клиента. Исход консультирования, в конечном счете, зависит от воли и желания клиента.

Следует отметить, что все-таки, несмотря на весомость приведенных выше аргументов, большинство психологов-консультантов предпочитают, чтобы клиент уходил от них со светлым и радостным выражением лица. На это и направлена их активность на заключительном этапе консультативной беседы.

На этом мы закончим наше рассмотрение этапов консультативной беседы, а также изложение основ курса. Более подробную информацию о психологическом консультировании студентам предлагается искать в цитированной в данном пособии литературе, в литературе, рекомендованной для семинарских занятий, в последующих курсах, отражающих различные теоретические и прикладные аспекты психологического консультирования.

Глава 6 . Типы клиентов и особенности взаимоотношений психолог – клиент

Эту проблему рассматривали многие авторы. **Обозов Н.Н. [1993]** позволяет выделить пять оснований для классификации клиентов и рекомендаций по взаимоотношениям с ними:

- I. по характеру запроса на психологическую помощь;*
- II. по особенностям восприятия психических явлений;*
- III. по способу работы со своими проблемами;*
- IV. в зависимости от пола клиента;*

V. в зависимости от особенностей телосложения клиента.

Рассмотрим теперь эти основания более подробно.

По характеру запроса среди клиентов можно выделить следующие типы:

1. **Не уверенный в себе клиент.** Много размышляет над ситуацией, много взвешивает, но никак не может принять решение, избавиться от сомнений. Цель обращения к психологу – снять с себя ответственность в принятии необходимого жизненного решения. Для таких людей принятие решений – сложный процесс, они не уверены в себе. С точки зрения Н.Н. Обозова, *психолог-консультант, работая с таким клиентом, должен быть максимально собранным, четким, даже категоричным в высказываниях и поведении. Он должен создать полюс уверенности в решаемых вопросах. Убедительность и достоверность высказываемых психологом соображений должна естественно «перевесить одну из чаш весов», на которые давят сомнения.*

2. **Уверенный в себе клиент.** Обращается для подтверждения правильности своего уже готового понимания затруднительного положения, От психолога ему нужна информация, подтверждающая уже готовую, сложившуюся у него точку зрения. Возникает вопрос: если этот человек столь уверен в себе, зачем он тогда вообще обращается к психологу? Ответ может быть такой: Несмотря на то, что этот человек уверен в себе и не раз уже самостоятельно принимал жизненные решения, в последнее время он все более на подсознательном уровне ощущает, что что-то идет не так. Его деятельность не столь успешна, сколь могла бы быть. Его подсознание побуждает его к тому, чтобы обратиться за помощью. Но его гордое сознание отказывается это принимать. Обращение к психологу и характер запроса отражают сложившийся компромисс между двумя сторонами внутреннего конфликта. *По отношению к такому клиенту психологу-консультанту следует принять на себя роль ведомого, который только подсказками, предположениями помогает разобраться в ситуации. Следует детально обсудить и разобрать все возможные варианты последствий действий,*

которые собирается совершить клиент. Необходимо поставить перед клиентом вопрос о вероятностях возникновения тех или иных желательных и нежелательных вариантов развития ситуации. Таким образом мы будем способствовать конструктивному разрешению внутреннего конфликта у клиента и не вызывать реакцию психологической защиты, отторжения.

3. **Клиент все знающий и доверяющий только себе.** Клиент этого типа все подвергает сомнению, противоречив, но при этом убежден в своей правоте. Неглуп, но проблема в характере. Склонен запускать свои проблемы. Таким людям, в силу их резонерских особенностей, нелегко бывает найти себе партнеров по общению в реальной жизни. Попытка найти собеседника зачастую приводит их и в консультацию. *Доброжелательное участие по отношению к клиентам этого типа и игнорирование тех особенностей, которые обычно отталкивают окружающих от этих людей, создает благоприятные возможности для смягчения ярко выраженных негативных черт характера. Люди выговариваются, расслабляются, у них повышается настроение. Многие из того, на чем они зацикливались ранее, отступает на задний план. Это создает предпосылки для конструктивной дальнейшей работы.*

