

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Р. А. КУТБИДДИНОВА

**РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ»**

Южно-Сахалинск
Издательство СахГУ
2012

УДК 159.9(076)
ББК 88.4я73
К95

*Печатается по решению учебно-методического совета
Сахалинского государственного университета, 2011 г.*

Рецензенты:

Власенкова Е. Г., канд. психол. наук, доцент ФГБОУ ВПО «Сахалинский государственный университет»;

Яценко Д. А., канд. психол. наук, доцент ГОУ ВПО «Институт русского языка им. А. С. Пушкина».

К95

Кутбиддинова, Р. А. Рабочая тетрадь по дисциплине «Психологическое консультирование» : учебно-методическое пособие / Р. А. Кутбиддинова. – Южно-Сахалинск : изд-во СахГУ, 2012. – 148 с.

ISBN 978-5-88811-390-5

Предлагаемая рабочая тетрадь содержит в себе практическую часть. В ней имеются материалы для аудиторной и самостоятельной работы студентов, предлагаются вопросы для контроля их знаний. В рабочей тетради используются разнообразные средства активного социально-психологического обучения, в ней содержатся как заимствованные, так и оригинальные модифицированные упражнения других авторов. В конце тетради приведены задания для контрольной работы, кроссворды, терминологический словарь и тесты для контроля знаний студентов, которые могут выполняться участниками самостоятельно.

Рабочая тетрадь предназначена для специалистов, обучающихся по специальности 050706.65 «Педагогика и психология», бакалавров, обучающихся по направлению 050400.62 «Психолого-педагогическое образование», магистров и преподавателей вузов.

УДК 159.9(076)
ББК 88.4я73

ISBN 978-5-88811-390-5

© Кутбиддинова Р. А., 2012
© Сахалинский государственный университет, 2012

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	5
Лабораторная работа № 1. Тема: «Методологические основания психологической практики»	6
Лабораторная работа № 2. Тема: «Цели, задачи и формы психологического консультирования»	11
Лабораторная работа № 3. Тема: «Динамика и структура консультативного процесса»	14
Лабораторная работа № 4. Тема: «Индивидуальное консультирование»	17
Лабораторная работа № 5. Тема: «Дистантное консультирование»	28
Лабораторная работа № 6. Тема: «Этапы психологического консультирования»	30
Лабораторная работа № 7. Тема: «Методы психологического воздействия в консультировании»	32
Лабораторная работа № 8. Тема: «Применение метафор в рамках психологического консультирования»	36
Лабораторная работа № 9. Тема: «Профессиональные навыки психолога-консультанта»	39
Лабораторная работа № 10. Тема: «Личностные качества психолога-консультанта»	42
Лабораторная работа № 11. Тема: «Проявление добрых отношений к клиенту»	45
Лабораторная работа № 12. Тема: «Анализ ценностной сферы клиента»	49
Лабораторная работа № 13. Тема: «Распределение ответственности в психологическом консультировании»	51
Лабораторная работа № 14. Тема: «Профессиональная психологическая помощь»	54
Лабораторная работа № 15. Тема: «Сущность и специфика консультативной работы психолога»	59
Лабораторная работа № 16. Тема: «Специфика обучения психологов-консультантов»	62
Лабораторная работа № 17. Тема: «Профессиональные стереотипы и стили деятельности психологов-консультантов»	66
Лабораторная работа № 18. Тема: «Нерефлексивное слушание»	68
Лабораторная работа № 19. Тема: «Рефлексивное слушание»	76
Лабораторная работа № 20. Тема: «Роль вопросов в психологическом консультировании»	81
Лабораторная работа № 21. Тема: «Эмпатическое слушание»	89
Лабораторная работа № 22. Тема: «Природа негативного отношения»	94
Лабораторная работа № 23. Тема: «Конструктивные критические высказывания»	97
Лабораторная работа № 24. Тема: «Анализ реакций на критику»	101
Лабораторная работа № 25. Тема: «Провоцирование критики»	106

Лабораторная работа № 26. Тема: «Ассертивное принятие критики»	108
Лабораторная работа № 27. Тема: «Профессиональная идентичность»	116
Лабораторная работа № 28. Тема: «Мотивационные факторы работы психолога-консультанта»	119
Контрольная работа	121
Тесты по дисциплине «Психологическое консультирование»	124
Ответы на тест	130
Темы рефератов по дисциплине «Психологическое консультирование»	131
Кроссворды по дисциплине «Психологическое консультирование»	132
Ответы на кроссворды.....	139
Литература.....	140
Терминологический словарь по дисциплине «Психологическое консультирование»	141

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Психологическое консультирование является прикладной отраслью 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. Дисциплина «Психологическое консультирование» строится на системе полученных ранее студентами категорий и понятий, обоснованных в общей психологии, возрастной психологии, социальной психологии, психотерапии.

В соответствии с учебным планом подготовки дипломированного специалиста по специальности 050706.65 «Педагогика и психология» объем часов для аудиторных занятий по дисциплине «Психологическое консультирование» составляет 110 часов. Из них на лабораторные работы отводится 36 часов. Рабочую тетрадь можно использовать при подготовке студентов, обучающихся по специальности 050706.65 «Педагогика и психология», а также студентов, обучающихся по направлению 050400.62 «Психолого-педагогическое образование».

Данная рабочая тетрадь по дисциплине «Психологическое консультирование» дополняет и обогащает теоретическую подготовку, создает возможность для закрепления и углубления полученных теоретических знаний, перевода их в плоскость технологического применения, формирования профессиональных умений и навыков студентов-психологов. Разработанная рабочая тетрадь содержит практические задания и упражнения, необходимые для усвоения пройденного материала, а также особый дидактический материал, способствующий самостоятельной работе студентов над освоением учебного предмета.

В представленной тетради используются разнообразные средства активного социально-психологического обучения, в ней содержатся как заимствованные, так и оригинальные модифицированные упражнения других авторов. В конце тетради приведены задания для контрольной работы, кроссворды, терминологический словарь и тесты для контроля знаний студентов, которые могут выполняться участниками самостоятельно.

Цели рабочей тетради: закрепление пройденного теоретического материала; обучение студентов практическим основам психологического консультирования, а также структурным компонентам, этапам, техникам и методам психологического консультирования.

Основными задачами рабочей тетради являются:

- 1) углубление и закрепление теоретических знаний по дисциплине «Психологическое консультирование»;
- 2) обучение студентов, педагогов-психологов основным техникам и методам психологического консультирования;
- 3) развитие у студентов личностных качеств и навыков, необходимых для проведения профессионального психологического консультирования.

Рабочая тетрадь предназначена для студентов, аспирантов и преподавателей психолого-педагогического направления.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 1

Тема: «Методологические основания психологической практики»

ЦЕЛЬ: создать условия для изучения студентами-психологами методологических основ психологического консультирования.

ЗАДАНИЯ:

1. На основе определения консультирования сделать предположение о сущности и особенностях работы психолога в каждом случае.

Суть психологического консультирования:

- в оказании психологической помощи психологически здоровым людям в совладании с различного рода внутри- и межличностными затруднениями в процессе специально организованного взаимодействия (беседы);
- в проведении беседы, цель которой – вызвать конструктивные изменения психических установок клиентов;
- в установлении ситуации равноправного сотрудничества для поиска путей и методов решения тех или иных проблем, достижения конкретных целей.

2. На основе нижеприведенных определений, используя пять характеристик консультирования, описать направленность и специфику работы психолога:

- область усилий (ответ на вопрос «где?»): личностная, межличностная, коллективная;
- характер проблем (ответ на вопрос «о чем?»), которые могут свидетельствовать об области, направлении, виде (социальное, профессиональное, возрастное);
- принципы оказания помощи (ответ на вопрос «как?»): степень доминирования психолога определяет характер отношения помощи – гуманистический, поведенческий, психоаналитический;
- задачи и цели (ответ на вопрос «для чего?»): с опорой на принципы уточняются специфичные цели и задачи;
- клиенты/область социальных отношений (ответ на вопрос «для кого?»): специфика проблем, связанная с разными областями социальной жизни – детство, обучение, профессия, семья, брак, политика, коллектив.

Для наиболее полного понимания дадим основные характеристики понятия «консультирование»:

- ✓ это непосредственная работа с людьми, направленная на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях, где основным средством воздействия является определенным образом построенная беседа;
- ✓ нацелено не на решение отдельной проблемы, а на помощь индивиду таким образом, чтобы он сам мог справляться с существующей, а также с последующими проблемами, будучи уже более интегрированной личностью;
- ✓ это универсальная форма организации сотрудничества педагогов в решении различных школьных проблем и профессиональных задач самого педагога;
- ✓ это вид психологической помощи, адресованной тем, кто испытывает трудности в самореализации: в достижении целей, удовлетворении тех или иных потребностей, принятии решений;
- ✓ это оказание помощи в адаптации членов семьи к живущему в ней больному ребенку или взрослому;
- ✓ это исправление вредных укоренившихся стереотипов мышления и выявление искажения у клиентов, а также помощь в овладении навыками более реалистичной обработки информации.

3. Определить, в соответствии с какой парадигмой или теоретическим направлением проводится работа в каждом из нижеописанных случаев (отрывки взяты из книги Шнейдер Л. Б. Пособие по психологическому консультированию).

ОТРЫВОК № 1

«Глория – разведенная женщина, которая пришла посоветоваться, как ей лучше держаться со своей 9-летней дочерью, учитывая свои собственные отношения с мужчинами. Во время встречи,

однако, психологу становится все яснее, что Глория ищет ответа на нечто более глубокое. Рассказав в начале встречи о своих прошлых поступках и чувствах, которые она рассматривала как бы со стороны “в черно-белых тонах”, в ходе разговора она все больше начинает понимать свои чувства в данный момент времени, которые она готова выразить слезами, обращенными к терапевту. Как отмечает психолог, она идет от переживаний “там и тогда” и приходит к переживаниям “здесь и теперь”. Мы приведем описание конца этой встречи, позволяющее продемонстрировать различные аспекты использованного подхода, основанного на эмпатии, уважении к другому человеку, аутентичности, переформулировке того, что было выражено словами, в эмоциональное отражение. С помощью этих приемов психолог пытается дать клиентке возможность более глубоко изучить свои установки и чувства с тем, чтобы она поняла скрытые аспекты своей личности, о которых прежде сама не имела представления, осознала способность делать собственные суждения и в особенности извлекать соответствующие выводы.

Глория: Вы знаете, о чем я думала. Мне ужасно неловко говорить об этом. Сеньор, как хорошо иметь возможность поговорить с вами, я хочу получить ваше одобрение, и я вас уважаю. Мне так не хватало возможности поговорить со своим отцом так, как я сейчас говорю с вами. Мне хотелось бы сказать: “Я бы хотела, чтобы вы были моим отцом”. Я не знаю, отчего эта мысль пришла мне в голову.

Психолог: Вы были бы мне нежной дочерью. Но вам и правда не хватало возможности быть откровенной?

– Да, я не могла быть откровенной. Но я не виню отца. Я думаю, я сейчас более откровенна, чем он мне позволял. Он никогда не слушал бы меня так, как вы, – без порицания или унижения. Я иногда задумывалась над этим. Почему я должна быть совершенством? Я знаю, почему он всегда хотел, чтобы я была совершенством. Я всегда должна была быть лучше. Но, увы, мне этого дано не было.

– А вы пытались быть той девочкой, какой бы он хотел видеть вас?

– Пыталась, но в то же время сопротивлялась этому. Например, мне очень хотелось как-нибудь написать ему письмо и сообщить, что я официантка (он очень этого не одобрил бы) и что я выхожу гулять по ночам. Взорвать и “фраппировать” его: “Ну как, сегодня ты меня все еще любишь?”. С другой же стороны, мне хочется, чтобы он принимал и любил меня. Я хочу сказать, что мне хочется знать, что он взаправду меня любит.

– Вы хотели бы его оскорбить, сказав ему: “Посмотри, вот я какая сегодня”?

– Да. “Ты меня вырастил, и как тебе нравится результат?”. Но, знаете, единственное, чего мне действительно хотелось бы, так это услышать от него: “Я знал об этом, дорогая, и все-таки тебя люблю”.

– Мне кажется, вы потому чувствуете себя несчастной, что думаете, что он вряд ли скажет такие слова.

– Нет, он их не скажет. Он не понимает. Два года назад я как-то вернулась домой, чтобы сказать ему, как сильно я его люблю и как одновременно боюсь. Он меня не понимает, он всегда говорит что-то вроде: “Дорогая, ты ведь знаешь, что я тебя люблю и всегда любил”. Он ничего не понимает.

– Он вас никогда по-настоящему не знал и не любил, и поэтому у вас в глазах слезы.

– Я не знаю, почему. Знаете, когда я рассказываю об этом, мне говорят, что я витаю в облаках. Но стоит мне минуту спокойно посидеть, и мне начинает казаться, что внутри у меня глубокая рана. Я чувствую, что меня обманули.

– Витать в облаках гораздо легче, потому что в это время не чувствуешь в себе пустоту или глубокую рану.

– Да, и вот еще что. Мне кажется, что я должна принять все это, мой отец – не тот тип мужчины, кого я смогла бы полюбить. Я бы смогла полюбить того, кто понимал и любил бы меня больше. Он любит меня, но не так, чтобы с ним можно было сотrudничать, общаться.

– Вы чувствуете, что ваш отец постоянно хитрит.

– Вот почему я предпочитаю “заместителей”. Именно поэтому я разговариваю с вами, и мне нравятся мужчины, которых я могу уважать, – врачи, и, быть может, в глубине души я чувствую, что мы очень близки – вот какие чувства внушает мне “заместитель” отца.

– Я не чувствую, что вы навязываете мне эту роль.

– Но вы же мне действительно не отец.

– Нет, я только хотел говорить о близости.

– Знаете, я думаю, с моей стороны это было бы претенциозно: я не могу и надеяться стать вам близкой. А вы недостаточно хорошо меня знаете.

– По крайней мере, я говорю то, что чувствую. А сейчас я чувствую, что вы мне очень близки» [23].

ОТРЫВОК № 2

«Уильям Глассер в своей книге описывает использование этого подхода д-ром Меинордом для лечения психотических больных, только что поступивших в одну из больниц штата Вашингтон. Согласно главному принципу этого метода лечения, люди ведут себя безответственно не потому, что они – больные, наоборот, они больные потому, что ведут себя безответственно. Поэтому прежде всего каждый член группы узнает, что в группе нет “больных”. Чаще говорят, что тот или иной человек “безумен”, так как он совершает или совершил множество безрассудных поступков. Слово “больной” считается здесь запретным. Пациенты должны оплачивать свое лечение работой по хозяйству. Так, они выполняют работу на кухне или в гардеробной и вообще помогают там, где требуется помощь. От них ждут хорошей трудовой отдачи, и если работа выполнена плохо, то они лишаются привилегии гулять в саду. Принцип “ты не болен, ты безумец” – один из самых эффективных приемов для того, чтобы продемонстрировать пациентам концепцию свободы выбора. Так, пациенты никогда не примут мысль: “Я не могу себя сдерживать, когда мне хочется выпить”. Пациенты могут быть спокойными, но если им сказать, что они выбрали неразумное поведение просто потому, что так легче, они пойдут на многое, лишь бы доказать, что их поступки вполне вменяемы. Терапевт непринужденно играет роль энергичного руководителя и говорит пациентам, что они должны научиться им манипулировать. Он предупреждает их, что будет довольно упрямым, так что, если они научатся манипулировать им, потом они смогут управлять почти что кем угодно. Терапевт допускает и даже поощряет враждебность по отношению к себе, но всегда пользуется ею так, чтобы пациент был способен защищаться до тех пор, пока не станет ясно, что терапевт в чем-то ошибается, и он должен будет это признать. Терапевт по своему усмотрению пользуется самыми разными приемами, в том числе шутками, выговорами, ультиматумом или вообще отказом от работы с группой. Каждый пациент может спорить и задавать вопросы, но при этом ему лучше опираться на очевидность или логику, иначе его акция будет расценена как безответственная. Особого уважения к правам пациента не проявляют, но права эти должны быть не пожалованы “сверху”, а заработаны им самим» [16].

ОТРЫВОК № 3

«У молодого человека 18 лет компульсивное расстройство, связанное с мытьем рук. Навязчивая идея основана главным образом на боязни испачкать других людей своей мочой. Это сильно затрудняет жизнь больному. После каждого мочеиспускания он посвящает 45 минут сложному ритуалу омовения половых органов, а затем больше двух часов моет руки. Кроме того, каждое утро, проснувшись, он около четырех часов проводит под душем. К этим главным эпизодам добавляются и все другие “случаи загрязнения, неизбежные в течение дня”. Не удивительно поэтому, что два месяца назад молодой человек решил проводить большую часть дня в постели. Возникновение расстройства связано с тем, что родители заставляли его до 15-летнего возраста спать в одной постели с сестрой, которая была старше его на два года и не могла спать в одиночестве. Сексуальные реакции в отношении сестры, которые не преминула вызвать у него эта ситуация, пробудили в нем чувство стыда и вины. В отношении родителей помимо раздражения и враждебности у него возникли мысли об их смерти, которые вскоре привели его в ужас и сделали еще более презренным в собственных глазах. Лечение заключается в следующем. На первых порах пациенту, находящемуся в состоянии расслабления, предлагают воображать себе сцены, в которых посторонний человек погружает руку в бак с водой емкостью в полтора кубометра, куда прежде упала капля мочи. От сеанса к сеансу концентрация мочи повышается, так что в конце концов пациент должен быть в состоянии принять мысль, что человек погружает руку в сосуд с чистой мочой. Во второй серии сеансов больному предлагают представить себе те же сцены, но на сей раз погружать руку в жидкость должен он сам. На этом этапе, спустя 5 месяцев после начала терапии, проводившейся 5 раз в неделю по 20 минут, молодой человек сократил продолжительность мытья рук до нескольких минут, а время утреннего душа – до одного часа в день. Кроме того, садясь во время сеанса на стул, он перестал испытывать необходимость подкладывать под себя газету “Нью-Йорк таймс”. Но хотя он и мог теперь представить себе, что погружает руку в мочу, проделать это на самом деле он упорно отказывался. Далее интервенция переносится в реальную жизнь, где реакция расслабления противопоставляется реальным раздражителям, порождающим тревогу, интенсивность которых от сеанса к сеансу возрастает. Сначала молодой человек видит перед собой написанное крупными буквами слово “моча”, а затем – помещенную в другом конце длинной комнаты бутылку с мочой, которая с каждым сеансом придвигается все ближе до тех пор, пока он не будет в состоянии брать ее в руки с минимальными тревожными переживаниями. Когда преодолен и этот этап, начинается

новая серия сеансов, во время которых на тыльную поверхность руки пациента наносят каплю все более концентрированного раствора мочи, объем раствора доводят затем до 5 литров чистой мочи, а потом эту мочу заменяют мочой самого больного. После того как тревога, вызываемая такой ситуацией, ослабевает, пациенту предлагают брать в свои “запаханные мочой” руки различные предметы и одежду. В конце лечения молодой человек отводит на мытье рук в среднем 7 минут, пребывание под душем сокращается до 40 минут, и он полностью прекращает те “интимные омоложения”, совершать которые прежде считал своей обязанностью. Через год продолжительность мытья рук падает в среднем до 3 минут, а душа – до 20 минут» [23].

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Как соотносятся практическая психология и психологическое консультирование?
2. В чем принципиальная разница между практической психологией и психологической практикой?
3. Почему, по мнению Л. С. Выготского, философия практики является краеугольным камнем, на котором будет построена новая психология?
4. В какой научной парадигме и каким образом происходит объединение позиций психолога-практика и психолога-исследователя?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Найти в литературных первоисточниках три-пять определений консультирования: выделить общее и отличное.

2. Охарактеризовать по отрывку сессии форму психопрактики с использованием пяти критериев, выделенных Г. М. Кучинским (отрывки взяты из книги Гусаковой М. П. Психологическое консультирование).

Г. М. Кучинский вводит пять критериев, позволяющих классифицировать формы психопрактики в зависимости от характера общения:

- а) имеет ли психолог цель вызвать изменения психики у тех лиц, с которыми взаимодействует;
- б) психологическая практика является нейтральной по отношению к личности психолога или психологическая практика изменяет личность психолога? Этот критерий позволяет учесть интенсивность взаимодействия в процессе общения, включенность личности психолога, наличие изменений личности психолога наряду с изменениями личности клиента;
- в) психологическая практика нацелена на изменение психики другого индивида при его согласии и в сотрудничестве с психологом или изменения достигаются помимо сознательного согласия клиента как равного? Этот критерий является принципиальным для оценки манипулятивного характера психопрактики;
- г) психологическая практика предполагает изменения психики участников взаимодействия на доличностном уровне (психические процессы или состояния) или на уровне личности? Этот критерий позволяет оценить глубину и масштаб предполагаемых изменений индивида;
- д) направлена ли активность психолога в процессе на другого индивида или на самого себя?

ОТРЫВОК № 1

– Лоренц, мне приятно, что вы так тепло ко мне относитесь, но нужно вскрыть еще один пласт вашего страха.

– Хм-м. Я не знаю, что вы имеете в виду. – Его голос был не таким твердым. Он больше не казался деловым администратором.

– Смятение – это простой способ быстрого ухода, Лоренц. Это ваш постоянный способ избегать столкновения с зависимостью от того, как вы выглядите в глазах других. – Нужно помочь ему остаться с самим собой сейчас, но я все же чувствовал его намерение сбежать.

– Да. Хм-м. Вероятно, я понимаю, что вы имеете в виду. – Его голос стал грудным и звучал неуверенно. Мы оба некоторое время молчали.

– Я чувствую себя хорошо, когда я в центре событий, организую дела, выдвигаю идеи... Именно так я чувствовал себя минуту назад, разговаривая с вами... Но затем наступают другие моменты... Как прошлым вечером... [4].

ОТРЫВОК № 2

– Как вы думаете, что вам следовало бы сказать в ситуации, о которой мы только что говорили, что было бы приятно услышать вашему партнеру?

– Я не знаю.

– А что в таком случае вам самой было бы приятно услышать в ответ?

– Ну, что-нибудь типа: «Как мне было хорошо, большое спасибо».

– Вам было бы этого достаточно?

– Ну, пожалуй, можно было бы добавить, что мне было бы приятно, если бы меня пригласили еще раз.

- Ну, и как бы вы это сказали? .. [4].

ОТРЫВОК № 3

– Пожалуйста, играйте с ребенком ежедневно в течение 20 минут в условленное время. Говорите с ним и хвалите его, если он играет, т. е. производит манипуляции с игрушками и смотрит на них (при этом он не должен колотить ими или разбрасывать их). Если ребенок что-нибудь скажет, совсем коротко отреагируйте на это, но только если его высказывание относится к игре [4].

ОТРЫВОК № 4

– Хорошо, – продолжил я, – это смело с вашей стороны. Ладно, давайте начнем с вас (обращаясь к жене). Я думаю, что ваши родители не правы, что обращаются с вами как с 23-летней, потому что вы на самом деле действуете скорее как трехлетний ребенок. Фактически, пуповина еще не перерезана, так что в каком-то смысле вы все еще в утробе. (Обращаясь к мужу) Что касается вас, ваша склонность становиться мрачным, вместо того чтобы решать проблемы как мужчина и обсуждать их рационально, явно помещает вас в песочницу детского сада [4].

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 2

Тема: «Цели, задачи и формы психологического консультирования»

ЦЕЛЬ: разобрать и определить цели, задачи и формы психологического консультирования.

ЗАДАНИЯ:

1. *Опишите ваши личные цели, дифференцируя их на три типа.*

Три группы целей психологической помощи:

1. Цели и задачи адаптации преследуют те психологи, которые полагают, что основные результаты связаны с областью социальной активности личности. Конечной целью их усилий является удачное приспособление к другим людям, жизненным ситуациям, своим особенностям и выработка умения адаптироваться. Адаптированность можно рассматривать широко как полную целесообразность любой активности, которую реализует субъект.

Ю. Алешина рассматривает психологическую помощь как цель консультирования. Разговор с психологом должен помочь человеку в решении его проблем и налаживании отношений с окружающими.

Соответственно задачами консультанта будут: выслушивание клиента, облегчение эмоционального состояния, принятие им ответственности за происходящее в его жизни, помощь в определении точек приложения усилий (Алешина Ю., 2000).

В. Меновщиков цель консультирования определяет как адаптацию к жизни за счет активации жизненных ресурсов. Ибо затруднения рассматриваются как проблемные задачи, требующие решения. А задачи консультанта ориентированы на организацию и активацию мышления клиента (Меновщиков В., 2004).

Эти психологические задачи шире всего представлены в следующих практических направлениях: психоанализ, рационально-эмотивная терапия, терапия поведения.

2. Цели и задачи развития или изменения ставят перед собой специалисты, считающие достижением личностные изменения в виде изменения «Я-концепции», самооценки, самопринятия, способности к рефлексии или свободному выражению чувств и т. д. Целью этих изменений является приведение личностных особенностей клиента к некоторой идеальной модели личности, провозглашаемой в конкретной теоретической концепции.

3. Цели и задачи становления жизненного пути личности принимают консультанты, допускающие большие вариации способности к адаптации и выраженности зрелости личности, не придающие им ключевого значения, оценивающие их как относительные ценности. При этом контекст, включающийся в консультирование, расширяется максимально, и в центр профессиональных усилий ставится судьба, жизненный путь личности или индивидуация, которые включают не только отношение к себе (в виде принятия или непринятия), но и позицию по отношению к своей личности.

2. *Напишите план действий для консультанта, ведущего встречу с клиентом и желающего реализовать семь принципов в своей работе.*

Семь основных принципов консультирования:

- 1) доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту;
- 2) безоценочное принятие;
- 3) ориентация на нормы и ценности клиента;
- 4) осторожное отношение к советам;
- 5) включенность клиента в процесс консультирования;
- 6) позиция психолога: равноправие «клиент – консультант»;
- 7) разделение ответственности за результат.

3. *Составьте список жизненных затруднений, конфликтов, вопросов, которые могут быть решены в рамках индивидуального и группового консультирования.*

4. *Просмотрите тексты газетных объявлений. Назовите причины, по которым современный отечественный «потребитель психологических услуг» обращается не к консультанту и психотерапевту, а к «целителю», «знахарю», «колдуну», «ведуну».*

1. «Наследница великого сибирского шамана Ойгуна колдунья Зафира окажет любую помощь в избавлении от сглаза и порчи, снимет венец безбрачия; поможет вернуть близкого человека, вылечит сердечные недуги, поможет в карьере, в достижении финансового благополучия».

2. «Академик Вселенской Парапсихологической Академии, ведущий сотрудник Института паранормальных явлений, обладатель третьего тана китайской школы “Нефилим”, мастер фэн-шуй, сертифицированный тренер И. И. Иванов проводит мастер-классы по обучению восточному варианту гипноза, поиску людей по фотографии, управлению паранормальными состояниями и экстрасенсорные техники».

3. «Потомственный маг в седьмом поколении поможет вам привлечь деньги, найти и удержать спутника жизни, сделать быструю карьеру, излечиться от хронических заболеваний».

4. «Предсказываю судьбу, гадаю на картах Таро и рунах, рассчитываю гороскопы».

5. «Чищу карму, открываю чакры, вывожу в астрал».

6. «Внимание! Если вы серьезно больны, от вас отказались все врачи, ваша последняя надежда – народная целительница-травница Глафира. С помощью уникальных травяных сборов вернет вам здоровье, поставит на ноги, даст надежду на долгую жизнь».

7. «Закрытый клуб “Терра-Психо” только три дня в Москве проводит публичные тренинги с приглашением потомка североамериканских индейцев шамана У. Дофи (США). Медитативные практики, техника самопогружения, новейшие, неизвестные в России телесные дыхательные технологии, игровые практики самолечения с помощью мачете и мадунга, уникальные формы взаимовоздействия на психику – это далеко не все, что ожидает участников. Число участников ограничено».

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Для чего необходимы основные принципы консультирования?

2. В чем заключаются преимущества и недостатки индивидуального и группового консультирования?

3. Каковы цели консультирования в каждой из теоретических парадигм консультирования?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. *Анализируя описание случая, определите возможные цели консультирования: адаптация, личностный рост, становление личности и их целесообразность. Аргументируйте свои выводы (отрывки взяты из книги Гусаковой М. П. Психологическое консультирование).*

ОТРЫВОК № 1

«Молодой человек, придя на прием к психоаналитику, сообщил, что с тех пор, как два года назад окончил колледж, он чувствует себя несчастным. Работает он в фирме отца, но работа не доставляет ему никакого удовольствия. У него постоянно плохое настроение, он часто ссорится с отцом, ему очень трудно принимать даже самые незначительные решения. По его словам, все это началось за несколько месяцев до окончания колледжа. Он очень увлекался физикой, причем его преподаватель считал, что у него замечательные способности к теоретической физике, и юноша хотел поступить в аспирантуру и стать ученым. Его отец, преуспевающий бизнесмен, владелец крупной фабрики, настаивал на том, чтобы сын занялся бизнесом, снял бремя с его плеч и в конце концов стал его преемником. Отец аргументировал это тем, что у него нет других детей, что он создал фирму своими собственными руками, что врач рекомендует ему меньше работать и что сын был бы неблагодарным, если бы при таких обстоятельствах отказался выполнить волю отца. Результатом отцовских просьб, увещаний и напоминаний о чувстве долга было согласие сына. Он начал работать в фирме. После этого начались описанные осложнения».

ОТРЫВОК № 2

«Пациентка: Не знаю, зачем я сюда хожу. Я только и делаю, что повторяю одно и то же. Это ни к чему не приводит.

Терапевт: Я тоже устал выслушивать одно и то же.

П.: Может быть, мне больше не стоит приходить?

Т.: Ну что ж, выбор за вами.

П.: Что же, по-вашему, мне делать?
Т.: А что бы вы хотели сделать?
П.: Я хочу стать лучше.
Т.: Я вас ни в чем не обвиняю.
П.: Если вы считаете, что мне лучше остаться, хорошо, я останусь.
Т.: Вы хотите, чтобы я велел вам остаться?
П.: Вам лучше знать, врач-то вы.
Т.: Разве я поступаю как врач?»

ОТРЫВОК № 3

«Юноша 17 лет, сын почтового служащего, претерпел при рождении черепно-мозговую органическую травму. Он не мог, как другие дети, вовремя научиться ходить и говорить. Родители сразу заметили это отставание, так как у них была подвижная и нормально развивающаяся дочь, с которой они могли сравнивать развитие сына. Легкая спастическая осанка при ходьбе и замедление физического и психического развития сына заставили родителей обратить особое внимание на своеобразие ребенка. Его умывали, одевали, водили повсюду. Всякое затруднение для него устранялось в духе наивно-первичного воспитания. Эта опека и внимание продолжались до начала лечения. К юноше из-за его травмы родители и в 17 лет относились, как к 3-летнему ребенку. Обоснованием поведения родителей было достойное сожаления утверждение: “Он же не может иначе”».

ОТРЫВОК № 4

«Моя дочь – настоящий тиран. Если я варю цветную капусту, которую ей так хотелось, она вдруг заявляет: “Нет, теперь я ее не хочу, я хочу лапши!”. Я исполняю ее желание. Но она не приходит домой вовремя, а тогда, когда ей захочется и когда лапша уже остыла. Тут она устраивает скандал. Я должна заставлять ее мыться. Я больше не даю ей денег на карманные расходы: ведь она их тратит только на сладости. Должна же она научиться отказывать себе в чем-либо. Кроме того, ей всегда хочется, чтобы было новое платье. Мне весь этот модный хлам не нравится. Я по-другому воспитана. Вчера я от отчаяния отрезала себе волосы, потому что Ольга такая неряха и грубиянка. С тех пор, как умер мой муж, у меня в этой жизни нет никакой радости. Слава Богу, со смертью еще не все кончается. Только потому, что я это знаю, я могу выдержать все эти неприятности с моей дочерью. Может быть, заслужу себе ступеньку повыше на небе, ведь я, несмотря ни на что, добрая» [4].

2. В текущей профессиональной периодике найдите статью, посвященную задачам профессионального самоопределения консультанта. Сформулируйте эти задачи.

3. Приведите примеры нарушения каждого из семи принципов консультирования в рамках повседневного межличностного взаимодействия.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 3

Тема: «Динамика и структура консультативного процесса»

ЦЕЛЬ: определить динамику и структуру консультативного процесса.

ЗАДАНИЯ:

1. По отрывку сессии определите этап консультативного процесса (отрывки взяты из книги Сапоговой Е. Е. Практикум по консультативной психологии).

ОТРЫВОК № 1

«Пациентка: Я чувствую себя свободнее, чем когда бы то ни было. И я, бывает, действительно, очень раздражаюсь на себя за то, что мне не заняться чем-то получше.

Терапевт: Например?

П.: Ну, сделать что-нибудь для других, понимаете, я все еще... по собственному почину берусь за всякие дела, то там, то тут...

Т.: Гм...

П.: Я переговорила с парой... так, знакомые... они частенько делают нечто в этом роде... одна женщина подрабатывает в санатории... она заезжает туда пару раз в неделю, и ей очень нравится.

Т.: Гм...

П.: И это дает ей ощущение своей, ну, что ли, полезности.

Т.: Ага. Похоже, это серьезный шаг, а?

П.: Да... для меня это серьезный шаг – позвонить и предложить свою помощь... знаете, не люблю я по телефону разговаривать. Ненавижу телефоны, меня должно по-настоящему припереть, чтобы я сняла трубку и позвонила кому-нибудь... или типа того.

Т.: М-да. А самой заехать?

П.: Об этом я как-то не подумала (хмыкает). Мне это будет легче, чем звонить».

ОТРЫВОК № 2

«К.: Очень интересный сон. Уже кое-что проясняется относительно вашей личностной модели. Давайте подведем итоги. Вы работаете с большой перегрузкой, что держит вас в постоянном нервном напряжении и мешает вашему творческому росту. Мы пришли к выводу, что это напряжение вызвано чрезмерными амбициями, которые, в свою очередь, связаны с чувством ущербности. Это тем более верно, если учесть ваше положение в семье. Ваш сон тоже дает нам определенную подсказку. Помните, вы взобрались наверх и упали с лестницы. Не испытываете ли вы постоянного страха падения или, выражаясь иначе, неуспеха?

Б.: Честно говоря, пожалуй, так оно и есть, испытываю и даже очень. (...)

К.: Почему вы опасаетесь неудачи?

Б.: Не знаю. У меня ни разу не было ни одного значительного провала, но я вечно опасаюсь, что такое может случиться.

К.: Похоже, вы боитесь какой-то катастрофы. Обычно это проистекает из общего неверия в жизнь – чувства, которого следует опасаться, иначе и вправду может произойти беда. Такое чувство вам знакомо?

Б.: (на мгновение задумывается): Хм... Я как-то никогда об этом не думал, но, пожалуй, я действительно отношусь к жизни с недоверием и подозрением. Мне кажется, что я все время с чем-то сражаюсь. Знаете, когда мне повторяют: «Оставь тревоги», я эти слова как-то не воспринимаю. Я верю в Бога и, однако, испытываю страх и глубокое недоверие. Довольно непоследовательно с моей стороны, верно?»

2. Определите разницу между жалобой, проблемой и запросом клиента.

3. Сравните описание двух клиенток и предположительно определите их терапевтический потенциал (отрывок взят из книги Шнейдер Л. Б. «Пособие по психологическому консультированию»).

«Представьте себе двух клиенток, Фрэн и Сашу, которые страдают пограничными расстройствами личности – это сборная диагностическая категория, куда относят всех тех, кто отличается

чрезвычайной нестабильностью настроения и отношений с окружающими, а также склонных к причинению себе вреда. Фрэн, однако, значительно более вариабельна в своем отыгрывании, словно ее поразила какая-то редкая вирусная инфекция, симптоматика которой постоянно видоизменяется в зависимости от вида вмешательства. В то же время Саша вполне предсказуема, хотя и ее поведение подпадает под определение “пограничного”. Фрэн также можно приструнить, если как следует взяться за это, на любое терапевтическое вмешательство она реагирует особым образом, никогда не повторяясь. Фрэн гораздо лучше приспособлена к окружающей действительности – у нее, в отличие от Саши, есть друзья и хорошая работа, однако общаться с ней намного сложнее. Саша ведет себя тихо, Фрэн агрессивна и резка. Саша склонна во всем винить себя, Фрэн с ходу обвиняет вас: “Если вы не найдете способ исправить все то, что вы тут наворотили, я подам на вас в суд. Шучу. Ха-ха”».

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Чем определяются макроуровень и микроуровень консультативного процесса?
2. Раскройте содержание понятий: истинная, скрытая, заниженная и внешняя мотивация.
3. Какие существуют отличия в переживаниях клиента на каждом из этапов психологического консультирования?
4. В чем состоят трудности работы консультанта на этапе завершения консультирования?
5. Из чего складывается терапевтический потенциал клиента?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Проанализируйте собственные личностные затруднения, способные помешать вашей работе с клиентами. Какие люди вызывают у вас затруднения в общении с ними?

2. С целью развития самосознания и самопознания ответьте на следующие предложения.

Незаконченные предложения:

1. Больше всего я боюсь...
2. Когда другие меня унижают, я...
3. Наибольшее недоверие к другим у меня вызывает...
4. Я сержусь, когда кто-либо...
5. Качество, которое мне не нравится в себе...
6. Я печалюсь, когда...
7. Я хочу, чтобы мои родители знали...
8. Мне бы хотелось, чтобы человек, с которым я вступлю в брак...
9. Когда мне нравится кто-то, кому не нравлюсь я...
10. Если бы мне надо было выбрать как себя назвать – пассивным или агрессивным, я...
11. Самое трудное в том, чтобы быть мужчиной/женщиной, – это...
12. Я ношу такую одежду, потому что...
13. Пребывание в этой группе мне нравится тем, что...
14. Когда другие люди поступают со мной так же, как мои родители, я...
15. Мое наиболее болезненное детское воспоминание...
16. Отношения в моей семье были бы лучше, если бы только...
17. Мое самое страшное воспоминание...
18. В моем характере мне больше всего нравится...
19. Человек в этой группе, с которым я чувствую себя в наибольшей безопасности, – это... потому что...
20. Когда тот, кто мне нравится, не соглашается со мной...
21. Когда мне не нравится тот, кому нравлюсь я, я...
22. Мне нравится...
23. Самое счастливое время...
24. В школе...
25. Я потерпел(а) неудачу...
26. Мне необходимо...
27. Я бываю лучше всех, когда...

28. Я ненавижу...
29. Это место...
30. Единственная неприятность...
31. Я тайно...
32. Танцуя...
33. Я не могу понять, почему...
34. По-видимому, я найду свой путь, когда...
35. Лучшее, что могло произойти со мной...
36. Самое тяжелое для меня...
37. Когда я настаиваю на своем, люди...
38. Если бы я мог изменить что-то в себе...
39. В других я больше всего восхищаюсь... потому что...
40. От других людей мне больше всего надо...

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 4

Тема: «Индивидуальное консультирование»

ЦЕЛЬ: через описание и разбор случая из консультативной практики познакомить студентов-психологов со спецификой проведения индивидуального консультирования.

ЗАДАНИЯ:

1. По ролям прочитать и проанализировать случай из консультативной практики.

Консультирование осуществлялось в профессиональном училище в одном из городов Московской области в 2002 г. От мастера производственного обучения поступил запрос: студент Денис (15 лет, первый курс, группа поваров) стал вести себя вызывающе, часто нарушает дисциплину на уроках, с товарищами дерется.

До начала процесса консультирования у психологов возникли следующие консультативные гипотезы:

- 1) негативные явления в поведении молодого человека связаны с низкой мотивацией обучения в училище по профессии «повар»;
- 2) негативные явления связаны с неблагополучной обстановкой в семье;
- 3) негативные явления связаны с фрустрированной потребностью в самоуважении;
- 4) негативные явления связаны с задачей адаптации в новом коллективе. Молодой человек не знает других способов самоутверждения и пытается самоутверждаться неадекватными способами;
- 5) негативные явления связаны с возрастом. Возникла потребность в противопоставлении себя взрослым и группировании со сверстниками.

Далее в процессе беседы после завершения знакомства психолог-консультант пытается проверить эти гипотезы.

Таблица 1

Случай из консультативной практики

Кто говорит	Содержание сообщения	Анализ консультации
Психолог	– Добрый день. Проходи, пожалуйста, усаживайся поудобнее.	Демонстрация доброжелательности и заинтересованности.
Клиент	(Проходит, садится, осматривается.) – Здравствуйте. А зачем вы меня позвали?	
Психолог	– В начале учебного года я всех первокурсников приглашаю, чтобы познакомиться поближе в неофициальной обстановке. Меня зовут Татьяна Васильевна. А как мне тебя называть?	Ответ снимает напряжение и располагает к знакомству.
Клиент	– Денис.	
Психолог	– Денис, расскажи мне о себе поподробнее. Почему пришел учиться в ПУ? Чем увлекаешься? Что больше всего тебя волнует?	Консультант пытается приступить к проверке первой из выдвигавшихся заранее гипотез.
Клиент	– А что мне о себе рассказывать? Живу, как все, да и все, ничем сильно не увлекаюсь.	Пытается продемонстрировать свою эмоциональную независимость от взрослого человека.
Психолог	– Денис, а ты по собственному желанию пришел учиться в ПУ или родители настаивали?	Психолог пытается сыграть на юношеском негативизме. Теперь нежелание вступать в диалог трактуется как зависимость от родителей, несамостоятельность.

Кто говорит	Содержание сообщения	Анализ консультации
Клиент	– Ну, я в школе не очень хорошо учился – было много троек. Меня бы в десятый класс не взяли. А на повара я выбрал сам учиться, потому что в армии поваром легче служить.	Прием оказался удачным. Парень начинает искренне рассказывать о себе, доказывая свою самостоятельность: родители здесь ни при чем.
Психолог	– Как родители отнеслись к твоему выбору?	Сейчас, когда клиент разговорился, прекращение его внимания на родителей может быть полезным в том плане, что позволит проверить вторую гипотезу – о неблагоприятной обстановке в семье.
Клиент	– Хорошо одобрили. Мама сказала, что ей теперь будет легче, я буду домашним поваром.	Информации пока недостаточно, но та, которая есть, говорит в пользу благоприятной обстановки в семье.
Психолог	– А ты дома готовишь?	Вопрос короткий, понятный, на него легко ответить. И в то же время он позволяет получить информацию для проверки сразу двух гипотез.
Клиент	– Да, мне нравится готовить. Понравилось, когда нас водили на экскурсии в столовые, ресторан. Там много техники, надо знать, как устроены машины. Будут учить красиво блюда оформлять, вкусно готовить. Хорошая работа.	Первая гипотеза точно не подтверждается. Похоже, что нет оснований и в пользу второй гипотезы.
Психолог	– Разве повар – это мужская профессия? Ты не разочаровался в ней?	Тонкий ход. Психолог закрепляет мотивацию студента на овладение профессией, используя феномен юношеского негативизма. Юноше необходимо спорить с представителями старшего поколения. Психолог поставила его в такую ситуацию, что, споря с ней, он еще более укрепляется в выбранной профессии.
Клиент	– Наоборот, чем больше узнаю, тем более интересно. Это самая мужская работа. Там знаете, какая сила мужская нужна! Котлы поднимать, технику ремонтировать, ну и готовить.	
Психолог	– На практике, может быть, и интересно, а в училище на уроках, наверное, скучно?	Психолог переводит внимание клиента на уроки, чтобы получить информацию относительно других заранее выдвинутых гипотез и до конца проверить гипотезу, связанную с мотивацией.
Клиент	– Мне интересно. А как же узнать профессию, если не учить?	Первая гипотеза точно не подтверждается. Учеба парня не фрустрирует. Мотивация к учебной деятельности высокая.
Психолог	– Денис, дома ты уроки учишь?	Психолог решила до конца довести проверку гипотезы, связанной с обстановкой в семье.
Клиент	– Да, но иногда ленюсь.	Достаточно самокритичный ответ (не социально желательный). Говорит в пользу того, что клиент искренен.
Психолог	– Тебе кто-то мешает?	Проверка гипотезы об обстановке в семье.