4. **Клиент с потребностью «выговориться», «ищущий сочувствия», «отдушину».** В отличие от предыдущего типа клиентов, проблема здесь уже не в характере. Очень часто это люди, с нелегкой жизнью, одинокие, чувствительные, добрые, и страдающие вследствие своей доброты. *Советы по отношению к таким людям не обязательны, они могут даже оттолкнуть их, испугать тем, что с ними не просто говорят, как с людьми, а начинают «оказывать им психологическую помощь».* Переходить к оказанию этой помощи можно только в случае специального запроса. Главное, в чем нуждаются клиенты подобного типа, - любовь, принятие, сочувствие. Но главное – **Слушание.** Это бывает не всегда легко, поскольку общение с таким клиентом легко принимает структуру, свойственную естественному разговору, и психологу-консультанту, естественно, хочется «вставить свое слово», поделиться и

своим мнением. Не значит, что этого делать нельзя. Но надо следить, чтобы больше говорил клиент. Если клиент активен, говорит, не следует его перебивать. При консультировании на телефоне доверия в эту группу попадают многочисленные инвалиды – люди, которые подчас годами не могут покинуть свою комнату. Общение с ними может быть очень интересным и обогатить психолога-консультанта. Они имеют уникальную возможность много читать, следить за различного рода информацией, поступающей по каналам радио, телевидения, чего большинство из людей, вынужденных зарабатывать, лишены. Они с готовностью откликаются на просьбы консультанта отслеживать для него необходимую информацию.

По особенностям восприятия психических явлений среди клиентов можно выделить следующие типы:

1. **Рационалистичный, реалистичный, прагматически ориентированный клиент.** Стремится к точному знанию о себе и окружающих, Обратной стороной такого стремления является то, что, он склонен недооценивать, игнорировать все, что касается душевной жизни человека, что трудно поддается объективации, рациональному анализу. Эти стороны действительности как бы дезорганизуют сложившийся склад личности у такого человека, поэтому он склонен их игнорировать, относиться к ним скептически, как бы не замечать их, защищаться от них. Подобного рода клиента интересуют количественные характеристики личности, факты, полученные в результате строгих научных экспериментов. Он особенно склонен доверять результатам высоко стандартизированных тестовых методик, таких как ММРІ, опросник «16 личностных факторов» Раймонда Кэттелла. Его интересует не просто, что говорит в данный момент консультант, а на основании чего он это говорит. Все это необходимо учитывать в работе с таким клиентом, чтобы избежать негативного отношения к консультированию.
2. **Интуитивно ориентированный, эмоционально-утонченный, эстетизированный клиент.** Считает личность уникальным, таинственным образованием. Привлекают качественные, образные, художественные характеристики личности и ее

жизненного пути. Интересуют глубинные механизмы психики, подсознательная природа человека. Обратной стороной личностной ориентации на интуитивное познание является неприятие рационального. Рациональное, объективное, полученное в ходе строгих научных экспериментов знание, представляется такому человеку поверхностным, ограниченным, неуклюжим, неглубоким, мало полезным и мало интересным. Склонен доверять информации, полученной с помощью методик, более ориентированных на качественный анализ – тест Германа Рошарха, Люшера цвета выбора тест. Такой клиент оценивает то, что говорит консультант, прислушиваясь к своему внутреннему голосу, и как бы взвешивая на своих глубинных внутренних весах, что близко к истине, а что нет. Это необходимо учитывать в работе с этим клиентом.