Кто говорит	Содержание сообщения	Анализ консультации
Клиент	– Да нет, ну просто неохота иногда.	Ответ в пользу благоприятной семейной обстановки.
Психолог	– Если приносишь плохие оценки, как родители реагируют?	Психолог продолжает проверку гипотезы об обстановке в семье.
Клиент	– Спокойно, иногда поругают, а чаще на сознательность давят.	Преобладающая воспитательная техника – обмен информацией. Это наиболее эффективная техника.
Психолог	– Денис, у тебя есть братья/сестра?	Психолог хочет выяснить, нет ли со стороны сиблингов фрустрации самоуважения (проверка одновременно первой и третьей гипотез).
Клиент	– Да, Олег, на один год младше меня.	Младшие братья порой лишают старшего своим появлением привилегированного положения, что может драматически сказаться на его личностном развитии.
Психолог	– В каких ты с ним отношениях?	
Клиент	– В нормальных. Ну, по-братски иногда ссоримся, но чаще дружим.	Похоже, нет остроты ощущения соперничества по отношению к младшему брату.
Психолог	– Родители тебя понимают?	
Клиент	– Когда как. С отцом люблю ходить в гараж машину ремонтировать, мы тогда с ним по-мужски разговариваем. А с мамой можно посоветоваться, она хорошо меня понимает.	Вторая гипотеза (о неблагоприятной обстановке в семье) не подтверждается.
Психолог	– Денис, а в группе ты уже с кем-то сдружился?	Поиск информации для проверки остальных гипотез.
Клиент	– Пока не очень.	Похоже, проблемная область скрывается где-то здесь.
Психолог	– С кем из ребят ты хотел бы дружить?	Вопрос позволяет получить информацию, насколько рефлексивно относится молодой человек к ситуации дружбы, отношений со сверстниками.
Клиент	– Со всеми.	Ответ обличает низкую компетентность в общении и может говорить о некоторой фрустрированности.
Психолог	– Со всеми подряд, не выбирая?	Вопрос направлен на исследование компетентности в общении и содержит в себе подсказку более зрелого ответа.
Клиент	– Ну, да, со всеми.	Юноша не замечает подсказки. Однако, возможно, она сохранится в его памяти и со временем побудит его к более рефлексивному отношению к выбору контактов.
Психолог	– Группа у вас хорошая, дружная?	Психолог продолжает исследовать область социальных контактов с целью получения новой информации для проверки соответствующих гипотез.
Клиент	– Ну, как бы да.	Видимо, это область, травмирующая клиента, и психологические защиты не позволяют ему быть здесь более разговорчивым.

Кто говорит	Содержание сообщения	Анализ консультации
Психолог	– Денис, недавно в вашей группе кто-то брызнул из газового баллончика и устроил целый переполох на уроке. Кто это сделал?	Вопрос, который позволяет дать на него правдивый ответ только в том случае, если клиент к нему готов. Тактичный ход.
Клиент	– Я.	Клиент допускает для себя возможность обсуждать сейчас этот случай.
Психолог	– А зачем?	Использует готовность клиента.
Клиент	– Не знаю. Ну, просто хотелось что-то необычное сделать.	Ответ вполне искренен для не очень высокого уровня развития рефлексии применительно к реалиям межличностных отношений. Юноша сам не понимает себя.
Психолог	– Сорвать урок?	Психолог побуждает клиента к рефлексивному анализу ситуации.
Клиент	– Да, нет. Я об этом и не думал, ну просто повеселить всех, потом обо мне все говорили.	Ответ в пользу четвертой из выдвигавшихся гипотез. Молодой человек ищет способы самоутвердиться.
Психолог	– Тебе хотелось побыть героем?	Побуждение клиента к дальнейшему рефлексивному анализу ситуации и в то же время проверка своей гипотезы.
Клиент	– Немножко да, и чтобы обратили внимание.	Ответ в пользу четвертой гипотезы.
Психолог	– Что ты чувствовал после этого поступка?	Вопрос, позволяющий оценить способность юноши приобретать новый опыт благодаря подобным поступкам. Одновременно этот вопрос побуждает к приобретению подобного опыта благодаря рефлексии, анализу.
Клиент	– Сначала было приятно быть в центре внимания, а потом надоело, глупо получилось.	Молодой человек в целом осознает неадекватность своих действий.
Психолог	– А что, на тебя в группе не обращают внимания?	Психолог продолжает побуждать юношу к рефлексивному анализу и одновременно проверяет свои гипотезы.
Клиент	– Да, не очень.	Третья и четвертая гипотезы находят свое подтверждение. Нарушение поведения связано с неудовлетворенной потребностью в самоуважении, самоутверждении в группе однокурсников. Денис просто выбрал неадекватные способы для этого.
Психолог	– А кого из группы ты выбрал бы в друзья?	Психолог пытается найти в группе авторитетную для Дениса модель, чтобы на примере этой модели научить его более адекватным способам утверждения себя.
Клиент	– Гина.	
Психолог	– Почему?	Пытается определить критерии референтности для данного молодого человека.
Клиент	– Он скин.	
Психолог	– Почему твое внимание привлек именно он?	Психолог продолжает определять критерии референтности.

Кто говорит	Содержание сообщения	Анализ консультации
Клиент	– Ну, он держится так независимо, никого не боится, да и вообще отличается от всех.	Налицо свойственная юношескому возрасту обостренная потребность в независимости, непохожести, оригинальности. Отстаивается эмоциональная независимость от родительских фигур.
Психолог	– А он-то хоть знает о твоём существовании в группе?	Косвенно психолог обращает внимание Дениса на его собственную зависимость.
Клиент	– Сначала он не замечал меня, но однажды я подрался с одним парнем в группе, и он поддержал меня и потом стал со мной часто разговаривать, мы почти дружили.	
Психолог	– Он приглашал тебя в свою группу?	Психолог косвенно пытается обратить внимание Дениса на возможность манипуляции им.
Клиент	– Да, но просто туда я сам не хочу.	
Психолог	– Почему?	
Клиент	– Мне там не понравилось. Они такие (долго подбирает слово) злые люди, некоторые есть, конечно, нормальные парни.	Побуждение психологом клиента к рефлексивному анализу ситуации помогает юноше перевести на язык сознания неосознанные впечатления от группировки
Психолог	– Поясни, пожалуйста.	Психолог продолжает побуждать клиента к рефлексивному анализу своего субъективного опыта.
Клиент	– Я согласен с Гином и его некоторыми товарищами. Мне близки их чувства, взгляды.	В процессе данного диалога, уточнения и конкретизации понятий психолог помогает клиенту разобраться как в том позитивном, что привлекает его в группу скинов (борьба с людьми, разрушающими народ страны с помощью продажи наркотиков), так и в негативных аспектах существования этой молодежной группировки. Незаконный и аморальный поступок (торговля наркотиками) привязывается здесь к некоторой национальной группе, точнее, нескольким национальным группам. Здесь имеет место подмена. Человек иной национальности может быть не причастен к торговле наркотиками. Наоборот, торговать наркотиками может и русский. Борьба с торговлей наркотиками путем погромов на рынках с использованием националистических лозунгов не есть борьба с наркотиками. Со злом следует бороться, но по закону, и национальность здесь ни при чем. Психолог подводит клиента к осознанию этой реальности и к лучшему пониманию своих мотивов, задавая вопросы, побуждая думать, анализировать, то есть осуществлять рефлексивный анализ ситуации. Следствием такой работы является большая дифференцированность

Кто говорит	Содержание сообщения	Анализ консультации
		клиента, его личностный рост. Клиент приобретает опыт и навыки рефлексивного анализа, что может помочь решать ему и дальше подобного рода проблемы уже без помощи психолога. Идет коррекция установок клиента на данную группировку.
Психолог	– Какие это взгляды?	
Клиент	– Ну, они за русскую нацию.	
Психолог	– А точно? К русской нации ты кого относишь?	
Клиент	– Тех, кто любит нашу Родину.	
Психолог	– А наша Родина – это..?	
Клиент	– Это Россия.	
Психолог	– Русская нация – это кто?	
Клиент	– Это русские.	
Психолог	– Только русские: а украинцы, татары, башкиры и другие народы, которые живут в России?	
Клиент	– Их тоже можно считать русской нацией. Всех, кто родился в России. Всех, кто русских поддерживает, кто за Россию.	
Психолог	– А если армянин, грузин родился и живет в России, то как быть с ним?	
Клиент	– Ну, они тоже есть хорошие, пусть живут в России. Но из них много таких, которые торгуют наркотиками, – «хачики».	
Психолог	– А если наркотиком торгует русский, то как с ним быть?	
Клиент	– Его надо наказывать. Он портит нашу нацию, нашу Родину.	
Психолог	– Наказывать как?	
Клиент	– По закону.	
Психолог	– Денис, по телевидению показывали погромы торговых палаток в Ясенево, Солнцево. Их учинили такие же группировки, как скинские. Там погибли люди, пусть даже и другой национальности. Ты поддерживаешь такие поступки? Так надо отстаивать, защищать Родину?	
Клиент	– Нет, такие действия я не одобряю. Я же говорил, что в такую группу я не вступил из-за их злости. Просто сами идеи о Родине, о патриотизме мне близки.	
Психолог	– Если я правильно поняла, тебя волнует будущая судьба России.	Психолог извлекает из сообщенного клиентом то позитивное, на что можно опереться в дальнейшей работе.
Клиент	– Да.	
Психолог	– Не думала, что современных 15–16-летних юношей волнует будущее России.	Опять используется конфронтация с клиентом в опоре на юношеский негативизм по отношению к персоне, олице-

Кто говорит	Содержание сообщения	Анализ консультации
		творящей взрослого, родителя, с целью закрепления позитивной мотивации.
Клиент	– Я не один так думаю. Мы ведь на разные темы разговариваем.	Отождествление себя с молодежной культурой, только с социально-позитивным оттенком.
Психолог	– Приятно слышать и знать, что у нас достойная смена растет. А то я думала, что большинство людей хотят отлынуть от армии.	Снова используется конфронтация с клиентом в опоре на юношеский негативизм по отношению к персоне, олицетворяющей взрослого, родителя, с целью закрепления позитивной мотивации. Этот прием уже неоднократно себя положительно зарекомендовал в работе с данным клиентом, и консультант пытается его интенсивно использовать.
Клиент	– Я в армию пойду служить, я и на повара из-за этого пошел учиться. Считаю, чтобы стать настоящим мужчиной, надо отслужить в армии.	Похоже, молодой человек испытывает чувство собственной неполноценности в плане своего физического развития. Поэтому он и выбрал для себя «запасной плацдарм» – специальность повара.
Психолог	– Денис, по твоему мнению, для чего предназначена армия?	Психолог хочет побудить клиента к рефлексивному анализу его амбивалентной позиции к службе в армии. С одной стороны, юноша хочет служить, с другой стороны, выбирает «теневую» специальность повара. Кроме того, мотивы службы скорее личного плана – стать настоящим мужчиной, чем просоциального, – служить Родине. Тем не менее мотивы служения Родине для парня тоже значимы. Только они чуть было не толкнули его в антисоциальную группировку. Психолог расширяет представление клиента о себе и собственной ситуации, способствует выработке более интегрированных и просоциальных установок на службу в армии.
Клиент	– Для защиты своих границ. Мне если понравится служба, то я останусь в армии, может быть, буду в военное училище поступать.	Похоже, что мотивы служения Родине для парня более значимы, чем мотивы, связанные с профессией повара. Маршал Жуков в свое время выучился на неплохого скорняка.
Психолог	– Денис, обычно к армии готовятся заранее. Ты ходишь в какую-нибудь секцию?	Психолог пытается разработать план конкретного позитивного реагирования клиента в связи с его ощущением собственной неполноценности в плане своего физического развития.
Клиент	– Нет, они все платные.	
Психолог	– Есть и бесплатные, если хочешь, я могу узнать.	Работа психолога эффективна, когда эффективно работают и все остальные звенья социальной поддержки людей в обществе. В некоторых регионах Подмосковья этому, несмотря на объективные трудности, до сих пор уделяют внимание.

Кто говорит	Содержание сообщения	Анализ консультации
Клиент	– Да.	
Психолог	– Денис, ты слышал о таких организациях для юношей, как «Военно-исторический клуб», «Военно-патриотический клуб». По-моему, там ты найдешь себе единомышленников.	Психолог пытается подобрать для юноши молодежные группы с социально-позитивной направленностью, соответствующие его интересам, где он сможет самоутвердиться, обрести друзей, избавиться от ощущения собственной неполноценности. Стремление к совершенству, превосходству связывается с социальным интересом.
Клиент	– Нет, не слышал.	
Психолог	– Денис, для тебя узнать, как они работают?	
Клиент	– Да.	
Психолог	– Я позвоню в военкомат и в отдел молодежи. Завтра скажу тебе, где эти организации находятся. Приходи завтра.	Психологу хорошо заранее иметь список подобного рода организаций.
Клиент	– Хорошо, приду.	Подобное короткое прощание отвечает потребности человека в юношеском возрасте быть лаконичным и сдержанным в отношении со старшими (отстаивание своего права на самостоятельность и независимость).
Психолог	– До завтра.	
Клиент	– До свидания.	

На следующий день Денис пришел за адресом вместе с таким же маленьким и худеньким товарищем по группе. Ребята стали посещать военно-патриотический клуб, спортивную секцию.

Нарушений дисциплины больше не было. Денис стал заметно увереннее вести себя в коллективе. Работа, осуществленная согласно третьей, четвертой и пятой гипотезам, оказалась правильной. Молодой человек начал демонстрировать уверенность в себе, расширил круг знакомых, появилось самоуважение, ощущение собственной включенности в группу сверстников. Отпала необходимость утверждать себя неадекватными способами.

2. Сформулируйте, какие чувства вызывает у вас лично высказывание психолога, обращенное к другому человеку в ситуации интервью. Ваша задача состоит в том, чтобы отрефлексировать и предвидеть содержание чувств возможного собеседника психолога.

Наиболее часто встречаемые фразы психолога во время интервью:

1. «Мне кажется, что ты не всегда доволен самим собой».
2. «Мне кажется, то, что есть и как ты об этом думаешь, не всегда одинаково».
3. «Чувствую, тебе иногда хотелось бы быть другим».
4. «Нам трудно понять друг друга, так как ты часто выдаешь себя за другого».
5. «Может быть, я смогу помочь тебе понять себя?»
6. «Мне кажется, что ты иногда раскисаешься в своих поступках, хотя иначе поступить не можешь».
7. «Мне кажется, что тебе бывает трудно с самим собой, тебе не хотелось бы стать другим?»
8. «Мне кажется, что иногда тебе хочется быть непохожим на окружающих тебя людей».
9. «Думаю, что тебе больше нравится играть с мальчиками, чем с девочками?»
10. «Тебе бы хотелось кому-то следовать в правилах поведения в жизни?»

3. Определите, какие чувства вызовут у родителей следующие варианты сообщения психологической информации о его ребенке. Выразите чувства родителей.

1. «Дома работал, старался, но не все получилось».

2. «Ваша дочка, как каждый ребенок, развивается своими темпами, они немного отстают от тех, которые возможны в ее возрасте».
3. «Она часто затрудняется, не справляется при выполнении наших совместных заданий».
4. «Ваш ребенок не полностью использует свои возможности».
5. «Видно, вы сильно переживаете по поводу неуспеваемости вашего сына».
6. «Мне показалось, что задания ваш ребенок не всегда выполняет правильно».
7. «Я чувствую, вас не все радует в вашем ребенке».
8. «Я чувствую, вас беспокоит, как развит ваш ребенок».
9. «Наверное, ваш ребенок не очень любит заниматься самообразованием».
10. «Несмотря на ограниченные возможности вашего ребенка, мы хотели бы приложить все усилия, чтобы помочь ему преодолеть этот барьер».

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Какие виды психологического консультирования вы знаете?
2. Чем характеризуется индивидуальное консультирование?
3. В каких ситуациях индивидуальное консультирование не эффективно?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Проанализируйте отрывок из книги А. Н. Елизарова [5].

«В Психотерапевтической энциклопедии [1999] описаны следующие виды психологического консультирования:

1. *Проблемно-ориентированное консультирование.* Акцент здесь делается на модификации поведения, анализе внешних причин проблемы. Цель работы с клиентом: формирование и укрепление способности клиента к адекватным ситуации действиям, овладение техниками, позволяющими улучшить самоконтроль. Много приемов, используемых в рамках этого направления, взято из поведенческой терапии.

2. *Личностно-ориентированное консультирование.* Основано на анализе индивидуальных, личностных причин проблемы, процессе складывания деструктивных личностных стереотипов, предотвращении подобных проблем в будущем. Консультант здесь принципиально воздерживается от советов и организационной помощи, так как это уводит в сторону от внутренних, глубинных причин проблемы. Много приемов, используемых в рамках этого направления, взято из многочисленных психоаналитических и постпсихоаналитических течений западной психотерапии. Прежде всего сюда следует отнести техники гештальттерапии, гуманистической психотерапии.

3. *Решение-ориентированное консультирование.* Упор здесь делается на активацию собственных ресурсов клиента для решения проблемы. Представители этого подхода обращают внимание на тот факт, что анализ причин проблемы неминуемо приводит к усилению чувства вины у клиента, что является препятствием к сотрудничеству психолога-консультанта и клиента. Много приемов, используемых в рамках этого подхода, взято из краткосрочной позитивной терапии».

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

Наиболее применяемые приемы:

- «*Опора на прогресс*». Был ли в последнее время такой период, когда проблема исчезла или значительно уменьшилась? Как вы думаете, почему? Что этому способствовало? Что мы все могли бы сделать, чтобы закрепить эти механизмы?
- «*Фантазии о будущем*». Когда проблема может разрешиться? Что может этому способствовать? Пофантазируйте: если бы мы встретили вас, когда у вас уже было все в порядке, и спросили бы: «Что вам помогло?», то что бы вы ответили? Что еще могло бы вам помочь?
- «*Благодарности авансом*». Продумайте, как вы будете благодарить людей, включенных в вашу программу, за помощь.

Далее клиенту предлагается начать авансом реализовывать программу благодарностей.

- «Проблема как решение». Чему научила вас эта проблема? Чем она была полезна для вас?
- «Новое позитивное название». Придумайте какое-нибудь хорошее имя для вашей проблемы, чтобы мы смогли использовать его в беседе.

Поиск хорошего имени для своей проблемы побуждает начать анализировать ее позитивные аспекты.

Р. В. Овчарова (2000) выделяет шесть бинарных оппозиций, в соответствии с которыми можно составить целый калейдоскоп видов психологического консультирования:

✓ *индивидуальное и групповое консультирование*. Групповое психологическое консультирование чаще всего организуется после предварительных индивидуальных консультаций для клиентов со сходными психологическими проблемами или если все они являются членами одной системы межличностных отношений (например, семьи);

✓ однократные и многократные консультации;

✓ консультации по личному обращению – консультации в результате вызова, направления;

✓ без дополнительного тестирования и с дополнительным тестированием;

✓ без привлечения методов психологической коррекции (доведение до клиента имеющей отношение к его проблемам психологической информации) и с привлечением этих методов;

✓ *консультации изолированные и комбинированные с другими методами психологической помощи* (например, социально-психологический тренинг между консультациями).

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

В качестве основания для выделения видов психологического консультирования можно использовать и характер теоретического подхода, в котором работает психолог-консультант: **когнитивная психология, бихевиоризм, гуманистическая психология, психоанализ**.

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

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

1) сведение до минимума конкурентных интерферирующих влияний (дорога, помещение, регистраторы, внешность консультанта и т. д.);

2) большая доступность, вероятная возможность повторных обращений, в том числе из других городов, стран;

3) значительная дешевизна;

4) анонимность, конфиденциальность;

5) защищенность психолога-консультанта;

6) экстренность, своевременность оказания помощи;

7) психолог и клиент меньше тревожатся, комплексуют;

8) меньше возможностей для негативных атрибуций, тенденция к взаимной идеализации, что повышает значимость информации психолога для клиента, а консультанту помогает в принятии клиента и объективном отношении к нему, расширении его зоны ближайшего развития;

9) значительно легче решается проблема разграничения личных и профессиональных отношений, что обеспечивает большую искренность и смысловую насыщенность общения;

10) телефон доверия – это не только средство консультирования, но и форма социальной работы. Сюда обращаются за эмоциональной поддержкой те, кому некуда больше обратиться: психически больные люди, инвалиды, которые подчас годами не покидают своей постели, дети, если мама ушла из дома и им страшно;

11) телефон доверия выполняет в сообществе просветительские функции: здесь люди часто получают информацию о том, чего они не понимают;

12) телефон доверия – адекватная форма работы с подростками и молодежью. Считается, что так они меньше комплексуют по поводу своей внешности;

13) это адекватная форма вывода людей из кризисных состояний. Например, если человек несколько недель или даже месяцев не покидал своей квартиры, то возвращаться к нормальной жизни легче с обращения на телефон доверия;

14) телефон доверия может эффективно выполнять функции отбора людей, которым действительно необходимо именно очное консультирование;

15) круглосуточный телефон доверия в организации может выполнять также функцию охраны помещения, использоваться для оперативной координации различных вопросов внутри организации;

16) телефон доверия может быть эффективной формой мониторинга эмоционального состояния сообщества.

Недостатки и проблемные области, связанные с работой телефона доверия [5]:

- мешают работать «шутники» и люди с большой фантазией, которые хотят воспользоваться консультантом как средством удовлетворения своих извращенных потребностей;

- от консультанта телефона доверия требуются гораздо более высокая эрудиция и развитость в морально-этическом плане, чем от очного психолога-консультанта, устойчивость его психической сферы, высокое чувство ответственности;

- намного труднее контролировать то, насколько клиент действительно вовлечен в диалог, ограничены возможности для эмпатического слушания – только через вербалику можно отразить свое участие в разговоре;

- анонимность и удаленность благодарности клиента от того места, где помощь была реально оказана. По результатам некоторых исследований это может служить причиной «сгорания» консультанта телефона доверия;

- опасность нарушения социальных связей психолога-консультанта. Его клиенты – вся его жизнь. Подчас за пределами консультации и телефона доверия он лишь отдыхает от интенсивных нагрузок, связанных с напряженным и глубоким межличностным общением;

- некоторых людей, работающих на телефоне доверия, факт анонимности личности консультанта может приводить к деградации личности, например алкоголизму, чувству превосходства над другими людьми;

- длительная интенсивная работа на телефоне доверия может приводить к заикленности на отрицательных сторонах бытия. Телефон доверия обеспечивает недостаток позитивных примеров;

- работа на телефоне доверия порой легко перерастает в сверхвовлеченность консультанта в работу, следствием чего являются переутомление и срыв. Число обращений за помощью на одно дежурство может значительно превышать возможности консультанта.

Психологическое консультирование посредством дистантного письма имеет следующие преимущества:

- 1) письмо всегда оставляет время для обдуманного и взвешенного ответа;

- 2) письмо усиливает рефлексивный анализ своей проблемы у клиента, ибо многое надо выразить немногими словами, лаконично и понятно;

- 3) на одно письмо клиента ответ могут дать несколько консультантов, что побуждает клиента к самостоятельному выбору, делает его более свободным в принятии решения относительно своей жизни.

Недостатки и проблемные области, связанные с дистантным письмом [5]:

- письмо, написанное клиентом, как правило, не содержит более или менее значительной части информации, необходимой для формулирования и проверки консультативных гипотез. Возникает соблазн домыслить эту информацию и написать клиенту ответ. Рекомендуется все же поделиться с клиентом своими затруднениями и запросить большую информацию. Это будет способствовать и лучшему пониманию своей проблемы клиентом;

- между написанием письма клиентом и ответом психолога проходит значительный отрезок времени, и ситуация может сильно измениться;

- письмо психологу может быть адресовано с очень далекого расстояния. Психолог может не знать всех реалий контекста, в котором живет его респондент, возможности же выяснить что-либо ограничены.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 5

Тема: «Дистантное консультирование»

ЦЕЛИ: отработать у студентов умение проводить дистантное консультирование; осознать значимые события своей жизни.

ЗАДАНИЯ:

1. Напишите письмо, выбрав возможного адресата из следующего списка:

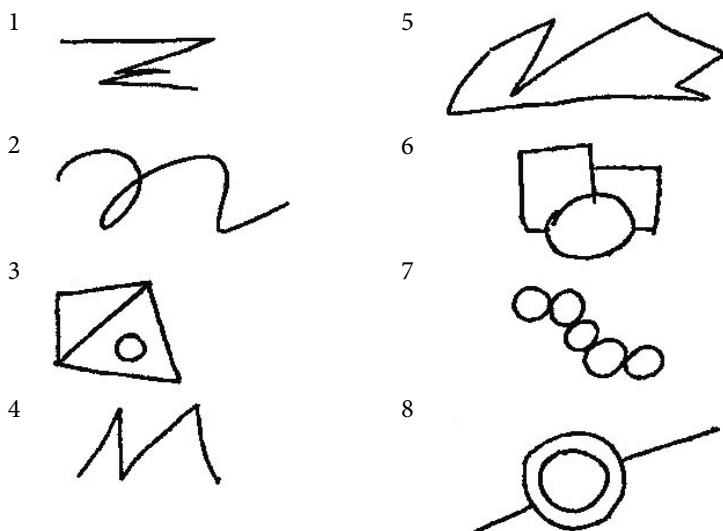
- любительнице чистоты, которую раздражает любой беспорядок (38 лет);
- девушке, которая страдает от заикания (17 лет);
- мальчику, который не знает, как познакомиться с девочкой (13 лет);
- подростку (15 лет), который ненавидит людей;
- девочке (14 лет), которая больше всего на свете боится, что она некрасивая, и поэтому никто не обращает на нее внимания;
- маме мальчика (9 лет), который не хочет быть мальчиком;
- бабушке (63 года), которая одна воспитывает восьмилетнюю внучку, и терпение ее уже на пределе;
- девочке (11 лет), которая дома украла деньги и накупила на них гостинцы всему классу;
- молодому директору школы (32 года), который не знает, как завоевать авторитет у педагогов;
- женщине (29 лет), которая считает, что излишняя откровенность ей вредит;
- отцу семейства (39 лет), который потерял работу и мучительно это переживает;
- девочке (8 лет), которую оставил ее отец;
- женщине (28 лет), которой не хватает уверенности в себе;
- предпринимателю (40 лет), который страдает от своей неорганизованности, вечно суетится и спешит;
- женщине (36 лет), которую оставил муж.

Можно привести другие исходные ситуации и проблемы, а также добавить других адресатов.

Возможный алгоритм написания письма:

1. Обозначить распределение ответственности.
2. Уточнить возможности психолога и адресата.
3. Сообщить безоценочно психологическую информацию.
4. Обозначить свою позицию через обратную связь.
5. Наметить перспективы адресата.

2. Выразите словами чувства, которые возникают у вас при рассматривании изображений (1–8). Сформулируйте по возможности, почему у вас возникло то или иное чувство.



3. Найдите в высказывании другого человека основания для парадоксальной инструкции, сформулируйте ее. Постарайтесь обосновать необходимость именно этого метода воздействия.

Парадоксальные инструкции относятся к виду не прямых предписаний. Смысл их заключается в том, чтобы клиенты им сопротивлялись и, сопротивляясь, изменялись.

1. «К кому я уже не обращалась. Вы – моя последняя надежда. Я уже все перепробовала: и, знаете, признаюсь, била его и ругала всеми словами, какие знаю и могу ребенку сказать. Ничего не помогает, он только хуже становится. Только хуже, все на него жалуются».

2. «Мы уже расходились три раза, но потом всякие квартирные обстоятельства снова толкали нас друг к другу. Я его видеть не могу, мы с ним неделями не разговариваем, нам не скучно друг без друга. Иногда мы даже забываем, что сегодня не виделись. Так все трудно».

3. «Мы все перепробовали, больше ничего придумать не можем. Надоело уже все это – плохое поведение, плохая успеваемость. В школу бы не ходила больше вообще».

4. «Я привыкла к порядку, а он все делает кое-как. Я исправлю, а он не замечает моих трудов, снова все портит, словно нарочно» [20].

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Чем характеризуется дистантное консультирование?
2. Назовите плюсы телефонного консультирования.
3. Перечислите основные проблемы дистантного консультирования.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Сформулируйте основной путь поиска альтернативных решений следующих психологических задач:

- ✓ «Я хочу, но не могу».
- ✓ «Я могу, но не хочу».
- ✓ «Я не как все».
- ✓ «Я думаю, но не чувствую».
- ✓ «Я чувствую, но не понимаю».

Используйте ту модальность, которая воспринимается самим человеком позитивно.

2. Пофантазируйте на тему создания иного вида деления психологического консультирования по видам. Какая классификация получается у вас? Что вы взяли за основу?

3. Запишите на листке то стихотворение, ту строчку из песни, пословицу, цитату из книги, которую в последнее время вы могли бы сделать эпиграфом своей жизни.

Сделайте анализ полученного текста по следующим направлениям:

- психоэмоциональное состояние;
- актуальная проблема на данный момент;
- возможные способы решения ситуации.

Подберите метафору. Объясните ваш алгоритм рассуждений: на основании чего вы пришли к данному заключению?

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 6

Тема: «Этапы психологического консультирования»

ЦЕЛИ: рассмотреть основные классификации этапов в психологическом консультировании; проанализировать первичную встречу с клиентом.

ЗАДАНИЯ:

1. Проведите анализ поведения клиента с целью обнаружения стоп-сигналов (в литературных источниках, из собственного опыта). Как вы считаете, какой из параметров контакта был нарушен? Обоснуйте ответ.

Ситуация № 1: первая встреча с клиентом [4]

К.: Ну, и я сказала ему, что мне надоело, я устала от его постоянных жалоб на то, какая я, и если он не прекратит, я уйду и... (она сбивается, видно, что ей неуютно). Ну, во всяком случае, думаю, что мне пора было на чем-то остановиться и... (снова кажется, что она потеряла нить, и сидит, на-прягшись).

П.: Если ты будешь останавливаться каждый раз при подходе к чему-то неприятному, то ты просто не дашь психотерапии хоть как-то помочь тебе.

Ситуация № 2: четвертый месяц регулярных встреч

К.: Ну, и я сказала ему, что мне надоело, я устала от его постоянных жалоб на то, какая я, и если он не прекратит, я уйду и... (она сбивается, видно, что ей неуютно). Ну, во всяком случае, думаю, что мне пора было на чем-то остановиться и... (снова кажется, что она потеряла нить, и сидит, на-прягшись).

П.: Гм-хмм... (терпеливо ждет).

Ситуация № 3: первая встреча. Мама жалуется на застенчивость 14-летнего сына

П.: Я вижу, что ты сердисься, потому что не хотел сюда приходить.

К.: Да, очень. Я договорился с друзьями, а мама в последний момент сказала, что мы идем сюда. Она всегда делает так как хочет и не считается с моим желанием. А у меня никаких проблем нет (спокойная, раскованная поза).

П.: Наша встреча не будет длительной, ты успеешь на свою встречу.

2. Какое из ограничений пытается преодолеть ребенок или взрослый в данной ситуации:

– с началом встречи отказывается работать, капризничает, молчит, не отвечает на обращения, когда встреча завершается, просит продолжить, умоляет разрешить побыть еще, поиграть и сделать все, что не успели.

3. Продумайте тактику работы с ребенком, который в данной ситуации ведет себя так:

• После окончания сессии ребенок просит разрешить забрать домой понравившуюся вещь. Как поступить консультанту?

• Приносит и дарит консультанту цветы, игрушку, собственную поделку. Принимать ли подарок, почему?

4. Проведите наблюдение за беседой двух друзей (незнакомцев), отмечая невербальные показатели доверия и недоверия, отраженные в таблице 1. Ознакомьтесь с основными признаками доверия и недоверия.

Таблица 1

Основные признаки доверия и недоверия

№	Признаки доверия	Признаки недоверия
1.	Стоящая на локте рука подпирает щеку, но не подбородок.	Сцепление пальцев рук.

№	Признаки доверия	Признаки недоверия
2.	Наклон вперед к собеседнику, разомкнутые руки.	Скрещение рук на груди или зажимание ладоней скрещенных рук подмышками.
3.	Одна нога слегка отставлена назад, другая – чуть впереди, носок ее указывает на собеседника.	Прикрытие области рта ладонью, пальцами.
4.	Утвердительные кивки головой.	Прикосновение пальцем к носу, уголкам губ.
5.	Наклон головы набок.	Потирание или прикосновения к уху, потягивание мочки уха.
6.	Прямой взгляд не ниже уровня подбородка.	Почесывание боковой поверхности шеи (ниже уха).
7.	Заинтересованный взгляд искоса, поднятые брови, расширенные зрачки, легкая улыбка.	Подпирание ладонью подбородка.
8.	Собеседник копирует позу партнера.	Закидывание ноги на ногу.
9.	Сокращение угла между корпусами партнеров, разворот друг к другу.	Большой палец подпирает подбородок, указательный направлен к виску.
10.	У сидящих рядом скрещенные в коленях ноги направлены друг к другу.	Прижатые друг к другу лодыжки.
11.	Одобрительная улыбка.	Собирание несуществующих ворсинок с одежды.
12.	Для женщин: поправление причесок, демонстрация внутренних поверхностей запястий.	Отрицательные покачивания головой, наклон головы вниз.
13.		Взгляд искоса с нахмуренными бровями и опущенными уголками губ.
14.		Прикрытые веки, откинута голова, долгий взгляд не моргая (взгляд свысока).
15.		Взгляд сверху очков.
16.		Сверхраскованная поза (ноги на столе, на ручке кресла).
17.		Кривая ухмылка, натянутая улыбка.
18.		Отворачивание от собеседника, занятие «стартовой позиции» (готовность уйти).

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Какие существуют два типа первичных бесед и каковы задачи каждой из них?
2. На что ориентировано первичное информационно-ориентировочное интервью?
3. Как установить доверительные отношения с клиентом?
4. Какие бывают стоп-сигналы и о чем они говорят?
5. Каковы могут быть причины отказа консультанта от работы?
6. Для чего используются ограничивающие правила в консультировании?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Вспомните и опишите формы вербального и невербального поведения, которые вызывают у вас настороженность и недоверие.
2. Вспомните и опишите поведение человека, который вызывает у вас безусловное доверие.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 7

Тема: «Методы психологического воздействия в консультировании»

ЦЕЛИ: рассмотреть возможные методы психологического воздействия в психологическом консультировании; освоить метод интерпретации; рассмотреть директивы как метод воздействия.

ЗАДАНИЯ:

1. Проанализировать, какое из высказываний психолога ориентировано на:

- воздействие;
- манипулирование;
- управление;
- формирование.

Используйте для анализа этих высказываний следующие представления о содержании этих понятий.

1. Воздействие – это изменение психической реальности другого человека с целью создания для него новых переживаний и качеств. Предполагает ценность другого человека как меру изменения психической реальности.

2. Манипулирование – изменение психической реальности человека в соответствии с целями и задачами кого-то или чего-то. Предполагает скрытое или явное обесценивание человека.

3. Управление – изменение психической реальности человека в соответствии с ее свойствами. Предполагает отсутствие у человека возможностей адекватной саморегуляции.

4. Формирование – изменение психической реальности человека в соответствии с представлением о ее социальной и индивидуальной норме. Предполагается, что сам человек не сможет достичь этой нормы.

Для ответа используйте понятие о профессии психолога-консультанта.

1. Надо разработать вам с ним – кто за что отвечает, да ладно, вернемся к этому позже.
2. Неужели вам хочется мне об этом говорить столько раз?
3. Вы же знаете, что перед вами ребенок, почему вы ее нагружаете взрослыми проблемами?
4. Ваши опасения мне ясны, но что вы делали, чтобы их не было? Делали что-нибудь?
5. Вы говорите, что все ее не любят? Думаю, что все это преувеличение.
6. Постарайтесь припомнить все до мелочей, я помогу вам в этом, вот мое задание.
7. Как человек я вас понимаю, но вы сами сказали, что не чувствуете себя человеком, давайте изменим тему.
8. Было бы неплохо узнать мнение и другой стороны. Вы можете проанализировать его мысли, а не свои...
9. Вы говорите, что вы не психолог, но на уровне простого здравого смысла понятно, что если ребенку трудно, то ему надо помогать, а не ругать его, его надо жалеть, а не наказывать.
10. Об этом трудно говорить, попробуйте узнать себя в этих заданиях.
11. Вы не можете говорить? Давайте помолчим, а потом предпримем новую попытку.
12. Вы не могли бы лучше сосредоточиться на моих вопросах?
13. Хорошо, больше ничего не говорите, я сам вас буду обо всем спрашивать.
14. Кто вам сказал, что ребенок должен быть таким, каким его кто-то хочет видеть? Пусть даже это близкие люди.
15. Вы уже успели сказать ей, что вы ее не любите?
16. Это был желанный для вас ребенок?
17. Она вам никогда не говорила, что боится потерять вашу любовь?
18. Вам надо точно отвечать на мои вопросы, я еще раз вам это повторяю.
19. Вы сказали, что врачи называют ее капризной, они хорошо знакомы с вашей девочкой?
20. Вы лучше настройтесь на себя, тогда нам будет легче говорить.
21. Мне было бы более понятно, если бы вы говорили последовательно.
22. Что вы сказали ей, когда слышали от нее, что она не хочет идти в школу?
23. Вам обязательно надо узнать об этом мнении учительницы и сопоставить свои требования с ее.

2. *Перескажите (для передачи другому человеку) смысл приведенных ниже отрывков.*

1. «Каждый раз ваш ребенок определяется в соответствии с этими идеями как всего лишь беспомощное существо, не способное самостоятельно жить, нуждающееся в вашем руководстве, поддержке, знании того, что вы “заботитесь” о нем. Здесь нет даже упоминания об инициативе и способности вашего ребенка сделать что-либо самостоятельно. Это очень неверное и крайне унижающее представление о вашем сыне или дочери. Кроме того, эти идеи определяют и вас лишь в связи с поведением вашего ребенка, а не как человека, который что-то означает и сам по себе. С вами считаются постольку, поскольку вы являетесь “хорошим родителем”. То, что вы из себя представляете, зависит не от того, что вы делаете или кем вы являетесь, но от того, что делает и кем является ваш ребенок, зависит не от того, что он или она думают или делают, но от того, насколько точно он или она соответствуют вашим ожиданиям. Тем самым каждый из вас определяется через другого и не является индивидом, обладающим самоуважением и самодостаточностью» [23].

2. «Ребенок на границе перехода от предметной к ролевой игре еще не знает ни общественных функций взрослых, ни общественного смысла их деятельности. Он действует в направлении своего желания, объективно ставит себя в положение взрослого, при этом происходит эмоционально-действенная ориентация в отношении взрослых и смыслах их деятельности. Здесь интеллект следует за эмоционально-действенным переживанием» [23].

3. «Когда была создана общая теория относительности, многим показалось, что наука отбросила последние остатки наглядности, что она занялась не столько явлениями, сколько отношениями, которые ставятся на место явлений. А эти отношения выражаются формулами, которые ничего не говорят чувствам. Хотя, кто так говорил, поторопились: надо было сначала спросить самих ученых, эту задачу выполнил Жак Адамар.

Собирая материал для своей книги о психологии изобретений в математике, он разослал многим ученым анкету с вопросами, касающимися языка их мышления. “Слова, написанные или произнесенные, не играют, по-видимому, ни малейшей роли в механизме моего мышления, – отвечал ему сам создатель теории относительности. – Психологическими элементами мышления являются некоторые, более или менее ясные знаки и образы. Образы эти были у Эйнштейна зрительными, слуховыми, а иногда и двигательными, слова же или другие звуки появлялись тогда, когда мысль надо было передать другим”» [23].

4. «В интересах такого однозначного понимания интроспекции как специфического метода психологии нам представляется совершенно необходимым выделить из ее содержания этот широкий придаваемый ей смысл и понимать интроспекцию уже, мысля о ней только как об особом наблюдении или восприятии, ибо открытие законов и всякого рода общих положений о свойствах моей психики есть результат действия размышляющего по логическим законам ума над полученным уже материалом. Это есть работа рефлексии. Но, очевидно, подобная рефлексия не есть что-либо специфическое, присущее психологическому исследованию, – напротив, она одинакова во всех науках, как приложение логических операций к сырому материалу. Мы же, видя в интроспекции специфический, отличный от внешнего источника опыт познания, полагаем, что под интроспекцией не следует понимать то, что относится собственно к рефлексии, открывающей законы и соотношения, но лишь самый способ получения сырого материала, как таковой, интроспекция может быть сопоставлена с наблюдением каким-нибудь внешним чувством, скажем, зрением. Из такого сопоставления будет видно, почему интроспекции нельзя приписывать установление закономерных связей и образование понятий, подобных “памяти”, являющихся понятиями относительного умозаключения, а не непосредственной данности переживания» [23].

5. «Я буду дорожить виной или ошибкой.

Ткань возвратится в нить, чтоб грусти стать улыбкой.

Надежды больше нет, есть только вера в чудо – и надо мною свет неведомо откуда.

Вода в глазах не тонет – признак грусти.

Глаза в лице не тонут – признак страха.

Лицо в толпе не тонет – признак боли.

Боль, как пещера, вырыта в тумане в газообразном зеркале житейском, толпящемся в преддверии страдания.

О, если б кто-нибудь в пещеру эту своим лицом вошел, он бы услышал, что боль поет, как взгляд поет в ресницах. Черна, как нефть, готовая взорваться. Она плотней кассеты с киноплёнкой, где в каждом кадре увяданье мака, где в каждом кадре мак меняет кожу, и против шерсти зеркало ласкает, оно в ответ чернеет и клубится.

Лицо в толпе не тонет и уходит, ему – не оглянуться, но в тумане лишь взмахи весел, плеск и скрип».

3. Определить, какая директива принадлежит квалифицированному психологу, а какая – не-квалифицированному, объясните свое мнение, основываясь на понятии о задачах психологического консультирования.

- Вам обязательно нужно провериться у психиатра.
- Вы должны ежедневно подходить к зеркалу и говорить себе: «Я умная, я красивая, я счастливая».
- Я считаю, что вам крайне важно изменить внешность.
- Никогда не поздно начать все сначала. Вам об этом надо подумать...
- Вы уже должны чувствовать себя иначе, ведь вы столько всего передумали...
- Вы похожи сейчас на колючего ежика, думаю, что вам это и самой не очень нравится...
- Хотелось бы предложить вам следующее...
- Думаю, что вы согласитесь со мной, вам надо предпринять следующее...
- Ваши чувства должны немедленно измениться...
- Скорее всего, вам надо заняться не самоедством, а самоизучением...
- Представьте себе, что ваши чувства узнали все люди, которых вы любите, разве после этого вам не захочется их выразить по-другому?
- Никогда больше ему этого не говорите, я вам категорически запрещаю.
- Вам необходимо выбрать для себя новые способы выражения чувств к нему.
- Я огорчена, что вы не смогли справиться со своими желаниями.
- Я знаю, что вы примете верное для себя решение – у вас есть для этого все основания.
- У вас есть все данные, чтобы принять правильное решение и понять его последствия.
- Почему бы вам не заняться этим сразу, сейчас?
- Я хочу предложить вам такой вариант, может быть, он вас устроит...
- Я бы рекомендовала вам делать это регулярно...
- Никто за вас это не сделает, делайте это сами, именно вы, и вы сами это сделаете... Прекратите истерику, замолчите!
- Я собираюсь предложить вам несколько вариантов, но выбирать будете вы сами.
- Нельзя повторять это без конца – это не сеанс черной магии.
- Думайте о себе иначе! [23].

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Какие методы психологического воздействия применяются в психологическом консультировании?
2. В чем различие этих методов?
3. С какой целью необходимо осваивать метод интерпретации?
4. С какой целью в психологическом консультировании применяется директива как метод воздействия на клиента?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Перескажите смысл приведенных ниже отрывков.