По способу работы со своими проблемами среди клиентов можно выделить следующие типы:

- 3. Клиент, который в ситуации затруднения стремится перестроить свое поведение, стиль деятельности, образ жизни, но не знает как, сталкивается с трудностями в этом плане. Это наиболее желательный для психологов-консультантов тип клиентов.**
- 4. Клиент, который в ситуации затруднения стремится создавать многообразные субъективно-личностные версии, призванные сохранить у него о себе хорошее мнение в своих глазах и в глазах других людей. Версии не успешности чаще всего связываются с внешними обстоятельствами либо с низкой личной заинтересованностью в данном виде деятельности. Например, студент, не сдавший, как следует экзамены и отчисленный из вуза, может объяснять это невозможностью для него учиться вследствие необходимости зарабатывать деньги или же тем, что профиль вуза не соответствовал его интересам. Недовольство собой, порожаемое низкой самооценкой, может усложнять субъективно-личностную версию. Этот феномен заключается в том, что субъективно-личностная версия начинает расслаиваться на несколько – «для себя» (которых может быть много) и «для других». Например, в случае неудачи на экзамене студентка может объяснять себе эту неудачу тем, что попался**

плохой преподаватель, а преподавателю объяснять свою неудачу физическим недомоганием. При этом противоречивость ситуации, которая часто возникает в случае создания субъективно-личностных версий, может не замечаться. *Можно говорить о различных приемах работы с клиентами этого типа. Порой бывает полезно использовать прием интерпретации, сделать знание о субъективно-личностных версиях доступным клиенту. Можно обратить внимание клиента на противоречия в его рассказе: «Возможно, преподаватель неудачный, но ведь большинство студентов вашего курса сдали ему экзамен и даже многие получили хорошие оценки. Как им это удалось? Почему это не удалось Вам?». В случае эшелонированной психологической защиты, когда состояние клиента приближается к невротическому, нет смысла оспаривать субъективно-личностную версию. Эшелонированная психологическая защита связана, как правило, с тем, что клиент не видит путей конструктивного разрешения ситуаций. Создание субъективно-личностных версий – единственный известный такому человеку способ справиться с ситуацией. В этом случае целесообразно принять версию клиента, солидаризироваться с ним. Как это делать довольно неплохо показывают нам Ричард Бэндлер и Джон Гриндер [1994, особенно с. 99 - 100]. Затем можно, например, использовать прием самораскрытия. Рассказать о своем подобном опыте, о том, что чувствовал тогда, о том, как удалось разрешить трудности. Можно привести не свой, а просто известный психологу-консультанту опыт. Это должно обогатить клиента навыками конструктивного поведения в ситуации. В более тяжелых случаях требуется психотерапия.*

Влияние пола клиента на процесс консультирования

Согласно данным, приводимым Обозовым Н.Н. [1993], мужчины и женщины имеют разные ожидания относительно психологического консультирования. Соответственно, психологи-консультанты мужчины и психологи-консультанты женщины по-разному видят себя в роли психолога-консультанта, готовят себя к этой роли.

Женщины в большей мере стремятся к «сопереживающему», «сочувствующему» стилю общения, обращая внимание, в первую

очередь, на отзывчивость, чуткость. При описании эталона консультанта они упоминают черты характера, темперамента, то есть их интересуют особенности личностной организации специалиста, оказывающего воздействие. Можно сказать, что женщины в большей степени ориентированы на эмпатический контакт, чем мужчины.

Мужчины в консультировании предпочитают эмоционально нейтральный, рабочий стиль общения. Они более ориентированы на когнитивные аспекты ситуации, на психологическую информацию. При описании эталона консультанта они делают упор на такие черты, как серьезность, внимательность, чувство долга.

Было установлено, что мужчины-клиенты больше предпочитают работать с мужчинами. Позиция женщин-клиентов нейтральнее, хотя и с некоторым предпочтением тоже своего пола. Но главное тут не пол, а способность к сочувствию.

Женщине-консультанту при работе с мужчиной можно рекомендовать более ориентироваться на рабочий стиль отношений, на подачу информации, на когнитивный анализ ситуации.

Мужчине-консультанту при работе с женщиной следует стремиться к большему сопереживанию, сочувствию, проявлению эмпатии.

Обозов Н.Н. [1993] приводит сведения, согласно которым большая часть проблем у мужчин формируется в сфере их деятельности, у женщин – в семейно-брачных отношениях.

Влияние особенностей телосложения клиента на процесс консультирования

Лица с атлетическим телосложением обычно стремятся доминировать в общении и отношениях. Их шумное и самоуверенное поведение либо подавляет других, либо вызывает агрессивность со стороны таких же, как они. Все это может создавать проблемы в личной жизни и деловых контактах.

Лица с астеническим телосложением чаще имеют затруднения в общественных и межличностных контактах за счет своего концентрированного, скрытого, субъективного мышления, своей интровертированности.

Это, как правило, люди с высоким уровнем развития самосознания, интеллекта, непохожие на большинство. Отсюда и

возникают их трудности в личной и деловой жизни. Во-первых, они могут быть малопонятны для большинства окружающих. Во-вторых, они нетипичны, уникальны, поэтому им труднее найти путь к другому человеку.

В психологическом консультировании (как, впрочем, и в жизни) с людьми астенического телосложения нужно быть предельно предупредительными. Межличностную дистанцию и доверительность общения они предпочитают регулировать сами, поэтому вопросы им следует задавать очень осторожно.

Женщины с пикническим телосложением с проблемами своей личной жизни справляются проще и сами, так как легкость в обращении и внешне выражаемые чувства упрощают отношения с другими людьми.

В работе с перечисленными выше типами клиентов психолог может использовать различные ролевые позиции. **Самоукина Наталия Васильевна [1997]** выделила и описала пять приемлемых позиций психолога-консультанта в консультативном диалоге применительно к различным типам клиентов:

5. **Психолог – нейтральный советчик.** Выслушивает, задает вопросы, высказывает советы или рекомендации.
6. **Психолог-программист.** Психолог разрабатывает программу для клиента: «Что делать», «Как делать», «Когда делать», например, режим жизни школьника.
7. **Психолог-слушатель.** В результате «разговора с хорошим и умным человеком» клиент получает облегчение, удовлетворение и, успокоившись, самостоятельно находит решение собственной проблемы.
8. **Психолог-зеркало.** Психолог объясняет, что объективно происходит, рисует для клиента объективное отражение события, помогает понять его роль в этих событиях, а также позиции людей, связанных с ним и влияющих на него. В результате клиент понимает, что с ним происходит, к нему приходит успокоение и способность к принятию решения, к действию.

9. **Психолог-«катализатор».** Для людей, которые все понимают, но ничего не делают, принимают на себя роль неудачников. Необходимо создать толчок к активации отношения к ситуации, к началу деятельного включения в разворачивающиеся события его собственной жизни, например, через укрепление его уверенности в себе, в его «добрых силах», его способности к управлению событиями своей личной жизни, ожиданию желаемого положительного результата.

Самоукина Н. В. [1997] полагает, что позиции нейтральный советчик или программист подойдут для случаев, когда в роли клиента выступает умный, сильный, интеллигентный человек. Позиции зеркало и программист более подойдут для человека, у которого эмоции обычно преобладают над доводами разума.

Позиция психолог-слушатель подойдет для человека, взволнованного или опечаленного какими-либо внезапно случившимися событиями. Позиция психолог-«катализатор» подойдет для нерешительных или ригидных клиентов, склонных к компульсивному, застревающему поведению.

Бельская Е.Г. [1998, с.70 - 73] выделила и описала особый тип клиентов, которых она назвала «**трудными клиентами**».

С точки зрения Бельской Е.Г. существуют три предпосылки возникновения нормальных консультативных отношений:

10. У клиента есть проблема.
11. Консультант является экспертом.
12. Что-то должно быть сделано с проблемой.