ОТРЫВОК № 1

Из собрания сочинений Л. С. Выготского

«Мы видим, таким образом, что культурное развитие поведения тесно связано с историческим или социальным развитием человечества. Это приводит нас ко второму закону, который также отражает некоторые черты, общие фило- и онтогенезу. Второй закон можно сформулировать так: рассматривая историю развития высших психических функций, составляющих основное ядро в структуре личности, мы находим, что отношение между высшими психическими функциями было некогда реальным отношением между людьми, коллективные, социальные формы поведения в процессе развития становятся способом индивидуального приспособления, формами поведения и мышления личности» [23].

ОТРЫВОК № 2

*Письмо к отцу молодого человека, покончившего с собой
(пунктуация и орфография сохранены без изменений)*

«Здравствуй, Папа.

Прости, прости меня за все, за все то плохое что я сделал для тебя, и за то чего не сделал. Когда ты читаешь эти строки Я буду уже в другом мире. Тебе нечего терять, в том что на свете не станет такого человечка как Я. Хотя я понимаю что я твой сын и ты мой отец и пожалуй единственное что у меня есть и кому я верю. И только ты это и есть тот камень который тяжестью ляжет на мою грешную душу. Ибо какой бы я свиньей не оказался, ты наверное не воспримешь мой поступок как должное. Ты прав подумав что это не по мужски. Но я не вижу больше никакого выхода из этой ситуации. Я перестал себя уважать, даже более того я не могу жить после того что случилось. Я опустил до последнего чмошника в глазах большинства, не спорю сложившиеся обстоятельства вокруг меня пошли против меня, но я сам виноват в том что все так вышло. Я позволял над собой вытворять такие выходки, которые не допустил бы самолюбивый и гордый человек. Я понимал что это и к чему может привести, но как «замороженный» нечего не предпринимал против них в свою защиту. Я зря прожил 18 лет, я прожил их бестолку Я ничего сейчас не стою. Я не знаю что со мной случилось, но я нечего в себе не нахожу и не помню о многолетнем стаже в каратэ-до, мне противно осознавать то что реально я мог бы убить этих 7-х, и 10-? и т. д. Но когда дело доходило до нужного момента во мне все стопорилось, Я выгляжу как мешок с дерьмом. Даже просто выразить то что я думаю в глаза недругу прямым текстом не могу порой из-за страха. Я боюсь когда на меня нападают в наглую, я действительно боюсь хотя не всегда это показываю. Меня привратили в раба я как немужик не могу нечего поделаться с этим. Да в добавок как всему этому меня кто-то месяца 2,5 назад «зделал» «стукачем» – Я ничего не знал о той пьянке а старшине кто-то о ней все рассказал, а меня подставили якобы это зделал я. Потом пошло-поехало, – стуком, чмо. Если кто из начальников что и узнал то в любом случае косились на меня. Постоянно слышал в свой адрес это упоминание. А я никогда не кого не залаживал, только после той последней драки Я сказав взводному тех. взвода (даже не все как было) правду! думая что может это что изменит. Я действительно – «чмо». Даже сбежать отсюда не сумел, готовился, думал, мечтал. Но Вчера на вокзале попался и на столько опустил что 2-е меня 2-раза догнали и окружили как черняка. Потом вели скрученного по городу и части. Я ненавижу себя я не что в этом мире, я проиграл эту игру. Я хотел убежать на Восток (Дальний восток) чтоб или попытаться там начать новую жизнь или умереть там. А сейчас после вчерашней неудачи я нечего не хочу, кроме одного – уйти, уйти от сюда туда где Я обрету покой и никто из этих людей меня не увидит я просто физически не могу больше здесь жить а уйти от сюда я не смогу, да и нечего из этого не выйдет. Мне кажется что я немного сошел с ума.

Раньше на гражданке у меня была Наташа, я если и попадал в очень тяжелую ситуацию то мне было все равно, я просто вспоминал о ней и зная что в будущем я с ней буду счастлив все забывав, ибо мне хватало просто ее. я любил Наташу и сейчас люблю но увы та единственная железная опора которая меня держала в жизни ушла у меня из под ног...

Извини и прости меня Отец, ты недостойн такого сына. Я хочу умереть, просто умереть. Я все всем прощаю и никого в своей смерти не веню. Забудьте меня как неудачный отросток от дерева жизни. Тем-более что я тебе наврал в последнем письме про другие деньги, – мне нужен был перевод, чтоб получить воен.книж, но я его заполучил вчера и всеравно ничего не вышло я ничтожество и нечего меня жалеть. У меня к тебе последняя просьба и постарайся ее выполнить пожалуйста, я тебя очень прошу: она может показаться тебе странной но прошу тебя выполни ее: Хотя я и крищен и являюсь христианином, но не хорони меня по христиански – Не закапывай меня сожги мое тело, я прошу тебя сожги. Но не в криматории а на открытом воздухе и на дровах.

И зделай это обязательно за час до полуночи. Ибо в это время (я уходил по вечерам на кухню, как ты помнишь) я «ходил» на время туда куда уйду сейчас. Я умоляю тебя зделай так сожги мое тело на открытом воздухе (где нибудь в поле) за час до полуночи об этом тебя просит моя грешная душа. Прости меня Папа.

Я люблю тебя.

Прощай, твой сын Володя» [23].

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 8

Тема: «Применение метафор в рамках психологического консультирования»

ЦЕЛИ: способствовать формированию у студентов-психологов умения подбора и применения метафор к конкретным специфическим консультативным случаям и вплетение их в диалогический текст консультативного процесса; показать мифологические составляющие профессионального сознания психологов.

ЗАДАНИЯ:

1. *Озвучить и обсудить в группе некоторые мифы нашего современного общества. Например:*

- все делают так;
- труд всегда вознаграждается;
- вам столько лет, на сколько вы себя чувствуете;
- новое – это хорошо забытое старое.

Затем добавляются один или несколько профессиональных мифов психологов-практиков, например:

- а) практика имеет дело с научным знанием и теорией;
- б) человек «прозрачен», его рано или поздно целиком и полностью можно описать на основе исповедуемой практиком психологической теории;
- в) психолог, познав в своей науке устройство психики, ее законы, может управлять человеческим поведением, превратить его в средство своей деятельности;
- г) эмпатия к другому человеку гарантирует успех психологической помощи.

Обсуждение: «Откуда могли появиться эти мифы? Какие авторы способствовали их “увечиванию”? Что можно делать, чтобы развеять эти мифы? Это действительно мифы или в них большая доля правды?»

Группе предлагается создать собственный перечень и проанализировать уже имеющиеся профессиональные мифы психологов-практиков.

Десять наиболее распространенных мифов о психологах:

1. Психолог и психиатр одно и то же.
2. Психолог решает за людей их проблемы.
3. Психолог видит людей насквозь.
4. Психолог обладает сверхспособностями.
5. Психолог может решить все проблемы.
6. Услуга психолога для слабых, нормальный человек сам в состоянии справиться со своими проблемами.
7. У психолога не может быть своих проблем.
8. Чем ходить к психологу, лучше поговорить с подружкой или другом.
9. Работа с психологом требует много времени и денег.
10. Мне не сможет помочь никакой психолог, если я сам не могу разобраться в себе.

2. *Дать метафорическое описание основным психологическим понятиям практической психологии:*

- идентичность (примеры студентов: бесконечная точка, дно океана, капли дождя и др.);
- свобода (растение без корней, бремя бездельника, это туман и др.);
- воля (ветер, подгоняющий корабли, дамба на бурной реке и др.);
- рефлексия (опускание ведра в бездонный колодец, это магнит в компасе и др.);
- жизнь (желание видеть секрет, парение воздушного змея и др.);
- смерть (безмолвная тишина, исчезновение картинки с экрана компьютера и др.);
- смысл (алмаз среди груды стекляшек, шифр от сейфа и др.);
- проблема (тополиный пух, пожар и др.);
- клиент (запутавшийся в клубок котенок, птица в клетке с ключом на шее и др.);
- психолог (мальчик для битья, пожарный, ветер для мельницы, скульптор, выбивающий из камня, и др.);
- ответственность (это чемодан без ручек, который нести тяжело, но бросить нельзя, и др.);
- любовь (это первый пожар, который заставляет человека жить, и др.).

3. Прокомментируйте приведенные афоризмы в контексте консультативной практики. Выберите афоризм, который, по-вашему, лучше других отражает установки консультанта в отношении проблем клиентов.

1. «Проблемы зарождаются медленно, но размножаются быстро» (В. Гжегорчик).
2. «Когда нет необходимости принимать решение, необходимо не принимать его» (А. К. Фокленд).
3. «Каждая проблема приносит с собой дар, который может обогатить жизнь» (А. Джексон).
4. «Люди преодолевают свои трудности с помощью здравого смысла» (А. Адлер).
5. Уберите из своего лексикона слово «проблема», и она исчезнет сама по себе (китайская поговорка).
6. «Приобретая способность находить множество вариантов решения проблемы, вы обеспечите себя возможностью выбора. Неограниченный выбор – ключ к свободе» (Р. Киосаки).
7. «Человеческая жизнь свершается лишь однажды, и потому мы никогда не сможем определить, какое из наших решений было правильным, а какое – ложным» (М. Кундера).
8. «Сложные проблемы всегда имеют простые, легкие для понимания неправильные решения» (В. Гроссман).

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Какова роль метафор в рамках психологического консультирования?
2. Что такое косвенное влияние?
3. Какие виды метафор можно применять в процессе психологического консультирования?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Подобрать метафоры к конкретным специфическим консультативным случаям. Для примера будем использовать притчи.

Притча «Три мудреца»

В одном городе жили три слепых мудреца. Они знали многое, но не имели никакого представления о слонах. Поскольку они были достаточно мудры, то хотели составить о слонах собственное мнение, а не доверять чужим впечатлениям. Однажды в город приехал цирк, в котором выступал слон. Молва о невиданном и огромном животном дошла до мудрецов. Они посетили выступление, а по окончании попросили разрешить им изучить слона. Из уважения к их мудрости руководитель цирка согласился на это. Первый мудрец пощупал хвост и сказал: «Слон – это веревка». Второй мудрец потрогал слона за ногу и сказал: «Слон – это колонна». Третий достал до хобота и сказал, что слон – это змея.

Притча «Младшая дочь короля»

Жил-был король, который считал свои убеждения и истину синонимами. Это подтверждали его успехи. На неудачи же король просто закрывал глаза.

Было у этого короля три дочери. Когда они подросли, он пригласил их к себе и молвил:

– Я – обладатель несметного состояния. Десятая его часть навсегда сделает любого человека богачом. Я дам каждой из вас треть. От меня вы получили жизнь. От меня – воспитание. От меня же – власть и богатство. Только от меня зависит, что с вами будет. Значит, я – владелец вашей судьбы. Две дочери преклонили колени, полные радости. Их позы и каждое слово выражали полное согласие и обожание. Только третья дочь не смогла удержаться и сказала:

– Это, конечно, здорово. Но я не могу согласиться с тем, что моя судьба всегда зависела, зависит и будет зависеть от твоей воли.

– У тебя будет шанс убедиться в этом, – немедленно отреагировал король. – Заточите ее в одиночную камеру. Ты будешь сидеть в ней по моей воле, но не по своей глупости, поскольку я мог бы простить тебя. Это будет хорошим доказательством того, что твоя судьба зависит от моей воли.

Пока послушные дочери короля жили, предаваясь наслаждениям, их непокорная сестра страдала в обществе пауков и крыс. Все были уверены, что она совершила нечто плохое, раз вызвала на себя такой гнев отца. С годами принцесса слабела и хирела, но не покорялась воле отца. Потеряв терпение, он изгнал ее из королевства в дикую пустыню – место, где по преданиям жили только беглые каторжники и колдуны.

Сначала принцессе пришлось туго. Особенно страшно было по ночам. Но постепенно она приспособилась к новой жизни. Пещера заменила ей дворец, ключевая вода – изысканные вина, дикие фрукты – королевские яства. Она поняла, что тепло ей может дать солнце, а музыку – птицы. Через некоторое время она увидела, что все, что составляет ее новую жизнь, находится в гармонии, не зависимой от желаний короля-отца.

Одним прекрасным утром принцесса увидела человека. Это был очередной изгнанник, который не подчинился воле короля. Они полюбили друг друга и стали жить вместе. Пещера принцессы стала основой города, который они решили построить в некогда дикой пустыне. Постепенно к ним присоединялись другие изгнанники. Оказалось, что большинство из этих людей способны на многое, если им не мешать. Результатом их усилий стал чудо-город. Его могущество, красота и темпы развития были столь велики, что все слухи и сказки о городе сразу становились правдой. Все жители единогласно решили, что изгнанная дочь короля и ее муж будут правителями города.

В конце концов слава о городе дошла до отца принцессы. Он решил посетить чудо-город и увидеть его правителей, которые были известны своими мудрыми решениями. Когда он был принят, то увидел свою дочь.

– Каждый человек имеет свою судьбу и свою возможность выбирать, – вот все, что сказала ему она.

История Авраама Линкольна, президента США

Жил в Америке человек по имени Авраам Линкольн. В течение жизни ему пришлось преодолеть много разнообразных потерь и препятствий:

- смерть матери и сестры в то время, когда он еще был ребенком;
- смерть любимой женщины;
- смерть троих маленьких детей;
- неудачный бизнес (провал магазина, совладельцем которого он был);
- большой долг, перешедший к нему после смерти компаньона;
- поражение на выборах в законодательный совет штата в 1832 году;
- поражения на выборах в Конгресс в 1843, 1844 годах;
- потеря номинации на должность комиссара по земельным делам;
- поражения на выборах в Сенат в 1855, 1858 годах;
- поражение на президентских выборах 1856 года (выдвигался на пост вице-президента).

Несмотря на неудачи, Линкольн продолжал стремиться к своим целям и наконец стал президентом. Но даже после этого он был вынужден преодолевать недоверие многих скептиков, которые сомневались, что он способен успешно закончить Гражданскую Войну Севера и Юга. В его окружении постоянно были люди, которые, казалось, главной своей целью видели сделать его жизнь как можно более похожей на полосу препятствий. Когда те, кто симпатизировал ему, спрашивали, почему он при возможности не избавляется от неудобных, как ему удастся сохранить волю, Линкольн рассказывал короткую историю из своей молодости.

– Один раз я шагал по проселочной дороге, – говорил он.

– На пути я поравнялся с полем, которое пахал знакомый фермер, впрягший в плуг худую старую клячу. Казалось, животное сейчас упадет. Когда я уже хотел поздороваться с ним, то заметил на боку лошади огромного овода, который лакомился ее кровью. Кивнув фермеру, я поднял руку, чтобы отогнать насекомое. Но фермер отрицательно махнул головой. Он сказал мне тогда, что этот овод – единственное средство, которое может заставить двигаться старую клячу.

Притча «Крест»

Жил некогда один человек. Ему казалось, что судьба слишком несправедлива к нему, все время он жаловался на свою тяжелую долю. Но однажды, когда у него случилась какая-то крупная неприятность, он не выдержал и воскликнул: «Господи, ты дал мне слишком тяжелый крест!» Тогда явился господь и сказал: «Пойдем, я дам тебе такой крест, который ты захочешь».

И он привел этого человека в огромный зал, где было много разных крестов: больших, маленьких, золотых, серебряных, деревянных. Человек долго ходил, пробовал кресты на ощупь, на вес, смотрел на их форму и материал. Долго ходил он и наконец подошел к одному кресту и сказал: «Господи, дай мне этот крест».

Тогда Господь улыбнулся и сказал: «Но это и есть твой крест».

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 9

Тема: «Профессиональные навыки психолога-консультанта»

ЦЕЛЬ: ознакомить студентов-психологов с первичными и сложными навыками психологов-консультантов.

ЗАДАНИЯ:

1. Из представленных ниже возможных ролей, которые может принять на себя консультант, выберите, на ваш взгляд, оптимальные. Прокомментируйте плюсы и минусы всех ролей.

Социальный партнер, советчик, «жилетка», наставник, учитель, сиделка, «второе Я», источник знаний, защитник, представитель клиента во внешнем мире, «родитель», заместитель близкого человека, друг, слушатель, «толкач», утешитель, зритель, судья, гипнотизер, посредник между клиентом и значимыми для него людьми, интерпретатор, «врачеватель души», гуру, просветитель.

2. Прочитайте нижеприведенные отрывки. Определите, какие навыки использовали консультанты.

К базовым навыкам традиционно относят процесс слушания, а к сложным – обратную связь (см. таблицу 1) [4].

Таблица 1

Навыки консультанта

№	Процесс	Невербальное проявление	Вербальное проявление
1.	Слушание	Наблюдение или направленное внимание	Активное слушание: вопросы, уточнения, одобрение, переформулировка, отражение содержания и чувств, прояснение смысла, молчание-приглашение.
2.	Обратная связь	Организация и управление невербальными сигналами	Воздействие: понимание, осознание, расшифровка, обнаружение установок, интерпретация, конфронтация, молчание-игнорирование

ОТРЫВОК № 1

Б.: У меня такое ощущение, как будто меня что-то подхлестывает, заставляет продолжать работу. Как только это чувство пропадает, я сразу разваливаюсь.

К.: Вы имеете в виду свою преподавательскую работу? [4].

ОТРЫВОК № 2

Б.: Мне 26 лет. Я второй ребенок в семье, у меня есть сестра, двумя годами старше меня. Мой отец священник (женился в 20 лет и совершенно счастлив в браке).

К.: Мне кажется, что у вас сильно развито честолюбие.

Б.: Да, я честолюбив. Мне всегда приходилось много работать, чтобы добиться успеха.

К.: Как известно, чрезмерная амбициозность очень часто связана с неосознанным и глубоко скрытым ощущением неполноценности...

Б.: (перебивает): Конечно, я испытывал комплекс неполноценности. Мой маленький рост в школе заставлял меня все время самоутверждаться путем усиленных занятий. А потом, я всегда находился в окружении людей старше меня по годам. И в школе я был года на два младше своих одноклассников [4].

ОТРЫВОК № 3

Б.: Пожалуй, вы правы. А что я для этого должен сделать?

К.: Вы хотите, чтобы я сформулировал для вас какие-то правила, но тогда они будут воздействовать на вас извне. Вы будете следовать им так же рьяно и с тем же напряжением, от которого страдаете сейчас. Это только усугубит вашу проблему. Желание следовать правилам возникает в результате все того же недоверия к жизни [4].

ОТРЫВОК № 4

М.: Я чувствовал себя идиотом. Когда я провожал ее домой, чувствовалась разобщенность между нами. У нас было, я не могу сказать наверняка, вы понимаете, но, вы понимаете, я достаточно уверен, на самом деле, я (mmm...), думаю, что мы сидели в тишине, вероятно, минут десять. Да, я бы сказал, что примерно так, и что (mmm...), видите ли, очень долго. И в конце концов мы расстались. О, черт!

Т.: Итак, вы говорите, что она ушла, думая плохо о вас, потому что вы не могли придумать, что сказать?

М.: Да! Я ничего не сказал. Я имею в виду, я выдохся. Можете это представить? [4].

3. Проведите наблюдение за беседой двух друзей (незнакомцев), отмечая невербальные показатели теплоты–холодности интервьюера, отраженные в таблице (см. таблицу 2). Оцените степень проявления тех и других показателей и невербальную реакцию собеседника.

Таблица 2

Невербальные сигналы теплоты–холодности

№	Невербальный сигнал	Теплота	Холодность
1.	Тон голоса	Мягкий	Жесткий
2.	Выражение лица	Улыбающееся, заинтересованное	Бесстрастное, хмурое, незаинтересованное
3.	Поза	Склоняется к партнеру, расслабленная	Отклоняется от партнера, напряженная
4.	Контакт глаз	Смотрит в глаза партнера	Избегает смотреть в глаза партнера
5.	Прикосновения	Мягко прикасается к партнеру	Избегает прикасаться к партнеру
6.	Жесты	Открытые, приветливые	Закрытые, оборонительные
7.	Пространственное расположение	Близко к партнеру	Далеко от партнера

4. Объясните и выразите понимание и дайте интерпретацию прощальных слов клиента:

- «спасибо» (сопровождается рукопожатием или даже попыткой обнять консультанта);
- «кстати, последние дни были такими из-за того, что я думал о самоубийстве» (возле двери);
- «может, как-нибудь встретимся, выпьем кофе?»;
- «как здорово, сейчас я намного лучше себя чувствую»;
- «так когда я почувствую себя лучше?».

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Каков принцип выделения базовых и сложных навыков консультанта?
2. Из чего складывается индивидуальный стиль консультирования?
3. Какие базовые навыки консультанта известны и для чего они используются?
4. Какие сложные навыки консультанта известны, когда и для чего они используются?
5. Какие функции может выполнять молчание консультанта на разных этапах работы?
6. В чем состоит психологический смысл завершения консультирования? Какие трудности возникают на этом этапе?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Найдите определение рефрейминга и сравните его с техникой интерпретации.
2. Ознакомьтесь с примером информационного письма-приглашения к не присутствующему на консультации супругу. Проведите анализ письма и оцените его эффективность [4].

**Информационное письмо-приглашение
к не присутствующему на консультации супругу**

Дата: 17 августа 2010 год.
Г-ну Ивану Петровичу Краснову.
105037, Москва, Измайловский бульвар,
дом 3, кв. 12.

Уважаемый Иван Петрович!

Вы, возможно, знаете, что Ваша жена Евгения Александровна обращалась в психологическую консультацию по поводу проблем, связанных с вашим браком. Она сообщила, что Вы не согласились участвовать в процессе психологического консультирования по поводу психологических проблем, возникших в Вашей семье.

Как профессиональный психолог, занимающийся консультированием по вопросам брака, семьи и супружеских отношений, я обязана сообщить каждому из вас о возможном результате психологических услуг, оказанных только одному из супругов. Имеющиеся в моем распоряжении данные многочисленных зарубежных и отечественных исследований, а также мой достаточно большой опыт работы с проблемами супругов показывают, что помощь при оказании такого рода услуг, проводимая только с одним супругом, заканчивается увеличением напряжения в браке и неудовлетворенности для обоих супругов. С другой стороны, многие супружеские пары сообщали мне и моим коллегам, что консультация по вопросам брака, в которую были вовлечены оба супруга, оказалась полезной, позволила уменьшить напряжение между супругами и повысить удовлетворенность браком.

Эти результаты отражают общие тенденции в исследованиях супружеских пар и не носят абсолютного характера. Однако Вам и Евгении Александровне важно иметь информацию о потенциальных последствиях консультации по вопросам супружеских отношений, в которой принимает участие только Ваша супруга. Зная эту информацию, Вы сможете избрать способ действия, лучше всего соответствующий Вашим намерениям.

Прошу Вас после тщательного рассмотрения этой информации обсудить с Евгенией Александровной вопрос относительно характера будущих услуг, оказываемых в психологической консультации. Обсуждение данного вопроса позволит каждой стороне иметь ясное представление о намерениях другой стороны относительно решения проблем, возникших в ваших супружеских отношениях.

В качестве домашнего задания я попросил Евгению Александровну прочитать это письмо и дать сделать это же Вам. После этого каждому из вас необходимо расписаться в нижней части листа, чтобы я могла удостовериться, что каждый из вас понимает всю серьезность, потенциальность последствий для ваших отношений продолжения работы только с одним супругом. Если Вы захотите присоединиться к Евгении Александровне для решения вопросов психологии вашей супружеской жизни, то в дополнение к Вашей подписи ниже, пожалуйста, свяжитесь со мной для того, чтобы обсудить Ваши намерения. Если же Вы не заинтересованы в участии, просто подпишитесь ниже и пусть Евгения Александровна возвратит письмо мне во время следующей нашей встречи.

Я надеюсь на Вашу готовность к сотрудничеству в этом вопросе.

С уважением, психолог-консультант
по вопросам брака, семьи и супружеских отношений

_____ .

Своими подписям ниже мы заверяем, что мы обсудили и понимаем потенциальные последствия участия в решении психологических проблем супружеской жизни только одного супруга.

Присутствующий на консультации супруг _____

Дата _____

Не присутствующий на консультации супруг _____

Дата _____

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 10

Тема: «Личностные качества психолога-консультанта»

ЦЕЛЬ: обсудить и оценить со студентами-психологами желательные и нежелательные личностные качества психолога-консультанта.

ЗАДАНИЯ:

1. *Перечислить, какими личностными качествами должен обладать психолог-консультант.*

2. *Определить по высказываниям психологов, какую позицию занимают они по отношению к другому человеку.*

- «Психология – это профессия, формирующая личностные качества человека».
- «Психология – это профессия, которая изучает душу человека, его мысли, эмоции. Психолог должен помогать людям».
- «Психолог – это профессия, необходимая в современной школе для нормальной практической работы».
- «Психолог – это профессия, которая позволяет оказывать помощь людям, не знающим выхода из тупиковой ситуации, находить причины стрессов, недовольства людей собой и окружающими».
- «Психолог – это профессия, которая мне нужна, она моя, я хочу понимать людей глубже, чем понимаю сейчас».
- «Психолог – это профессия, предполагающая знание законов, особенностей психики разных типов людей и умение пользоваться своими знаниями для того, чтобы корректировать отношения, корректировать нежелательные моменты в поведении и мироощущении личности в сторону их улучшения».
- «Психолог – это профессия, требующая ответственности, в первую очередь, терпимости, знания о другом человеке, о себе и т. п.».
- «Психолог – это профессия одержимых душой и увлеченно-вдохновенных людей, человековедение».
- «Психолог – это профессия, требующая глубоких профессиональных знаний, практического опыта, глубокой ответственности за выполнение дела».
- «Психолог – это профессия, которая позволяет глубже понять мотивы поступков и осознать все внутренние процессы, происходящие как с самим собой, так и с другим лицом».
- «Психолог – это профессия, которая помогает людям познать себя, найти свое место в жизни».
- «Психолог – это профессия, которая помогает узнать психику человека, его нравы, обычаи, возможности, открывает много нового и неизвестного».
- «Психолог – это профессия в данный момент очень нужная и необходимая нашему больному обществу».
- «Психолог – это профессия, которая дает возможности правильно помогать людям в их проблемах, разбираться в самих себе, самораскрываться, самоутверждаться».
- «Психолог – это профессия для людей, которые любят человека, интересуются им, хотят изменить его жизнь (точнее, его отношение к жизни)».
- «Психолог – это профессия, требующая высокого уровня знаний, как профессиональных, так и общекультурных, а также таких качеств, как тактичность, внимательность».
- «Психолог – это профессия очень интересная, очень нужная, которая может помочь глубже узнать друг друга, решить важные проблемы».
- «Психолог – это профессия будущего. Она требует от человека много знаний и умений, полной отдачи себя людям».

3. *Проанализировать, какое из высказываний на первом этапе интервью принадлежит квалифицированному психологу, а какое – неквалифицированному.*

Высказывания психологов:

1. У меня дар, талант понимать людей, это никто не отрицает.
2. Я обязательно помогу вам изменить себя.
3. Мы вместе с вами постараемся увидеть ваши проблемы другими глазами.
4. Кто бы мог подумать, что такая молодая и красивая женщина будет думать о смерти.
5. Вы серьезно относитесь ко всему, что с вами происходит.

6. Вы можете рассчитывать на мои профессиональные знания и опыт.
7. Трудно начинать работу при таком сопротивлении с вашей стороны.
8. Вы бы себя пожалели, чем быстрее будете говорить правду, тем легче найдем решение.
9. Думаю, что с этой задачей эффективнее справится мой коллега.
10. Вы уже разочарованы! Чем?

4. Проведите наблюдение за беседой двух друзей (незнакомцев), отмечая невербальные показатели уверенности и беспокойства интервьюера, отраженные в таблице (см. таблицу 1). Ознакомьтесь с основными признаками беспокойства и уверенности.

Таблица 1

Основные признаки уверенности и беспокойства

№	Признаки уверенности	Признаки беспокойства
1.	Вторжение в интимную зону собеседника (от 15 до 45 см)	Стремление вести беседу на границе личной зоны (от 45 см до 1,2 м)
2.	Жесты ладонью вниз, перстоуказывающие жесты	Жесты ладонью вверх с разведенными пальцами
3.	При рукопожатии – ладонью вниз рука прямая. Рукопожатие крепкое и энергичное. Рука сухая, теплая	При рукопожатии – ладонь вверх, рука согнута. Рукопожатие вялое, слабое. Рука влажная, холодная
4.	Рукопожатие с использованием обеих рук (левая рука обхватывает запястье или локоть, предплечье, плечо)	Отсутствие рукопожатия или краткое рукопожатие кончиков пальцев
5.	Разомкнутые пальцы рук	Сцепленные пальцы рук
6.	Шпалеобразное расположение ладоней и пальцев рук	Пальцы во рту. Грызение ногтей
7.	Закладывание рук за спину: рука в руке	Закладывание рук за спину: захват запястья, локтя
8.	Акцентирование больших пальцев рук: закладывание их за ремень, лацканы, в карманы	Защита рта рукой, покашливание
9.	Закладывание рук за голову	Прикосновение к носу, уху, оттягивание воротничка
10.	Скрещение рук на груди с демонстрацией больших пальцев; пальцев, сжатых в кулак	Скрещение рук на груди, ладони подмышкой
11.	Руки на бедрах	Поправление манжетов, браслетов, часов, верчение пуговицы, ручки, портмоне
12.	Закидывание ноги на ногу с обхватыванием ноги руками	Скрещение ног, прижатие друг к другу лодыжек
13.	Сидение верхом на стуле	Сидение на краешке стула
14.	2/3 времени беседы взгляд сосредоточен на лице партнера	Отведение глаз в сторону, «бегающие глаза»
15.	При курении дым направляется вверх, выдувается через ноздри, голова – вверх	При курении дым направляется вниз, голова – вниз
16.	Сверхраскованная поза: ноги на столе, ручке кресла	Наклон туловища вперед, опущенные голова и плечи
17.	Стремление копировать жесты собеседника	Статичность позы или, наоборот, ерзанье на месте
18.	Стремление уменьшить угол между плоскостями тел в беседе	Стремление увеличить угол (отвернуться)

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Какова цель деятельности психолога-консультанта?
2. Каковы профессиональные задачи и функции консультанта?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Напишите сочинение на тему: «Психолог – это человек, который...». Подчеркните, что в этом обобщенном портрете подходит именно вам.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 11

Тема: «Проявление добрых отношений к клиенту»

ЦЕЛЬ: изучение репертуара средств выражения позитивного отношения к клиенту.

ЗАДАНИЯ:

1. Проведите в группе упражнение «Комплименты» [12].

Для выполнения упражнения группа делится на две равные части. Участники тренинга, вошедшие в первую половину, встают в круг спиной к центру. Вторая половина составляет им пары.

1. По команде тренера все представители внутреннего круга говорят своим партнерам комплименты в течение одной минуты.

2. По истечении минуты тренер дает команду остановиться. После этого все представители внешнего круга одновременно делают шаг влево, и каждый, таким образом, переходит к другому партнеру.

3. Тренер дает команду, и все представители внутреннего круга снова в течение одной минуты говорят комплименты, но уже новому партнеру.

4. Переходы повторяются пять раз, чтобы каждый представитель внешнего круга мог услышать комплименты не менее чем из пяти источников. После этого тренер предлагает участникам поменяться ролями: представители внешнего круга будут делать комплименты участникам, стоящим во внутреннем круге.

5. Каждый стоящий во внутреннем круге должен услышать комплименты не менее чем от пяти человек.

Инструкция для участников

«Сейчас перед каждым из вас стоит ваш партнер по упражнению. По моей команде все участники, стоящие во внешнем круге, начнут говорить комплименты своим партнерам следующим образом. Вы говорите: “Мне нравится в тебе...” или “Мне нравится, когда ты...” и начинаете перечислять то, что вам нравится в этом человеке. В вашем распоряжении будет одна минута, после того, как она истечет, я скажу “стоп!”, и вы остановитесь. Ни в коем случае не приписывайте партнеру черты, даже самые позитивные. Ваша задача – сделать описание того, что вам действительно нравится в этом человеке.

После того как я через минуту остановлю упражнение, все, кто стоит во внешнем круге, перейдут к следующему партнеру по часовой стрелке».

2. Заклячая консультативный контракт, психолог обязуется по отношению к клиенту выполнить несколько функций. Проанализируйте предложенный перечень и укажите, какие из них могут быть достигнуты, а какие – нет. Ответ аргументируйте.

Облегчение эмоционального состояния клиента; избавление клиента от имеющихся проблем; понимание содержания и причин затруднений клиента; выработка совета, директивы для клиента; эмоциональная поддержка клиента; возвращение клиенту уверенности в себе; обучение клиента новым формам поведения; изменение самооценки клиента; разрушение психологическим инструментарием для дальнейшего изменения поведения; раскрытие особенностей личности клиента; разрушение психологических защит клиента [20].

3. Проведите в группе упражнение «Мои добрые проявления» [12].

Упражнение проводится в группах по 6–12 человек. Группа выбирает ведущего.

1. Сначала участники индивидуально выполняют задание в письменной форме. Они описывают свой репертуар добрых проявлений по отношению к конкретному близкому человеку.

2. Составив перечень своих добрых проявлений, участники сдают листы временному ведущему и располагаются на стульях, образуя круг.

3. Ведущий зачитывает инструкцию для анализа.

4. Ведущий перемешивает листы, берет первый самоотчет и зачитывает первое проявление. При этом он старается держать лист так, чтобы участники не видели почерк.

5. Участники высказывают свое мнение по поводу понятности для партнера этого проявления.

6. Ведущий зачитывает второе проявление, которое оценивается участниками по той же схеме.

7. Анализ продолжается, пока не будут обсуждены все самоотчеты.

Инструкция для ведущего

«Следите за тем, чтобы соблюдалась анонимность самоотчетов. Читайте высказывания четко и громко. Во время анализа не спешите высказывать свое мнение, пусть лучше это сделают участники. Следите за корректностью высказываний участников обсуждения: пресекайте попытки оценок “хорошо – плохо” и некорректные замечания; помните, что задача – выявить понятность различных форм добрых проявлений».

Инструкция для участников

«Выберите любого близкого, дорогого вам человека (не из числа присутствующих), к которому вы относитесь по-доброму и с которым вы регулярно видите. Возьмите лист бумаги и перечислите свои добрые проявления к нему за последнюю неделю. Если в последнюю неделю вы не виделись, перечислите свои добрые проявления за тот период, когда вы виделись в последний раз. Подписывать листы не нужно. Мы потом будем обсуждать написанное, но никто не узнает, что это написали именно вы».

Инструкция по анализу ситуаций

«Сейчас я буду по порядку зачитывать проявления добрых отношений. Представьте, что каждое из них обращено к вам. Ваша задача – установить, было бы вам понятно, что это проявление добрых отношений. Не пытайтесь угадать, кому принадлежит высказывание. Обратите внимание лишь на его понятность или непонятность. Человек, которому принадлежит самоотчет, тоже принимает участие в обсуждении, но не выдает своего авторства».

Обсуждение производится в той же рабочей группе. Каждый участник делится полученным опытом, отвечая на следующие вопросы:

- Что вы поняли о том, как вы относитесь к людям? Какие трудности вы испытывали, когда описывали то, что вам нравится в партнерах? Что вы узнали в этой связи о себе?
- Что вы поняли о своем репертуаре добрых проявлений? Довольны ли вы их понятностью и количеством?
- Были бы вы довольны, если бы дорогой вам человек проявлял к вам свое доброе отношение таким образом, как вы его описали в своем самоотчете? Какие бы проявления хотелось добавить или убавить?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя? Временный ведущий обеспечивает каждому участнику возможность беспрепятственно высказаться, быть услышанным и следит за регламентом.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Какие вы знаете средства выражения позитивного отношения к человеку?
2. В чем выражается позитивное отношение?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Прочитайте текст. Ответьте на следующие вопросы: какова структура конструктивного одобрения? Какие условия способствуют повышению эффективности одобрения?

Конструктивное одобрение передает партнеру информацию в каждом из четырех основных компонентов сообщения, перечисленных ниже.

1. Вместо выставления оценок партнеру выражают позитивные чувства. Оценка может быть оспорена, отвергнута как несправедливая, а чувство является фактом и не может быть лишено права на существование.

2. Описываются конкретные факты, вызвавшие одобрение, что косвенно дает партнеру информацию о том, что мы ценим и чего мы ждем от него. Кроме того, описание конкретных параметров успеха снабжает его стандартами и критериями, которыми он может пользоваться для самооценки.

3. В конструктивном одобрении проявляется позитивное отношение и к партнеру, и к достигнутому им результату. Это дает ему возможность удостовериться в собственной компетентности и значимости.

4. Конструктивное одобрение не содержит высокомерия, выражает признательность, благодарность партнеру, передает ему уважение и удовлетворяет естественную потребность в переживании собственной ценности.

Таким образом, конструктивное одобрение не столько оценивает партнера, сколько дает ему полезную информацию, которую он может использовать себе во благо и получить с ее помощью представление о ценностях говорящего. Это конкретный, положительный комментарий, описывающий именно то, что сделал партнер, в то время как похвала – это общее неконкретное оценочное суждение, навешивающее на партнера ярлык: «правильно», «мудро», «хорошо», «прекрасно» и часто воспринимающееся как пустые слова.

2. Попробуйте сами одобрить вашего партнера по общению в группах по два человека с тем, что он сделал хорошо и правильно.

Шаг 1. Опишите конкретно, что партнер по общению сделал хорошо/правильно, и сделайте это по возможности конкретно, в деталях.

Шаг 2. Опишите ваши чувства, возникшие в связи с этим.

Шаг 3. Аргументируйте ваше одобрение: какие позитивные последствия будут иметь его успехи для вас, для него, для других или для организации.

Шаг 4. Внимательно выслушайте, как другой будет реагировать на ваши слова.

Шаг 5. Поблагодарите.

Описание фактов. Важнейшая часть конструктивного одобрения – его содержание. Мы можем выражать признание личности человека, его поступкам, достижениям. Так же, как и в ситуации критики, здесь следует преимущественно использовать сообщения о конкретных действиях, а не приписывать человеку качества, пусть даже ценные и одобряемые (см. рис. 1).



Рис. 1. Модель конструктивного одобрения

Максимально точное описание фактов на языке действий дает человеку информацию, которую он может использовать для самостоятельной оценки результатов или для принятия решения о необходимости закрепления успеха: «Вы справились с заданием всего за пять минут. Это рекордно короткое время»; «Аргументы, которые вы привели в защиту своей позиции, мне показались очень весомыми». Очень важный момент конструктивного одобрения – отсутствие явных предписаний и указаний, которые могут восприниматься как родительские команды и вызывать сопротивление.

Чувства. Для заинтересованного человека достижение успеха само по себе является своеобразной наградой. Однако такая награда становится еще ценнее, когда она сопровождается выражением теплых чувств и признания со стороны людей, мнение которых мы уважаем. Поэтому конструктивное одобрение может содержать не только сухое описание заслуг человека, но и субъективное положительное мнение о поведении, проявление позитивных эмоций, вызванных его действиями: «Мне понравилось, как точно вы сформулировали достоинства вашего предложения»; «Меня радует, что наши позиции совпадают»; «Мне было очень приятно, что ты обратился за помощью именно ко мне».

Обратим внимание, что поведение здесь не оценивается как хорошее или плохое, а описывается как понравившееся или не понравившееся.

Аргументация. Сами по себе позитивные чувства в большинстве случаев не нуждаются в пояснении. Однако в некоторых ситуациях партнеру важно понять, на каком основании мы высоко

оцениваем продемонстрированные им результаты. Особенно важно это бывает, когда мы управляем его работой или обучением. В таких случаях в конструктивное одобрение включают аргументы, проясняющие основания позитивной оценки. Наиболее очевидными аргументами являются указания на позитивные последствия для него, для других или для того, кто выражает одобрение.

Проявляя заботу о партнере, мы можем сделать акцент на позитивных последствиях для него.

Выражая благодарность, мы делаем акцент на позитивных последствиях для нас, для других или для организации.

Ряд условий, повышающих эффективность одобрения

1. **Заинтересованность.** Человек, выражающий конструктивное одобрение, проявляет искреннюю заинтересованность в успехах исполнителя или ученика.
2. **Компетентность.** Человек, принимающий одобрение, считает оценивающего компетентным и заслуживающим доверия.
3. **Оперативность.** Чем меньше времени прошло между достижением и одобрением, тем лучше.
4. **Уместность.** Выражать благодарность, заботу, одобрение важно в такой момент, когда человек может адекватно их воспринять.
5. **Отсутствие сравнений с другими.** Целесообразнее отмечать не то, что лучше, чем у других, а то, что стало лучше у него сегодня по сравнению со вчерашним днем.
6. **Соразмерность.** Поощрение должно быть соразмерно затраченным человеком усилиям.
7. **Признание.** Поощрение должно обращать внимание на то, что достигнутый высокий результат – реализация возможностей и способностей, а не случайность.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 12

Тема: «Анализ ценностной сферы клиента»

ЦЕЛЬ: выявить и определить виды основных ценностей и задач взаимодействия клиентов с психологом-консультантом.

ЗАДАНИЯ:

1. По приведенным ниже высказываниям определить основные ценности клиентов. На что вы обратите внимание при их определении?

– Они не понимают меня. Я готовлю завтрак, обед, ужин, мою посуду, выслушиваю их. Я стараюсь, стремлюсь им помочь, но никакой благодарности!

– Мой отец всегда говорил мне, что мужчина должен быть мужчиной. Когда мы с ней познакомились, ничего хорошего в ней не было. Только благодаря мне в ее семье начали чтить закон и праздновать семейные торжества и Пасху.

– Он такой тщеславный! И это так мешает. Понимаете, я хочу отдохнуть, а он ведет меня на приемы, встречи, заставляет делать визиты. И все для того, чтобы потом о нем написали в газетах, что его видели в обществе очередной знатной персоны. А мне бы лучше полежать спокойно с книгой. Зачем нужна слава, если она причиняет столько беспокойства?

– Я всю жизнь трудился, зарабатывал, чтобы жили хорошо, чтобы соседи посмотрели и позавидовали. А ей все равно. Лишь бы тратить деньги. Я не скупой. Я понимаю, когда деньги тратятся на то, что приносит удовольствие, но когда сама по себе трата приносит удовольствие – этого я не понимаю.

– Ах! Как это приятно: новые люди, впечатления, разговоры. И все тебя любят, и всем ты нужна. Конечно, ему это не нравится. Ему лишь бы все было «как должно быть». Но это так приятно, когда ты приходишь и тебя начинают баловать, ухаживать, нежить. Если бы он вел себя так, может быть, я бы меньше уделяла внимания друзьям, но он, увы, не такой.

2. Поясните, в чем сложность работы с приведенными в списке позициями, которые может занять клиент по отношению к консультанту. Какова оптимальная позиция клиента?

Плакса, жалобщик, компетентный, профессионал, оценщик, капризный, недовольный, скептик, непонятный, ищущий сочувствия, равнодушный, немотивированный, ребенок, партнер, неконтактный, молчун, сноб, кокетничающий, сложная натура, тонкая шутка, эстет, лентяй, наивный, святая простота, мечтатель.

3. Определите по высказыванию задачу взаимодействия с психологом. Докажите правильность своего решения.

1. «Не могу поверить, что сама ничего не смогла сделать, вот пришла просить помощи у чужого человека, чтобы дела в семье поправить».

2. «Он очень боится один оставаться дома. Мы уже его убеждали, что ничего страшного нет, но он как будто не понимает этого».

3. «Я часто думала, что только близкие могут помочь в трудную минуту, но ошиблась».

4. «Все у нас есть, а вот радости, счастья – нет».

5. «Если бы кто сказал, что надо сделать, я бы все точно сделала».

6. «Хотелось бы побольше узнать о себе».

7. «Думаю, что ревность – это болезнь. Может быть, вы ее лечите?»

8. «Жили как люди, а тут все в один день рухнуло. Я уже не жена».

9. «Я же все для него, он у нас в семье лидер. Разве это неправильно?»