Трудные клиенты имеют склонность на вербальном (словесном) уровне соглашаться с вышеуказанными предпосылками, а на метакоммуникационном уровне они отвергают хотя бы одну из них.

Метакоммуникационный уровень – уровень подоплеки, того, что лежит за словами, того, что существует реально, помимо слов.

Бельская Е.Г. [1998, с.70 - 73] выделяет в метакоммуникационном уровне коммуникации три аспекта:

13. **Экспрессивный аспект.** Это то, что партнеры выражают помимо вербалики, то, как они хотят, чтобы их поняли.

14. **Атрибутивный аспект.** То, как они **понимают** друг друга, какой образ видят в другом, какие качества склонны приписывать друг другу.
15. **Командный аспект.** Каких действий они хотят друг от друга, какого поведения они неявно требуют друг от друга.

В соответствии с этими аспектами можно выделить три возможных типа отрицания предпосылок нормальных консультативных отношений:

16. **«Это не моя проблема».** В этом случае клиент имеет тенденцию себя вести как начальник своего консультанта. Рассказывая, он более склонен о **других** членах организации или семьи, у которых, на его взгляд, есть проблемы или которые эти проблемы создают сами. Он призывает консультанта «сделать что-нибудь», при этом не определяет конкретно, каких изменений хочет, все расплывчато. Характерная фраза: «Я не хочу быть в это вовлеченным, для этого мы Вас наняли». То есть клиент принимает на себя роль «ответственного постороннего». Если проблемы возникли все-таки из-за клиента, то процесс решения проблем может зайти в тупик.
17. **Я сомневаюсь в Вашей компетентности.** Тут можно выделить два варианта:
 - а) Клиент всегда знает положение дел лучше консультанта. Говорит много, в основном, абстрактно, точный смысл слов остается неясным. Когда консультант пытается обобщать его высказывания, такой клиент обычно стремится его поправить: «Вы не поняли...». При этом его поправка либо тривиальна (содержит то, что и так, само собой разумеется), либо включает в себя слишком много оттенков и значений. В дальнейшем клиент дает понять, что ценит «теоретический вклад» консультанта, но не думает, что он применим в данной ситуации.
 - б) Клиент склонен формулировать свои сообщения консультанту в терминах, с помощью которых он выражает неуважение предположениям консультанта. Характерное

высказывание: «Смотрите, мы здесь занимаемся производством и не нуждаемся... , поэтому мы ждем от Вас нечто иное». Консультант периодически ставится в такую позицию, что он должен все время доказывать, что он лучше, чем о нем думают.

18. **Это безнадежно, здесь ничего изменить нельзя.** В процессе консультативной беседы клиент предпочитает соглашаться с консультантом. Оружие против консультанта здесь – беспомощность клиента, Он вроде пытается все выполнять, но результат всегда выражается характерной фразой: «Я все перепробовал по Вашему совету, но все оказалось бездейственным». Имеют место также «двойные сообщения» - клиент просит совета и одновременно дает понять, что он, в сущности, этого не ждет и не хочет, чтобы из этого что-то получилось. Для того чтобы дать это понять он может использовать шутку, невербальные средства коммуникации.

Для работы с «трудными клиентами» используются различные техники контрпарадокса:

19. **Согласие и поддержка.** Главный принцип здесь – прекратить бороться с клиентом. Занять позицию: «Да, Вы эксперт», «Да, Вы лучше знаете». Консультант не принимает на себя роль лидера, не демонстрирует поведение «высококлассного» эксперта. Основная форма реагирования – дружеское удивление и искренняя радость при понимании сложного высказывания клиента. Можно использовать также следующие приемы:
- c) *Вопросы формулировать открытые, а не экспертные, например: «Не расскажите ли Вы мне еще чего-нибудь?»*
 - d) *«Угу-реакция» - согласие и одобрение клиента.*
 - e) *Обратное резюмирование – попросить клиента самого подытожить сказанное, сделать резюме.*
 - f) *Избегание важности, значимости.* Например, если клиент заявляет нам: «У меня нет проблем», то мы склонны ответить ему: «Тогда давайте поговорим и ничего больше».

g) *Банальности*. Если ответы консультанта будут ничего не значащими и лишь создавать иллюзию атмосферы доверительного разговора, то со временем это все-таки побудит клиента начать драматизацию *ситуации* и тогда модель отрицания проблем разрушится. Пример банального ответа: «Да, иногда это лучшее, что можно сделать».

20. *Экстраполяция*. Сущность этой техники заключается в том, что вместо того, чтобы заблокировать неконструктивное поведение клиента, ему поддаются. Клиента поощряют к тому, чтобы, продолжая вести себя по-прежнему, он дошел до логического и окончательного конца, после чего он почувствует необходимость смягчить, ослабить свои «отрицания». Эффект экстраполяции усиливается с помощью **позитивного наклеивания ярлыков**, когда приветствуется особый вклад клиента в работу. Например, немногословный клиент поощряется за емкость и краткость его характеристик. Многословному клиенту предлагается развивать свою мысль в определенном аспекте.

21. *Предписывание проблемы*. Консультант сам сопротивляется всем возможным вариантам решения проблемы. Клиента не только просят делать то, что он делает, но и подразумевается, что (по крайней мере, некоторое время) иного выбора нет. Если клиент выражает убеждение, что ничего изменить нельзя, и его проблема неразрешима (отрицание третьей предпосылки возникновения нормальных консультативных отношений), то консультант серьезно воспринимает это утверждение и отвечает: «Да, сейчас ничего изменить нельзя. Есть только две возможности: либо научиться жить со своей проблемой, либо признаться, что решить ее нелегко». Занимая такую позицию, психолог заставляет клиента делать выбор по собственному желанию, то есть то, что клиент заявляет, то он и получает.

Подчас психолог сталкивается в консультации с **клиентом, который очень склонен к критике**. Это может препятствовать конструктивному взаимодействию психолога-консультанта и клиента. Бельская Е.Г. [1998, с. 74 - 76] описала несколько

конструктивных методов реакции психолога-консультанта на критику:

22. Метод сочувствия и разоружения. Он заключается в том, чтобы:

- h) Задать человеку несколько вопросов, чтобы лучше понять, что он имеет в виду, при этом избегать роли судьи или защитника. Нужно собрать как можно больше информации, чтобы появилась возможность взглянуть на мир глазами критика. Вопросы следует задавать с сочувствием, даже если клиент несправедлив.
- б) Разоружение критики. Вне зависимости от правильности утверждений критика, нужно найти способ согласиться с ним. Когда критик не встречает сопротивления, он обычно теряет весь свой пыл. Если критик успокаивается, то приходит в более подходящее состояние для общения. Основная ошибка в ситуации критики – доминирующая тенденция защитить себя от любых несправедливых нападков. Каждая попытка защитить себя лишь подогревает пыл противника.

23. Метод самоконтроля. Актуален не только для психологов-консультантов, но и для преподавателей. Ориентирован на случай выскочки, который:

- критикует настойчиво, но является некомпетентным в том, что критикует, не вникает в представленный материал;
- не очень хорошо воспринимается в своем кругу общения;
- его стиль критики носит подавляющий, унижающий характер.

Как реагировать на такого критика:

- Немедленно поблагодарить за комментарии.
- Подчеркнуть, что поднятые вопросы достаточно важны.
- Отметить необходимость знаний поставленных вопросов – пусть это вдохновляет его на самостоятельную работу.
- Предложить обсудить эту тему после изучения.

24. **Техника «Я-высказывание».** Суть этой техники заключается в том, что психолог должен сделать клиенту заявление согласно следующей структуре:

I. Событие. Ситуация должна быть описана клиенту объективно. Это помогает клиенту увидеть свои действия в новом свете.

II. Отклик психолога. Показать какое воздействие поступки клиента оказали на Вас. Это должно его подтолкнуть на пересмотр его поведения.