10. «А он сам сказал, что его тянет к мальчикам. Это ведь беда».

4. В какой мере перечисленные ниже реплики клиента могут свидетельствовать консультанту об эффективности проделанной работы? Ответ аргументируйте.

• «Спасибо, сейчас мне стало значительно легче».

• «Ну, я, конечно, попробую это делать, хотя не знаю, получится ли у меня».

• «Когда я могу обратиться к вам еще раз?»

• «Когда с вами говоришь, все понятно, а как домой придешь...»

• «Наверное, мне давно надо было с кем-то поговорить об этом...»

- «Мне понравилось разговаривать с вами».
- «Я попробую сделать то, что вы посоветовали...»
- «Теперь я поняла все свои ошибки и недостатки, буду исправлять и искоренять».
- «Раз в жизни удалось выговориться до конца!»
- «Я-то все поняла, но его-то не изменишь...»
- «Не нужно было мне сюда приходить – до разговора с вами как-то все проще казалось».
- «Ну, в общем, мне все ясно. До свидания».

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. С какими целями и задачами взаимодействия могут приходить клиенты на психологическую консультацию?
2. Что такое ценностная сфера человека?
3. Какие виды ценностей существуют?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Проанализируйте нижеприведенный случай из практики по следующей схеме:

- 1) сформулируйте вопросы для сбора максимально полной информации о сути проблемы (какие аспекты вас будут интересовать прежде всего и почему);
- 2) определите актуальную проблему и ее истоки в рамках одного из теоретических направлений;
- 3) определите необходимые ресурсы для решения проблемы, разграничив те, которые у клиента имеются, и те, которые необходимо приобрести;
- 4) разработайте возможные пути решения проблемы в рамках выбранного теоретического направления, учитывая индивидуальные особенности клиента и специфику ситуации;
- 5) выберете оптимальный путь решения проблемы, исходя из вариантного направления развития ситуации.

СЛУЧАЙ ИЗ ПРАКТИКИ

Муж и жена. В браке семь лет. Брак был заключен в интерпретации женщины, пришедшей на прием, по обоюдной страстной любви.

Есть дети – дочь девяти лет. Вначале жили трудно в материальном отношении, но дружно и весело. Три года назад муж занялся коммерцией и достаточно в этом преуспел. Сейчас у них многокомнатная квартира в центре города, иномарка, личный шофер, домработница. Два года назад по настоянию мужа женщина оставила работу, чтобы «быть ближе к нему». Полтора года назад в их отношениях начались проблемы. Муж стал почти каждый вечер приходить домой позднее обычного и, как правило, в нетрезвом состоянии. Возросла подозрительность, ревность, скупость, что выразилось в постоянном контролировании расходуемых денежных средств, выделяемых им на ведение хозяйства, в «отчитывании» жены за неоправданные траты («все вы у меня на шее»). Скандалы стали происходить по три-четыре раза в неделю. Однако неизменно заканчивались слезами и примирением. Последняя ситуация стала причиной обращения женщины в консультацию. После ссоры, когда, как казалось, они снова помирились, муж, нежно глядя жену по волосам, произнес фразу: «Все-таки тебе нравится, что я тебя покупаю». По воспоминаниям клиентки, эта фраза произвела на нее действие «подобно удару молнии»: «В моей душе все перевернулось, и теперь я не знаю, что мне делать – я не могу быть с ним, и уходить мне некуда».

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 13

Тема: «Распределение ответственности в психологическом консультировании»

ЦЕЛИ: раскрыть специфику взаимодействия психолога с клиентом, определить «долю ответственности» психолога-консультанта и клиента.

ЗАДАНИЯ:

1. Выделить в высказываниях людей, обратившихся за психологической помощью, варианты передачи ответственности за разрешение ситуации на психолога:

- Мне так много хорошего о вас говорят, что вы всем помогаете...
- Я буду платить столько, сколько вы скажете, только помогите...
- Это последняя наша надежда.
- Мы уже были у психологов, но что-то ничем не помогли...
- Вы, наверное, здесь непостоянно работаете, в штате этой фирмы и должности-то психолога нет...
- С ней никто не может справиться, никто, понимаете.
- Я не психолог, но понимаю, что с ней что-то происходит...
- Нас же никто не учил психологии, никто, понимаете, и никогда.

Обратите внимание, что передача ответственности на психолога, с точки зрения другого человека, является якобы необходимым условием его профессиональной деятельности.

2. Проанализируйте предложенный текст. Объясните, в чем состоит опасность непрофессионального использования консультативных и терапевтических программ. Какие меры необходимо предпринять для защиты от непрофессиональных консультантов и терапевтов?

«Уже более десяти лет мы являемся свидетелями ранее невиданного для отечественной психологии процесса активного участия психологов в выполнении прямых заказов “со стороны”. В дополнение к трудноуловимому “социальному” заказу психологи стали получать вполне конкретные финансово подкрепленные заявки на выполнение работ, отличительная черта которых – организованное воздействие на людей: групповые тренинги, групповая психотерапия, деловые игры, обучение методам управления, делового общения и т. п. Наличие готовых технологий такого воздействия создает возможность использования их специалистами. Производимый этими технологиями психотехнический эффект создает у заказчика впечатление высокой профессиональной подготовки исполнителя-технолога. В результате технология, начав самостоятельную жизнь по законам рынка, допускает возможность своего употребления как средства достижения и негуманных целей. При таких условиях технология психологического воздействия становится манипулятивной...» [20].

3. Выделить в высказываниях психолога варианты распределения ответственности между психологом-консультантом и другим человеком, сопоставить их с высказыванием из предыдущего задания.

- Спасибо, но, скорее всего, это преувеличение.
- Я еще не поняла, смогу ли я вам помочь...
- К счастью, я не единственный специалист в этой области знания...
- У психологов, как и у врачей, своя специализация, возможно, вы еще не встретили своего специалиста.
- Должности пока нет, но профессия психолога уже существует.
- Ваша дочь действительно сложный ребенок, сложный и для себя, и для окружающих, с ней надо учиться жить, ей учиться жить с самой собой тоже.
- Да, матери обычно хорошо чувствуют своих детей, эти чувства и позволяют сохранять отношения с детьми, где бы они ни были.
- К сожалению, пока психология не является обязательным для всех учебным предметом, но мы живем среди людей и учимся понимать друг друга на своих ошибках.

Постарайтесь определить, какие границы собственной ответственности задает психолог и какую зону ответственности предлагает ему человек, обратившийся за помощью?

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Сформулируйте, что вы понимаете под ответственностью?
2. Какая доля ответственности, на ваш взгляд, должна лежать на психологе-консультанте, а какая на самом клиенте?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Исходя из приведенных ниже стихотворений, определите:

- специфику личности героя;
 - психологическое состояние героя;
 - суть проблемы и степень ее осознания;
 - имеющиеся ресурсы для решения проблемы.
- Обоснуйте сделанные выводы.

* * *

Я – не та. Я иная.
Мир остался, как прежде,
но меня давно нет.
Листья тают от счастья
под солнцем.
А я – замерзаю. Мне тепло,
когда падает снег.

Все странно и необъяснимо.
Дрожит слезинка на стекле,
Дождь шелестит, промокли души.
Осенний ветер их иссушит и вывесит на ветерке.
Спешат прохожие, и нити судеб их тихо провисают.
Они, наверное, не знают той, тайной правды бытия,
Что сетью тонкой оплетая, несет забвенье, заставляя забыть себя.

Я задернула шторы
и закрыла дверь.
Даже тропинка в сад
травой заросла.
Я не пишу стихи
и никому не звоню.
Книги стоят спокойно
все на своих местах.
Завернувшись в спокойствия кокон,
я смотрю, как идет дождь.
И превращается в пустыню
душа моя.

Под облаками серость мира, комками грязи опадая,
Влечет к себе поток забвенья,
зловонно радость обещая
В награду им за примиренье надежд слепых
и неумелых
С толпою грез мертворожденных,
что засоряют повсеместно
Вселенной стройное создание.

Все в этом мире переменчиво, изменчиво.

Листья трепещет за окном.

Стекает время паутиною

И тихо оплетает дом.

И облака летают, тают,

Скрывая солнце в синеве,

И коршуном, взлетая, падает

Вселенной ночь на грудь земле.

Читаю мысли по полету

Птиц заблудившихся в пыли,

С рояля опадают ноты,

Сгорая в лепестках зари.

Крут замыкается пророчеством,

Жизнь распиная на стекле.

И мерзнет море одиночеством,

И снег не тает на воде.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 14

Тема: «Профессиональная психологическая помощь»

ЦЕЛЬ: изучить терапевтический потенциал различных реакций психолога на просьбу клиента о помощи.

ЗАДАНИЯ:

1. Провести упражнение. Данное упражнение проводится в группах по 6–12 человек. Группа выбирает ведущего.

Ведущий вслух зачитывает инструкцию: «Представьте, что к вам обратился человек. Вы решили оказать ему психологическую помощь. Сейчас я прочитаю отрывок из его рассказа. Придумайте фразу, которая соответствовала бы вашей первой реакции на этот рассказ. Запишите ее» [4].

СИТУАЦИЯ № 1

Тридцатилетняя женщина (робкий голос): «...Я уже десять лет живу в этом городе и уже семь лет – в одной и той же квартире, но я здесь никого не знаю. На работе я ни с кем не могу подружиться. Я чувствую себя там какой-то парализованной. Я пытаюсь быть приветливой, но, собственно говоря, я чувствую себя скованно и нехорошо. При этом я стараюсь уверить себя, что мне все равно... Каждый живет для себя... Мне не надо друзей... И мне иногда кажется, что это действительно так...».

Участники записывают свои варианты начала разговора с этим человеком и по очереди зачитывают их вслух.

Далее, участники знакомятся с приведенными представлениями К. Роджерса о видах реакций на просьбу о психологической помощи и определяют, к какой из выделенных категорий относятся их ответы.

Реакции на просьбу о помощи (К. Роджерс)

Карл Роджерс проанализировал способы, которыми люди отвечают на просьбу о психологической помощи, и пришел к выводу, что можно выделить шесть наиболее частых видов реакций. Рассмотрим эти реакции, как если бы они принадлежали психологу-консультанту.

1. *Оценка.* Консультант оценивает трудности, проблемы, переживания, мысли клиента. В основном оценивается степень важности, сложности, глубины проблемы. Консультант косвенно указывает на то, что должен сделать клиент.

2. *Утешение.* Консультант стремится успокоить клиента, внушает ему, что надо избавиться от своих неприятных переживаний, обесценивает переживания клиента, запрещает ему чувствовать то, что он реально чувствует.

3. *Решение.* Консультант в явной или косвенной форме предлагает готовые решения проблемы клиента, дает советы, иногда замаскированные под вопрос: «А вы не пробовали?...»

4. *Зондирование.* Консультант стремится получить дополнительную информацию, касающуюся обсуждаемой темы, продолжить беседу в новом направлении, изменить тему разговора. Для этого он задает много вопросов.

5. *Интерпретация.* Консультант, руководствуясь желанием научить клиента видеть то, что произошло на самом деле, апеллирует к интеллекту клиента и объясняет ему, в чем состоит истинная причина того, что с ним происходит.

6. *Понимание.* Консультант пересказывает своими словами то, что он услышал, уточняет, насколько правильно он понял проблему и ситуацию клиента, его мысли и чувства.

Какой же способ реагирования на запрос о помощи является наилучшим? Для того чтобы ответить на этот вопрос, следует вспомнить, что предпочитаемый итог психологической помощи не устранение неприятностей и дискомфорта, а мобилизация сил, способствующих личностному росту и развитию человека.

Для примера рассмотрим различные реакции на запрос клиента (анализ ситуации).

Тридцатилетний мужчина, уволенный из армии, говорит (озлобленно и огорченно): «...Никто на работе не ведет со мной честную игру... Везде бардак и воровство... У тех, кто сидел дома, все преимущества, они за наш счет наживались, пока мы воевали... Я их всех ненавижу... А что касается моей жены... Ну, да что говорить!...»

Оценка:

- «Вы ошибаетесь, на свете есть множество хороших людей».
- «Вы правы, кругом сплошное безобразие, но напрасно вы так злитесь!»

Вероятный итог: беспомощная реакция, если оценивается клиент («Так что же мне делать?»), или осуждающая реакция, если оценивается партнер по общению или ситуация («Подумайте, какой ужас... Почему бы им не...»).

В итоге обращение не активирует самостоятельную ответственную позицию клиента.

Утешение:

• «Вы не единственный, кто этим возмущается, но что с этим поделаешь?.. Я надеюсь, что у вас все образуется...»

- «Вы же сильный человек, военный... Со временем вы освоитесь с новыми условиями жизни».

Вероятный итог: поскольку сообщение исходит от Родителя консультанта, высока вероятность Детского ответа. Обращение не активирует самостоятельную ответственную позицию клиента.

Решение:

• «Я вас прекрасно понимаю, но вам следует освободиться от гнева, злость – плохой помощник».

- «Вам нужно доказать им на деле, что вы чего-то стоите!»

Здесь клиент получает предписание или запрет на какие-то действия или переживание каких-либо чувств.

2. На ваш взгляд, какое слово из приведенного перечня лучше всего отражает сущность консультативной деятельности для самого психолога? Ответ аргументируйте.

Работа, профессия, служение, призвание, искусство, труд, откровение, деятельность, развлечение, спасение, поступок, деяние, рутин, служба, долг, жизнь, личностный рост, причастность, магия, лечение, воспитание, обучение, творчество, переживание.

3. Проведите упражнение на определение типа реакции. Ведущий вслух зачитывает инструкцию: «Сейчас я прочитаю отрывок из рассказа клиента, обратившегося за психологической помощью. Затем я буду зачитывать различные варианты реакций на его просьбу. Ваша задача – определить, к какому типу относится эта реакция».

Ведущий читает ситуацию и первый вариант реакции.

СИТУАЦИЯ № 1

«...Когда я сталкиваюсь с неприятностями, я веду себя так, словно ничего не произошло. Хотя неприятности, по правде говоря, бывают часто. Недавно я хотел договориться о свидании с девушкой, долго сомневался, пока собрался с духом... Она обещала прийти, но я не поверил и не пошел на это свидание...»

Участники в результате дискуссии должны определить, к какому типу относится данный вариант реакции.

Варианты реакций

• «Молодой человек, вам пора стать реалистом. Девушки – тоже люди и так же, как и вы, ждут свидания».

• «Вы слишком долго убеждали себя, что ничего у вас не выйдет. Поэтому, когда у вас что-то получилось, вы не поверили».

- «Вам кажется невероятным, если с вами происходит что-то радостное».

• «Я спрашиваю себя, а не связана ли ваша неуверенность с каким-то событием в вашей жизни? Объясните поподробнее, что вы имеете в виду, когда говорите “неприятности”».

• «Стоит ли расстраиваться из-за этого? Нам всем приходится бороться со своими неприятностями. Наверняка и вы справитесь с ними».

• «Я думаю, что вам нужно учиться на своих ошибках. В следующий раз вам нужно попытаться не упустить шанс».

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Какие реакции оказались наиболее характерными, привычными для вас?
2. Над чем вы хотели бы поработать для совершенствования способности оказывать психологическую помощь?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Выберите среди предложенных вариантов объяснения тот, который, по вашему мнению, полнее и точнее раскрывает следующие понятия; дополните их своим пониманием.

Переживание – это...

- а) отражение человеком своего внутреннего мира;
- б) эмоциональное состояние человека, которое он может в себе осознать и зафиксировать его содержание для себя;
- в) показатель живого внутреннего мира человека – меняющегося, неопределенного, нестабильного; переживания всегда текучи, переходят из одного в другое;
- г) выделение человеком одной из модальностей своего внутреннего мира – модальности чувств и возможность выделить ее среди других своих свойств.

Событие – это...

- а) резкое изменение течения жизни человека, как бы временная остановка, а потом движение жизни в другом направлении;
- б) это одна из единиц субъективного времени жизни человека;
- в) сверхзначимое переживание человека, которое может перестроить систему его жизненных ценностей.

Психологическое пространство – это...

- а) мир, в котором реально и в воображении живет человек;
- б) психологическая реальность человека, которая организована, как и все на свете, в разных системах координат, появляющихся по мере необходимости;
- в) отношение человека к объективным и субъективным свойствам мира людей и вещей, который ему недоступен.

Психологическая дистанция – это...

- а) эмоциональное переживание присутствия другого человека;
- б) мера допустимого воздействия на другого человека и себя, обоснование необходимости этой меры;
- в) степень автономности одного человека от другого.

Полевое поведение – это...

- а) поведение, направляемое не самим человеком, а предметами вокруг него;
- б) такая активность человека, которая организуется в соответствии со свойствами предметов, окружающих его;
- в) переживание человеком неизбежной встречи с предметами, окружающими его.

2. Прочитайте следующие варианты психологических решений. Для каких психологических задач они могут быть использованы, по вашему мнению, в качестве альтернатив?

- Станьте интересным человеком! Для этого надо получить новые знания. Доступ к ним открыт, они ваши. Любое новое знание обогатит и разнообразит ваше общение с другими людьми. Учитесь и общайтесь на «учебные» темы.

- Цените то, что хорошо. Даже в самых тяжелых ситуациях есть позитивные моменты. Их надо найти. Несмотря ни на что, у вас обязательно есть дела, которые получаются хорошо. Вспомните о них. У вас хорошо выходит плов? Вы танцуете? Поете? У вас умный кот? Ваш пес показывает чудеса дрессировки? А ребенок своим первым словом назвал вас? Разве это не хорошо? Разве это не останется таким?

- Если бы я не был (он не был, мы не были)...

- Воображаемый диалог о том, что было бы, если... поможет вам лучше осознать ваши возможные потери и приобретения. Он позволит посмотреть вам на вашу жизнь иначе. Словно сказка он откроет ваши новые чувства.

- Коллаж из достоинств (я вижу, что они есть).

- Потратьте немного времени и соорудите его для себя. Вырежьте из бумаги (используйте для этого газетные и журнальные тексты) и наклейте красиво на большом листе список ваших достоинств. Он украсит не только вашу комнату, но и вашу жизнь.

- Острый диалог.
- Поссорьтесь с человеком без него. Выговорите ему все, что хотели бы сказать, но не забывайте и его реплики. Это диалог, вас – двое, хотя собеседник и воображаемый.
- Записки о хорошем настроении.
- Пишите их себе и близким. Пишите только о хорошем в своем и их настроении. Вы увидите, что его не так уж мало. Развивайте навыки социального поведения.
- Да, читайте книги о правилах поведения, об этикете. Ваше поведение будет больше нравиться вам, да и окружающие оценят перемены в вас. Это придаст вам уверенность и, поверьте, шарм.
- Вы и ваша социальная роль (разговор с незнакомцем).
- Вам надоело быть учительницей (мамой, кухаркой, женой и др.). Поговорите с этой вашей социальной ролью. Выслушайте себя и ее тоже. Это поможет вам уточнить, что же вы – роль или живой человек?
- Умейте расслабляться! Для этого есть много путей: методики восстановления эмоционального равновесия, рукоделие, музыка, декламация стихов, танцы, посещение парной, бани, массаж, посещение магазина, кино, душ, дыхательные упражнения, бокс с невидимым противником, общение с детьми, логический самоанализ событий, чтение детективов, ежедневно одну-три минуты тратить на анализ общения, строгий анализ ошибок. И в ближайшее время постарайтесь их исправить.

Психогигиена

1. Учиться отдыхать от общения, создавать для себя полосы молчания, хотя бы два-три часа в неделю. При этом полезно заниматься аутогенной тренировкой.
2. Не допускать однообразия общения.
3. Нельзя постоянно быть в рамках социальной роли – отдохнуть от себя как от партнера общения, побыть какое-то время другим.
4. Нельзя надолго оставаться лишенным духовного общения, чтобы не механизировался внутренний мир.
5. Одежда и внешность.
6. Поход в парикмахерскую и новая линия в одежде преобразуют ваше самоощущение. Постоянство в этом деле не самый верный помощник для жизни.
7. Приветствие. Научитесь выражать его по-разному:
 - Здравствуй!
 - Как я рад вас видеть!
 - Приветствую вас!
 - Здравия желаю!
 - Мое почтение!
 - Сколько лет-сколько зим!
 - Какая встреча!
 - Доброе утро! (вечер, день)
8. Анонимная беседа. Телефон доверия, незнакомец в пути, случайный сосед на скамейке в парке, таксист – люди, которым вы можете смело доверять свои личные проблемы. Выговорившись, вы почувствуете облегчение, а они поймут, что сделали доброе дело, выслушав вас.
9. Compliments. Это знак внимания к другим людям. Умейте их сказать, захотите их сказать.
10. Имейте, что сказать... Ваши любимые темы? Да, они должны быть. Но есть и темы общие. Такой общей темой может быть то, что непосредственно присутствует в ситуации, что объединяет всех людей в ней. Это и есть общая тема.
11. Начало разговора. Не знаете, с чего начать? Проявите интерес к собеседнику. Это правило давно известно. Именно от интереса к другому человеку можно перейти к любой другой теме.
12. Поддержание разговора. Говорят, что разговор становится бесконечным, если люди начинают говорить о себе. Попробуйте задавать вопросы о собеседнике.
13. Учитесь слушать активно. Кивок головой, взгляд в глаза, поза, направленная к собеседнику, реплики согласия и удовлетворения, уточнение мысли говорящего – это и наука, и искусство активного слушания.
14. Путешествие. О пользе путешествий известно давно. Часто расстояние при этом не имеет значения. Важны впечатления, которые вы получите, перемещаясь в пространстве! Поехали!
15. Елочные игрушки. Их созерцание и перекладывание задолго до Нового года рождает чудесное настроение, позволяет увидеть свою жизнь в новом свете.

16. Семейный альбом. Не забывайте о старых фотографиях. Кроме ностальгических чувств, они помогут заново пережить вам и ваши жизненные достижения.

17. Минуты спокойствия. Они необходимы каждому, научитесь находить их для себя и пользоваться ими, расслабляясь до конца. Удобно устроившись, проведя несколько минут наедине с собой, вы сможете привести ваши чувства в порядок, отдалите суетное и случайное от важного, существенного для вас.

18. Научитесь выражать свои чувства словами. Помните, что окружающие просто не обязаны разгадывать их, да к тому же они еще погружены и в свои собственные чувства.

Сделайте свои чувства открытыми – в этом вам помогут ваши «Я-высказывания». Они строятся так:

- Я хочу... Я могу...
- Я собираюсь...
- Я думаю...
- Я чувствую себя...

Вместо точек, продолжая это высказывание, вы говорите только о себе, о своих чувствах, включая обращение к «вы», «мы» и «ты».

Не надо ссылаться на кого-то или что-то, пусть ваша открытость будет вашим текстом, доступным для понимания окружающими.

19. Изменение жизненного пространства. Перестановка мебели в доме – это не только обновление внешних условий жизни, это одновременно и путешествие к собственному «Я», поиск его новых, часто неожиданных для самого себя качеств.

20. Рисунок. Сделайте шедевр, выберите спокойную минуту и на чистом листе бумаги карандашом, фломастером, красками (чем хотите) выразите свое состояние. Ваш шедевр может заслужить не только ваше внимание.

21. Танец для себя. Да, для себя под музыку, которая вам очень нравится, а вы нравитесь (по-настоящему обязательно) себе, когда только почувствуете ее влияние на вас, танцующую(его).

22. Сравнение. На кого вы сейчас похожи, на что вы сейчас похожи? Радует ли вас этот образ? Стоит найти более симпатичное сравнение. «Я похож(а) сейчас на...»

23. Сказки. Вы давно их не читаете? Стоит прочитать хотя бы несколько сказок Г. Андерсена. Он ждет вас, спешите.

24. Найдите новое слово. Вы постоянно думаете о том, что вы «должны», замените в своих мыслях это слово другим, «я хочу», «я согласна(сен)».

25. Сделайте неожиданно для себя действие, сделайте то, что вам хочется, например, поднимите с дороги камешек и подбросьте его вверх. Посмотрите, сколько неожиданных радостей вы можете подарить себе.

26. Верните на время свое детство. Задания на идентификацию потенциальных возможностей другого человека. Эти упражнения позволяют психологу осознать и усовершенствовать процесс поиска и демонстрации для другого человека потенциальных возможностей, связанных разными свойствами, психической реальности.

При выборе заданий психолог, естественно, ориентируется на содержание психологической задачи другого человека.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 15

Тема: «Сущность и специфика консультативной работы психолога»

ЦЕЛИ: выявить сущность и специфику консультативной работы психолога; показать студентам-психологам различия в применении разных методов психологической помощи.

ЗАДАНИЯ:

1. Прочитайте отрывок консультативной ситуации и ответьте на вопросы. Какой вид помощи наиболее адекватен: психотерапия, консультирование, коррекция, тренинг? (Отрывки взяты из книги Шнейдер Л. Б. Пособие по психологическому консультированию.)

ОТРЫВОК № 1

«Когда Эд и Люсиль пришли к нам за советом, они состояли в браке уже 23 года. Их последний ребенок скоро должен был покинуть дом, и Люсиль начала ощущать синдром “опустевшего гнезда”. Первая жалоба поступила от Люсиль, которая хотела иметь более близкие взаимоотношения с Эдом. Люсиль теперь уже не была окружена детьми, и у нее появился избыток свободного времени. Ее повседневная жизнь, прежде заключавшаяся в уборке, походах за покупками, стирке, посещении школьных мероприятий, была нарушена, так как теперь все это было сведено почти к нулю. Она всю жизнь посвящала себя детям и их интересам, а также поддержке Эда в его карьере и потому не развила каких-нибудь индивидуальных интересов или взаимоотношений. Дом и семья были ее профессией.

Эд же был не очень вовлечен в семейные дела. Его служебные обязанности требовали частых командировок, он много времени тратил на работу. Эд был единственным ребенком в своей семье и вырос в эмоционально холодной обстановке. Его родители поженились, когда им было далеко за тридцать. Он с раннего возраста научился занимать себя сам. Эд знал, что родители любят его, но никогда не чувствовал душевной близости ни с одним из них».

ОТРЫВОК № 2

«В конце 1-й четверти кабинет психолога посетила мать одного из первоклассников. Видно было, что ей очень тяжело начать разговор. Выяснилось, пришла после трудных раздумий, лейтмотивом которых стало: “Все ли в порядке с моим сыном? Нет ли у него умственных отклонений, так как его обучение продвигается с большими трудностями”.

Ребенок тихий, ласковый, послушный, он не причинял хлопот, пока не пошел в школу. Детский садик мальчик не посещал, рос “домашним ребенком” в семейном кругу, где умели уделить внимание ребенку. Читать и считать научился дома. Но с начала школьного обучения спокойствие в доме кончилось. Мальчик стал беспокойным, часто плачет, вздрагивает от любого звука, плохо спит по ночам».

ОТРЫВОК № 3

«Обеспокоенность мамы вызвала высокая двигательная активность ребенка. Не проходит и дня, чтобы чего-то не случилось. То сам упадет, то подерется, то кого-то зацепит. В классе (1-й класс) не может усидеть спокойно. Его повышенная активность пугает учителей и родителей. В прошлом году в школе он сумел сломать руку, а в первой четверти этого года пришел домой с раной на голове. Мама утверждает, что способности у сына неплохие, но учится он посредственно, очень невнимателен, его отвлекает любой звук, любое движение. В общении с другими детьми у мальчика тоже проблемы. Он не имеет постоянных друзей. Маме кажется, что причина плохих отношений с ребятами – повышенный эгоизм ребенка».

2. Прочитайте отрывки из консультативных практик и подумайте, какие психологические рекомендации можно дать в этих ситуациях?

ОТРЫВОК № 1

Мальчик 12 лет. Всегда учился и вел себя хорошо. В последнее время появились проблемы в поведенческом плане, которые выражались во взрывчатом, импульсивном реагировании на внешние

раздражители. Причем сила реагирования не соответствовала силе раздражителя. Мать объясняла это его личностными особенностями, такими, как высокое чувство достоинства и независимость. Учитель видел в этом невоспитанность и вызов общепринятым нормам. Конфликтная ситуация обострилась в конце четвертого класса, когда до конца года оставалось не более полутора месяцев. Классный руководитель написала докладную записку завучу, курирующему младшие классы, в которой описывала ребенка с самых негативных сторон. Мать была возмущена, поскольку, во-первых, была не согласна с подобной характеристикой своего сына; во-вторых, не понимала, даже если ее ребенок действительно столь плох, почему классный руководитель не хочет дать ему спокойно доучиться до конца года, тем более что потом он перейдет в пятый класс и данному учителю не «грозит» встреча с ним в следующем учебном году. Консультантом был проведен анализ ситуации. Кроме беседы с матерью потребовались дополнительные отдельные встречи с ребенком и преподавателем. Было выявлено: семейная ситуация в целом благоприятная, отношения матери с ребенком характеризуются как теплые, дружественные, но стиль воспитания – попустительский. У ребенка: высокий интеллект, высокий уровень тревожности, заниженная самооценка. Общая ситуация в семье нестабильная в результате взаимоотношений между супругами, их взаимной неудовлетворенностью браком. У классного руководителя выявлен высокий уровень астенизации, депрессивность, тревожность. Истоки данного состояния в неблагополучной атмосфере в семье: муж алкоголик, дочь имеет врожденный порок сердца, у самой испытуемой – язва желудка.

Психологические рекомендации могут заключаться в следующем:

- матери: 1) прийти на консультацию с супругом; 2) сменить стиль воспитания; 3) определить круг домашних обязанностей ребенка и строго следить за их выполнением; 4) с целью формирования адекватной самооценки у ребенка все его достижения, даже самые малейшие (вымытая тарелка, красиво нарисованная картина, примерное поведение в магазине и т. п.), отмечать положительной оценкой на вербальном и невербальном уровнях (слово, жест, взгляд);
- для педагога рекомендована отдельная встреча с консультантом [17].

ОТРЫВОК № 2

Георгий Д., 13 лет, страдает бронхиальной астмой в течение многих лет.

Приведем фрагмент описания жизни его матери.

«...С Геной (мужем) в это время мы стали общаться почаще. Бабушка приезжала и по несколько дней у нас жила, отпуская нас куда-нибудь вместе. Но скоро я стала обращать внимания на Генины выпивки. Я даже пыталась отмечать в календаре дни, когда он абсолютно трезв, в месяц их набиралось три-четыре. Но главное, что меня мучило, это его состояние в алкогольном опьянении. Он рассказывал о каких-то обидах на родителей, особенно на мать, причем тема могла быть одна и та же на протяжении долгого времени. Я сначала внимательно слушала, пыталась утешить, потом увидела, что не помогает, только усугубляет, я вызывала его на эту тему, когда он был трезв, но тут наткнулась на стену, я не могла понять, как можно так тратить деньги, а он мне объяснял это опять детскими “заморочками”. Часто его истерики были всю ночь. Не зная, что предпринять, я позвонила его родителям и попросила о помощи. Он с ними в то время крайне редко общался, и они не были в курсе происходящего. В ответ я услышала какие-то насмешки. Я была в отчаянии. Скандалы прекратились, я размышляла, что делать, к кому обратиться. В это время на тренировке умер Генин приятель, коллега по работе. У Гены случился жуткий запой. Мы много говорили об этом.

Спустя буквально три недели пошел Жорик, ему был почти годик, и в этот день мы были у Гениных родителей, через пять дней умер его папа. Внезапная смерть. Она потрясла всех, мне казалось, что я в ловушке. Гена очень сильно переживал и очень пил. Через два месяца умер его дядя, брат отца, и снова – похороны. Я помню, что сижу на кухне, смотрю на Жорика (он играет в манеже) и мне так хотелось кричать и плакать, мне казалось, что я дошла до безумия, меня обуял такой жуткий страх, я чувствовала себя такой слабой и одинокой, и вот он – маленький человечек, беззащитный, за его жизнь я в ответе, и никто не в силах мне помочь. Я стала вскакивать по ночам, слушать, дышит ли он, когда он чем-нибудь давился, у меня темнело в глазах от страха.

...В этот период меня стало волновать, что Жорик до сих пор не говорит, приучить его к горшку казалось невозможным, соска изо рта не выпускалась. Вроде бы все понимает, активно “разговаривает” жестами, но – ни одного слова. И я пригласила невропатолога по рекомендации подруги. Со слов врача я поняла, что “утробила” ребенка. Главной причиной моего беспокойства был ночной плач ребенка, иногда до трех раз. И понять было невозможно, от боли или от страха он так кричит. Я начала его лечить. Через два курса интуиция подсказала, что – хватит, и я стала искать доктора, который сказал бы мне, что мой ребенок здоров. В поликлинике на меня накричали, но в

одном Центре планирования семьи невропатолог успокоил меня, сказав, что в развитии Жорик не отстает. Я успокоилась.

...В это же время начинается полоса смертей. Умирают две Генины тетушки, заболевает моя мама. Я разрываюсь между ребенком и больницей. Моя бабушка берется мне помогать, сидит с Жорой. В мае у Жоры случается первый приступ астмы» [17].

Какие психологические рекомендации можно дать матери?

3. Определите, для чего может быть использована диагностика, если клиент считает, что у него гиперактивный ребенок, что его не понимают близкие, что он ничего из себя не представляет, что должен самоопределиваться, чем он хочет заниматься.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Перечислите основные направления психологической практики и их связи с психологическим консультированием.
2. Каковы цели использования психодиагностики в практике консультативной работы психолога?
3. В чем состоит отличие между групповой формой консультирования и тренингом?
4. Перечислите основные отличия между консультированием и психотерапией.
5. В каких сферах человеческой жизни и деятельности может быть востребовано психологическое консультирование?
6. Чем определяется успешность психологического консультирования?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. *Познакомьтесь с примерами разных форм психологической помощи и определите задачи, решаемые психологом в каждом случае: психодиагностика, психокоррекция, психотерапия, консультирование, социально-психологический тренинг, психопрофилактика.*
2. *Опишите функциональную структуру ролей психолога-практика в каждом из направлений психологической практики: психодиагностика, психокоррекция, психотерапия, консультирование, тренинг, психопрофилактика. Установите отличия между функциями психолога в каждом случае.*
3. *Найдите газетные статьи, которые иллюстрировали бы проблематику, с которой работают психологи-консультанты: в личной, семейной и социальной жизни. Очертите проблему в каждом из случаев.*

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 16

Тема: «Специфика обучения психологов-консультантов»

ЦЕЛИ: раскрыть специфику подготовки студентов-психологов; обучить умениям сопоставлять житейские и научные знания, быстро их предъявлять; изучить психологические признаки труда в народном сознании; осмыслить свое восприятие практической психологии, свое отношение к ней в целом.

ЗАДАНИЯ:

1. Проанализировать процесс получения знаний, упорядочить собственные мысли, помогая себе двигаться дальше.

Студентам предлагается сопоставить три разных аспекта своих знаний: что они узнали о практической психологии от других, что они узнали из своего опыта и что еще хотели бы для себя прояснить.

Для этого необходимо взять чистый лист бумаги, разделить его на четыре равные части, проведя вертикальную и горизонтальные линии. В первой нужно в нескольких словах написать и в символической форме изобразить, чему научили преподаватели в области практической психологии. Какое отношение к практической психологии закладывается в процессе обучения? Какое представление о практической психологии получено от других людей?

Во втором прямоугольнике производится краткая запись и делается символическое изображение, чему научились самостоятельно. К чему участники пришли на основе собственного жизненного и профессионального опыта? Что они прочитали, узнали, наблюдая за собой и другими?

В третьем прямоугольнике кратко записывается и символически изображается, что еще остается неизвестным, что хочется изучить, понять, узнать, с чем связываются ожидания, то есть обозначается перспектива дальнейшего развития знаний.

Четвертый прямоугольник оставляют пустым. В него можно внести идеи, наблюдения, планы и проекты, которые возникнут в ходе работы с тремя первыми разделами, в процессе их сопоставления и размышлений по их поводу.

2. Распределить и соотнести (в таблицу 1) предъявленные пословицы с психологическими признаками труда (сознания людей как деятелей).

Таблица 1

Соответствие пословиц с психологическими признаками труда

Смысл признака	Номера соответствующих пословиц
Предвосхищение ценного итога	
Сознание обязательности итога	
Ориентировка в орудиях, средствах работы	
Осознание системы межличностных отношений	

Пословицы:

1. А воз и ныне там.
2. А ларчик просто открывался.
3. Бабушка еще надвое сказала.
4. Бей галку и ворону: руку набьешь, сокола убьешь.
5. Берись дружно, не будет гузно.
6. Была бы шея, а хомут найдется.
7. В апреле земля преет, спеша пахать и сеять.
8. В дождь коси, в ведро гребь.
9. В полплеча работа тяжела, а оба подставишь – легче справишь.
10. Взялся за гуж – не говори, что не дюж.
11. Воду в ступе толочь – вода и будет.
12. Вола зовут не пиво пить, а хотят на нем воду возить.
13. Волк коню не товарищ.

14. Волка бояться – в лес не ходить.
15. Воробьи торопились, да маленькими уродились.
16. Вот тебе хомут да дуга, а я тебе не слуга.
17. Встанешь раньше, шагнешь дальше.
18. Всякая сосна своему бору шумит.
19. Глаза боятся, а руки делают.
20. Дружба дружбой, а служба службой.
21. За двумя зайцами погонишься, ни одного не поймаешь.
22. Клин клином вышибай.
23. Криком изба не рубится.
24. Ладил мужичок челночок, а свел на ухвертку.
25. Метил в ворону, а попал в корову.
26. Начал за здоровье, а свел за упокой.
27. Не клин бы да не мох, так и плотник бы сдох.
28. Ошибка в фальшь не ставится.
29. Поехала кума неведомо куда.
30. Час упустишь, годом не наверстаешь.

3. Влияет ли на консультанта внешность клиента? Воспользовавшись приведенными отрывками, прокомментируйте, что такое «тип Моне», «конфуцианское лицо», «старик-лесовик» и т. д. Подберите другие примеры из художественной литературы [20].

1. «Мими была крупной, ширококостной блондинкой с шикарной гривой волос. Такой тип здесь, в Дьюпonte, называли “девушки Моне”. При всей внешней романтичности на самом деле это прозвище несло в себе весьма обидный смысл: подразумевалось, что такая девушка классно смотрится лишь с расстояния фунтов в двадцать пять. При ближайшем же рассмотрении у них обнаруживались какие-либо диспропорции или дефекты внешности. Так, при взгляде на Мими сразу было заметно, что нос явно крупноват для ее лица» (Вулфт, Т. Я. Шарлотта Симмонс. СПб.: Амфора, 2006. С. 288).

2. «Моего отца звали Хой Чжэн Ехонала. Когда я закрываю глаза, то вижу его неизменно в сером хлопковом халате – такого худого пожилого человека с конфуцианским лицом. Глядя на него, невозможно себе представить, что его предки принадлежали к знамени Маньчжур и проводили жизнь, фактически не слезая с седла» (Мин, А. Императрица Орхидея. М.: Гелеос, 2007. С. 22).

3. «...перевожу взгляд на женщину, и первый мой порыв – расхохотаться. На вытравленных блондинистых волосах – “химия”. Лицо разрисовано так, что носа почти не видно, а лишь мерцают в зоре между зелеными тенями и коричневой подводкой глаза и краснеет рот, напоминающий диван “Мае Уэст” работы Дали. И оно как блин круглое. Лицо. Не дамочка, а карикатура. Миниатюрные туфли на высоченных шпильках.

Она поднимается и оказывается среднего роста носительницей двадцати примерно лишних килограмм, два-три из которых приходятся на грудь. Глубокий V-образный вырез на обтягивающей кофте леопардовой расцветки под распахнутой, знававшей лучшие времена норковой шубой обнажает этот факт со всей очевидностью. Одевается она, похоже, в секонд-хэнде. Ниже кофты на ней полоска черной, не по сезону в обlipочку, юбки, а далее оковалки ног, неизбежно привлекающие к себе внимание благодаря диковинному узору на колготках.

Она улыбается, зубы слишком желтые, чтобы она могла бы отстоять свое право мазать губы эдаким кармазином. Но эта открытая, обезоруживающая улыбка выдает мне правду о ее возрасте. Сначала я ее принял за старую шлюха вполне молода. Но теперь вижу, что шлюха вполне молода. Лет двадцать пять-двадцать шесть. Лак под цвет туфель, не губ. Ногти обгрызены» (Эгген, Т. Декоратор. СПб.: Амфора, 2005. С. 126–127).

4. «Когда повидашь столько учительских, сколько пришлось мне, начинаешь распознавать фауну, собирающуюся в этих местах. В каждой школе своя экосистема, и социальные и состав, но некоторые виды склонны преобладать повсюду. Их естественный враг – Твидовые Куртки. Зверь-одиночка.

Обитающий в определенных регионах, Твидовая Куртка хотя порой и подвержена приступам безумного веселья, имеет тенденцию не слишком часто спариваться, а потому их становится все меньше и меньше. Есть еще Рьяный Работяга, Медленный Лоб, который читает «Миррор» на собраниях, которого редко увидишь без чашки кофе и который вечно опаздывает на уроки; Йогурт Обезжиренный (всегда а, это животное занято преимущественно сплетнями и концепциями пра-

вильного питания); Американский Заяц, самец или самка, который прячется в первую попавшуюся ямку при малейшей тревоге; плюс еще Драконы, Конфетки, Залетные, Однокашники, Молодые-да-Ранние и Эксцентрики самого разного типа» (Хэррис, Д. Джентельмены и игроки. М.: Эксно, 2006. С. 37–38).

5. «Он был невысокий и плотный, на голове – ежик совершенно седых волос. Круглое лицо пересекала белая полоска аккуратно подстриженных усов. Кряжистая фигура и неповоротливость в движениях определенно придавали ему суровость, но лицо его светилось необычайным добродушием. Особенно глаза: окруженные мелкими морщинками, они словно все время смеялись. Бем осторожно поставил чашки и разлил чай. У него были грубые руки и неловкие пальцы. “Старик-лесовик”, – подумал я. В его доме чувствовался военный дух: то ли он прежде служил в армии, то ли занимался каким-то чисто мужским ремеслом» (Гранже, Ж.-К. Полет аистов. М.: Иностранка, 2008. С. 17–18).

6. «Лицо Флоренсио Переса было как из грубого картона, а доходившие до середины лба волосы, несмотря на то, что он приглаживал их назад бриллиантином, непослушно топорщились жесткими прядями, не поддаваясь никакой укладке, брови походили на двойную черную арку, а черты лица были квадратные и мягкие. На толстой и оттопыренной нижней губе инспектора всегда висел погасший окурок, а подбородок был постоянно черный, хотя он брился дважды в день. “Нелепое лицо, – думал он с горечью, – такое же нелепое, как и его имя – Флоренсио Перес Тальянте: одинаково ужасное для полицейского и поэта, настоящая могила”» (Молина, А. М. Польский всадник. М.: АСТ, 2006. С. 56–57).

4. Проанализировать отношение разных социальных групп к практической психологии.

Студенты получают роли, из которых они определяют свое отношение к практической психологии: 1 – священник, 2 – врач, 3 – физик, 4 – журналист, 5 – обыватель, 6 – учитель, 7 – экстрасенс, 8 – академический психолог, 9 – философ.

Один участник исполняет роль Практической психологии. Он выслушивает все аргументы, затем сообщает о своих чувствах.

Обсуждение: анализ своих высказываний, успешность исполнения роли, оценка своего отношения.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Какова специфика гуманитарного знания?
2. Специально организованное общение является методом оказания: педагогической, психологической, медицинской помощи?
3. Каковы социокультурные предпосылки возникновения института психологической помощи?
4. Что такое проблема в психологическом консультировании?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Проведите анализ текстов религиозных учений и выявите аналогии с психологической практикой: содержательные и формальные [4].

ОТРЫВОК № 1

«Сердечная боль необходима, поскольку без нее будет “притворным и суетным” даже очень строгое подвижничество. И, разумеется, эта сердечная боль, столь необходимая для духовной жизни, возможна только тогда, когда человек не насыщается телесной пищей. Ведь, говорит преподобный Марк, “как с волком не сходится овца для деторождения, так с сытостью – болезнование сердечное для зачатия добродетелей”. Через сердечную боль происходит зачатие всех добродетелей, христианская же жизнь без боли является притворной».

ОТРЫВОК № 2

«Сердечная боль необходима для спасения. Надобно знать, что верный признак подвига и вместе условие преуспевания чрез него есть приболезненность. Неболезненно шествующий не получает плода. Болезнь сердечная и телесный труд приводят в явление дар Духа Святого, подаваемый всякому верующему во святом крещении, который нашим нерадением об исполнении заповедей погребается в страстях по неизреченной же милости Божией опять воскрешается в покаянии. Не отступай же от трудов из-за болезненности их, чтобы не быть тебе осуждену за бесплодие и не

услышать: “Возьмите от него талант” (Мф. 25. 28). Всякий подвиг, телесный и душевный, не сопровождаемый болезненностью и не требующий труда, не приносит плода: “Царство Божие нудится, и нуждницы восхищают его” (Мф. 11, 12). Многие много лет неболезненно трудились и трудятся, но ради безболезненности этой были и суть чужды чистоты и непричастны Духа Святого, как отвергшие лютость болезней. В небрежении и расслаблении делающие трудятся будто и много, но никакого не пожинают плода по причине безболезненности. Если, по пророку, не сокрушатся чресла наши, изнемогши от постных трудов, и если мы не водрузим в сердце болезненных чувств сокрушения и не возболезнуем, как рождающая, то не возможем родить дух спасения на земле сердца нашего, как написано: “Многими скорбями подобает внити в Царствие Небесное”».

2. Проведите анализ текстов по социальной работе: определите общее и отличное между социальной работой и психологической помощью [20].

ОТРЫВОК № 1

Мне 27 лет, и вот уже 11 лет, как я не могу ходить, передвигаюсь только на инвалидной коляске с чьей-нибудь помощью, потому что руки тоже слабые... Девятый и десятый класс заканчивала дома, ко мне ходили учителя. Я надеялась на выздоровление, но диагноз – атрофия всех мышц и пожизненная инвалидность 1-й группы – заставил распрощаться с мечтами.

У меня хорошая мама, она мне помогает и поддерживает во всем. Спасибо ей! И все-таки очень тяжело: молодой остаться в четырех стенах.

ОТРЫВОК № 2

Ваш клиент – женщина 36 лет – рассказывает, что последнее время ее муж регулярно – два-три раза в месяц – напивается «встельку». Обычно это происходит в дни зарплаты. «Он алкоголик или нет?» – задает вам вопрос клиент. Как ответите на вопрос клиента?

ОТРЫВОК № 3

На территории школы, в которой учится 10-летний Дима, стоит трансформаторная будка. Она была открыта, и Дима решил в ней спрятаться, когда играл с друзьями в прятки. Тут-то и случилось непредвиденное: мальчика обеими руками притянуло к щиту высокого напряжения.

В результате Диме ампутировали обе руки и на правой ноге удалили четыре пальца. Лечащий врач рекомендовал отправить мальчика на протезирование за границу. Семья ждет вызова из Америки и нуждается в помощи. Об этом рассказала вам мать Димы, будучи у вас – директора центра «Семья» на приеме.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 17

Тема: «Профессиональные стереотипы и стили деятельности психологов-консультантов»

ЦЕЛИ: выявление эталонного варианта психологической деятельности; развитие версионности мышления и разрушение негативных профессиональных стереотипов.

ЗАДАНИЯ:

1. *Опишите разные стили (или хотя бы отдельные черты, «штрихи» разных стилей) успешной работы по профессии «психолог», свойственные людям, различающимся по своим личностным качествам, возрасту, полу.*

- Геннадий П., 28 лет, окончил МГУ, мать и отец – врачи, не женат, остроумен, общителен.
- Алия З., 42 года, окончила МПГУ, мать-одиночка, интеллигентная, деликатная дама.
- Татьяна П., 46 лет, окончила МГУ, кандидат психологических наук, замужем, двое детей, серьезна, ответственна.
- Федор Н., 39 лет, окончил Пермский политехнический институт, «сертифицированный» психолог, женат, трое детей, имеет собственную практику, инициативен, предприимчив.
- Оксана Ф., 24 года, выпускница РГГУ, не замужем, интересная, обаятельная и сентиментальная девушка.
- Ольга Н., 31 год, окончила Ростовский университет, не замужем, умная, экстравагантная дама.
- Арсений К., 59 лет, окончил Ленинградский (Санкт-Петербургский) университет, женат, один ребенок, авторитетен и авторитарен.
- Ильгиз Р., 34 года, окончил Казанский университет, женат, четверо детей, генератор идей, заводила.
- Глеб Д., 27 лет, выпускник небюджетного вуза МОСУ. Женат, детей нет, самостоятельный, ответственный человек.

Обсуждение: проанализировать составляющие успешной работы, сравнить общие и различные компоненты.

2. *Придумайте до 20 причин-версий возникновения данных ситуаций:*

1. Елена Н., 38 лет, госпитализирована в связи с попыткой совершить самоубийство. Больная замкнута, постоянно плачет.
2. Мальчик 10 лет, крадет дома деньги и раздает украденное товарищам в классе.
3. Петр М., 27 лет. Женат 3,5 года. Сексуальные расстройства.
4. «Он вообще не может говорить на уроке. Встает и молчит, еле слово выдавит из себя» (о мальчике девяти лет).
5. Мать обратилась с жалобами на то, что резко ухудшились отношения с дочерью: она отдалась от родителей, стала запирается в комнате, подолгу бродит по квартире ночью, начала исповедовать вегетарианство.
6. «Он всегда все старается один делать, никого не подпускает, злится на всех, некомпанейский человек» (о мальчике 12 лет).
7. «Он врет и не краснеет» (о мальчике семи лет).
8. Жена выражает неудовольствие сексуальными возможностями супруга.
9. Один 30-летний холостяк обратился в консультацию из-за частых приступов тревоги, связанных с ситуацией на работе.
10. Мужчина средних лет на консультации. Его сеансы, продолжающие 50 минут, изобиловали продолжительными периодами молчания, длившимися до 10 минут.
11. «Он очень боится один оставаться дома. Мы его уже убеждали, что ничего страшного не случится, но он как будто не понимает этого» (о мальчике 10 лет).
12. «Она невозможный ребенок. Никого не слушается» (о девочке шести лет).
13. «Противный такой, все делает наоборот» (о мальчике трех лет).
14. «Я схожу с ума, когда вижу, как она пишет» (о девочке семи лет).
15. «Мне легче на двух работах отработать, чем с ним уроки делать» (о мальчике 10 лет).

3. Поясните, как будет меняться восприятие консультантом проблемы в зависимости от разных анамнезов.

Проблема: клиент жалуется на то, что, несмотря на желание и старания, ему никак не удается наладить серьезные, глубокие, близкие отношения с девушками.

Анамнез 1: Клиент – юноша 19 лет, застенчивый, робкий, имеющий астеноневротический характер, никогда не имевший близких друзей-мальчишек, воспитывающийся одной матерью, для которой был поздним и единственным ребенком, рожденным «для себя».

Анамнез 2: Клиент – чрезмерно полный юноша 19 лет, веселый, общительный, дружелюбный, любитель шумных компаний, в которых всегда оказывает на позициях трикстера, «мальчика на побегушках», «всеобщего друга», «жилетки»; всегда готов улаживать отношения своих друзей с их подругами, всем готов услужить, всех утешить, всем уступить, всем пойти навстречу.

Анамнез 3: клиент – спокойный, романтический юноша 19 лет, воспитанный на книгах, жаждущий возвышенных и нежных отношений с женщинами, некоторое время назад переживший фиаско в отношениях со своей «первой любовью»: девушка оказалась намного опытнее его в сексуальных отношениях и, когда у клиента «ничего не получилось», посмеялась над ним и без сожаления рассталась.

Анамнез 4: клиент – юноша 19 лет, единственный и любимый внук бывшего крупного чиновника, наследник одной из известных в городе фамилий, «маменькин сынок», никогда ни в чем не получавший отказа; много лет семья жила за границей, сын воспитывался в элитных школах, в его образование родители вложили много сил и средств – языки, компьютеры, право, бизнес-курсы, этикет, опера, искусство, классическая литература и пр.; мать всегда контролировала круг его знакомств и по той или иной причине отвергала сверстников, с которыми ему было интересно общаться («они нам не чета», «он из простых»); молодой человек жил почти в изоляции, в окружении людей значительно старше его, одновременно испытывая острую потребность в общении со сверстниками; несмотря на его интеллигентность, остроумие и интеллектуальность, девушки его сторонились, считая, что для них он «слишком сложный», «скучный», «много разговаривает», «заумный», «сноб».

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Какими личностными качествами должен обладать человек, в обществе которого вы чувствовали бы себя психологически комфортно?
2. Какими из этих качеств обладаете вы?
3. Какие упражнения, по вашему мнению, помогут развить данные качества?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Законспектировать основные мысли из главы «Профессиональная подготовка психолога-консультанта» (Немов, Р. С. Основы психологического консультирования. М.: Владос, 1999. С. 51–56).

2. Проанализировать и выявить профессиональные стереотипы, определить, как работать с ними.

Предполагая, что стереотип – это уверенность в том, что люди обладают некоторыми схожими качествами, участникам предлагается на листочках дать описание: 1) студента; 2) русского человека; 3) психолога; 4) бедняка; 5) девушки; 6) преподавателя; 7) юноши; 8) артиста; 9) алкоголика.

Участники зачитывают свои описания.

Обсуждение: есть ли одинаковые стереотипы? Если нет, то почему? Если да, то почему? Как влияют стереотипы на того, кто верит в них? На других людей?

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 18

Тема: «Нерефлексивное слушание»

ЦЕЛИ: изучение роли нерефлексивного слушания в установлении взаимопонимания; апробирование техник исполнения нерефлексивного слушания.

ЗАДАНИЯ:

1. Работа выполняется в рабочих группах, состоящих из шести–двенадцати человек каждая. Обязательное условие – число участников должно быть четным. Половина группы будет играть роли рассказчиков, другая половина – роли консультантов.

Работа выполняется в два этапа. На первом этапе каждый рассказчик будет рассказывать некую историю своему консультанту, а тот будет его выслушивать. Для удобства консультантам рекомендуется сесть в круг спиной к его центру и поставить перед собой пустой стул. После того как закончится время, отпущенное на рассказ, рассказчик переходит к другому консультанту. По истечении этого времени он переходит к консультанту, с которым еще не разговаривал.

На втором этапе рассказчики и консультанты собираются в рабочую группу и обмениваются впечатлениями.

Инструкция для рассказчиков

«1. Задача рассказчиков – в течение полутора минут рассказывать консультанту о том, как вы провели вчерашний день. О чем вы будете рассказывать, а о чем умолчите – дело ваше. Не важно, чего вы коснетесь в своем рассказе, важно – не молчать, а рассказывать.

2. Когда закончатся полторы минуты, вы должны прервать рассказ, независимо от того, что вы рассказали, а что – не успели. После этого вы перейдете к другому консультанту и повторите свою историю.

3. Когда полторы минуты закончатся, вы повторите свой рассказ уже третьему консультанту.

4. Объединяясь с другими участниками для обсуждения, убедитесь, что в вашей рабочей группе находятся все три консультанта, с которыми вы разговаривали.

5. Когда подойдет ваша очередь делиться впечатлениями, расскажите каждому из своих консультантов, что в их поведении помогало, а что мешало вам рассказывать свою историю».

Инструкция для консультантов

«1. Выполняя это упражнение, вы будете три раза играть роль внимательного слушателя, разговаривая с тремя клиентами. Вы услышите три разные истории, которые могут показаться вам неинтересными, а могут – увлекательными. Независимо от того, насколько вас заинтересовала история, ваша задача – внимательно слушать рассказчиков. Однако каждого из них вы будете слушать по-разному!

2. Сядьте перед первым клиентом так, чтобы вам было удобно. Выслушивая первого рассказчика, вы будете стараться быть внимательным к тому, что он говорит, но перед вами будет стоять дополнительная задача, которую вы должны решить за полторы минуты. Это арифметическая задача: «Сколько человек вы успеете выслушать за шестичасовой рабочий день, если каждому будете уделять по полторы минуты? А сколько, если по пять минут?»

3. Выслушивая второго клиента, вы будете сохранять внимание на его рассказе, ни на что не отвлекаясь. Однако вы не должны подавать вида, что слушаете его. Сохраняйте невозмутимость, никак не реагируя на то, что вы слышите.

4. Третьего клиента вы будете выслушивать, используя техники нерефлексивного слушания. Сосредоточьтесь на его рассказе; держите паузу, не перебивайте его; ищите контакт с его глазами; реагируйте на его рассказ мимикой, движениями, минимальными поощряющими репликами.

5. Закончив выслушивание, объединитесь с другими участниками для обсуждения. Обязательно убедитесь, что в вашей рабочей группе находятся все три клиента, с которыми вы разговаривали.

6. Внимательно выслушайте ваших бывших клиентов, когда они будут делиться с вами своими впечатлениями.

7. Когда подойдет ваша очередь делиться впечатлениями, расскажите о том, что помогало и что мешало вам быть эффективным слушателем в каждом из трех случаев».

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение?
2. Как вы можете охарактеризовать нерефлексивное слушание?
3. Какие возможности вы видите в использовании этого метода?
4. Какова область его применения и возможные ограничения?
5. Обменяйтесь впечатлениями, сделайте выводы.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Прочитайте и подготовьте конспект о трех основных задачах нерефлексивного слушания (отрывок из книги Васильева Н. Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. СПб.: Речь, 2005. С. 71–82).

«Для любого человека слушание – труд, требующий больших энергозатрат, а для психолога-консультанта слушание – это еще и профессиональная обязанность, которая требует развития определенных навыков. Навыки и приемы слушания можно разделить на группы по признаку их родственности:

- нерефлексивное слушание;
- рефлексивное слушание;
- эмпатическое слушание;
- активное слушание (расспрашивание).

Метод нерефлексивного слушания – простой способ сохранения заинтересованности и внимания в процессе устного общения.

Нерефлексивное слушание является, по существу, простейшим приемом и состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Такое восприятие можно назвать пассивным условно. Это активный процесс, требующий физического и психологического внимания. В зависимости от ситуации, в процессе нерефлексивного слушания могут быть выражены понимание, одобрение и поддержка. Подчас нерефлексивное слушание – наша единственная возможность, поскольку собеседник, особенно если он эмоционален, возбужден или испытывает трудности в формулировании своих мыслей, хочет, чтобы его услышали, и не интересуется нашими замечаниями».

Известный американский специалист в области человеческих коммуникаций Иствуд Атватер предложил считать, что слушателю во время разговора необходимо решать три основные задачи:

- 1) понимать текст;
- 2) побуждать продолжение разговора;
- 3) запоминать сказанное.

Понимать текст

Слушание – активный процесс, оно предполагает желание услышать, внимание к собеседнику. Часто ли мы действительно слушаем, когда речь собеседника нам неинтересна или когда мы чувствуем себя усталыми? Конечно, нет. Чаще всего мы почти ничего не слышим из того, что нам говорилось, поскольку на самом деле мы не слушали, и в основном потому, что не хотели.

Мадэлин Беркли-Ален в своей книге «Забытое искусство слушать» предложила разделить процесс «слушания» на три уровня. Эти уровни характеризуются определенными типами поведения, которые влияют на эффективность восприятия услышанного. Между этими уровнями нет четких границ – они представляют собой усредненные типы поведения людей и могут сменять друг друга в зависимости от ситуации. По мере перехода с третьего уровня на первый возрастает наш потенциал понимания и увеличивается эффективность общения.

Уровень 1. Слушание-сопереживание. На этом уровне слушающий воздерживается от суждений по поводу говорящего, стремясь максимально и без искажений понять его. Этот уровень характеризуется следующими признаками:

- ощущение присутствия в данном месте и в данное время;
- уважение к говорящему и ощущение контакта с ним;
- сосредоточенность; концентрация на манере общения говорящего, включая язык тела;
- сопереживание чувствам и мыслям говорящего;
- игнорирование своих собственных мыслей и чувств – внимание направлено исключительно на процесс «слушания».

Главное внимание уделяется при этом искренности данного процесса, «слушанию сердцем», которое «открывает двери» пониманию, выражению заботы и сочувствия.

Уровень 2. Мы слышим слова, но на самом деле не слушаем. На этом уровне слушатель «скользит по поверхности» общения, не понимая всей глубины сказанного. Он формально пытается понять содержание того, что говорит собеседник, но не предпринимает попыток понять его намерения и мотивы. На этом уровне слушатель воспринимает сообщение, опираясь только на логику, но игнорирует чувства, оставаясь, таким образом, эмоционально отчужденным от акта общения. Такое «слушание» может привести к опасному недопониманию, поскольку слушатель недостаточно сконцентрирован на том, что говорится.

Уровень 3. Слушание с временным отключением. Слушающий при этом и слушает, и не слушает, он отдает себе некоторый отчет в происходящем, но в основном сосредоточен на себе. Иногда при этом он следит за темой обсуждения краем уха, ловя лишь момент, чтобы вступить в нее самому. Слушание на этом уровне – пассивный процесс без реакции на высказанное. Часто слушающий человек теряет нить, задумавшись о чем-то постороннем или заранее готовя возражения или советы, а также придумывая, что сказать самому. Такой слушатель отличается «пустым» взглядом и более заинтересован в процессе говорения, чем слушания.

При том, что большинство из нас в зависимости от обстоятельств в разное время в течение дня слушают на различных уровнях, М. Беркли-Ален считает, что задачей человека, стремящегося быть эффективным коммуникатором, должна стать выработка в себе умения слушать на уровне 1 в любых ситуациях.

Однако слушать эффективно оказывается совсем не так просто, как может показаться на первый взгляд. Слушание становится возможным вследствие различия между скоростью устной речи и скоростью умственной деятельности слушающего. Обычно люди говорят со скоростью 125 слов в минуту, хотя мы можем воспринимать речь, произносимую со скоростью в три-четыре раза выше обычной, то есть до 400 слов в минуту. Если речь говорящего достаточно медленная, у нас остается время на ее декодирование и понимание. Однако разница между скоростью речи и умственной деятельностью может стать причиной невнимания, особенно в случаях, когда говорят медленно или неинтересно. Если человек говорит слишком медленно (100–200 слов в минуту), нам свойственно отвлекаться, поскольку внимание подвержено естественным ритмам колебания концентрации. В результате мы начинаем додумывать смысл еще не произнесенных фраз, обгоняя речь говорящего – «читаем мысли», приписывая ему то, о чем он не говорил. Естественно, это приводит к искажению понимания. Ослабление концентрации внимания часто приводит к тому, что слушатель непроизвольно начинает думать на посторонние темы, вызванные ассоциациями с рассказом говорящего.

Ошибки слушания часто связаны с тем, что во время рассказа слушатель:

- не уточняет содержание сообщений, воспринятых с акустическими искажениями;
- по-своему понимает неясные по содержанию и по форме высказывания клиента, не пытаясь проверить правильность восприятия;
- вместо того чтобы слушать, ищет аргументы или контраргументы;
- очень озабочен тем, как он выглядит;
- очень интересуется внешностью говорящего;
- торопится поделиться с говорящим важной идеей или выводом, который только что пришел ему в голову;
- неточно воспринимает эмоциональный компонент высказывания;
- приписывает ему свои намерения, мысли, чувства (проекция).

Преодолеть трудности слушания можно с помощью использования некоторых приемов, или техник, нерефлексивного слушания.

Сосредоточение (минимизация отвлечений)

Важнейшая задача, без решения которой невозможно понимание принимаемого сообщения, – это управление вниманием.

Мы говорим: «Я весь – внимание», когда горим особым желанием услышать что-нибудь интересное. Бессознательно мы принимаем соответствующую позу: поворачиваемся лицом к говорящему, устанавливаем с ним визуальный контакт, иными словами, внимаем собеседнику. Такое слушание «всем телом» не только выражает готовность слушать, физическое внимание, но и помогает процессу слушания и восприятия. Мы принимаем эту позу безотчетно. Но этим приемом можно пользоваться сознательно, поскольку умение быть внимательным – эффективное средство повы-

шения качества восприятия речи собеседника. Слушать и воспринимать означает не отвлекаться, поддерживать постоянное внимание, устойчивый визуальный контакт и использовать позу как средство общения.

Устойчивое внимание при общении помогает устранить все, что может отвлекать от процесса слушания. Необходимость быть внимательным настолько очевидна, что призыв быть внимательным может вызвать удивление. Однако именно это – самое трудное в процессе слушания, именно поэтому так много людей слушают плохо. Необходимость внимания к устному сообщению особенно возрастает в случаях, когда визуальный контакт затруднен или отсутствует, как, например, при телефонном разговоре. Направленное внимание повышает нашу способность воспринимать речь уже тем, что вызывает в мозгу «волны ожидания», которые стимулируют готовность услышать, что скажет собеседник.

Пауза

Вторая важная техника нерефлексивного слушания состоит в том, чтобы выдерживать паузу после реплик собеседника. Одна из наиболее часто встречающихся ошибок слушателя состоит в том, что он, испытывая неловкость во время возникающих пауз, пытается их заполнить, задавая вопросы. Отвечая на эти вопросы, рассказчик уходит от основной темы своего рассказа и говорит не о том, о чем ему важно было рассказать, а о том, о чем спросил слушатель.

Практика показывает, что если мы не перебиваем рассказ человека, стремясь заполнить тяготящие нас паузы своими репликами и комментариями, то он, желая быть правильно понятым, будет развивать тему своего рассказа, дополняя его подробностями.

Поощрение рассказчика

Вторая задача, решаемая слушателем, – это поощрение рассказчика продолжить разговор. Если говорящий понимает, что партнер его внимательно слушает, интересуется его рассказом, он, как правило, укрепляется в своем желании рассказывать и делает это более охотно.

Экспериментальные исследования публичных выступлений и частных бесед показывают, что если слушатели от сознательного игнорирования говорящего переходят к активному вниманию, то тот начинает говорить быстрее, чаще использовать жесты, иными словами, «входит в роль» коммуникатора, и процесс общения становится более интенсивным.

Обсуждаемый сейчас способ влияния на желание собеседника продолжить рассказ основан на следующей закономерности: если человек получает вознаграждение, которое для него привлекательно, то у него проявляется тенденция повторять то поведение, которое предшествовало стимулу. Этот принцип, открытый и детально изученный знаменитым американским психологом Берресом Скиннером, лежит в основе многих методик дрессировки животных. Однако, с большим или меньшим успехом, он действует и по отношению к людям: если человек достигает того, к чему он стремился, появляется тенденция и впредь использовать метод, который привел его к успеху. В свою очередь, об успехе в решении коммуникационной задачи он судит по реакции партнера в общении. Следовательно, выступая в качестве собеседника, мы своими реакциями можем поощрять или не поощрять нашего партнера к какому-либо поведению.

Например, наш собеседник желает нас разозлить. Если мы демонстрируем ему, что утрачиваем душевное равновесие, то это будет поощрять его к продолжению избранной линии поведения. Если же собеседник желает быть услышанным, то поощрять его рассказ будет заинтересованное выслушивание.

О степени заинтересованности слушателя мы судим по его поведению: слушающий человек выглядит иначе, чем неслушающий. Для простоты можно выделить следующие элементы поведения, по которым рассказчик делает вывод о степени внимательности слушателя:

- взгляд;
- мимика;
- поза, телодвижения и жестикуляция;
- расстояние между собеседниками и его изменение.

Взгляд

Область лица, расположенная рядом с нашими глазами, направление взгляда и движения глаз передают собеседнику огромное количество информации о нашем состоянии. Взгляд может быть добрым, злым, недоверчивым, открытым, веселым, грустным и т. д. Для того чтобы укрепить нашего партнера в желании говорить, мы можем поощрять его взглядом.

Очень важным знаком, свидетельствующим о нашей готовности вести разговор, является контакт глаз с глазами собеседника. Если мы избегаем контактировать с его взглядом, смотрим в сторону, в пол, в потолок или «сквозь» собеседника – он, вероятно, интерпретирует это как незаинтересованность в общении с ним.

Устойчивый визуальный контакт с говорящим не только показывает заинтересованность, но и вдохновляет собеседника продолжать речь, что, в свою очередь, помогает слушать его еще внимательнее.

Как только представится случай, обратите внимание, на что направлен ваш взгляд и куда смотрит собеседник. Как смотрит на вас собеседник? Как вы отвечаете на его взгляд? Легко заметить, что вы смотрите на говорящего, как правило, больше, чем он на вас. Для начала естественной, непринужденной беседы в большинстве случаев первым шагом обоих собеседников является установление кратковременного визуального контакта, затем глаза мгновенно отводятся в сторону, после чего контакт восстанавливается, причем так происходит на протяжении всего разговора.

О собеседнике, который смотрит в глаза, создается благоприятное впечатление. Конечно, здесь ни в коем случае нельзя переусердствовать, пристальный взгляд может поставить говорящего в неловкое положение. Постоянно следящий взгляд может быть истолкован как враждебность, особенно в напряженных ситуациях.

Мимика

Мы можем передавать партнеру позитивное отношение с помощью выражения лица и, прежде всего, с помощью улыбки. Улыбаясь, мы говорим собеседнику о том, что контакт с ним нам приятен. Однако, улыбаясь, необходимо помнить о следующем. Во-первых, улыбка улыбке рознь. Бывают улыбки добродушные, скромные, благожелательные, но бывают и ехидные, иронические, отталкивающие собеседника. Во-вторых, улыбка может быть абсолютно неуместной, если собеседник рассказывает о событиях, которые его огорчили: он может решить, что нас веселит его горе.

Позы и жесты

Важную роль в установлении контакта играет язык поз и жестов. Поза может выражать желание или нежелание слушать или общаться. Когда мы немного наклонились вперед к собеседнику и одобрительно смотрим на него, мы тем самым передаем ему: «Я весь – внимание». Если же мы небрежно разваливаемся в кресле, то показываем, что не заинтересованы в общении.

Позы могут говорить об отношении к собеседнику или к теме разговора. Так, скрещенные на груди руки, как правило, означают оборону, руки на бедрах – пренебрежение. Если мы прячем руки, скрещиваем их на груди, закидываем ногу на ногу, ставим на колени сумку – мы бессознательно «возводим барьеры», прячась за ними от собеседника. Открытые позы, напротив, будут поощрять к искренности и продолжению разговора.

Расстояние и положение относительно друг друга

Дистанция, на которой происходит коммуникация, может облегчать или затруднять общение. Очевидно, что если расстояние до говорящего слишком велико, нам может быть плохо его слышно. Однако есть и другие причины уделять внимание расстоянию до партнера во время разговора. Многочисленные психологические исследования коммуникаций показали, что расстояние между партнерами само по себе является невербальным коммуникационным средством. В психологическом пространстве человека можно выделить четыре зоны: интимную, личную, социальную и публичную.

Интимная зона – менее 45 см. Мы чувствуем себя комфортно, общаясь с человеком, находящимся внутри этой зоны, только если мы ему доверяем, знакомы с ним и хорошо к нему относимся. Если мы вторгнемся в интимную зону собеседника в то время, когда у нас еще не сложились близкие доверительные отношения, он будет чувствовать неловкость, что может помешать искреннему разговору.

Личная зона – 45–120 см. Именно в этом интервале ведутся деловые разговоры. Такая дистанция подходит для дружеской встречи или консультации. По мере роста доверия и доброжелательности расстояние может постепенно уменьшаться. Приближение к партнеру, таким образом, говорит ему о позитивном отношении с нашей стороны. Однако, если мы переусердствуем и подойдем к нему слишком близко, он почувствует неловкость и, возможно, раздражение. Напротив, отодвигаясь от собеседника, мы демонстрируем ему свои негативные эмоции, напряжение, тревогу. Таким

образом, сознательно изменяя расстояние до собеседника, мы можем демонстрировать ему свое отношение и тем самым поощрять его быть более открытым.

Социальная зона – 1,2–3,5 м. На этом расстоянии мы чувствуем себя комфортно в ситуации формального общения с незнакомыми людьми или с небольшой группой людей.

Публичная зона – расстояние больше 3,5 м. На этом расстоянии обычно происходят контакты с большой группой людей: лекции, собрания, чтение докладов и т. д.

Принимая во внимание эти закономерности, мы можем поощрять нашего собеседника к разговору, изначально устанавливая межличностную дистанцию таким образом, чтобы создать для него максимально комфортные условия. В процессе разговора мы можем изменять это расстояние, поощряя его быть более открытым.

Помимо расстояния, на разговор оказывает влияние размещение партнеров относительно друг друга. Если вам предстоит прочитать лекцию, провести беседу, в процессе которой участникам придется вести диалог только с вами, вы можете разместиться перед партнерами, которые сидят рядами и смотрят в вашу сторону. Так обычно располагаются школьные парты перед учительским столом или ряды кресел перед трибуной конференц-зала. При этом следует иметь в виду, что такое размещение создает трудности для общения участников друг с другом.

Если вам необходимо, чтобы участники разговора могли видеть друг друга и дискутировать между собой, то идеальное их размещение будет приближаться к форме круга. Конечно, стулья участников можно расставить и вокруг прямоугольного стола. Однако следует помнить, что в таком случае вам трудно будет взаимодействовать с тем, кто сидит за одной гранью стола через несколько мест от вас.

Такое размещение удобно для проведения обсуждений, совещаний, тренингов, дискуссий, где ваша основная задача состоит в том, чтобы наладить взаимодействие между участниками.

В ситуации, когда мы разговариваем с одним человеком, мы можем сесть рядом с ним, напротив него или занять какое-то промежуточное положение между этими позициями. Здесь необходимо помнить, что при конфронтации самое безопасное положение – лицом к противнику. Возможно, поэтому люди, изначально нейтрально настроенные по отношению друг к другу, в процессе разговора чаще начинают конфронтировать, если сидят за противоположными гранями стола, чем за смежными.

Поскольку мы рассматриваем техники слушания в контексте оказания психологической помощи, то следует сказать, что в психологическом консультировании многие психологи избегают сажать клиента таким образом, чтобы между ними оказывался стол или другие предметы.

Тому есть несколько причин. Во-первых, стол снижает видимость и не позволяет воспринимать невербальные реакции клиента во время беседы; таким образом, возникает риск упустить часть важной информации о состоянии клиента, не заметить его реакции и не понять его. Во-вторых, стол создает у клиента чувство защищенности не на основе доверия к психологу, а из-за присутствия преграды между ними. Между тем для оказания психологической помощи психологу необходимо выслушать искренний рассказ клиента о том, что у него произошло, а искренность, в свою очередь, связана с доверием. Если клиент преодолеет свою тревогу, решив довериться психологу, он вероятнее решит свою проблему, чем если снимет часть тревоги, спрятавшись за столом, спинкой стула или портфелем.

Минимальные поощряющие реплики

Следующий прием поощрения рассказчика в процессе нерефлексивного слушания состоит в том, что слушающий время от времени реагирует на рассказ партнера междометиями или нейтральными, по существу, малозначащими фразами: «Да!», «Это как так?», «Ну и ну!», «Понимаю вас...», «Продолжайте, пожалуйста, я вас слушаю...». Эти реплики представляют собой простейшие словесные реакции, которые позволяют содержательно продолжить беседу. Такие ответы являются приглашением высказываться свободно и непринужденно. Они помогают выразить одобрение, интерес и понимание. Это не просто реплики, которые делаются тогда, когда нечего сказать, это знаки, говорящие о том, что мы внимательно слушаем и приглашаем партнера продолжать разговор. Поскольку нашему партнеру легче рассказывать о себе заинтересованному собеседнику, то, демонстрируя свое внимание с помощью реплик, мы способствуем увеличению его желания и готовности говорить.

Комментарии к невербальным посланиям партнера

Партнер по разговору передает смысл сказанного не только словесно, но и с помощью невербальных знаков: тона голоса, мимики, выразительных движений. Мы можем показать ему, что

готовы его выслушать, прибегая к помощи словесных комментариев к его невербальным сообщениям. В таких случаях могут быть полезны «буферные» фразы типа: «У вас вид счастливого человека»; «Вас что-нибудь беспокоит?»; «Вы чем-то встревожены?»; «Что-то случилось?».

Реплики, звучащие в ответ на вербальные и невербальные послания собеседника, иногда называют «открывающими», так как они способствуют развитию беседы, особенно в самом ее начале. Такие слова вдохновляют говорящего, снимают напряженность, возникающую из боязни быть непонятым или получить молчаливый отказ, поскольку молчание часто истолковывается неправильно – как незаинтересованность или несогласие.

Необходимо заметить, что неверное использование этих техник может приводить к обратным результатам, провоцируя помехи в общении.

Наиболее часто встречаются две ошибки. Первая состоит в том, что слушающий пытается имитировать внимание. Он все время улыбается и кивает головой в знак согласия, постоянно говорит: «Угу», но не включается полностью в то, что говорит рассказчик. Имитация внимания поглощает иногда столько усилий, что он оказывается не в состоянии слушать и понимать услышанное. В результате партнер распознает имитацию и теряет доверие к слушателю.

Вторая ошибка состоит в том, что слушатель реагирует на рассказ репликами, которые рассказчик может понять и как принуждение или несогласие, что может помешать общению. Это, например, такие реакции, как: «Это почему же?»; «Почему бы и нет?»; «Ну, не может быть, чтобы так уж плохо»; «Ну, давайте же, говорите!»; «Приведите мне на то хотя бы одну причину!».

Эти ремарки, вероятнее всего, приведут к прекращению разговора или заставят говорить о том, чего человек и не хотел рассказывать. Такие фразы – помехи в общении.

Запоминание услышанного

Одна из задач, возникающих у слушателя во время разговора, состоит в том, чтобы запечатлеть необходимую информацию в памяти и воспользоваться ею, когда это будет необходимо.

Многочисленные исследования свойств человеческой памяти показали, что объем и точность запечатления зависят от установок слушающего: информация сохраняется эффективнее, если человек имеет намерение ее запомнить. Выше мы увидели, как важно управлять нашим произвольным вниманием во время разговора; но не менее важно управлять и произвольным запоминанием. Для управления запоминанием используются различные мнемотехнические приемы, обсуждение которых не входит сейчас в наши задачи. Здесь мы остановимся лишь на трех техниках, исполнение которых практически не требует каких-то специальных знаний и предварительной подготовки.

Первая идея состоит в следующем: если, выслушивая нашего собеседника, мы будем отмечать «про себя» материал, который нам необходимо сохранить, мы можем более эффективно использовать ресурсы своей памяти. Для этого, услышав что-то важное, мы как бы говорим себе: «А вот это обязательно нужно запомнить!» или «Это очень важно!». Такого рода «внутренние команды» позволяют лучше сконцентрироваться на восприятии материала и не отвлекаться на посторонние мысли.

Вторая идея столь же проста: для длительного сохранения необходимо повторение. Повторяя, то есть воспроизводя запечатленный материал, мы способствуем его переводу в долговременную память. Но для того, чтобы не сбивать нашего партнера с мысли, которую он излагает, мы можем повторять показавшиеся нам важными детали его сообщения «про себя». Например, мы зачем-то хотим знать дату его рождения, а он в разговоре мимоходом заметил: «В прошлую пятницу мы отмечали мой день рождения...». Повторив несколько раз «про себя»: «День рождения – 15 июня», вы вполне можете сохранить эту информацию в своей памяти до конца разговора, а потом занести ее в свою записную книжку.

Третий способ организации запоминания является разновидностью второго: мы повторяем то, что намерены запомнить, но делаем это вслух. Надо заметить, что повторение вслух более эффективно, чем про себя, поскольку в этом случае подключается наша слуховая память: мы запоминаем не только значение сказанного, но и его звучание.

Если мы хотим запомнить имя человека, с которым только что познакомились, назовем его несколько раз по имени во время разговора, и звук его имени более надежно свяжется в нашей памяти с его обликом.

Выслушивая человека в процессе оказания ему психологической помощи, мы можем столкнуться с весьма длинной и запутанной историей. Один из способов сохранения этой истории в своей памяти – повторение вслух ее ключевых идей, поворотных моментов в этой истории, а также вы-

раженных рассказчиком мыслей, чувств и оценок. Для этого мы можем использовать технический прием, который Э. Берн называл спецификацией.

Спецификация – это заявление, в котором психолог-консультант категоризирует определенную информацию, воспринятую во время разговора с клиентом. Такое высказывание психолога может без изменений воспроизводить факты, уже прозвучавшие в рассказе клиента: «Итак, вы говорите, что вы уже два раза обращались к различным психологам», или иметь характер сообщения о фактах, на которые клиент не обратил внимания, но они психологу показались важными: «Рассказывая о случившемся, вы чувствуете себя вполне уверенно». Основная цель такого сообщения состоит в том, чтобы зафиксировать определенную информацию в своем сознании и в сознании клиента, чтобы использовать ее в дальнейшем.

Использование нерефлексивного слушания уместно не только при оказании психологической помощи. Общее правило его применения состоит в том, что нерефлексивное слушание особенно полезно, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, или же просто говорит о том, что требует лишь минимального ответа. Нерефлексивное слушание может быть полезным, например, в следующих ситуациях.

1. Собеседник горит желанием высказать свое отношение к чему-либо или выразить свою точку зрения, обсудить наболевшие вопросы. Именно поэтому многие психотерапевты в начале беседы применяют прием нерефлексивного слушания.

2. Нерефлексивное слушание полезно для выяснения того, что скрывается за предложением или жалобой. Когда человек бьется над решением какой-либо проблемы или чувствует себя обиженным, он испытывает беспокойство, страх, разочарование, боль, гнев или негодование.

В таких случаях разумно, почти не вмешиваясь в речь собеседника, предоставить ему возможность высказаться и выразить любое свое чувство.

3. Нерефлексивное слушание является важнейшим инструментом при проведении интервью. Особенно полезно применять этот прием в ходе собеседования при приеме на работу, когда о заявителе хотят узнать как можно больше.

4. Нерефлексивное слушание полезно при проведении коммерческих переговоров, а также в сфере торговли и услуг при выяснении потребностей и запросов клиентов, когда в кратком диалоге требуется точное взаимопонимание.

5. Нерефлексивное слушание может быть чрезвычайно полезно руководителю, разговаривающему с подчиненными. Обычно люди, занимающие более высокое положение, чувствуют себя свободнее в ходе разговора, часто перебивают собеседника, проявляя свою власть. В результате общение становится односторонним, а люди, занимающие более высокое положение, слышат лишь то, что им хочется услышать, а не то, что им необходимо слушать. С помощью нерефлексивного слушания руководитель может узнать много полезного от подчиненных и показать, что ими интересуются, хотят знать их мнение и чувства. Опыт показывает, что работники организаций, где руководители проявляют внимание к подчиненным, добиваются более высокой производительности труда, чем те, где руководители ориентированы главным образом на производство. Поэтому тема «Нерефлексивное слушание» очень часто встречается в управленческих тренингах.

Разумеется, это далеко не полный перечень ситуаций, где нерефлексивное слушание может быть эффективным; поразмыслив над областью применения этой стратегии, вы сможете найти и другие сферы общения, где терпеливое внимательное выслушивание собеседника будет весьма полезным.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 19

Тема: «Рефлексивное слушание»

ЦЕЛИ: изучение роли рефлексивного слушания в установлении взаимопонимания; апробирование техник рефлексивного слушания.

ЗАДАНИЯ:

1. Провести упражнение. Упражнение выполняется в группах из трех человек.

Распределите роли: один будет рассказчиком, второй психологом (слушателем), третий – наблюдателем. Рассказчик излагает свою историю. Слушатель при этом использует техники *пассивного слушания*, оказывая рассказчику номинальную поддержку. Слушатель пересказывает выслушанную историю. Наблюдатель делится впечатлениями.

Смена ролей: слушатель становится наблюдателем, наблюдатель – рассказчиком, рассказчик – слушателем.

Последняя смена ролей.

Инструкция для рассказчиков

«Вспомните событие, которое вас расстроило. Это НЕ должно быть очень трагическое событие».

Инструкция для слушателей

«Вы должны внимательно слушать, используя техники пассивного слушания. Когда партнер завершит рассказ (или через пять минут), перескажите его историю своими словами, как вы ее поняли. Не оценивайте, не упрекайте, не одобряйте, не утешайте, не задавайте вопросов! Передайте смысл истории, демонстрируя понимание».

Инструкция для наблюдателей

«Расскажите слушателю о вашем впечатлении, о нем как о слушателе; расскажите о ваших впечатлениях относительно использования слушателем техник номинальной поддержки; насколько точно и корректно слушателю удалось пересказать историю рассказчика и какие реакции пересказ вызвал у слушателя».

Обсуждение происходит в группах, состоящих из нескольких объединенных «троек».

- Расскажите из роли психолога: удалось ли вам выполнить инструкцию? Что для вас было легко, а что оказалось трудным?
- Расскажите из роли клиента: какое впечатление на вас оказал пересказ психологом вашей истории?
- Обменяйтесь впечатлениями, сделайте выводы.

2. Н. Н. Образов по характеру запроса выделяет четыре типа клиентов. Прочитайте их описания и определите, какие цели движут клиентами каждого типа? Как должен вести себя с ними консультант? [20].

1. Неуверенный в себе клиент тщательно размышляет над ситуацией, долго взвешивает все факторы, прикидывает все обстоятельства, прогнозирует последствия возможных действий, но никак не может принять решение, избавиться от сомнений.

2. Уверенный в себе клиент обращается к консультанту преимущественно для подтверждения правильности понимания своих затруднений. От психолога фактически нужна только та информация, которая совпадает с его позицией и уже сложившимся решением.

3. Клиент, все знающий и доверяющий только себе, все сказанное консультантом подвергает сомнению. Он часто бывает противоречив, но при этом глубоко убежден в своей правоте, а потому часто запускает свои проблемы. В консультанте ищет собеседника, пытается навязать позицию «противника в споре».

4. Клиент, желающий выговориться, обычно ищет сочувствия и принятия, ему нужен слушатель.

3. Н. В. Самоукина выделила пять позиций, которые консультант может занять по отношению к клиенту. Каковы, на ваш взгляд, их плюсы и минусы? Верно ли, что психолог всегда занимает только одну из них в работе с клиентом? Проанализировав приведенные описания этих позиций, ответьте, какому типу клиентов подойдет каждая из них [20].

1. Психолог – нейтральный советчик: выслушивает, задает вопросы, высказывает советы или рекомендации.

2. Психолог – программист: разрабатывает пошаговую программу для клиента, определяет, что, как и когда надо делать.

3. Психолог – слушатель: ведет доверительную беседу, в результате которой клиент начинает испытывать эмоциональное облегчение и, успокоившись, самостоятельно находит решение собственной проблемы.

4. Психолог – зеркало: объясняет клиенту объективные причины происходящего, помогает ему уяснить собственную роль в этих событиях, а также позиции людей, связанных с ним и влияющих на него, в результате клиент начинает понимать, что с ним происходит, и может принять решение, как ему поступать дальше.

5. Психолог – «катализатор»: создает стимулы к выработке отношения клиента к сложившейся ситуации, к включению в разворачивающиеся события его собственной жизни, способствует укреплению уверенности клиента в себе и стремлению управлять событиями своей личной жизни.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Как вы можете охарактеризовать нерефлексивное слушание?
2. Какие возможности вы видите в использовании этого метода?
3. Какова область его применения и возможные ограничения?
4. Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение?
5. Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Ознакомьтесь с основными техниками рефлексивного слушания.

Рефлексивное слушание состоит в установлении обратной связи слушателя с говорящим. Слушатель не только внимательно слушает, но и сообщает говорящему, как он его понял. Говорящий оценивает это понимание и при необходимости вносит поправки в свой рассказ, стремясь добиться более точного понимания слушателем.