III. Изложение клиенту версии предполагаемого исхода.

Делается это для того, чтобы *дать* возможность клиенту ощутить свободу выбора. Необходимо предложить несколько версий развития ситуации и оставить вариант исхода открытым.

Можно предложить клиенту свой вариант поведения в сложившейся ситуации.

СПИСОК ЦИТИРОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

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

Айшервуд М. М. Полноценная жизнь инвалида: Пер. с англ. – М.: Педагогика, 1991. – 88 с.

Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. – М.: Независимая фирма «Класс», 2000. – 208 с.

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

Алешина Ю. Е. Семейное и индивидуальное психологическое консультирование. – М.: Редакционно-издательский центр Консорциума «Социальное здоровье России», 1993. - 172 с.

Ануфриев А.Ф. Психологический диагноз: система основных понятий. – М.: МГОПИ, издательство «Альфа», 1995. – 160 с.

Байярд Р. Т., Байярд Д. Ваш беспокойный подросток. Практическое руководство для отчаявшихся родителей/ Пер. с англ. А. Б. Орлова. – М.: Просвещение, 1991. – 224 с.

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.

Беннис У., Шепард Г. Теория группового развития// Современная зарубежная социальная психология. Тексты/ Под ред. Г.М. Андреевой, Н.Н. Богомоловой, Л.А. Петровской. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. - С.142-161.

Бретт Д. «Жила была девочка, похожая на тебя...» Психотерапевтические истории для детей/ Пер. с англ. Г. А. Павлова. – М.: Независимая фирма «Класс», 1996. – 224 с.

Булкина Е. С. Письменное общение психолога с клиентом// Журнал практического психолога. – 1999. - №9. – С. 64 – 66.

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

Васьковская С. В., Горностай П. П. Психологическое консультирование: Ситуационные задачи. – Киев: Вища шк., 1996. – 192 с.

Вилюнас В. К. Фенотипическая интерпретация политической активности// Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. – 2001. - №2. – С. 51 - 62.

Волков Е. Н. Консультирование жертв интенсивного манипулирования психикой: основные принципы, особенности практики// Журнал практического психолога. – 1997. - №1. – С. 9 – 13.

Горностай П. П., Васьковская С. В. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход. – Киев: Наукова думка, 1995. – 128 с.

Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2001. – 464 с.

Дробинская А.О. Школьные трудности «нестандартных» детей. – 2-е издание. – М.: Школа-Пресс, 2001. – 144 с.

Детский сад в Японии. Опыт развития 38 детей в группе: Пер. с японского/ Общ. ред. И послесл. В.Т. Нанивской. – М.: Прогресс, 1987. – 240 с.

Елизаров А. Н. Использование романа И.С. Тургенева «Отцы и дети» для профилактики деструктивных родительско-юношеских конфликтов // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. Журнал. – 1996. - №4. – С. 31 – 39.

Заваденко Н.Н. Как понять ребенка: дети с гиперактивностью и дефицитом внимания. – М.: Школьная пресса, 2001. – 112 с.

Капустин С. А. Границы возможностей психологического консультирования// Вопросы психологии. – 1993. - №5. – С.50-56.

Колпакова М. Ю. Особенности психологической работы с матерями – «отказницами»// Московский психотерапевтический журнал. – 1999а. - №1. – С. 127 – 154.

Колпакова М. Ю. Роль диалога в выявлении и разрешении нравственного конфликта у матерей, отказывающихся от новорожденного// Психологический журнал. – 1999б. – Т. 20. - №6. – С. 81 – 88.

Колпачников В. В. Человекоцентрированный подход в практике психологического консультирования персонала организаций// Вопросы психологии. Научный журнал. – 2000. - №3. – С. 49 – 56.