Все перечисленные ниже техники объединяет направленность на одновременное решение трех основных задач:

- 1) проверять правильность своего понимания слов и высказываний говорящего;
- 2) не управлять темой разговора, а поддерживать спонтанный речевой поток говорящего, помочь ему «разговориться», говорить не о том, что представляется важным и интересным нам, а о том, что считает важным он;
- 3) не только быть заинтересованным слушателем, но и дать собеседнику почувствовать эту заинтересованность.

Непонимание. Первая техника, направленная на улучшение взаимопонимания, выглядит на первый взгляд парадоксально: это демонстрация *непонимания*.

Бывает полезно просто заявить: «Я не понимаю, что вы имеете в виду». При этом важно, чтобы слушающий проявлял готовность ждать более точной передачи всего сообщения, сохраняя «нейтралитет» и не высказывая раздражения или неудовольствия.

Когда, выслушивая собеседника, мы его плохо понимаем, мы можем честно и прямо об этом сказать. Принцип, которым руководствуются при применении этой техники, прост: если чего-то не понимаешь – скажи об этом. Многие люди стесняются говорить о том, что они чего-то не поняли. Часто источником таких опасений являются воспоминания об учебе в школе. Если взрослые, обучающие ребенка, руководствуются принципом: «Умный все понимает с первого раза!», то его Детское эгосостояние может решить: «Если я чего-то не понимаю, значит, я – плохой». Взрослый человек, живущий с таким Детским решением, будет, скорее всего, стремиться скрыть от окружающих, что он чего-то не понимает. Он будет додумывать, делать умный вид, глубокомысленно кивать и тем самым вводить собеседника в заблуждение. Хотя, если собеседник заинтересован в том, чтобы быть понятым, он, столкнувшись с непониманием, скорее всего, приложит бы усилия к тому, чтобы его поняли правильно.

Если вернуться к примеру, приведенному выше, то психолог, например, могла бы сказать: «Я пока действительно не понимаю, что у вас случилось. Но мне хотелось бы вас понять. Может, расскажите поподробнее?..»

Отражение (эхо). Отражение – это повторение слов или фраз собеседника. Обычно оно имеет форму дословного повторения или повторения с незначительными изменениями.

Использование этой техники чрезвычайно широко распространено в психотерапевтической и консультационной практике. Она встречается в психологической литературе под разными названиями и является одной из характерных черт психологического консультирования в США. Одним из апологетов этой техники был Карл Роджерс.

В практике консультирования отражаются не любые фразы, а высказывания, по той или иной причине значимые для клиента, сопровождающиеся выраженными эмоциями. Имеет смысл использовать эту технику и для отражения ключевых фраз, на которых клиент делает смысловое ударение. Это дает ему возможность почувствовать, что он услышан, что психолог понимает его.

Если говорящий пытается выразить не совсем ясные для себя вещи и получает отражение (повторение) своих слов, причем слушатель никак не меняет структуру высказывания, не вводит в него дополнительную смысловую нагрузку от себя, то для говорящего становится яснее то, что он старался выразить.

Из каждого фрагмента монолога говорящего слушатель выбирает и повторяет то, что, по его мнению, является центральным ядром фрагмента, его цитирующим началом, будь то выраженное чувство или какая-либо идея. При этом можно изменить вспомогательные или несущественные слова, выступающие в высказывании, но все ключевые слова, несущие смысловую или эмоциональную нагрузку, должны быть повторены точно. Важнейшим моментом адекватного отражения является отсутствие в нем искажений восприятия, которые могут быть допущены слушателем. То, что следует повторить, должно быть выбрано на основе значимости этого содержания для говорящего, а не на основе собственных взглядов психолога и его оценок важности того или иного фрагмента (в том числе и для психологической помощи).

Отражение не стоит применять слишком часто, чтобы у партнера не сложилось впечатление, что его передразнивают. Эта техника наиболее уместна в тех ситуациях, где смысл высказываний собеседника оказался не вполне ясным или где его высказывания несут эмоциональную нагрузку. Иногда отражение последних слов фразы партнера используется во время продолжительных пауз в качестве приглашения продолжить рассказ.

Перефразирование (парафраза). Перефразировать – значит сформулировать ту же мысль иначе. В беседе парафраза состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего. Цель перефразирования – проверка слушателем точности собственного понимания сообщения. Перефразирование, как ни странно, полезно именно тогда, когда речь собеседника кажется нам понятной.

Исполнение этой техники можно начать следующими словами: «Как я понял вас, вы считаете что...»; «Как я понимаю, вы говорите о том, что...»; «По вашему мнению...»; «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но...»; «Другими словами, вы считаете...»; «Правильно ли я понимаю?».

При перефразировании важно выбирать только существенные, главные моменты сообщения, иначе ответ вместо уточнения понимания может стать причиной путаницы.

Используя технику парафразы в процессе консультирования, психолог главным образом сосредотачивается на смысле и идеях, а не установках и чувствах клиента. Повторяя рациональное содержание высказывания своими словами, психолог может проверить точность своего понимания существа дела, по которому обратился клиент, и лучше разобраться в том, что клиент хочет от психолога (в чем его призыв). Одновременно психолог поощряет клиента не просто четче сформулировать проблему, но и самому лучше прояснить ее смысл.

В отличие от «эха», не вносящего искажений в услышанное, парафраза изначально предполагает, что психолог не пересказывает фрагмент монолога, а передает его смысл своими словами. Конечно, при этом он может упустить основную мысль или исказить ее, но значение перефразирования в том именно и состоит, чтобы проверить, точно ли наше понимание собеседника.

Возвращаясь к нашему примеру, мы можем представить, что психолог говорит в ответ: «Правильно ли я понимаю, что ваш сын отказывается с вами жить, и вы хотели бы это обсудить с психологом?» или «Вы хотели обсудить со мной ситуацию, которая сложилась в вашей семье, но вас смущает мой возраст?».

При переформулировании, вызвавшем одобрение клиента («Да, вы меня правильно поняли...»), психолог убеждается в точности своего понимания, а клиент чувствует, что его понимают. Как следствие, растет его доверие к психологу и он сам частично опровергает свое предположение о том, что психолог не в состоянии его понять.

Если парафраза вызвала неодобрение рассказчика («Нет, вы меня правильно поняли. Мой сын не отказывается жить со мной. Он просто убежал из дому, ничего не объяснив...»), психолог обна-

руживает, что неточно понимает смысл сообщения. Однако, если при этом психолог ясно показывает, что старается его понять, клиент, как правило, одобрительно относится к самой этой попытке. Он стремится уточнить, развить свою мысль таким образом, чтобы она была более понятной психологу, а заодно и для себя уточняет смысл происходящего.

Резюмирование. Это техника переформулирования, с помощью которой подводят итог не отдельной фразы, а значительной части рассказа или всего разговора в целом. Основное правило формулировки резюме состоит в том, что оно должно быть предельно простым и понятным.

Эта техника вполне применима в продолжительных беседах, где она помогает выстроить фрагменты разговора в смысловое единство. Она дает слушающему уверенность в точном восприятии сообщения говорящего и одновременно помогает говорящему понять, насколько хорошо ему удалось передать свои мысли.

Вступительными фразами могут быть, например, такие:

- «Я внимательно вас выслушал. Позвольте мне проверить, правильно ли я вас понял...» (или: «Вот, как я понял, что с вами произошло...»);
- «Если теперь подытожить сказанное вами, то...»;
- «Из вашего рассказа я сделал следующие выводы...».

Далее вы буквально в двух-трех фразах пересказываете вашему партнеру то, что он рассказывал вам в течение пяти-десяти минут. При этом вы отмечаете ключевые моменты его истории, но подбираете для этого самую лаконичную форму. Если бы клиент из нашего примера сразу же избрал второй, более полный вариант изложения своей проблемы, резюме этого рассказа могло бы выглядеть примерно так: «Вот что я поняла из вашего рассказа. После вчерашней ссоры ваш сын не ночевал дома. Вы тревожитесь за него, и вам бы хотелось наладить с ним отношения. Вы хотели бы обсудить со мной, как исправить ситуацию и укрепить ваши отношения в будущем. Правильно я вас понимаю?».

Естественно, это не единственный вариант. Психолог мог сделать акцент на ссоре и ее последствиях, на чувствах клиента и их динамике, на обвинениях и доверии... Очень важная особенность резюме в том, что резюмирующий с помощью лингвистических средств может так изменить акценты в рассказе клиента, что некоторым образом изменится его исходный смысл. Причем рассказчик, невнимательно слушая резюме, может с ним согласиться, непреднамеренно вводя слушателя в заблуждение.

Например, психолог говорит: «Можно сказать так: у вас конфликт в семье, в котором участвуют и ваш сын, и жена, и родственники. И вам бы не хотелось, чтобы я встала на их сторону...».

Собственно говоря, клиенту тут нечего возразить. Формально смысл рассказа передан верно, и ему придется ответить: «Да». Однако смещенные смысловые акценты могут увести разговор с темы, остроактуальной для клиента (сын), на другую тему, интересную психологу.

Во избежание негативного влияния резюмирования на ход консультации важно помнить о ведущем принципе его применения: тему разговора выбирает клиент; психолог лишь следует за ним.

Резюмирование может оказаться эффективным и в случаях, когда клиент «ходит по кругу», возвращается к уже сказанному. Такое поведение рассказчика часто связано с тем, что он опасается, что его не поняли или поняли неправильно. Формулируя точное резюме, психолог показывает, как он понял уже услышанную часть истории клиента, и тем самым «подводит черту».

Помимо психологического консультирования, резюмирование уместно в ситуациях, возникающих при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов, рассмотрении претензий или в таких ситуациях, где необходимо решать какие-либо проблемы.

Во время такого рода совещаний и переговоров длительное обсуждение какого-нибудь вопроса может чрезмерно осложниться или даже зайти в тупик. Резюмирующие заявления помогут обсуждающим не тратить много времени, реагируя на поверхностные, отвлекающие реплики собеседников, отвлекаясь от обсуждения содержания самой проблемы.

Прояснение. Если предыдущие техники рефлексивного слушания не привели слушателя к ясному пониманию, он может прямо попросить говорящего разъяснить непонятное место в его рассказе, привести примеры или остановиться на чем-то подробнее. Эту технику рефлексивного слушания можно назвать прояснение (или выяснение). Прояснение – это обращение к говорящему за уточнениями, чтобы слушающий точнее понял, о чем идет речь.

Чтобы получить дополнительные факты или уточнить смысл отдельных высказываний, слушающий может сказать примерно следующее:

- «Не повторите ли вы еще раз?»;
- «Что вы имеете в виду?».

Такие реплики психолога призывают клиента сделать уточнение по поводу того, о чем он только что рассказывал. Если же психолог понял общий смысл высказывания, но нуждается в дополнительных деталях для прояснения ситуации, он может обратиться к говорящему с прямой просьбой расширить ответ:

- «Не объясните ли вы поподробнее?»;
- «Может быть, вы что-нибудь добавите?..»;
- «Не могли бы вы развить вашу мысль?..»;
- «Что случилось потом?..».

Такая просьба может быть ретроспективной, то есть возвращать клиента к теме, которая прозвучала ранее, но не была достаточно раскрыта: «Вы говорили, что... вы могли бы рассказать об этом подробнее?».

Прояснение может быть направлено на устранение логических противоречий в материале. Тогда оно принимает вид конфронтационной просьбы. Ее суть заключается в том, что психолог, обнаруживший противоречия в высказываниях говорящего, корректно сообщает ему об этом и просит разъяснений: «Я не уверена, что поняла вас правильно. Вы говорили, что... а теперь говорите, что... Нет ли здесь противоречия?».

Важно заметить, что конфронтация в психологическом консультировании служит не для того, чтобы одержать «победу» над клиентом, ввергнуть его в смущение, доказав ему, что он не может логически мыслить. Смысл ее как раз в обратном: с помощью конфронтации мы пытаемся лучше его понять и укрепляем его Взрослое мышление. Поэтому на применение конфронтационного пояснения накладывается важное ограничение: оно должно быть корректно сформулированным (не задевать личность) и уместным.

Напоминаю, что основной принцип интервью в контексте консультации состоит не в том, чтобы заставить клиента говорить о том, что хочется услышать психологу, а в том, чтобы предоставить ему возможность максимально выразить то, что он хочет выразить. Описанные выше вопросы оказывают сильное воздействие на содержание разговора, поскольку психолог прямо указывает, какой аспект темы его интересует. Но клиент все-таки развивает уже высказанную мысль и продолжает определять направление разговора.

Однако в отдельных случаях технику прояснения можно использовать и для того, чтобы сместить тему разговора на тему, которая не является развитием или уточнением предыдущего рассказа клиента:

- «Мне кажется, что вы хотите рассказать о чем-то другом...»;
- «Вы хотите поговорить со мной о..?»;
- «Поясните, пожалуйста, мне следующий момент...».

Этим приемом можно воспользоваться, если создается впечатление, что клиент хочет о чем-то рассказать, но почему-то не может начать разговор, рассуждает на общие темы, теоретизирует. Может быть, он упомянул о чем-то вскользь, проявив при этом эмоциональную реакцию, но не остановился на этом подробно.

Такое предложение является сильным вмешательством в естественный ход высказываний. Разговор может перейти на тему, незначимую для клиента, и он не расскажет о том, что для него действительно важно.

Поэтому для наиболее эффективной беседы необходимо пользоваться двумя принципами.

Принцип № 1. Тему выбирает клиент, психолог «идет следом», стимулируя продолжение разговора, помогая говорящему сформулировать однозначно понятные высказывания.

Принцип № 2. Рекомендуются не пользоваться более сильным стимулом, пока не исчерпано действие более слабого.

Еще раз перечислим основные техники, направленные на понимание рационального компонента сообщения, в порядке возрастания их силы: пауза, молчание, подбадривание, номинальная поддержка, непонимание, отражение (эхо), парафраза (переформулирование), резюмирование, прояснение.

На первый взгляд рекомендации по рефлексивному слушанию могут показаться обманчиво простыми, но как только ими начинают пользоваться, оказывается, что правильно использовать их не так-то легко. Вначале предлагаемые техники могут показаться неудобными, вычурными, искусственными. Со временем, по мере их регулярного использования в практике, вы накопите необходимый опыт и научитесь слушать рефлексивно простым и естественным образом.

Использование техник понимающего слушания занимает много времени, однако дает значительные преимущества, поскольку мы воспринимаем рациональное высказывание неточно чаще, чем кажется.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 20

Тема: «Роль вопросов в психологическом консультировании»

ЦЕЛЬ: изучение роли вопросов в процессе оказания психологической помощи.

ЗАДАНИЯ:

1. Прочитайте стенограммы разговоров [5]. Отметьте для себя:

- Был ли вопрос задан, чтобы принести пользу рассказчику?
- Принес ли вопрос пользу клиенту или его можно было пропустить?
- Какие вопросы можно трактовать как замаскированные советы?
- Какие вопросы можно трактовать как сбор информации для последующего совета?
- Какие вопросы можно трактовать как удовлетворение любопытства психолога или заполнение времени для снятия тревоги?
- Какие вопросы заставили клиента защищаться, рационализировать?

Отрывки стенограмм консультаций, выполненных психологами-стажерами

ФРАГМЕНТ КОНСУЛЬТАЦИИ 1 (клиент – студентка 20 лет)

Клиент: Здравствуйте!

Консультант: Здравствуйте. Проходите, усаживайтесь поудобнее. Меня зовут Наталья Николаевна. Я вас слушаю.

Клиент: Вы знаете, у меня сейчас сложилась такая ситуация. Я учусь в институте на договорной основе. С нового года у нас поднимают плату за обучение. Я не знаю, что делать. Иногда мне кажется, что нужно все бросить и идти работать, а иногда – что надо учиться дальше. Я не знаю, что выбрать.

Консультант: Я правильно поняла: у вас происходит внутренняя борьба за дальнейшее самоопределение в жизни, но вам трудно решить, какой из двух путей сегодня правильный?

Клиент: Да, я не знаю, как жить дальше.

Консультант: А на каком курсе вы учитесь?

Клиент: Я учусь на четвертом курсе, поэтому бросать учебу нежелательно.

Консультант: А вы не хотели бы попробовать совмещать работу и учебу?

Клиент: Я уже думала об этом. Но, во-первых, если работать неполный рабочий день, то очень мало платят; а во-вторых, если я буду работать, то не буду успевать готовиться к учебе (к семинарам, лабораторным). Много времени будет уходить на работу с дипломом.

Консультант: А кто оплачивает ваше обучение?

Клиент: Родители.

Консультант: Вы уже разговаривали с родителями о том, что повышают плату за обучение?

Клиент: Нет, я боюсь сказать им об этом. У меня есть еще младший брат и младшая сестра. И мне не хочется, чтобы они в чем-то нуждались из-за того, что я учусь платно.

Консультант: До этого момента у вас уже повышали плату за обучение?

Клиент: Да, на втором курсе.

Консультант: Вы тогда сразу же поговорили с родителями?

Клиент: Да. Я тогда сразу же рассказала им об этом. Мама сказала, что придется в чем-то себя ограничить.

Консультант: А сейчас вы чего боитесь?

Клиент: Просто в этом году у меня брат заканчивает школу. Вдруг он не поступит на бесплатное обучение? Родители не смогут учить нас вдвоем. И мне не хотелось бы, чтобы из-за этого у нас с братом были какие-то проблемы.

Консультант: Уточните, пожалуйста, какие проблемы могут быть у вас с братом?

Клиент: Ну, например, он будет говорить, что я учусь платно, а ему родители не могут позволить учиться платно.

Консультант: Мне кажется, что вам, прежде всего, нужно поговорить с родителями. А также обсудить это с братом, ведь учиться вам осталось полтора года. И все вместе постараетесь принять правильное решение.

Клиент: Но родители расстроятся! Я не хочу их огорчать. И брат обидится.

Консультант: А вы поговорите так, чтобы не расстроились и не обиделись.

Клиент: У меня не получится.

Консультант: А давайте я вас научу...

ФРАГМЕНТ КОНСУЛЬТАЦИИ 2

(клиент – студентка, 21 год)

Клиент: Здравствуйте.

Консультант: Здравствуйте. Проходите. Присаживайтесь, пожалуйста. Как мне к вам обращаться?

Клиент: Света.

Консультант: А меня зовут Елена Александровна. О чем вы хотели со мной поговорить, Света?

Клиент: Знаете, в последнее время у меня складывается впечатление, что меня преследует рок. За что бы я ни взялась, я ничего не могу довести до логического завершения. Мне это очень не нравится. Я в полной растерянности.

Консультант: Света, я вижу, вам не по себе. Расскажите мне поподробнее, из-за чего вы в полной растерянности.

Клиент: Да это происходит со мной на каждом шагу: хочу я выучить английский язык, куплю учебники, начну и тут же теряю интерес; начну заниматься спортом – хватает меня только на полчаса. (Пауза.)

Консультант: Продолжайте, пожалуйста.

Клиент: Вот, попыталась устроиться на работу – проработала две недели и бросила. Поняла, что не для меня. Расстроилась. Опять ничего не получилось.

Консультант: Из вашего рассказа я поняла, что описанные вами события огорчают вас. Но что в этой ситуации тревожит вас больше всего?

Клиент: Но ведь у других все получается.

Консультант: Вы имеете в виду кого-нибудь конкретно?

Клиент: Да, например, мои друзья. Один из них – просто ас в английском, другой – компьютерный гений. И все мне говорят, что я не должна упустить возможность научиться тем вещам, которые могли мне помочь в будущем. Они хотят, чтобы я не отстала от жизни.

Консультант: Я поняла, что ваши друзья хотят, чтобы вы не отстали от жизни, и вы очень дорожите их мнением. Но чего вы хотите сами, Света?

Клиент: Я учусь на психолога, мне бы хотелось стать действительно хорошим специалистом. Мне нравится учиться, я много читаю, меня хвалят преподаватели, то есть учеба – это то, что действительно у меня получается и что мне действительно интересно. Но, возможно, мои друзья тоже правы, и я должна попытаться сделать над собой усилие...

Консультант: Не означает ли это, что, следуя призыву своих друзей, вы направляете силы на не интересующие вас вещи только для того, чтобы не отставать от успехов окружающих?

Клиент (пауза): А возможно, вы правы.

Консультант: Света, а что страшного будет в том, если вы не последуете советам своих друзей?

Клиент: Знаете, наверное, ничего страшного. Я буду заниматься тем, что мне действительно интересно. (Пауза.) Но меня не покидает ощущение, что я в чем-то уступаю своим друзьям.

Консультант: Как вы думаете, что может стоять за подобным ощущением?

Клиент: Может быть, я слишком много внимания уделяю мнению окружающих меня людей из-за моей неуверенности в собственных силах.

Консультант: Хочу уточнить: вы не уверены, что у вас хватит сил... На что?

Клиент: На все.

Консультант: На все не хватит сил ни у кого. У вас, как и у всех остальных людей на Земле, есть ограниченный запас сил. Если выбирать, то в какой области вы хотели бы сосредоточить свои силы и добиться успеха, которым могли бы гордиться?..

2. *Апробируйте на практике активное слушание в психологической помощи.*

Распределите роли: один будет рассказчиком (клиентом), второй слушателем (психологом), третий – наблюдателем.

Рассказчик излагает свою историю.

Слушатель использует техники рефлексивного и нерефлексивного слушания и вопросы.

Наблюдатель следит за соблюдением инструкции слушателем и по завершении делится впечатлениями.

Вторая смена ролей.

Третья смена ролей.

Инструкция для рассказчиков

«Подумайте о том, что в вашей жизни вас не устраивает, расстраивает, доставляет огорчения. Расскажите об этом своему консультанту». (На этом тренинге лучше не касаться очень значимых или трагических событий.)

Инструкция для слушателей

«Вы должны внимательно слушать, используя техники рефлексивного и нерефлексивного слушания. Не оценивайте, не упрекайте, не одобряйте, не утешайте. В процессе слушания вы можете задавать вопросы относительно следующих сфер:

- факты (каковы факты, относящиеся к данной ситуации; помогите партнеру отделить факты от их интерпретаций и догадок);
- чувства (что он чувствует по отношению к данной ситуации в целом, что чувствуют другие люди, включенные в эту ситуацию?);
- желания (что он хочет в действительности, каковы желания других людей, включенных в эту ситуацию, знает он это наверняка или догадывается?);
- смыслы (зачем ему это?);
- действия (что он сделал или делает, чтобы добиться цели?);
- препятствия (что ему мешает?);
- средства (как он может добиться того, чего хочет?)».

Инструкция для наблюдателей

«Ваша задача – наблюдая за происходящим, отмечать техники слушания, использованные психологом; считать вопросы из каждой категории, заданные в процессе слушания. Расскажите о ваших впечатлениях относительно последствий заданных вопросов: помогал или мешал тот или иной вопрос рассказчику излагать свою историю? Оказывал ли вопрос влияние на логику изложения? Если да, то положительное или негативное?

Обсуждение происходит в группах, состоящих из нескольких объединенных троек.

- Расскажите из роли психолога: удалось ли вам верно отразить смысл рассказа клиента; с какими столкнулись трудностями? Кто был ведущим в разговоре, кто ведомым? Удалось ли вам избежать лишних вопросов? Что вы узнали о себе как о психологе?
- Расскажите из роли клиента: изменялось ли ваше понимание ситуации под влиянием вопросов психолога?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?
- Обменяйтесь впечатлениями, сделайте выводы».

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Какова роль вопросов в психологическом консультировании?
2. Какие виды вопросов вы знаете?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Познакомьтесь с разными видами вопросов, используемых в психологическом консультировании.

Прежде всего, все вопросы можно условно разделить на закрытые и открытые.

Закрытые вопросы предполагают простой односложный ответ («да», «нет», «угу», «пятнадцать», «не хочу» и т. д.) или выбор из предложенных вариантов ответов. Довольно часто молчаливо предполагается, что ответы могут быть «правильные» и «неправильные», а правильность ответа определяет спрашивающий. Например: «Вы полностью уверены в том, что ваши рассуждения верны?» или «Когда в последний раз вы пытались устроиться на работу?».

Закрытые вопросы часто содержат слова «есть», «является», «не так ли?». Например: «Если наши рассуждения верны, то этот вариант является для вас наилучшим выходом, не так ли?».

Использование в разговоре вопросов такого рода может вызвать у собеседника ощущение давления, проверки, экзамена и не способствует налаживанию доверительных отношений. К вопросам, требующим однозначного ответа, относят и так называемые прямые вопросы: «Сколько?» и «Что именно?» Например, такие вопросы, как: «Сколько раз за последнюю неделю вы выходили из себя?» или: «Вы предпочитаете впредь встречаться со мной утром или во второй половине дня?», предусматривают краткие, лаконичные ответы со стороны партнера, что часто приводит к снижению речевой активности клиента. Такие вопросы обычно используют при составлении анкет или схем для стандартизованного интервью, поскольку там стоит задача сосчитать количество ответов, относящихся к той или иной категории. При налаживании взаимопонимания закрытыми вопросами лучше не злоупотреблять.

Необходимо отметить, что закрытые вопросы – это наводящие вопросы. Задающий их человек практически управляет темой разговора, находится в директивной позиции. В результате разговор может пойти не о том, что важно для клиента, а о том, что считает важным психолог. Если вы задаете прямой и четкий вопрос, подумайте, не прервали ли вы течение разговора, и, если это случилось, постарайтесь его восстановить. Можно напомнить клиенту, о чем он говорил до того, как вы задали вопрос. Или просто сказать: «Пожалуйста, продолжайте». Не задавайте подряд много прямых вопросов. А если все-таки это происходит, старайтесь как можно быстрее вернуть инициативу клиенту.

Открытые вопросы не предполагают готовых вариантов ответов. Предполагается, что ответ на такой вопрос может быть для нас неожиданностью, но при этом мы не сочтем его неправильным. Если стоит задача как можно точнее понять партнера, вопросы должны быть открытыми. В ответ на открытые вопросы клиент предоставит вам поразительно много информации, которую вы систематизируете позднее. Ранее мы говорили о том, что слушание всегда подразумевает некоторую активность со стороны слушающего. С другой стороны, психолог, занимающий недирективную позицию в логике психологической помощи, остается «ведомым» по отношению к содержанию разговора; он следует за клиентом, оставаясь на шаг позади него.

В большинстве случаев в процессе помогающего разговора техник рефлексивного слушания вполне достаточно, чтобы наладить взаимопонимание.

Однако в ряде случаев, чтобы развить уже затронутую тему, могут быть полезными и вопросы.

Расширяющий вопрос (просьба расширить ответ): «Хотите рассказать об этом поподробнее?»; «Может быть, вы что-нибудь добавите к своему рассказу?»; «...И что случилось потом?».

Конкретизирующий вопрос: «Вы говорили, что с недавнего времени вам трудно заснуть. У вас что-то произошло?».

Конфронтационный вопрос: «Я не уверен, что понял вас правильно... Вы говорили, что не хотели идти в гости, а теперь говорите, что обиделись, когда вас не пригласили. Нет ли здесь противоречия?».

Проясняющие вопросы представляют отдельную группу вопросов. Их особенность в том, что они помогают не только психологу лучше понять, о чем говорит клиент, но и сам клиент лучше начинает понимать себя и смысл своих высказываний.

Это большая группа вопросов, нацеленных на исправление синтаксической структуры высказывания клиента. Рассматривая язык как своеобразный код, с помощью которого рассказчик кодирует смысл своего сообщения, мы неизбежно столкнемся с тем, что для правильного декодирования тех или иных его высказываний нам просто необходимо быть свидетелем событий, про которые он нам рассказывает. К примеру, если он говорит: «Меня оскорбили до глубины души!», слушатель обязательно представит какую-то свою ситуацию, под которой он понимает оскорбление. Причем можно гарантировать с огромной вероятностью, что смысл, который вложил в высказывание говорящий, и смысл, расшифрованный слушателем, будут различаться. Суть проясняющих вопросов в том, чтобы с их помощью слушатель максимально однозначно, без «додумывания» понял то, о чем рассказывает говорящий.

Рассказывая о чем-то хорошо знакомом, рассказчик может упускать из рассказа что-то, что для него является само собой разумеющимся, делать необоснованные обобщения и использовать высказывания, являющиеся скорее его выводами, чем фактами. То есть в процессе порождения любого высказывания мы обязательно изменяем то, что хотим сказать, посредством процессов игнорирования, обобщения и искажения.

Процесс порождения высказывания в процессе коммуникации давно изучается в лингвистике. Теория, описывающая, как происходит процесс трансформации структуры исходного «глубинно-

го» высказывания в конечные, поверхностные структуры, раскрывается в концепции трансформационных грамматик Ноама Хомского. Американский лингвист Джон Гриндер на основе трансформационной модели языка разработал способ анализа и приведения подобных сообщений к форме, максимально однозначно отражающей смысл звучащего утверждения. Такую форму можно называть «метамодель терапевтического высказывания». Этот способ прояснения смысла сообщений клиента широко используется в нейролингвистическом программировании – способе подготовки эффективных коммуникаторов, получившем в последнее время высокую популярность.

Ниже описываются проясняющие вопросы, которые помогают психологу уточнить детали того, как клиент представляет обстоятельства своей жизни. Эти же средства, уместно используемые психологом, позволяют и самому клиенту точнее сознавать то, что с ним происходит, «раздвинуть рамки» собственного восприятия и более корректно сформулировать свои мысли.

Теория трансформационных грамматик утверждает, что мы строим высказывания, используя три основных трансформационных процесса: игнорирование, обобщение и искажение. Суть игнорирования в том, что коммуникатор строит свой рассказ, упуская из повествования важные для понимания обстоятельств детали. Обобщение предполагает, что говорящий делает необоснованные преувеличения. Искажение заключается в том, что говорящий делает некоторые выводы на основе своего ограниченного опыта, придумывает какие-то истории для объяснения событий и при этом глубоко уверен в том, что излагает факты.

Мы можем сделать рассказ клиента более ясным, если будем подвергать сомнению искажения, ограничивать необоснованные преувеличения и восстанавливать игнорируемый им материал. Одно из средств для этого – проясняющие вопросы.

Восстановление игнорированного материала. Если мы сталкиваемся с тем, что клиент игнорирует в речи часть своего опыта, то с помощью подходящих вопросов мы можем добиться более точного и полного его описания. Игнорирование может касаться различных аспектов сообщения.

Исключения: клиент опускает важный элемент предложения, и мы его пытаемся восстановить. Например:

- Я не понимаю.
- Что именно вы не понимаете?
- Я боюсь.
- Чего или кого вы боитесь?
- Он – самый лучший.
- Самый лучший в чем, среди кого?
- Я не могу верить людям... (пропущено «потому, что»).
- Что мешает верить?

Отсутствие указаний на то, к чему относится сказанное: нет указаний на конкретное лицо или вещь, к которой относится высказывание, и мы это уточняем.

- Меня никто не любит.
- Кто именно вас не любит?
- Это трудно.
- Для кого именно это трудно?

Неспецифизированные глаголы: используются глаголы с неконкретным значением. Если глаголы не ясны настолько, чтобы зрительно представить происходящее, требуется дополнительное описание. Например:

- Он отвергает меня.
- В чем проявляется то, что он вас отвергает?
- Преподаватели меня игнорируют.
- По каким признакам вы узнаете, что они вас игнорируют?
- Мои родные выводят меня из себя.
- Что конкретно они делают, когда вы выходите из себя?

Номинализация: непрерывающийся процесс здесь превращается в событие, или ему дается имя, в результате чего глагол становится существительным. Игнорируется тот факт, что процесс можно изменить, в то время как вещи остаются постоянными. Психолог с помощью вопроса привлекает внимание собеседника к тому, что событие, о котором тот ведет речь, на деле является процессом, на ход которого можно оказывать влияние. Для выявления номинализации попробуйте представить, что вы заворачиваете объект, обозначаемый подозрительным существительным, в бумагу. Если это вам не удастся, скорее всего, это номинализация. Например:

- Мне трудно побороть смущение.

- Когда вы смущаетесь?
- Меня раздражает его непонятливость.
- Ему трудно понимать ваши слова?
- Меня угнетает ложь.
- Вас обманывают?
- Я принял решение.
- Что мешает изменить? Что случится, если измените?

Ограничение сферы применения утверждения. Если мы почувствуем, что рассказ содержит утверждения, которые претендуют на возможность применения в любой без исключения ситуации, это скорее преувеличение, чем реальность. Если мы догадываемся, что именно вследствие этого преувеличения клиент испытывает затруднения в преодолении своей проблемы, то мы можем привлечь его внимание к фактам, показывающим, что данное утверждение верно не всегда или не везде.

Кванторы общности. Если клиент использует слова «все», «каждый», «всегда», «никогда», «никто», «любой» и т. д., преувеличивая сферу действия утверждения, мы можем задать вопрос о ситуациях, когда данное утверждение неверно. Например:

- Я никогда ничего не делаю правильно.
- Был ли случай, когда вы все же что-нибудь сделали правильно?
- Он всегда мне лжет.
- Он ни разу не сказал вам правду?
- Никто меня не любит.
- Нет ни одного человека, который вас любит?

Модальные операторы необходимости. Клиент в своих высказываниях использует слова «должен», «следует», «обязан», «надо», «необходимо», «не могу», «невозможно», «нельзя» и т. д., преувеличивая неизбежность какого-то своего действия. Модальные операторы долженствования и необходимости заставляют говорящего воспринимать свои обязательства утрированно, расширительно. Такое преувеличение позволяет ему видеть свои действия вынужденными. «Противоядие» состоит в том, чтобы он увидел альтернативную возможность. Обычно мы чувствуем, что должны что-то сделать, потому что не хотим сталкиваться с последствиями невыполнения. Обсуждение таких последствий может снизить страх перед ними. И, напротив, мы склонны преувеличивать свое бессилие, игнорируя вполне преодолимые помехи. Например:

- Я не могу этого сделать.
- Что вам мешает?
- Я должен это прекратить.
- Что произойдет, если вы не прекратите?
- Я не могу ему сказать правду.
- Что случится, если вы скажете?
- Мне надо быть терпимее.
- Для чего вам это?

Искажения. Если у нас складывается впечатление, что клиент принимает за факты результаты своих умозаключений или догадок и именно эти догадки порождают его страдания, мы можем своими вопросами побудить его более критично отнестись к своим утверждениям.

Причина и следствие: клиент видит причинно-следственные отношения там, где они реально отсутствуют. Происходит подмена понятий по принципу: «После этого, значит – поэтому!». Иногда нам бывает удобно воспринимать свои действия вынужденными, чтобы не нести за них ответственность и не испытывать чувства вины. В таких случаях мы можем убедить себя, что причина нашего поступка кроется в поведении других людей. Если мы замечаем в речи клиента такого рода выводы, мы можем подвергнуть сомнению надуманную причинно-следственную связь. Например:

- Ты нарушаешь мои планы.
- Каким образом я нарушаю твои планы?
- Он меня обижает.
- На что в его поведении вы обижаетесь?
- Он меня злит.
- В каких обстоятельствах вы на него злитесь?

Чтение мыслей. Клиент исходит из убеждения, он может каким-то образом знать, что чувствует, хочет или о чем думает другое лицо. Такие выводы часто оказываются ошибочными. С другой стороны, клиент может страдать из-за того, что другие (как правило, близкие) люди не выполняют

его желаний и не считаются с его чувствами, в то время как он сам про них не сообщает. Привлекая внимание клиента к отсутствию у него телепатических способностей, можно привлечь его внимание к фактам, на основе которых он сделал эти выводы. Например:

- Все думают, что я выскочка.
- По каким признакам вы догадались, что они считают вас таким?
- Он никогда не думает о последствиях.
- Каким именно образом вы узнаете, что он о них не думает?
- Он сделал это специально, чтобы меня разозлить.
- Где доказательство, что это был намеренный поступок?
- Он мне не помог, когда было тяжело.
- Как вы дали ему знать, что вам тяжело?

Комплексная эквивалентность. Клиент приписывает определенные характеристики людям или объектам на основании признаков, никак не связанных с этими характеристиками (бьет – значит любит; черноглазым нельзя верить; мужчины – обманщики). Бывает так, что сразу не ясно, на чем основывается человек в своих суждениях. С помощью вопросов мы можем выявить и подвергнуть сомнению связь между признаком и приписываемым качеством. Например:

- Он меня не слушает.
- Как вы пришли к такому выводу?
- А он на меня не смотрит, когда я к нему обращаюсь.
- А сами вы всегда смотрите на собеседника, когда слушаете его?
- Да!
- А вот сейчас вы на меня вовсе не смотрите, хотя я уверен, что слушаете...

Потеря субъекта (перформативного глагола). Проявляется в том, что клиент излагает обобщенные утверждения о чем угодно, но при этом опускает высказывание: «Я утверждаю, что... (Я считаю, что... Я говорю вам...)». В результате он относится к своим высказываниям как к объективной истине, в то время как это всего лишь его мнение. Признаками этого искажения являются слова: «хороший», «плохой», «чокнутый», «сумасшедший», «больной», «правильный», «истинный», «ложный», «единственный» и др.

- Неправильно полагаться на честность.
- Для кого это неправильно?
- Нужно говорить медленнее.
- Кому это нужно?
- Это очень важно.
- Для кого это важно?
- Он – дурак!
- Чье это мнение?

Вопросы, проясняющие суть высказывания, помогают клиенту лучше понимать, что с ним происходит в реальности, но в некоторых случаях они приводят в смущение его Ребенка, поскольку содержат в себе скрытую транзакцию: «Я сомневаюсь в справедливости ваших слов!». По этой причине проясняющие вопросы логично использовать после установления помогающих отношений, когда появляется уверенность, что неблагополучный Ребенок не будет задет.

О чем следует задавать вопросы?

Если вам нужно получить от клиента определенную информацию социально-демографического характера, лучше всего задать вопросы либо перед началом консультации, либо в ее конце, когда отношения с клиентом уже установились. Если вы задаете вопросы перед консультацией, лучше изменить тон своего голоса сразу после того, как с вопросами будет покончено. Отложите блокнот и ручку в сторону. Немного поверните стул. Измените позу. Это будет означать: «Теперь можно начинать».

Уже на первой консультации у психолога возникает необходимость в получении информации о том, что, собственно, произошло с клиентом, чем он недоволен и чего он хочет. Чаще всего обращение человека за помощью связано с тем, что с ним произошло какое-то конкретное событие (инцидент), которое выбило его из колеи или послужило последней каплей, переполнившей чашу его терпения. С помощью вопросов мы можем полнее представить картину происходящего, если сосредоточим внимание на некоторых важных темах.

Например, работник школьной консультационной службы должен узнать, как ученица объясняет причины своего плохого поведения в классе, из-за которого учитель направил ее к нему.

Вот несколько тем для прояснения, которые помогут составить общую картину случившегося:

- Что предшествовало инциденту? Что клиент делал во время инцидента? Что делали другие его участники? Что в это время думал и чувствовал клиент?

- Что именно видел сам клиент во время происшествия? Может ли клиент точно описать свои действия? Что он чувствовал и думал во время этого происшествия? Какой была реакция других людей на происходящее?

- Что делал клиент сразу после происшествия? Каковы были действия других его участников? Что он предпринял, чтобы справиться с последствиями случившегося? Что он думал и чувствовал?

Знаменитый семейный терапевт Виржиния Сатир считала, что для полноценного понимания ситуации, в которой находится клиент, необходимо исследовать четыре сферы его реальности.

1. Выявление контекста – рассказ клиента о том, что с ним произошло или происходит.

2. Рефлексия – уточнение того, как клиент воспринимает, что чувствуют другие относительно этого события.

3. Выявление чувств клиента относительно того, о чем он рассказывает.

4. Уточнение чувств клиента по поводу своих чувств (как он относится к своей эмоциональной реакции).

Если нам удастся услышать от клиента такое описание ситуации, мы получаем хороший шанс его понять. Кроме того, в процессе построения такого рассказа он и сам будет видеть свою ситуацию объемнее, полнее.

Определения ситуации, которой клиент недоволен, еще не достаточно для решения проблемы. Важно, чтобы он определил «пункт назначения», то есть поставил цель и поискал средства для ее достижения.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 21

Тема: «Эмпатическое слушание»

ЦЕЛИ: изучение роли эмпатического слушания в установлении взаимопонимания; апробирование техник эмпатического слушания.

ЗАДАНИЯ:

1. Проведите упражнение, направленное на изучение роли эмпатического слушания. Работа выполняется в диадах. Выберите себе партнера для выполнения этого упражнения. Распределите роли.

Первый номер сидит напротив второго и называет вслух его состояние. Например: «Сейчас ты немного волнуешься». Как только он заметит, что состояние партнера изменилось, отмечает следующее состояние: «А сейчас ты смутился (развеселился, грустишь и т. д.)». Упражнение выполняется в течение двух-трех минут.

Смена ролей. Обсуждение.

Инструкция для исполнителей первой роли

«Ваша задача – распознавать и отмечать вслух состояния партнера. Как только его состояние изменится, назовите вслух его новое состояние. Будьте внимательны: состояния меняются быстро, особенно в момент произнесения вами фразы».

Инструкция для исполнителей второй роли

«У вас нет никакой задачи. Просто будьте собой. Вы не должны мешать партнеру, скрывая свои проявления, или изображать чувства, которых вы не испытываете. Будьте естественны».

2. Проведите следующее упражнение – «Присоединение к состоянию партнера».

Упражнение выполняется в группах из трех человек.

Распределите роли: один будет рассказчиком (клиентом), второй психологом (слушателем), третий – наблюдателем.

Рассказчик излагает свою историю.

Слушатель использует техники нерефлексивного слушания и вербализации чувств.

После завершения рассказа слушатель вербализует чувства рассказчика.

Наблюдатель делится своими впечатлениями. Смена ролей.

В процессе выполнения упражнения каждый участник должен побывать в каждой роли.

Инструкция для рассказчиков

«Вспомните ситуацию, в которой вы испытывали смешанные чувства. Может быть, вы до сих пор в ней не разобрались, а воспоминание о ней вызывает неприятные переживания. Это не должно быть очень трагическое событие. Расскажите своему собеседнику об этом происшествии».

Инструкция для слушателей

«Выслушивая рассказ, попытайтесь присоединиться к состоянию “клиента”, войти с ним в эмоциональный резонанс. Попробуйте побыть “зеркалом”, отражающим его состояние. Примите такое же положение, как он, примите его позу; наблюдайте за его движениями и попытайтесь их скопировать, уменьшив амплитуду. Попробуйте дышать синхронно с ним, воспроизводя динамику вдохов и выдохов.

Не старайтесь глубоко вникать в ход мысли собеседника, не перебивайте его субъективными замечаниями, например выражающими согласие или сочувствие. Вы должны внимательно слушать, используя техники пассивного слушания, и отражать его эмоциональное состояние.

Когда партнер завершит рассказ (или через пять минут), перескажите:

- какие чувства он испытывал в ситуации, о которой шла речь в его рассказе;
- какие чувства у него вызывает эта ситуация теперь;
- какие чувства он испытывал, рассказывая вам эту историю;
- какое отношение к себе как к слушателю вы уловили с его стороны.

Постарайтесь использовать хотя бы по одному разу каждую технику:

- 1) категоризация чувств;

- 2) описание физического состояния;
- 3) метафоры и сравнения;
- 4) вербализация желаний.

Не оценивайте, не упрекайте, не одобряйте, не утешайте, не задавайте вопросов!»

Инструкция для наблюдателей

«Ваша задача – наблюдая за происходящим, отмечать техники, использованные психологом. Обращайте внимание на то, как менялось эмоциональное состояние рассказчика в процессе изложения событий и особенно после вербализации».

Обсуждение и выводы. Обсуждение происходит в группах, состоящих из нескольких объединенных троек.

- Расскажите из роли психолога: удалось ли вам верно передать чувства «клиента», узнали ли вы что-нибудь о его внутренних установках и чувствах; с какими столкнулись трудностями? Что вы узнали о себе как о психологе?
- Из роли клиента: изменялось ли ваше эмоциональное состояние, когда вы слышали комментарии психолога по поводу ваших чувств? Заметили вы в себе какие-то чувства, установки, желания, существование которых ранее игнорировали?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?
- Обменяйтесь впечатлениями, сделайте выводы.

Список прилагательных, характеризующих состояние человека

Беззаботный	Изможденный
Беззащитный	Измученный
Безнадежный	Изумительный
Безопасный	Изумленный
Беспокойный	Ленивый
Бодрый	Ликующий
Болезненный	Любящий
Веселый	Миролюбивый
Взволнованный	Мрачный
Виноватый	Надеющийся
Возбужденный	Надоедливый
Возмущенный	Недружелюбный
Вознагражденный	Незаинтересованный
Ворчливый	Ненавидящий
Враждебный	Неопределенный
Вызывающий	Непонятный
Гневный	Непростой
Гордый	Несмелый
Дезориентированный	Несогласный
Деликатный	Обеспокоенный
Депрессивный	Обидчивый
Дерганный	Обиженный
Дерзающий	Обласканный
Добродетельный	Обманутый
Довольный	Опьяненный
Дружелюбный	Освобожденный
Жаждающий	Осчастливленный
Жизнелюбивый	Отброшенный
Заботливый	Отвергнутый
Заваленный	Отрешенный
Запуганный	Отринутый
Зачумленный	Отчаявшийся
Злобный	Очаровательный
Избитый	Печальный
Извиняющийся	Подавленный

Позитивный
Покинутый
Покорный
Привлекательный
Примирающий
Принесенный в жертву
Принимаемый
Принимающий
Пристыженный
Приятный
Радостный
Радующий
Раздраженный
Раздражительный
Расслабленный
Расстроенный
Растерянный
Скучающий
Сломленный

Смелый
Смешавшийся
Смеющийся
Содействующий
Сожалеющий
Сочувствующий
Спокойный
Счастливый
Тревожный
Трепещущий
Уверенный
Угнетенный
Удивленный
Удовлетворенный
Удовлетворяющий
Удрученный
Ужасающийся
Унылый
Чувствительный
Шокированный

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Что вы понимаете под эмпатией?
2. Чем характеризуется эмпатическое слушание клиента?
3. Какова специфика применения метафор в эмпатическом слушании?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Ознакомьтесь с техниками эмпатического слушания.

Эмпатическое слушание включает в себя одновременное решение двух задач: во-первых, это помощь собеседнику в выражении чувств и желаний, а во-вторых, понимание невыраженных чувств и желаний собеседника, демонстрация понимания и проверка правильности этого понимания.

Техники эмпатического слушания можно разделить на две большие группы:

- 1) эмоциональное присоединение к состоянию партнера;
- 2) вербализация его чувств.

Эмоциональное присоединение

Любая эмоция обязательно включает в себя не только психологический, но и физиологический компонент: у нас изменяются ритм дыхания, пульс, мышечное напряжение, движения глаз, меняются выражение лица, поза, тембр голоса и темп речи и т. д. Внимательно наблюдая за невербальными реакциями партнера, мы можем догадаться о его эмоциональном состоянии. Для того чтобы лучше ориентироваться в значении невербальных реакций собеседника, имеет смысл обратиться к многочисленным работам, посвященным языку жестов. В перечне литературы, рекомендуемой для подготовки по данной теме, содержится ряд указаний на источники, опубликованные на русском языке.

Другой путь проникновения в эмоциональный мир собеседника – попытка войти в состояние, сходное с состоянием, которое он испытывает сейчас. Для этого мы не просто наблюдаем за его невербальными реакциями, а пытаемся их повторить, выступая своего рода «зеркалом». Идея состоит в том, что, копируя телесный компонент его эмоций, мы можем в некоторой степени ощутить его настроение и эмоциональное состояние. «Отзеркаливание» эмоционального состояния позволяет глубже проникнуть в смысл рассказа собеседника, понять его отношение к тому, о чем он рассказывает, и к самой ситуации общения.

Вербализация чувств

Суть этой техники заключается в назывании чувств собеседника словами. Исполняя эту технику, мы обращаем внимание на употребляемые им слова, отражающие чувства, например: «пе-

чаль», «гнев», «радость» и т. д. Кроме того, мы следим за его невербальными проявлениями, присоединяемся к ним и стремимся понять, что он чувствует и что бы чувствовали мы, окажись на его месте.

Обнаруживая эмоционально насыщенные эпизоды в его рассказе, мы вслух называем эмоции, которые он испытывает или испытывал, демонстрируем ему понимание не только содержания его истории, но и его чувств, мотивов, желаний.

Кроме того, мы можем обращать внимание на неконгруэнтность сообщений человека, привлекая его внимание к тому, что содержание его рассказа отличается от его эмоционального состояния.

Вербализуя чувства собеседника, слушатель обычно предваряет их вводными фразами, подобными следующим:

- «Вероятно, вы чувствуете...»;
- «Не чувствуете ли вы себя несколько...»;
- «Мне показалось, что вы...»;
- «Может, вам...»;
- «Похоже, вы...»;
- «Мне кажется, вы...»;
- «Я почувствовал, что...»;
- «Интуиция мне подсказывает, что...»;
- «Я чувствую, что...»;
- «В ваших словах я ощутил...»;
- «Если я правильно понял, вы ощущаете...».

Называние чувства оказывает существенное влияние на состояние, поскольку именно слова для нас являются той знаковой системой, с помощью которой мы символизируем в сознании то, что с нами происходит. Осознание своих чувств, желаний или действий, то есть сам акт введения этого материала в сознание, изменяет наше самочувствие и поведение. Почти все люди порой совершают автоматические действия, от которых не прочь избавиться: кто-то имеет привычку тереть себя во время разговора за ухо, кто-то кладет локти на стол собеседника, а кто-то через слово произносит «как бы». Эти элементы поведения воспроизводятся нами без участия сознания, и поэтому мы практически не можем их контролировать. Но если в момент очередного воспроизведения мы вдруг осознаем это поведение, оно мгновенно прекращается.

Представьте приятеля, который с жаром рассказывает вам о недавно происшедшем конфликте. Он возмущен поведением своего недруга и выражает злость. Вдруг он осознает, что сердито разговаривает с вами, в то время как его недавний оппонент здесь не присутствует. В этот момент тон его голоса сам собой меняется.

Вербализация чувств может выполняться, как минимум, четырьмя способами: 1) категоризация чувств; 2) описание состояния; 3) описание желаний; 4) использование метафор.

Категоризация чувств. Естественный и на первый взгляд простой способ вербализации чувств – назвать их «по имени», используя соответствующие существительные («Вы испытываете скуку...»), прилагательные («Вы чувствуете себя скучающим...») и наречия («Вам скучно...»).

При вербализации эмоционального состояния говорящего следует учитывать интенсивность его чувств, применяя в своих ответах соответствующую градацию определений. Ниже приводится образец таких градаций, предлагаемый М. Беркли-Ален: гнев, раздражение, удовлетворение, депрессия, страх.

Слабая степень выражения чувств: раздражен, рад, не может решиться, тяжело на сердце, обеспокоен, польщен, смущен, напряжен, червь точит, приятно удивлен, скучно, озабочен, вне себя, доволен, в отчаянии, тревожен, взволнован, ему приятно, разочарован, в опасении, вздохнул с облегчением, недоволен, беспокоится, в апатии, обижен.

Средняя степень выражения чувств: испытывает отвращение, очень доволен, разочарован, встревожен, сильно обеспокоен, счастлив, измотан, шокирован, в отчаянии, в приподнятом настроении, измучен, боится, затюкан, удовлетворен, полон надежд, измочален, под угрозой, напуган, в предвкушении удовольствия, несчастлив, изранен, обременен, печален.

Высокая степень выражения чувств: разгневан, полон радости, жалок, в панике, презрителен, радостно возбужден, умирает от стыда, в ужасе, враждебно буйствует, охвачен энтузиазмом, сломен, парализован, в ярости, смеется радостно, унижен, умирает от страха, жаждет крови, горд, без надежд, отчаявшийся, разочарован.

При попытке вербализации чувств большинство людей сталкиваются с трудностями, поскольку слова, обозначающие чувства, почти отсутствуют у них в активном словаре.

Описание телесного состояния. Если вербализуемое чувство трудно идентифицировать или оно имеет ярко выраженный телесный компонент, можно воспользоваться описанием телесного состояния собеседника.

Описывая физическое состояние партнера, не старайтесь придумать оригинальные ощущения, используйте простые, понятные, легко осознаваемые реакции: «Когда... у вас потемнело в глазах... Сжались кулаки... Колени подкосились... Сдавило горло, и перехватило дыхание...». Поскольку любая эмоция обязательно включает в себя телесный аспект, привлечение внимания к телесным реакциям будет способствовать осознанию соответствующих чувств.

Сравнение, метафоры. Третий способ вербализации чувств – использование сравнений и метафор. Для реализации этого способа вы представляете и описываете ситуацию, в которой ваш собеседник испытал бы чувства, подобные тем, которые вы вербализуете: «Когда... вы почувствовали себя так, как будто вас облили холодной водой (...небо на землю рухнуло; вы потеряли что-то ценное; вам нужно проглотить горькое лекарство...)».

Используя метафоры для описания состояния, имейте в виду, что ваш опыт отличается от опыта вашего собеседника. Метафора должна быть понятной именно для собеседника. Фраза «вы чувствовали себя, словно в цирке...» будет по-разному понята человеком, обожающим цирк, и не принимающим его.

Описание желаний. Четвертый способ вербализации чувств – описание возможных действий, к которым побуждают собеседника переживаемые им чувства: «И тут вам захотелось ударить кулаком по столу... (закричать; скрыться с глаз; подарить цветы; обнять; заплакать...)».

На наше восприятие текущих событий всегда оказывает влияние какая-то актуальная потребность. Человек, испытывающий голод, скорее всего, будет преимущественно замечать то, что может ему насытиться. Тот, кто чувствует себя обиженным, скорее всего, будет сосредотачиваться на факте несправедливого отношения. Естественный цикл удовлетворения потребности включает в себя ее возникновение, подготовку к действию, направленному на ее удовлетворение, и само действие. Когда мы не осознаем свое желание или факт мобилизации для его удовлетворения, мы не можем действовать в соответствии с этой потребностью. Результатом часто является своеобразная «фиксированность» мыслей и чувств на темах, связанных с этой актуальной, но неосознаваемой потребностью.

Если такой человек осознает эту потребность (факт наличия у себя данного желания), выразит это желание и совершит действие, связанное с этим желанием, он может испытать сильное эмоциональное облегчение. Именно поэтому психолог, вербализуя данным способом чувства собеседника, может помочь ему обрести душевное равновесие. Необходимо заметить, что психолог вовсе не поощряет клиента воплощать в жизнь желания, имеющие социально опасный характер или социально не одобряемые, а лишь побуждает осознать их, признав факт их наличия. Причем делает это без оценки и осуждения.

Вербализация чувств и желаний собеседника помогает ему не только лучше их осознать, но и обнаружить, что мы тонко и глубоко его понимаем, не подвергая критике. Мы же, в свою очередь, с помощью техник вербализации проверяем правильность своего восприятия и показываем партнеру свое желание лучше его понять.

Когда ваш собеседник находится под воздействием сильных (может быть, даже отрицательных) эмоций, попробуйте вывести его из этого состояния, используя приемы нерефлексивного слушания. Обычно облегчить переживания других легче, чем справиться с собственными. Нетрудно также разделить положительные эмоции – радость и восхищение. И все же нерефлексивное слушание особенно необходимо говорящему, когда его переполняют отрицательные эмоции – беспокойство, страх, разочарование, гнев, ревность.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 22

Тема: «Природа негативного отношения»

ЦЕЛИ: изучение источников неприязни к человеку, являющемуся объектом критики; изучение техник уменьшения неприязни; анализ манипулятивных запросов.

ЗАДАНИЯ:

1. Провести упражнение «Уточнение источника чувств (осознание проекций)». Упражнение выполняется в группах из 6–12 человек.

1. Каждый участник на листе бумаги составляет перечень черт и элементов поведения человека (N), который ему не нравится, к которому он плохо относится (не из числа участников тренинговой группы).

2. Каждый участник вслух зачитывает свой список, произнося вместо: «Мне не нравится в (N)... – «Мне не нравится в себе...».

3. Далее упражнение выполняется в тех же рабочих группах. Участники обсуждают с коллегами свои впечатления и соображения, делают предварительные выводы.

2. Выделите в предложенных запросах манипулятивные запросы, запросы об информации, запросы о помощи в самопознании, запросы о помощи в саморазвитии, запросы о трансформации, запросы о снятии симптома.

«Нормально или нет то, что он еще не начал говорить?», «Скажите мужу, что если он не перестанет пить, то допьется до белой горячки!», «Можно ли в этом возрасте начать учить ребенка пению?», «Как заставить сына считаться с мнением отчима?», «Нужно ли близнецам покупать одинаковые вещи?», «Как справиться с приступами злости?», «Я все время ссорюсь с родителями. Можно узнать, может, это у меня характер такой конфликтный?», «Помогите преодолеть бессонницу», «Правильно ли требовать от дочери-подростка, чтобы она возвращалась домой к определенному времени?», «Хочу найти новый смысл жизни», «Как сделать так, чтобы муж побольше времени проводил с семьей, а не на работе?», «Я отсидел пять лет за детское, в общем, преступление», «Хочу избавиться от груза прошлого и начать новую жизнь», «Испытываю хроническую усталость, помогите от нее освободиться», «Нам учитель в школе посоветовал отдать дочь в художественную школу. Она хорошо рисует, но мы хотели бы знать, есть ли у нее какие-то особые способности к рисованию», «Я очень люблю ее, но постоянно обижаю – почему так происходит?», «Хочу научиться управлять эмоциями», «У меня очень плохая память, помогите ее развить», «Нам в школе сказали, что психолог может помочь избавиться от заикания...», «На работе мне приходится часто выступать на людях – и каждый раз это выводит меня из равновесия: я все забываю, язык заплетается, руки потеют, голос дрожит. Можно ли преодолеть это или это неизлечимо?», «У вас есть тесты на супружескую совместимость?», «Помогите принять решение, в какой вуз поступать».

3. Проведите упражнение «Конкретизация чувств». Упражнение выполняется в тройках.

1. Распределите роли: один будет рассказчиком, второй – психологом-конкретизатором, третий – наблюдателем-контролером.

2. Рассказчик выбирает любой предмет “А”, находящийся в комнате, про который он может сказать, что он ему чем-то не нравится.

3. Рассказчик заявляет: «Мне не нравится “А”!» (например, лампа).

4. Конкретизатор задает вопрос: «Что именно тебе не нравится в “А”?» (в лампе).

5. Рассказчик, указывая на конкретную деталь или свойство, отвечает: «Мне в “А” не нравится “Б”!» (мне не нравится, как она выглядит).

6. Конкретизатор задает следующий вопрос: «Что именно тебе не нравится в “Б”?» (что не нравится в том, как она выглядит?).

7. Рассказчик, снова указывая на конкретную деталь или свойство, отвечает: «Мне в “Б” не нравится “В”!» (мне не нравится, что она пыльная).

8. Конкретизатор снова задает вопрос: «Что именно тебе не нравится в “В”?» (что не нравится в том, что она пыльная) и т. д.

9. Диалог продолжается до тех пор, пока не будет получен максимально точный и конкретный ответ. Если диалог не заканчивается через три минуты, он прерывается искусственно.

10. Производится смена ролей таким образом, чтобы каждый побывал в каждой роли.

11. Упражнение выполняется повторно, но вместо неодушевленного предмета каждый участник выбирает человека, который ему не нравится (не из числа участников тренинговой группы). Каждый диалог длится до пяти минут.

Инструкция для рассказчиков

«Выберите предмет “А”, находящийся в этом помещении, который вам почему-то не нравится. Во втором случае это будет человек, который вам не нравится, к которому вы плохо относитесь.

Скажите: «Мне не нравится “А”!». Далее как можно более точно отвечайте на вопросы партнера. Не пытайтесь оправдываться. Старайтесь кратко, просто и понятно описать то, что вам в нем не нравится».

Инструкция для конкретизаторов

«Выслушав заявление: «Мне не нравится “А”!», спросите у собеседника, что именно ему не нравится. Выслушав его ответ, задайте вопрос: “А что именно не нравится...”, включив в него предыдущий ответ. Вы можете несколько разнообразить форму своих вопросов, но ни в коем случае не задавайте вопрос: “Почему не нравится?”. Ваш вопрос не должен касаться причин неприязни; сосредоточьтесь только на описании».

Инструкция для наблюдателей

«Внимательно слушайте обоих собеседников. Смело делайте замечания, если рассказчик на вопрос “что?” отвечает: “Потому, что...”, а конкретизатор вместо вопроса “что?” задает вопрос: “Почему?”»

Обсуждение и выводы. Обсуждение происходит в группах, состоящих из нескольких объединенных троек.

- Расскажите из роли клиента: изменялись ли по мере конкретизации претензии ваше восприятие человека, про которого вы рассказывали, и ваше общее отношение к нему? Как?

- Какие возможности вы видите в использовании этого метода? Каковы область его применения и возможные ограничения?

- Что вы можете сказать о влиянии проекций на возникновение неприязни?

- Какой опыт вы приобрели, выполняя эти упражнения? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

- Обменяйтесь впечатлениями, сделайте выводы.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Как вы думаете, в чем заключаются источники неприязни к человеку, являющемуся объектом критики?

2. Какими техниками можно уменьшать неприязнь к человеку, для чего необходимо это делать?

3. Чем характеризуются манипулятивные запросы?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Познакомьтесь с видами неконструктивной критики, которые систематизировал и описал польский психолог Ежи Мелибруда.

1. **Риторические вопросы.** Такой вопрос является косвенным способом выражения возмущения, ответ на него не предполагается. Его цель не в том, чтобы побудить оппонента что-либо исправить, а в том, чтобы заставить оправдываться: «Почему ты все время опаздываешь?»; «Как вы смеете так меня называть?»; «Почему у тебя опять беспорядок?».

2. **Приказы и запреты.** Такая критика выражается в форме категорического предписания и не раскрывает, в чем именно оппонент был не прав. Содержит непосредственное указание на то, что следует сделать оппоненту: «Ты должен немедленно извиниться!»; «Не кричи!»; «Не надо так волноваться! Спокойнее!»; «Вам надо быть терпеливее...». Конвенциональные нормы, регулирующие наше поведение, подсказывают нам, что приказы имеет право отдавать лишь лицо, наделенное властью. Если оппонент не считает, что у критикующего есть такое право, приказ, вероятнее всего, вызовет раздражение и противодействие. Однако даже в том случае, когда отдающий приказ имеет более высокий статус, такая форма критики обычно вызывает возмущение у его оппонента, если только

они не состоят на службе в силовой структуре. Даже если он и подчинится приказу, то будет действовать, скорее всего, крайне неохотно и, возможно, будет саботировать его выполнение.

3. *Ругань и проклятия.* Способы проявления такого рода «критики» – безадресное сквернословие; проклятия, то есть пожелания ущерба оппоненту; употребление слов и выражений, ранящих, принижающих или пугающих собеседника. Ругательства не информируют оппонента о содержании претензии, а лишь передают ему негативное отношение. Бранящийся при этом скрывает свои истинные чувства от других людей и от себя самого, маскируя их гневом. Например, чувствуя свою беспомощность, он демонстрирует отсутствующую силу. Необходимо заметить, что унижение оппонента само по себе может доставлять удовольствие некоторым людям: они стремятся скорее отомстить обидчику, чем побудить его исправить свою ошибку.

4. *Выговоры и упреки.* Здесь можно найти некоторое описание сути претензии, однако основной упор делается не столько на поведение другого, сколько на его личность. Упреки часто содержат неправомерные обобщения, вызывающие споры и несогласие оппонента: «Ты никогда (всегда, опять, вечно, никому, всем) не веришь». Нередко упрекающий выдает свои догадки по поводу мыслей и чувств оппонента за объективную истину, что, естественно, вызывает протест: «Ты совсем не думаешь (не заботишься) обо мне...»; «Ты хочешь (задумал, пытаешься) меня унизить».

Упреки часто провоцируют ответные упреки: «Ты никогда...» – «А ты всегда...».

5. *Ирония и сарказм.* Цель иронизирующего не столько в том, чтобы добиться позитивного отклика на свою критику, сколько в том, чтобы вызвать у собеседника чувство неловкости или стыда, продемонстрировать собственное интеллектуальное превосходство: «Это очень трогательная история!» (с усмешкой); «Ты, конечно, у нас самый умный!»; «Какой вы проницательный!»; «Очень смешно» (серьезным тоном); «Остроумный вы наш!».

6. *Порицания.* Критикуемому не только сообщают, в чем была его ошибка, но и делают негативные выводы относительно его поведения. При этом собственное мнение и оценка выдаются критикующим за факты: «Вы плохо (неправильно, неумело) выполнили задание»; «Вы не знаете элементарных вещей». Оппонент стремится отклонить порицание, поскольку при всем согласии с излагаемыми фактами он не готов согласиться с выводами.

7. *Приписывание другим мнимых черт.* Критикующий в присутствии другого человека испытывает те или иные чувства и объясняет себе их происхождение, приписывая ему черты или качества, которые могли бы быть причиной этих чувств. Например, он испытывает тревогу и объясняет это тем, что оппонент страшный, злой или агрессивный. Он смущается и убежден, что другой – наглец. Приписав оппоненту качество, он высказывает ему претензию за то, что оно у него есть, с чем тот, естественно, не соглашается.

Перечисленные неконструктивные способы критики становятся особенно разрушительными, когда они высказаны презрительным тоном и с амбициозной мимикой, сопровождаются агрессивными жестами и позами.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 23

Тема: «Конструктивные критические высказывания»

ЦЕЛЬ: изучение возможностей модели конструктивного критического высказывания.

ЗАДАНИЯ:

1. Провести упражнение, направленное на выработку навыков применения конструктивного критического высказывания.

Упражнение проводится в группах по 6–12 человек. Группа выбирает временного ведущего, который будет исполнять эту роль только в процессе выполнения данного упражнения.

1. Участники располагаются на стульях, образуя круг.

2. В центре круга нужно поставить пустой стул.

3. Ведущий, пользуясь приложением к материалам данной работы, зачитывает первую конфликтогенную ситуацию и образец неконструктивного критического высказывания.

4. Первый участник объясняет, что делает предложенный вариант критики неконструктивной, и предлагает свой вариант, опираясь на схему «факты – последствия – чувства – предложение – преимущество». Сообщение высказывается воображаемому человеку, которого можно представить сидящим на пустом стуле в центре круга. При этом участник может произвольно додумывать обстоятельства конфликтогенной ситуации.

5. Остальные члены группы оценивают прозвучавший вариант и предлагают свои, также обращаясь к воображаемому собеседнику.

6. Ведущий зачитывает второе высказывание из списка; второй участник проделывает ту же процедуру: объясняет, что делает предложенный вариант неконструктивным, и формулирует альтернативное сообщение в адрес воображаемого собеседника.

7. Остальные члены группы снова оценивают высказанное предложение и вносят свои.

8. После того как все участники выскажутся, группа переходит к обсуждению полученного опыта.

Инструкция для ведущего

«Четко и громко прочитайте описание конфликтогенной ситуации и реакции одного из действующих лиц. Обращайтесь к члену группы, чья очередь выполнять упражнение. После того как он прокомментирует вариант неконструктивной критики и предложит свой, спросите у группы, присутствовали ли в предложенном им варианте все составные части отрабатываемой модели критического сообщения. Не спешите высказывать свое мнение! Пусть лучше это сделают участники. Спросите, нет ли у кого-нибудь еще вариантов».

Инструкция для участников

«Внимательно выслушайте описание ведущим конфликтогенной ситуации. Когда до вас дойдет очередь, определите, что делает критическое сообщение действующего лица ситуации неконструктивным. Представьте себя этим человеком и предложите альтернативный вариант конструктивного критического сообщения, основанный на схеме «факты – последствия – чувства – предложение – преимущество».

Помните, что ваша задача не в том, чтобы предложить вариант поведения в подобной ситуации, а в том, чтобы отработать схему конструктивной критики. Поэтому не переживайте, если предложенный вами первоначальный вариант покажется несколько затянутым. После того как вы его сформулируете, предложите сокращенный вариант, не включающий в себя все предложенные шаги, если он покажется вам более уместным.

Выскажите этот вариант воображаемому собеседнику так, как если бы он сидел на стуле в центре круга.

Выслушайте мнения других членов группы и их варианты. Помните, что вариантов всегда больше, чем один.

Оценивая варианты конструктивного критического сообщения, сформулированного другим участником, пользуйтесь следующими критериями: 1) какие компоненты модели присутствовали; 2) не были ли использованы слова, вызывающие протест или иные проявления враждебности. Предложите свой вариант».

Обсуждение и выводы. Обсуждение производится в той же рабочей группе. Каждый участник делится полученным опытом, отвечая на следующие вопросы:

- С какими трудностями вы встретились при анализе неконструктивного критического высказывания, при формулировании конструктивного критического высказывания?
- Какие возможности вы видите в использовании этого метода? Каковы область его применения и возможные ограничения?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

Ведущий обеспечивает каждому участнику возможность беспрепятственно высказаться, быть услышанным и следит за регламентом.

Конфликтогенные ситуации

1. Мать рассержена, поскольку дочь не вымыла посуду после завтрака. Дочь уже открыла дверь, чтобы идти в школу, мать кричит из кухни: «Ты знаешь, что я на тебя страшно зла?».

2. Отец хочет почитать газету, а ребенок все время залезает на колени. Отец злится: «Ты не должен никогда и никому мешать читать».

3. Мать пылесосит, ребенок все время вытаскивает вилку из розетки. Мать спешит и сердится: «Ты же большой, а так поступают только маленькие дети».

4. Ребенок садится за стол с очень грязными руками и лицом. Мать говорит: «Ты невоспитанный грязнуля!»

5. Ребенок не хочет ложиться спать, родителям нужно поговорить по важному делу, а ребенок болтается по комнате и все время отвлекает их. Они рассерженно: «Ты уже давно должен быть в постели. Ты все время пытаешься разозлить нас. Немедленно марш в кровать!».

6. Ребенок просит, чтобы его взяли в кино, но уже несколько дней не убирал свою комнату, хотя и обещал это делать. Мать терпела, но теперь говорит: «Ты не заслужил, чтобы тебя взяли в кино, потому что ты обманщик и эгоист».

7. Ребенок весь день дуется, чем-то расстроен. Мать не знает отчего: «Послушай, немедленно прекрати дуться! Или твое настроение улучшится, или ты выйдешь за дверь и будешь дуться там».

8. Ребенок включил проигрыватель на такую громкость, что мешает родителям разговаривать в соседней комнате. Поэтому он слышит: «Ты не мог бы повнимательнее относиться к другим? У тебя вечно гремит музыка».

9. Ребенок пообещал выгладить к приходу гостей салфетки. Весь день он бездельничал, до назначенного времени остается час, а он еще не начинал работу. Родители ему говорят: «Весь день ты проболтался и не сделал свою работу. Как ты только можешь так бездумно и безответственно ко всему относиться?».

10. Ребенок забыл прийти к назначенному сроку домой, чтобы вместе с матерью идти покупать ботинки. Мать прибежала во время обеденного перерыва. Он уже заканчивается, она ребенку: «Как тебе не стыдно! Я согласилась купить тебе ботинки, а ты оказался таким неблагодарным!».

11. Десятилетний мальчик оставляет открытым складной нож на полу детской комнаты и слышит от родителей: «Что за глупость, ведь твой маленький брат мог порезаться!».

12. Дочь возвращается в 1.30 ночи, а обещала прийти в 12 часов, родители страшно беспокоились, не случилось ли чего. Они вздохнули с облегчением, когда она наконец пришла: «Значит, тебе нельзя верить! Целый месяц теперь не выйдешь из дому».

13. Учитель сделал запись в дневник, где сообщает, что 11-летний сын громко и нецензурно ругается в школе. Родители дома отчитывают его: «Подойди сюда и объясни, почему ты своим поганым ртом заставляешь родителей краснеть за тебя!».

14. Мать рассержена и возмущена, потому что ребенок долго копается и она опаздывает на встречу: «Маме было бы приятно, если бы ты к ней относился внимательнее».

15. Мать возвращается домой и находит там страшный беспорядок. Она специально просила детей сохранить порядок до прихода гостей: «Я вижу, что вы хорошо позабавились сегодня утром».

16. Сотрудник опоздал на работу. Поскольку он хорошо справляется со своими обязанностями и часто задерживается на работе, его опоздания не вызвали нареканий у непосредственного руководителя. В этот день была проверка; его встретил в коридоре директор и говорит: «Если вы не будете вовремя приходить на работу, мне придется подумать о вашем увольнении».

17. Руководитель распорядился передвинуть стол одного из сотрудников, поскольку он загораживал доступ к розетке. Тот, обнаружив стол на другом месте, бурно выразил возмущение. Рассерженный руководитель говорит: «Не спрашивайте “почему?”; делайте, как вам говорят».

18. Сотрудник должен был вчера сдать отчет о работе, проделанной за месяц. Сегодня отчет еще не готов. Руководитель говорит: «Вы недостаточно прилежно работаете».

19. Сотрудник в присутствии потенциального клиента критически высказался по поводу компетентности: «Такое может сказать только идиот».

20. Один из сотрудников надолго занял телефон. Другой ждет важный звонок и нервничает. Он не выдерживает и говорит: «Хватит болтать! Ты эгоист, думаешь только о себе».

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Что понимается под «конструктивными критическими высказываниями»?
2. За счет чего можно формулировать такие высказывания?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

М. А. Гулина предлагает свести запросы клиентов к четырем основным вариантам: клиенты могут хотеть изменить ситуацию; изменить себя так, чтобы адаптироваться к ней; выйти из ситуации; найти новые способы жить в новой ситуации.

Разделите предложенные запросы по этим четырем группам. Выбор аргументируйте [20].

1. «Я одна воспитываю сына. Я очень его люблю, и он ко мне сильно привязан. Но я понимаю, что он вырастет, ему скоро шестнадцать, и, наверное, пора как-то менять отношения с ним. Надо, чтобы он стал самостоятельнее, что ли...»

2. «Я совсем не умею общаться с другими, особенно с девушками. Научите меня, как избавиться от застенчивости».

3. «Мы с женой полгода назад развелись, точнее, она сбежала от меня к другому мужику. А живем-то мы в одном доме, и видеть ее с другим мне невыносимо! Скажите, может, мне куда уехать, может, на Север податься, чтобы ее забыть? А так она каждый день мне на глаза попадается, только душу травит... Боюсь, я что-то сделаю – или с ней, или с ее хахалем, или с собой».

4. «Я два года назад ушла на пенсию. Сначала радовалась, думала, буду заниматься внуками, огородом, ремонт сделаю, книжки стану читать... А получилось так, что ремонт сделали, огород не круглый год, а детям-внукам я особо и не нужна – выросли они, хотят жить по-своему. Вот только книжки и остались... Так и выходит, что целыми днями ищу себе занятие, маюсь от собственной ненужности».

5. «Полгода назад умер мой муж. Мы за ним жили как за каменной стеной. А жизнь после него – сплошные проблемы. Верите, я сама и гвоздя забить не умею. Как мне жить, где искать помощи?»

6. «У моей дочери в школе никак не ладятся отношения с одноклассниками. Вы не подумайте плохого, она у меня – отличница, умница... Только вот как-то не дружат с ней дети. Может, ее в другую школу перевести? Так мы уже одну школу поменяли. Что делать? Как ей помочь?».

7. «Мой муж получил на заводе травму и стал инвалидом. Теперь он не то что работать не может, а за ним самим уход нужен. Теперь весь дом, все заработки, заботы – все на мне. А какая жизнь с инвалидом! Он стал злой, на все раздражается, выпивать начал, на меня огрызается, ревнует к любому полноценному мужику, скандалит. Не живем, а маемся. Детей у нас нет, одно только чувство долга держит: вроде пока здоровый был, любила, жили душа в душу, а стал инвалидом – никому не нужен... Я и сама не знаю, нужен он мне такой или не нужен...».

8. «Мой сын плохо успевает в школе. Не скажу, что он глупый, он соображает неплохо, но очень уж невнимательный, легко отвлекается, у него в одно ухо влетает, а в другое вылетает. Я уж и наказывала его, и контролировала, да все без толку. Что нам сделать, чтобы он научился сосредотачиваться, стал внимательнее?».

9. «Мы с мужем ровесники и женаты уже почти двадцать лет. Но последнее время я стала замечать, что муж заглядывается на других женщин, помоложе. Он иногда мне замечания делает – как одеться, как накраситься, а раньше ничего такого не было. Мне кажется, он меня стесняться начал. А тут еще до меня стали слухи доходить, что... ну, в общем, у него другая женщина появилась. Что мне делать?».

10. «Мой сын появился на свет с родовой травмой, и у него отставание в развитии. Когда муж узнал об этом, он нас бросил, сказал, что ему нужны здоровые наследники. Поскольку он довольно состоятельный человек, от него у нас хорошая большая квартира, есть машина, загородный дом, финансово мы вполне обеспечены. Он дает достаточно денег на содержание сына, да и мне помо-

гает деньгами, хотя я тоже работаю, недавно купил на мое имя акции. Благодаря бывшему мужу мы, в общем, ни в чем не нуждаемся. Много лет я жила одна, посвятив себя сыну, но вот полгода назад за мной начал ухаживать один человек. Вроде он меня любит и сына принимает, и сын к нему привязался. Но, понимаете, раньше мужчин отпугивало то, что у меня ребенок-инвалид... и сейчас меня не оставляет мысль, что у него есть какая-то корысть, а вовсе не чувства к нам, ведь денег у него особых нет, квартиру он снимает, сам из области...».

11. «Мы с мужем, двумя сыновьями и дочерью почти всю жизнь прожили в двухкомнатной квартирке, в вечной тесноте. И вот недавно купили наконец трехкомнатную квартиру. Только я почувствовала свободу, у нас с мужем впервые за многие годы появилась отдельная спальня, как тяжело заболела свекровь, и муж перевез ее из деревни к нам. Она – лежащая больная, требует ухода. Пришлось выделить ей отдельную комнату. А мы снова в тесноте, снова друг у друга на головах, а тут еще больной человек... Я вся издергалась, измучилась. Ну неужели так вся жизнь и пройдет?! Мне по вечерам домой не хочется приходить! Мне должно быть стыдно, но я себя ловлю на мысли, что жду, когда свекровь умрет... А ведь неизвестно, сколько она еще протянет, сколько лет мне еще так жить...».

12. «Я уже давно работаю в нашей фирме, почти двадцать лет. Мне нравится моя работа, я хорошо с ней справляюсь и не раз слышал в свой адрес лестные отзывы. Но вот подняться по служебной лестнице за эти годы мне никак не удастся. Если и появляется вакансия повыше, на нее берут кого-нибудь другого и далеко не всегда более опытного, ответственного и заслуженного человека, чем я. В общем, особых перспектив оставаться здесь я уже не вижу, но и уйти сейчас и потерять работу страшновато – мне ведь уже далеко за сорок. Может, что-то посоветуете? Может, сходить поговорить с начальством?».

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 24

Тема: «Анализ реакций на критику»

ЦЕЛИ: изучение психологического смысла реакций на критику; тренировка по выдвижению гипотез по запросу.

ЗАДАНИЯ:

1. Провести упражнение, направленное на выявление психологического смысла реакций на критику, типичных для участников тренинга.

Упражнение проводится в группах по 6–12 человек. Группа выбирает временного ведущего. Этот человек будет осуществлять роль ведущего только на протяжении данной практической работы.

1. Сначала участники индивидуально в письменном виде выполняют задание: описывают свою реакцию в ситуации, где они подвергались неприятной критике.

2. Выполнив задание, участники располагаются на стульях, образуя круг.

3. Ведущий зачитывает инструкцию для анализа.

4. Ведущий зачитывает свою ситуацию первым.

5. Участники высказывают свое мнение по поводу рациональности его действий. Если действие не выглядит рациональным, задача – установить его тип (ценностно-рациональное, аффективное или традиционное). Ведущий комментирует свою реакцию только после того, как выскажутся остальные члены группы.

6. Далее свою ситуацию зачитывает второй участник. Она анализируется участниками по той же схеме. Анализ продолжается, пока не будут обсуждены все самоотчеты.

Инструкция для ведущего

«Следите за тем, чтобы соблюдалась очередность выполнения упражнения. Следите за корректностью высказываний участников обсуждения: пресекайте попытки оценок “хорошо–плохо” и некорректные замечания; помните, что основная задача – установить, к какому типу социального действия относится реакция».

Инструкция для участников

«Вспомните ситуацию, когда вас кто-то критиковал, предъявлял к вам незаслуженную претензию. Возможно, его упрек был справедлив, но форма выражения для вас была неприятна. Важно, чтобы это была ситуация взаимодействия с человеком, с которым у вас есть более или менее прочные отношения (не из числа присутствующих). Возьмите лист бумаги и кратко опишите ситуацию.

• Опишите суть его претензии к вам так, чтобы остальным участникам тренинга она была понятна. Опишите, как, в какой форме была высказана претензия.

• Опишите вашу реакцию: что вы сказали и что вы сделали в ответ.

• Опишите, как бы вы предпочли, чтобы этот человек к вам относился, то есть каким бы вам хотелось видеть его поведение».

Инструкция по анализу ситуаций

«Сейчас мы будем зачитывать ситуации, где описываются предъявляемые претензии и различные реакции на критику. Все описания содержат три аспекта: что сделал оппонент, как мы ему ответили и предпочитаемый нами исход: что бы мы от него хотели. Мы будем зачитывать свои ситуации в таком порядке:

• он сделал, сказал следующее... (описываются действия и слова оппонента);

• мне бы хотелось, чтобы он... (описывается, каким бы хотелось видеть его поведение);

• и для этого я... (описывается ответная реакция).

Образ предпочитаемого нами результата мы называем целью. Мы будем считать, что в данной ситуации нашей целью было изменение его поведения в желаемую нами сторону. Наша задача – установить, можно ли было с помощью данной реакции достичь указанной цели. Если данная реакция способствовала достижению цели, то ее можно считать целерациональным действием. Если мы выясним, что реакция не была рациональной, то нам нужно будет установить, чем же она была: ценностно-рациональным, аффективным или традиционным действием.

При обсуждении предлагается соблюдать следующее правило: человек, зачитывающий ситуацию, высказывает свое мнение последним.

Обсуждение и выводы. Обсуждение производится в той же рабочей группе. Каждый участник делится полученным опытом, отвечая на следующие вопросы:

- Что вы поняли о своей реакции на критику? Довольны ли вы ею?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя? Временный ведущий обеспечивает каждому участнику возможность беспрепятственно высказаться, быть услышанным и следит за регламентом.

2. Сформулируйте несколько гипотез в отношении каждого из перечисленных запросов. Поясните, на основании каких содержательных элементов запроса эти гипотезы могут быть выдвинуты [20].

1. «Мы с мужем женаты уже десять лет, у нас есть семилетний сын, а в прошлом году родилась дочка. Сын всегда был очень спокойным, послушным ребенком, дружелюбным, покладистым. У нас с ним не было никаких проблем, на которые обычно жалуются родители: никаких капризов, никаких требований повышенного внимания к себе, никаких трудностей с едой, никаких проблем в школе. Мы вообще считали его идеальным ребенком! А когда пошел в школу, мы стали гордиться им, он – первый ученик в классе. Но вот в последнее время его словно подменили: постоянно появляются какие-то претензии, обиды, капризы, он все время ссорится со мной и отцом; то, что раньше любил, разлюбил и в школе как-то стал хуже учиться, учительница стала на него жаловаться. И что самое ужасное – он стал исчезать из дома. Уйдет погулять – и нет его, мы, бывает, обегаемся, обкричимся, пока он появится. Или в школе старается задержаться допоздна, вовремя не приходит. Мы уже и наказывали его, муж разъяснительные беседы вел... Но ситуация становится еще хуже, он как-то отдаляется от нас».

2. «Я много лет проработала бухгалтером на фабрике резиновых изделий. Фабрика маленькая, и жили мы в маленьком городе, где все друг друга знают, отношения почти родственные, со всеми дружишь. А в прошлом году мы переехали в райцентр. Теперь я работаю в бухгалтерии университета. И что-то не ладится у меня там, чувствую, что не пришлась ко двору. Вроде и коллектив женский, у всех примерно одинаковый. И я стараюсь со всеми наладить хорошие отношения, помочь, если надо. А меня сторонятся, даже вроде бы как-то подсмеиваются надо мной, высокомерничают, могут обидеть походя...».

3. «Мой сын с детства любил рисовать, хотя в нашей семье никто никогда не рисовал. Я считаю, что у него талант, хотя сам он относится к своим работам спокойно, просто ему нравится рисовать. Рисунки у него всегда яркие, красивые, как новогодние открытки, и в детском саду, и в младших классах их всегда на выставки представляли. Я отвела его в художественную школу, принесла его самые лучшие работы, но преподаватели отнеслись к ним как-то прохладно, сказали, что так, как он, рисуют многие дети, дарование у него небольшое. В школу его, конечно, приняли – по моему настоянию, но я замечаю, что преподаватели больше уделяют внимания другим детям, а мой – на последних ролях: и на выставках теперь не его рисунки, и на конкурс в Италию отправили рисунки других. Я переживаю. Мне кажется, ребенка затирают, я должна ему как-то помочь, поддержать его талант».

4. «Мне всегда казалось, что у моих родителей прочный брак, что они любят друг друга, и мы с сестрой гордились нашей семьей. Родители наших знакомых ссорились, разводились, у некоторых появлялись отчимы, но нас это, казалось бы, совершенно не касалось. Мы всегда были вместе – дружная семья, заботливые родители. Так и выросли. Мы с сестрой вышли замуж, у нас свои семьи, у родителей появились внуки, которых они очень любят. И тут как гром среди ясного неба – отец решил уйти от матери, причем бесповоротно, и самое главное – даже не к другой женщине, а просто уйти, уехать. Мать, конечно, да и мы все, в шоке».

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Как вы думаете, что относится к критике?
2. Какие реакции на критику вы знаете?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Прочитайте и проанализируйте психологические механизмы реагирования на критику.

Для объяснения психологических механизмов реагирования на критику рассмотрим структурную модель личности по Э. Берну.

Находясь в различных эгосостояниях, мы по-разному воспринимаем ситуацию, по-разному ее оцениваем и по-разному действуем. Выражаясь метафорически, можно представить, что в формировании реакции на критическое высказывание принимают участие три «компьютера». Каждый из них специализируется на обработке различных аспектов сообщения и воспринимает информацию с различной скоростью.

Первым включается Ребенок. Он проверяет поступающее сообщение на предмет содержащейся в нем угрозы, в частности, на «обидность». Если сообщение задевает неблагополучного Ребенка, он не может удержаться и реагирует в ответ с помощью своих специфических способов реагирования, названных Берном Детскими адаптациями. Наиболее часто встречаются три Детских способа адаптационного реагирования на ситуацию, когда могущественная фигура выражает Ребенку неодобрение и заставляет его подчиниться:

- демонстрация согласия, подчинение;
- уход, самоустранение, психологическое или пространственное отдаление;
- промедление, выжидание, бездействие.

Кроме того, неадаптированный (естественный) ребенок может выражать раздражение, гнев, ярость. У каждого человека есть неблагополучная часть Ребенка. Причем у каждого – свое неблагополучие. Например, человек, которого в детстве часто ругали за медлительность, будет особенно чувствителен к замечаниям по поводу скорости выполнения работы; тот, над кем подсмеивались из-за его внешности, будет чувствителен к насмешкам. Нужно учитывать, что здесь важны не только и не столько тема критики, сколько сама конфликтная ситуация и способы ее разрешения, опробованные и принятые в детстве. Если, к примеру, особенно критичен к нему был отец, то, возможно, этот человек будет рассматривать авторитетных мужчин как угрожающих и относиться к ним соответствующим образом; если же ему приходилось бороться за родительское внимание со своими братьями или сестрами, то, скорее всего, именно равных себе он будет считать соперниками в борьбе за ограниченные ресурсы и т. д.