Копьев А. Ф. Диалогический подход в психологическом консультировании и вопросы психологической клиники// Московский психотерапевтический журнал. – 1992. - №1. – С. 33-48.

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.

Крушельницкая О. И., Третьякова А. Н. Отвергаемые дети. Как им помочь?: (Советы психолога)// Биология в школе. Журнал. – 1997. - №5. – С. 27 – 30.

Лабиринты одиночества: Пер. с англ. / Сост., общ. ред. и предисл. Н. Е. Покровского. – М.: Прогресс, 1989. – 624 с.

Леви В. Л. Нестандартный ребенок. – 3-е изд. – М.: Знание, 1989. – 256 с.

Макарова Е.Г. Преодолеть страх, или Искусствотерапия. – М.: Издательство «Школа-Пресс», 1996. – 304 с.

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

Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование. - М.: Смысл, 1998.-109 с.

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

Мэй Р. Искусство психологического консультирования/ Пер. с англ. – М.: Независимая фирма «Класс», 1994. – 144 с.

Навайтис Г. Семья в психологической консультации. – М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 1999. – 224 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.

Одаренные дети: Пер. с англ. / Общ. ред. Г.В. Бруменской и В.М. Слущкого. – М.: Прогресс, 1991. – 376 с.

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

Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1989.-216 с.

Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982. –168 с.

Практикум по психологии профессиональной деятельности и менеджмента: Учебное пособие, 2-е издание/ Под ред. – Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. – СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета, 2001. – 240 с.

Психологическая служба образования Кемеровской области. Пакет документов. – Кемерово: Департамент образования Администрации Кемеровской области, Кемеровский областной институт усовершенствования учителей, 1996. – 31 с.

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

Сальникова Л. С. Телефон доверия. – М.: Знание, 1990. – 192 с.

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

Самоукина Н. В. Искусство управления персоналом банка: Организационная культура. Стили руководства. Деловое общение. Антистрессовая программа. Конфликты. – М.: Русская деловая литература, 1997б. – 207 с.

Сатикова С.В. Опыт индивидуального консультирования по вопросам карьеры// Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. Журнал. – 2000. - №4. – С. 25 – 32.

Семаго М. М. Консультирование семьи «проблемного ребенка». Психокоррекционные аспекты работы психолога-консультанта// Психолог в детском саду. Журнал. – 1998. - №1. – С. 66 – 77.

Спиркина Е. А. Подготовка психотерапевтов и психологов-консультантов (проблемы адаптации западного опыта)// Психологический журнал. – 1994. - №6. - Т.15. –С. 121-127.

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.

Тингей-Михаэлис К. Дети с недостатками развития: Книга в помощь родителям: Пер. с англ. / Под ред. Д.В. Колесова. – М.: Педагогика, 1988. – 240 с.

Тобиас Л. Психологическое консультирование и менеджмент: Взгляд клинициста/ Пер. с англ. А. И. Сотова. – М.: Независимая фирма «Класс», 1999. – 160 с.

Флоренская Т. А. Диалог как метод психологии консультирования (духовно ориентированный подход)// Психологический журнал. – 1994. - №5. - Т.15. –С. 44-55.

Чирикова А. Е. Личностные предпосылки успешности деятельности российских предпринимателей// Психологический журнал. – 1999. – Т. 20. - №3. – С. 81 – 92.

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.

Эйдемиллер Э.Г., Юстицкис В. Психология и психотерапия семьи. – СПб.: Издательство «Питер», 1999. – 656 с.

Юн Г. Дети с отклонениями: Родители о своих детях / Под ред. и с послесловием В. М. Михлина. – Кишинев: Штиинца, 1987. – 175 с.

Юпитов А. В. Проблематика и особенности психологического консультирования в вузе// Вопросы психологии. Научный журнал. – 1995. - №4. –С. 49-55.

Якиманская И. С. Особенности психологического консультирования в работе со школьными учителями: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – СПб, 1997. – 16 с.