Если ситуация в настоящий момент напоминает острую ситуацию из детства, человек может реагировать так, как он это делал, когда был маленьким: бунтует, спасается бегством, капризничает, подчиняется, плачет, испытывает страх, кричит, теряет дар речи или замирает без движения. Чтобы проиллюстрировать этот феномен, в трансактном анализе используют следующую метафору: можно представить, что к поясу человека привязана резиновая лента, другим концом «прикрепленная» к какой-то проблемной ситуации из его детства. Поскольку та ситуация уже давно миновала, лента находится в «натяннутом состоянии». В спокойном состоянии человеку хватает сил сохранять душевное равновесие. Когда ситуация «здесь и теперь» напоминает инфантильную ситуацию, человек «спотыкается», лента сокращается, отбрасывает его в его же детство, и он вынужден вновь воспроизводить то поведение, которое в прошлом позволяло ему достигать приемлемого уровня адаптации.

Типы реагирования на критическое замечание зависят от излюбленной экзистенциальной позиции критикуемого. Э. Берн заметил, что для людей с позицией «Я – не О'кей, Ты – О'кей» наиболее характерны такие способы аффективных социальных действий, как уход и демонстрация согласия. Люди с убеждением «Я – не О'кей, Ты – не О'кей» часто в таких случаях впадают в замешательство и избегают каких бы то ни было действий, то есть реагируют промедлением. Те же, для кого излюбленная позиция «Я – О'кей, Ты – не О'кей», обычно реагируют вспышками гнева, ярости.

Важно отметить, что Детская реакция на критику побуждает критикующего войти в Родительское эгосостояние и не способствует конструктивному преодолению спорной ситуации.

Вторым включается Родитель. В Родительском эгосостоянии содержатся запреты, разрешения, предписания и убеждения. Находясь в Родителе, человек проверяет критическое сообщение на соответствие Родительским нормам. Заметим, что Родитель каждого человека содержит свои специфические представления о том, что правильно и что неправильно. Если Родитель решает, что критическое сообщение по форме или содержанию противоречит его представлениям о правильности, он выражает встречную критику: делает встречное замечание, негативно оценивает поведение оппонента или выражает запрет.

Находясь в Родительском эгосостоянии, человек воспроизводит внешне заимствованные шаблоны поведения, то есть действует преимущественно традиционно. Это поведение, как мы уже говорили выше, редко контролируется сознательно и поэтому не является целесообразным.

Родительская реакция на критику либо задевает в критикующем неблагополучного Ребенка, еще больше усугубляя ситуацию, либо приводит к нарастанию борьбы за доминирующую позицию.

Эгосостояние Взрослого активируется последним. Оно обеспечивает максимальный контакт с реальностью и отвечает за ценностно-рациональные и целерациональные действия. Именно Взрослая реакция на критику оказывается в большинстве случаев наиболее эффективной, поскольку именно она помогает благополучно преодолеть неприятную ситуацию. Между тем необходимо признать, что именно Взрослые реакции в трудных ситуациях встречаются реже всего. Структурная модель личности (рис. 2) иллюстрирует этот феномен следующим образом.

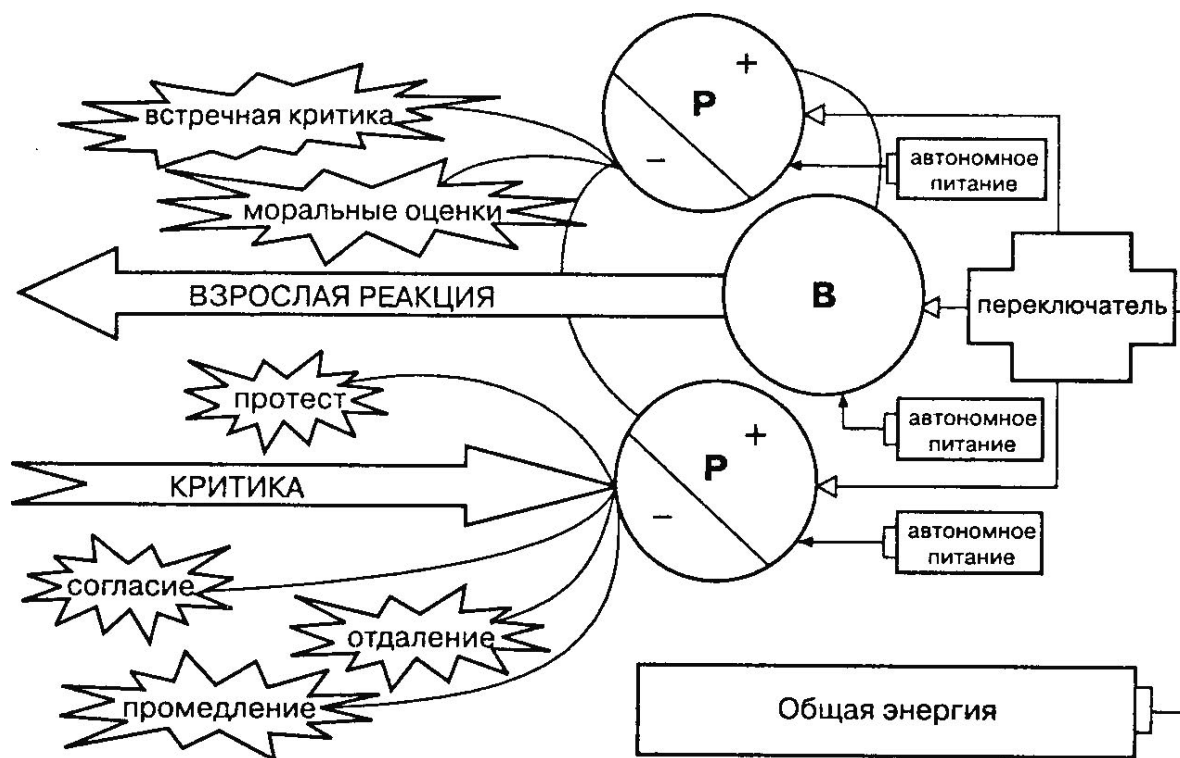


Рис. 2. Структурная модель личности

У личности есть ограниченный запас потенциальной энергии. Каждое из эгосостояний имеет свой автономный запас энергии, которая может расходоваться независимо от волевых усилий. Кроме того, каждое эгосостояние подключено еще и к общему источнику, энергия которого может свободно перетекать из одного эгосостояния в другое. Это движение энергии может в некоторых пределах регулироваться волевым усилием. Эгосостояние, которое в настоящий момент имеет власть над поведением, называется исполнительным.

Между тем внешнее поведение и самоощущения человека не всегда совпадают. Например, выслушивая критику, человек может чувствовать себя маленьким Ребенком, но не показывать этого и действовать из состояния Взрослого. В таком случае исполнительная власть находится у Взрослого, а «Я» реальное может находиться в Ребенке.

Берн полагал, что реальным «Я» будет то эгосостояние, в которое перенаправляется больше свободной энергии из общего «источника питания», а исполнительным «Я» будет то, которое обладает максимальным количеством суммарной активной энергии – и общей, и автономной. Таким образом, чтобы исполнительная власть была у Взрослого, ему необходимо не только максимально использовать запас своей автономной энергии, но и «отобрать» ее как можно больше у других эгосостояний. Между тем и Ребенок, и Родитель тоже претендуют на общие запасы свободной энергии, и чаще всего им удается получить к ней доступ раньше, чем Взрослому.

Если Ребенок человека, воспринимающего критику, заберет себе большую часть общей энергии, этот человек почувствует себя «неблагополучным малышом». Однако внешне это может быть не заметно, если его Взрослому удастся в полной мере воспользоваться своими автономными ресурсами. Очевидно, что чем меньше у Взрослого навыков успешного преодоления подобных

ситуаций, тем меньше его возможности сохранять контроль над поведением. Таким образом, обучение, тренировка умений, выработка навыков уверенного поведения помогают сохранить самообладание и целесообразно действовать в ситуациях принятия критики, хотя и не защищают от негативных внутренних переживаний.

Важно отметить, что, с точки зрения Э. Берна, мы можем произвольно переключать общую энергию между эгосостояниями. Если мы почувствовали себя ребенком, значит, мы в силу каких-то обстоятельств предпочли в этот момент быть в Ребенке. Трансактный анализ утверждает, что наши убеждения, переживания и поведение есть следствие принятых нами решений. Для того чтобы перейти в иное эгосостояние, нужно перенаправить общую энергию в другое эгосостояние. В реальности сделать это далеко не просто, поскольку такое изменение может противоречить убеждениям, основанным на ранее принятых решениях. Например, человеку с Детским решением («Для того чтобы нравиться людям, я не должен взрослеть») будет трудно перенаправить общую энергию из Ребенка во Взрослого. Для этого ему придется отказаться от мешающего Детского решения, что является одним из терапевтических механизмов трансактного анализа. Впрочем, этот человек может снабдить своего Взрослого автономной энергией, повысив его подготовленность к трудной ситуации с помощью тренировок.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 25

Тема: «Провоцирование критики»

ЦЕЛЬ: знакомство студентов и изучение репертуара манипуляционных действий, провоцирующих критику со стороны партнера.

ЗАДАНИЯ:

1. Провести упражнение, направленное на выявление психологического смысла реакций на критику, типичных для участников тренинга. Оно проводится в группах по 6–12 человек. Группа выбирает временного ведущего, который будет исполнять эту роль только в процессе выполнения данного упражнения.

1. Участники располагаются на стульях, образуя круг.

2. Далее они по очереди вспоминают и описывают способы, с помощью которых они вызывают у партнеров по общению негативные эмоции в свой адрес и которые делают их мишенью для критики.

3. Остальные члены группы внимательно выслушивают рассказ. Они могут задавать уточняющие вопросы и высказывать свои предположения относительно психологических выгод, получаемых в описанной ситуации рассказчиком.

4. Когда все рассказы будут завершены, задача группы – составить перечень выявленных провокаций и частот их встречаемости.

Инструкция для ведущего

«Следите за тем, чтобы у каждого участника была возможность высказаться. Во время анализа не спешите озвучивать свое мнение, пусть лучше это сделают участники. Следите за корректностью высказываний участников обсуждения: пресекайте попытки оценок “хорошо – плохо” и некорректные замечания; помните, что задача состоит не в осуждении поведения, а в его осознании и систематизации».

Инструкция для участников

«Вспомните ситуацию, когда вас кто-то критиковал из состояния Родителя. Возможно, его упрек был несправедлив или справедлив, но форма выражения для вас была неприятна. Важно, чтобы это была ситуация взаимодействия с человеком, с которым у вас есть более или менее прочные отношения (не из числа присутствующих).

- Опишите его негативную реакцию: что он сказал и что вы сделали в ответ.
- Опишите, как вы спровоцировали эту реакцию, чем вызвали с его стороны негативное отношение. Что Детского было в вашем поведении?
- Расскажите, какие психологические преимущества (выгоды) вы получали, провоцируя партнера».

Обсуждение и выводы. Обсуждение производится в той же рабочей группе. Каждый участник делится полученным опытом, отвечая на следующие вопросы.

– Что вы поняли о своем репертуаре манипуляций? Довольны ли вы их понятностью и количеством?

– Были бы вы довольны, если бы дорогой вам человек вел бы себя так по отношению к вам? Что бы вам хотелось добавить или убавить?

– Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

2. Прокомментируйте приведенные афоризмы в контексте консультативной практики. Выберите афоризм, который, по-вашему, лучше других отражает установки консультанта в отношении проблем клиентов.

1. «Слово “кризис”, написанное по-китайски, состоит из двух иероглифов: один означает “опасность”, другой – “благоприятная возможность”» (Д. Ф. Кеннеди).

2. «Если из двух зол можно выбирать, то это уже неплохо» (К. Мелихан).

3. «Безвыходной мы называем ситуацию, выход из которой нам не нравится» (С. Е. Лец).

4. «Нет таких проблем, которые нельзя было бы создать!» (А. Рас).

5. Устранение причины устраняет следствие (латинская пословица).
6. «Вы никогда не решите проблему, пока не признаете, что она у вас есть» (Х. Маккей).
7. Наш человек славится своим умением находить ВЫХОД из самых ТРУДНЫХ ситуаций, но еще более он славится своим умением находить туда вход (современный анекдот).
8. «Нет человека – нет проблемы» (приписывается И. В. Сталину).

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Что вы понимаете под манипуляцией?
2. Какие манипуляционные действия, провоцирующие критику со стороны партнера, вы можете назвать?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Познакомьтесь с условиями, провоцирующими реакцию обвинения.

Американский психолог Джеффри Рубин и его коллеги описывают несколько условий, повышающих вероятность реакции обвинения в конфликтном взаимодействии.

1. Особенно часто обвинения в адрес второй стороны возникают у первой стороны, когда вторая своими действиями вредит ее интересам.
2. Осуждение будет более суровым, если обнаружится, что вторая сторона могла предвидеть опасность своих действий для первой. В таких случаях первой стороне кажется, что ей нанесли ущерб не случайно, а специально.
3. Действия второй стороны также будут чаще вызывать осуждение, если они воспринимаются как предпринятые ею самостоятельно, а не под давлением обстоятельств.
4. Действия, совершенные под нажимом, тоже могут вызывать обвинение, если считается, что вторая сторона вполне могла противостоять нажиму.
5. Особенно резко осуждаются действия, нарушающие социальные нормы или нетипичные для поведения другой стороны.

Таким образом, если мы совершаем действия, которые могут быть истолкованы каким-то человеком как вредоносные, преднамеренные, произвольные и нарушающие известные нам правила, следует ожидать, что он рассердится и предъявит нам обвинения. Чтобы этого не происходило, можно избегать совершения таких действий.

Когда возникает серьезный конфликт интересов, мы вполне можем проявлять настойчивость в сохранении избранного нами курса поведения, даже если оно кому-то не нравится. Но тогда нам следует принимать во внимание вероятность обвинений и расценивать их как неизбежность, а не как негативную особенность характера партнера. В других ситуациях, где сохранение спокойствия для нас важно, а уступка с нашей стороны не имеет принципиального характера, мы вполне можем уступить его ожиданиям и сделать ему приятное.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 26

Тема: «Ассертивное принятие критики»

ЦЕЛЬ: изучение и апробация студентами модели уверенного поведения в процессе принятия критики.

ЗАДАНИЯ:

1. Провести упражнение, дающее возможность выработать навыки применения конструктивного критического высказывания. Упражнение проводится в группах по 6–12 человек. Группа выбирает временного ведущего, который будет исполнять эту роль только в процессе выполнения данного упражнения.

1. Участники располагаются на стульях, образуя круг.
2. В центре круга нужно поставить пустой стул.
3. Ведущий, пользуясь приложением к данной работе, зачитывает первый образец неконструктивного критического высказывания, обращаясь к первому участнику.
4. Критикуемый использует перефразирование или задает вопрос, уточняющий суть претензии. При этом он может произвольно додумывать содержание критического сообщения. Отвечая, он обращается к воображаемому человеку, которого можно представить сидящим на пустом стуле в центре круга.
5. Остальные члены группы оценивают ассертивность прозвучавшего варианта и предлагают свои, также обращаясь к воображаемому собеседнику.
6. Ведущий зачитывает второе высказывание из списка; второй участник проделывает ту же процедуру: использует перефразирование или задает уточняющий вопрос воображаемому оппоненту.
7. Остальные члены группы снова оценивают высказанное предложение и вносят свои.
8. После того, как все участники выскажутся, группа переходит к обсуждению полученного опыта. Временный ведущий обеспечивает каждому участнику возможность беспрепятственно высказаться, быть услышанным и следит за регламентом.

Инструкция для ведущего

«Четко и громко читайте критические замечания так, чтобы они содержали эмоциональный подтекст. Обращайтесь к члену группы, чья очередь выполнять упражнение, прямо глядя ему в глаза. После того, как он переформулирует сообщение, спросите у группы, можно ли было с помощью прозвучавшей реплики расширить или уточнить суть претензии и не содержалась ли в реплике провокация к усилению давления со стороны оппонента. Не спешите высказывать свое мнение! Пусть лучше это сделают участники. Спросите, нет ли у кого-нибудь еще вариантов».

Инструкция для участников

«Ведущий к каждому из вас по очереди будет обращаться с неясными критическими сообщениями. Тот, кому адресовано сообщение, должен задать уточняющий вопрос, ответ на который позволит локализовать и конкретизировать претензию. Вы можете уточнять и прояснять содержание любого из компонентов сообщения (содержание, призыв, самораскрытие, отношение). Высказывайте свой ответ воображаемому человеку, которого можно представить сидящим на пустом стуле в центре круга. Задача остальных участников состоит в том, чтобы определить, был ли вопрос действительно уточняющим и не содержал ли он провокации».

Обсуждение и выводы. Обсуждение производится в той же рабочей группе. Каждый участник делится полученным опытом, отвечая на следующие вопросы.

- Что вы поняли о своей способности сохранять уверенность в ситуации критики?
- С какими трудностями вы встретились при реализации модели активного извлечения критической информации с целью локализации претензии?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

Перечень критических реплик

Представьте, что они звучат в ваш адрес. Придумайте вопросы, с помощью которых вы могли бы лучше разобраться, в чем вас обвиняют.

1. «У вас пугающий взгляд».
2. «Вам на всех наплевать».

3. «Вы слишком агрессивны».
4. «Какой вы неловкий!»
5. «Вы выражаетесь загадками».
6. «Вы меня обижаете».
7. «Вы всех перебиваете».
8. «Выражайтесь понятнее!»
9. «Когда вы на меня так смотрите, я пугаюсь».
10. «Мне кажется, я вам безразличен».
11. «Вы черствый и бесчувственный человек!»
12. «Вы ведете себя, как маленький ребенок».
13. «Вам нет дела до других».
14. «Почему вы такой упрямый?»
15. «Вам следует быть повнимательнее к собеседнику».
16. «Нельзя быть таким бесчувственным».
17. «За кого вы меня принимаете?!»
18. «Вы слишком часто умничайте».
19. «Нельзя быть таким ленивым».
20. «Больно уж вы неприступный!»
21. «Ваша самоуверенность вас до добра не доведет».
22. «Надо быть добрее к другим».
23. «Вы никогда никому не даете вставить слово».
24. «Вы много на себя берете!»

2. Проанализируйте и законспектируйте позитивные установки на восприятие критики и модель ассертивного принятия критики.

Позитивные установки на восприятие критики

Уверенной позиции соответствуют позитивные внутренние убеждения, среди которых мы выделим следующие.

1. Критика, выражаемая в форме обвинения, задевает самолюбие, создает угрозу самооценке, самоуважению, безопасности. Если кто-то меня критикует, это не значит, что я плохой человек. Я остаюсь благополучным, даже если мое поведение кому-то не нравится.

2. Если человек делает замечание, это не значит, что он желает мне навредить. Возможно, он желает мне добра, как он его понимает. Все, что я делаю или сделал, можно сделать лучше; если меня критикуют – значит, верят в мои способности действовать без сбоев. Более того, если критика в мой адрес отсутствует – это показатель пренебрежения ко мне как к партнеру. Я могу использовать критические замечания в адрес моей работы для того, чтобы ее улучшить.

3. Критикующий человек чем-то расстроен. Возможно, он чувствует угрозу своим законным интересам и связывает ее со мной. Не исключено, что он обеспокоен чем-то и обвинения – это его способ выразить жалобу. Возможно, я смогу ему помочь, но прежде мне необходимо разобраться в том, что же с ним произошло.

4. Человек, выражающий претензии, обычно переживает сильные эмоции: он рассержен, взволнован, чего-то опасается. Находясь в сильном эмоциональном напряжении, он плохо владеет собой и не может эффективно пользоваться возможностями своего разума. Часто критика непонятна, критикующий нечетко выражает свои мысли; возможно, он сам еще не разобрался, чем недоволен. Для того чтобы снять проблему, я помогу ему ее сформулировать, поскольку я умею это делать.

Эти установки дают возможность принимать критику, оставаясь во Взрослом эгосостоянии.

Модель ассертивного принятия критики

Ситуация принятия критики ставит перед нами два основных вопроса:

1. Что является предметом критики, в чем суть претензии?
2. Как исправить ситуацию к лучшему? Кому и что предстоит сделать для исправления положения?

Для того чтобы найти ответы на эти вопросы, необходим конструктивный диалог с оппонентом. Ситуация осложняется тем, что и критикующий, и критикуемый не готовы к такому диалогу, поскольку охвачены сильными негативными эмоциями. Следовательно, первый шаг к диалогу – создание благоприятного эмоционального фона для разговора.

Шаг 1. Урегулирование эмоционального тона разговора. Для того чтобы нормализовать психологическую атмосферу, нужно урегулировать свои эмоции и помочь это сделать партнеру.

Как справиться со своим волнением? Когда вы испытываете напряжение, у вас напрягаются некоторые группы мышц, образуя «мышечный панцирь». При этом нарушается кровообращение, повышается тревога. Вы в состоянии контролировать свою мускулатуру! Часть напряжения исчезнет, если вы просто расслабите напряженные мышцы.

Кроме того, в состоянии эмоционального напряжения дыхание у нас учащается, но становится менее глубоким. Иногда мы даже перестаем дышать, не замечая этого. В результате уменьшается количество кислорода в крови, что приводит к дальнейшему росту волнения.

Отрегулируйте свое дыхание, сделайте несколько глубоких выдохов, и волнение уменьшится еще на одну часть.

Если вы чувствуете, что критика задевает вашего Неблагополучного Ребенка, успокойте его, объяснив, что человек, выдвигающий свои обвинения, немного не в себе, нервничает. Скорее всего, он находится в Ограничивающем Родителе и обращается к нашему неблагополучному Ребенку. Мы будем видеть свою задачу в том, чтобы пригласить его в эгосостояние Взрослого. Заметим, что, действуя подобным образом, мы используем некомплементарную транзакцию, и поэтому оппонент, скорее всего, будет испытывать дискомфорт. Ему придется либо прервать коммуникацию, либо изменить свою позицию на комплементарную – перейти от ругани ко взрослому обсуждению проблемы.

Способствуя нормализации эмоционального тона разговора, мы приглашаем партнера занять конструктивную позицию и спокойно изложить свои предложения. Прорабатывая тему «Психологическая помощь», мы выяснили, что успокоиться человеку помогает эмпатическое выслушивание. Демонстрируя позитивное отношение, заботу, заинтересованность в его благополучии, внимательно его выслушивая, мы помогаем ему совладать со своими чувствами. Важно помнить, что доброе отношение мы преимущественно передаем с помощью невербальных сигналов готовности к миру. Среди них особенно выделим добрый взгляд, миролюбивую улыбку, умиротворяющие интонации.

Уменьшению негативных чувств способствуют их непосредственное выражение, осознание их наличия и их вербализация. Если вы будете запрещать оппоненту выражать или переживать негативные чувства, это не поможет ему от них избавиться. Распоряжения: «Не волнуйтесь! Не кричите! Не переживайте так!» не уменьшают напряжения.

Вербализация его чувств («Вы сердитесь на меня?» или «Вы расстроились из-за того, что я не дал вам слова?») дает человеку понять, что вы не осуждаете его за его чувства. Более того, если вы не только демонстрируете понимание его чувств, но и принимаете их как должное, вы помогаете ему успокоиться.

Шаг 2. Локализация претензии. Как мы уже говорили, центральные функции Взрослого – это принятие, переработка, хранение и передача информации. Для «включения» своего Взрослого нам предстоит сосредоточиться на приеме и осмыслении критической информации. Для этого можно использовать техники пассивного слушания: не мешать партнеру говорить, не перебивать его, поощрять его к более точному изложению своей позиции.

Даже когда вам кажется, что вы уже все поняли, не перебивайте его, если позволяет время.

Правильно понять сообщение можно лишь расшифровав все четыре его компонента (см. рис. 3). Критикующий наиболее ясно передает лишь свое негативное отношение к происходящему, а три оставшихся компонента обычно формулирует нечетко.



Рис. 3. Принятие критики

Для понимания сути его претензии вы можете задавать ему уточняющие, расширяющие, конкретизирующие вопросы относительно неясно сформулированных компонентов его критического высказывания.

1. Существо дела: чем он, собственно, недоволен? Порой претензия выражается оппонентом в форме приказа. Он в категорической форме призывает нас что-то сделать или, напротив, чего-то не делать, но не сообщает причины. Если он не сообщает нам, чем его не устраивают наши действия или бездействие, для нас его критика останется непонятной. Между тем у каждого человека есть потребности, фрустрация которых приводит его в состояние эмоционального напряжения. Мы можем попытаться понять, какие его потребности оказались фрустрированными, какие из его законных интересов задеты. Для этого мы можем либо задавать ему открытые вопросы, либо высказывать свои предположения. Не понимая его истинных интересов и потребностей, мы не сможем выдвинуть конструктивное предложение и разрешить проблему к обоюдному удовольствию. Для прояснения существа дела вы можете использовать описанные ниже приемы.

Эхо: повторите фразу собеседника без изменений:

- «Как я понимаю...»;
- «Если я вас правильно понял...».

Перефразирование: повторите своими словами, что сказал собеседник в утвердительной форме:

- «Вы сказали, что...»;
- «Как я понял, вы хотите...».

Уточняющий вопрос: попытайтесь понять, чем недоволен собеседник, сделайте предположение (про себя), усомнитесь в его правильности и произведите проверку. Сформулируйте вопрос так, чтобы полученный вами ответ был бы вам на самом деле полезен, содержал бы дополнительную важную информацию:

- «Что я могу для вас сделать?»;
- «Чем я могу в этом помочь?»;
- «Что вы имеете в виду?»;
- «Я хочу понять, расскажите поподробнее о...».

Обратите внимание на распространенные ошибки:

– во-первых, не задавайте вопрос «почему?»;

– во-вторых, не задавайте вопросы, на которые знаете ответы. Вопрос задается не для того, чтобы разозлить оппонента, а для того, чтобы показать ему вашу готовность глубже разобраться в сути его претензии:

- Прекрати приставать ко мне по пустякам! (замечание).
- Тебе не нравится, что я обращаюсь к тебе за помощью? Или, может быть, я не вовремя задал вопрос? (уточнение).

2. Самораскрытие: какие чувства он испытывает? Бывает так, что человек, высказывая претензию, не проявляет своих чувств. Обсуждая проблемы выражения критики, мы говорили, что одно из оснований для претензии – негативные чувства. Если мы своим поведением не нарушаем никаких правил, не причиняем вред критикующему, основанием для критики являются либо его забота о нас, либо его негативные эмоции. Уточняя чувства оппонента, вы можете лучше разобраться в основаниях критики. Вербализуйте чувства, которые испытывает ваш обвинитель, стараясь при этом найти необходимые слова:

Вы выглядите так, словно вы...
Мне кажется, что вы...
Похоже, что вы...

...сердитесь.
...волнуетесь.
...расстроились.
...подозреваете, что...
...опасаетесь, что...
...нервничаете.

Вы можете объединять вопросы. Например, вопрос о чувствах можно объединить с вопросом о содержании претензии.

Вы...

...сердитесь...
...волнуетесь...
...расстроились...
...нервничаете...

...из-за того, что...

...не даю вам высказаться?
...ваше место оказалось занято?
...хотели сегодня уйти раньше?
...ваши ожидания не оправдались?

Не запрещайте: «Не волнуйтесь!»; не заставляйте: «Спокойнее! Немедленно прекратите это!»; не оценивайте: «Плохо, что вы такой нервный!»; не используйте слова, имеющие негативный оттенок: «Вы боитесь...», «Вы кричите...».

Например:

- Ты много куришь (замечание).
- Ты волнуешься о моем здоровье?

Или

- Тебе неприятен запах дыма (уточнение).

3. *Призыв*: чего он хочет от вас? Некоторые люди высказывают претензии в форме обвинения. Они говорят о том, чем они недовольны, но ничего не предлагают. В таких случаях вы можете особенно интересоваться сутью их предложений:

- Ты невнимателен ко мне (замечание).
- Ты хочешь, чтобы я уделял тебе больше времени? (уточнение).

Для того чтобы убедиться в правильности понимания сути его призыва, вы можете использовать техники рефлексивного слушания: повторите своими словами то, что он сказал, и расскажите о ваших выводах и предположениях. В процессе уточнения сути претензий и получения от него дополнительной информации не пренебрегайте необходимостью проверять, правильно ли вы его поняли. Кроме лучшего понимания, использование техник рефлексивного и эмпатического слушания дает еще одно преимущество: с их помощью вы демонстрируете оппоненту готовность к диалогу, серьезно отнестись к его проблеме:

Вы хотите...

...чтобы я говорил быстрее?
...чтобы я была внимательнее?
...узнать мое мнение?
...четких инструкций?
...чтобы я защитил вашего сына?

4. *Отношение*: как он к вам относится? Может показаться, что отношение критикующего всегда негативное. Однако это не так. Нередко критикующий делает замечание из лучших побуждений – не для того, чтобы причинить неприятности, а для того, чтобы исправить положение к лучшему. Вы можете прояснить его отношение при помощи уточняющих вопросов относительно того, как он вас воспринимает.

Вы считаете, что я...
Вам кажется, что я...
Вы говорите, что я...
Вы думаете, что я...

...вас обижаю?
...вас не уважаю?
...над вами издеваюсь?
...вас обманываю?

Например:

- Ты невнимателен ко мне (замечание).
- Ты действительно полагаешь, что я отношусь к тебе с пренебрежением? (уточнение).

Идеальным результатом второго шага будет конструктивное критическое высказывание в ваш адрес, которое вы сформулируете совместными усилиями вместе со своим оппонентом. Поскольку вы принимаете активное участие в этом процессе, вы будете заботиться о том, чтобы претензия была направлена не на всю вашу личность, а касалась лишь небольшого аспекта вашего поведения. Таким образом, вы уменьшаете объем претензии и снижаете ее враждебность.

Когда претензия корректно сформулирована, резюмируйте итог: произнесите вслух его претензию для того, чтобы убедиться, что поняли его правильно, и чтобы показать это оппоненту.

Шаг 3. Признание фактов. Прояснив суть претензии, признайте справедливость отмеченных в ней фактов. В высказывании оппонента могут присутствовать выводы, с которыми вы можете не соглашаться, но если факты, на основе которых он делает свои выводы, действительно имели место быть, лучше признать их существование. Помните: к согласию прийти тем легче, чем больше у вас общего. Согласитесь с фактами и допустите, что оппонент на основе этих фактов вполне мог прийти к своим выводам. Такая демонстрация согласия снизит накал страстей, уменьшит давление с его стороны. Обратите внимание на то, что признаете вы только факты, а не их оценки и не приписываемые вам качества. Например, оппонент говорит: «Значит, у тебя дурной вкус, ты отсталый человек, если тебе не нравится эта музыка». Если вам эта музыка действительно не нравится,

вы можете это признать, но ваш вкус и отсталость не должны стать предметом для обсуждения. Не соглашайтесь, но и не опровергайте эти суждения, как будто вы их не слышали: покажите, что не считаете свои качества темой для дискуссии.

Другой пример. Покупатель выражает продавцу негодование по поводу того, что недавно купленная вещь развалилась. Если продавец будет спорить с очевидным и требовать, чтобы покупатель успокоился, это лишь усилит накал эмоций. Напротив, признание фактов: «Каблук действительно отвалился, это на самом деле возмутительно!», скорее всего, поможет снизить напряжение. В подавляющем большинстве бытовых споров и столкновений агрессивные проявления провоцируются тем, что вы упрямо не желаете признать то, что для оппонента является очевидным. Он не может не прийти к выводу, что вы ведете себя так исключительно «из вредности», по причине своей моральной неполноценности. Чем больше вы спорите с ним, тем больше он убеждается в вашей ущербности и тем охотнее видит в вас врага.

Еще один пример: когда работники выражают возмущение низкой зарплатой, их враждебность и конфликтность многократно усиливается, если работодатель или представители власти не признают факт ее недостаточности и право работников на выражение недовольства. Если же оппонент признает факт существования проблемы, выражает озабоченность ситуацией и демонстрирует намерение решать ее с учетом интересов противоположной стороны, конфликтность уменьшается.

Для предотвращения негативного направления развития событий часто бывает достаточно признать факты и право человека переживать негативные эмоции по поводу этих фактов. Это позволяет в дальнейшем вести с ним конструктивный диалог.

Шаг 4. Обсуждение проблемы и поиск решения. Когда вы верно поймете сущность предъявляемой вам претензии, у вас появится возможность принять обоснованное решение относительно того, что вы можете сделать, хотите ли вы это сделать и будете ли вы делать это. Строго говоря, существует три стратегии завершения конфликтогенной ситуации.

1. *Бездействие.* Вы можете вести себя так, словно ничего не произошло, в расчете на то, что все как-нибудь образуется само собой.

2. *Соперничество.* Вы можете попытаться склонить оппонента к уступке, снятию претензий с его стороны.

3. *Примирение.* Вы можете признать за оппонентом право на отстаивание своих интересов и продемонстрируете готовность учитывать их в своем поведении.

При выборе стратегии ответа необходимо учитывать следующее.

- Насколько обоснованы его претензии, не нанесли ли вы ему какого-либо ущерба сознательно или по неосторожности?

- Насколько значимо для вас решение вопроса именно в вашу пользу?

- Насколько значимы для вас отношения с этим человеком, дорожите ли вы ими?

Если вы поняли, что нанесли своими действиями оппоненту какой-то ущерб или причинили неудобство, выразите свое сожаление происшедшим. Помните: ваша задача состоит не в том, чтобы получить его прощение, а в том, чтобы выразить свое отношение к инциденту и найти путь исправления ситуации.

Если вы обнаружили, что совершили ошибку, поблагодарите оппонента за то, что он помог вам ее найти. Поинтересуйтесь его мнением по поводу того, как можно ее исправить. Помните, что вы не обязаны использовать именно тот способ коррекции ошибки, который предлагает партнер. Если вы знаете более эффективный метод – вы можете придерживаться его.

Если его критика – это избранный им способ проявления заботы о вас, поблагодарите его за эту заботу. Избегайте препирательств относительно его права опекать вас. Высказывания: «Это не твоё дело! Это – твоя проблема» и подобные нельзя считать проявлениями асертивности. Ваш оппонент имеет право о вас заботиться, и вы не вправе затыкать ему рот. При этом помните, что вы не обязаны изменять свое поведение или мнение только для того, чтобы он прекратил тревожиться за вас.

Алгоритм принятия критики

1. Продемонстрируйте миролюбие.

2. Выслушайте оппонента и проверьте, все ли правильно поняли; локализируйте и конкретизируйте претензию.

3. Признайте факты и право человека на негативные эмоции.

4. Попытайтесь найти совместное решение.

Если критика оппонента вызвана различиями в ваших вкусах, вы спокойно можете не вступать с ним в спор. Помните: о вкусах не спорят. Он имеет полное право не любить то, что любите вы,

и наоборот. Очень точно выразил принцип выработки отношений к таким ситуациям известный психотерапевт Ф. Перлз:

«Я пришел в этот мир не для того, чтобы жить по-твоему, а ты в этом мире не для того, чтобы жить по-моему. Я занимаюсь своим делом, а ты – своим. Я – это я, а ты – это ты. Если случай сведет нас – прекрасно, а если нет, ничего не поделаешь».

Вы можете поблагодарить человека за то, что он выразил свое мнение, но вы вовсе не обязаны ему ничего обещать.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Что вы понимаете под понятием «ассертивность»?
2. Что означает ассертивное принятие критики в психологическом консультировании?
3. Какие модели уверенного поведения в процессе принятия критики вам знакомы?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Рассмотрите перечисленные проблемные ситуации и предложите, какое решение возможно для каждой из них [20].

1. А. – учительница английского языка из маленького провинциального городка, одна воспитывала сына, хотела дать ему хорошее образование. Он закончил МГИМО с отличием и сразу был принят на работу в Министерство иностранных дел. Его карьера складывается стремительно. Он женился, у А. появились две внучки, в которых она души не чаяла. Сын был привязан к матери, во всем был ей опорой, часто навещал ее, а девочки каждое лето проводили у бабушки на даче. Все складывалось как нельзя лучше, и А., выйдя на пенсию, подумывала о том, чтобы перебраться в Москву, поближе к сыну и его семье. Но все оборвалось внезапно. Сын с семьей был командирован во Францию, где они попали в автомобильную катастрофу. Выжила только невестка, но после смерти близких ее и А. связывало только горе. Страшная потеря лишила А. смысла жизни. В тяжелой депрессии она обратилась за помощью к консультанту...

2. Роман Б. и В. развивался стремительно. У них было много общего – оба из детского дома, оба из провинции, оба изо всех сил стремились достичь благополучия. Познакомившись в компании друзей на Рождество, они отпраздновали свадьбу уже на день Святого Валентина. Б. нравились решительность, напористость В., его желание все решать самому, принимать ответственность. Но после свадьбы черты характера В. стали нравиться ей меньше: она стала замечать, что муж стал чаще критиковать ее, делать замечания, настаивать на своем, резко обрывать ее, если она хотела выразить свое мнение. Он настоял, чтобы Б. бросила университет, посвятив всю себя семье, а позже и работу. Когда на свет появилась дочка, В. стал ревновать ее к ребенку, требовать к себе больше внимания, начал оскорблять и унижать ее, проводя сравнения с другими женщинами не в пользу Б. Дело дошло до шумных ссор с оскорблениями и побоями, ломанием мебели, битьем посуды. Соседям, уставшим от скандалов, не раз приходилось вызывать наряд милиции. Но это не остановило В. Дальше – больше, вскоре В. уже мог среди ночи выставить Б. с ребенком из дома. Сначала Б. старалась все стерпеть, не перечить мужу ни в чем, потакать всем его требованиям, но жизнь ее и дочери становилась невыносимой, Б. жила в постоянном страхе за себя и дочь. Она обратилась за помощью к психологу...

3. Г. еще подростком увлекся компьютерами и, казалось, знал о них все. Не было такой проблемы, с которой он не смог бы справиться. Г. планировал, получив образование, связать свою жизнь с компьютерной техникой и уже в студенческие годы получил хорошее место в солидной фирме, где считался одним из перспективных специалистов. Но сразу после окончания обучения Г. был призван в армию, где получил травму, в результате которой ему пришлось ампутировать кисть правой руки. Он стал инвалидом. Жизнь со всеми его планами, как решил Г., рухнула – ему никогда теперь не стать тем, кем он хотел и мог. Видя муки сына, его мать посоветовала обратиться к консультанту...

4. Супруги Д. и Е. были вполне благополучной парой с десятилетним стажем семейной жизни. Единственное, что омрачало их счастье, – отсутствие детей. Несколько лет настойчивого лечения дали возможность Д. забеременеть, и вскоре на свет появился их маленький Ж. Но радость родителей оказалась недолгой: врачи обнаружили у Ж. синдром Дауна. И вся их счастливая жизнь пошла прахом: Д. и Е. стали ссориться, обвиняя друг друга в случившемся. Е. замкнулся в себе,

стал подолгу задерживаться на работе, взвалив все обязанности по уходу за ребенком на Д., он стеснялся выходить с Ж. на прогулку, всячески избегал общения с ним. А чуть позже стал задумываться о том, чтобы отдать ребенка на попечение государства. В отчаянии Д. пришла на прием к консультанту...

5. З. был влюблен в И. еще со школы, и она отвечала ему взаимностью. Провожая З. в армию, И. обещала его дождаться. З. забрасывал И. письмами и поначалу получал от нее не менее пылкие ответы, но потом письма И. стали приходить все реже, и от матери З. узнал, что она вышла замуж и уехала в соседний город. З. очень страдал, но со временем смирился с потерей И. Вернувшись из армии, З. окончил университет, начал работать и женился на К., когда им обоим было за тридцать. Их брак был спокойным, уважительным, крепким, надежным. Вместе они основали небольшой, но процветающий бизнес. Через несколько лет у З. и К. родился сын, а позже – близнецы-дочки. Жизнь, как считал З., вполне удалась и без страстной любви. Все эти годы он не делал никаких попыток встретиться с И., узнать, как она живет, хотя до конца и не смог ее забыть. Но вот через много лет он случайно увидел И. и понял, что его чувства к ней не угасли. И она снова ответила ему взаимностью. Между ними, уже сорокалетними семейными людьми, завязался странный роман, которому З. отдавался, целиком забыв обо всем. Сильная привязанность З. к И. заставила его задуматься о том, чтобы оставить семью, но долг и ответственность удерживали его от этого шага. Друг посоветовал З. не торопиться с принятием такого важного решения и сначала поговорить с консультантом...

6. Л. вышла замуж за сорокалетнего М., когда ей было чуть больше 18 лет. Уехав вместе с мужем на Север, далеко от родительской семьи, она полностью посвятила себя М. и его карьере. В семье рано появились дети, и Л., поглощенная материнством и семейными делами, не получила никакого образования и, как любила сама повторять, «ни дня не работала». Мужа она считала образцом супружества, головой, хозяином, гордилась им и не мыслила себе жизни без него. У М. были вполне традиционные взгляды на семью, которые Л. полностью разделяла: он считал, что муж должен работать и обеспечивать благополучие семьи, в который должно быть не меньше пяти детей, а жена должна быть хранительницей семейного очага. В 45 лет М. стал директором крупного государственного предприятия. В семье, как и планировалось, родилось пятеро детей, каждый из которых, как и Л., никогда ни в чем не получал отказа. М. всегда горячо болел за свое дело и отдавал все силы, пренебрегая отдыхом, не считаясь с усталостью и нездоровьем, стремясь лично решать все проблемы и преодолевать все препятствия. Это не прошло даром, и после тяжелого инфаркта М. скоропостижно скончался в 51 год. Л. осталась с пятью маленькими детьми на руках – без образования, без работы, без стабильного дохода. Не зная, что делать, как жить дальше, она обратилась к консультанту...

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 27

Тема: «Профессиональная идентичность»

ЦЕЛИ: изучение профессиональной идентичности у студентов-психологов; рефлексия образа профессионального психолога.

ЗАДАНИЯ:

1. Проверьте свою профессиональную идентичность, используя нуль-тест: оцените себя и ваши умения по шкале от 1 до 10 (1 – низший балл, 10 – наивысший балл).

1. Как много вы знаете о мотивации и поведении людей?
1...2...3...4...5...6...7...8...9...10
2. Насколько вы свободно общаетесь?
1...2...3...4...5...6...7...8...9...10
3. Насколько вы удовлетворены образом своего «Я»?
1...2...3...4...5...6...7...8...9...10
4. Что вы думаете о том, насколько остальные ценят вас как психолога?
1...2...3...4...5...6...7...8...9...10
5. Как вы сами оцениваете себя как психолога?
1...2...3...4...5...6...7...8...9...10
6. Как много вы знаете о работе практического психолога?
1...2...3...4...5...6...7...8...9...10
7. Насколько у вас богатый опыт в практической психологии?
1...2...3...4...5...6...7...8...9...10
8. Какую роль играет получаемое образование в успешности вашей профессиональной деятельности как психолога-практика?
1...2...3...4...5...6...7...8...9...10
9. Насколько хорошо вы работаете над своим профессиональным совершенствованием?
1...2...3...4...5...6...7...8...9...10
10. Насколько вы получаете удовольствие, помогая другим людям?
1...2...3...4...5...6...7...8...9...10
11. Насколько вы любите представлять себя в будущем практическим психологом?
1...2...3...4...5...6...7...8...9...10
12. Насколько ваше профессиональное будущее зависит от вас?
1...2...3...4...5...6...7...8...9...10
13. Насколько хорошо вам известны функциональные обязанности и права практического психолога?
1...2...3...4...5...6...7...8...9...10

Насколько вам свойственны:

14. *Эмпатия.* Я вижу мир глазами других. Я понимаю другого, так как могу почувствовать себя в его коже. Я понимаю настроение моего собеседника и отвечаю на него.

1...2...3...4...5...6...7...8...9...10

15. *Тепло. Признание личности другого.* Я выражаю, не всегда обязательно чувствуя, разными способами, что я уважаю другого, признаю его право на свое мнение, даже ошибку. Я человек, активно поддерживающий других.

1...2...3...4...5...6...7...8...9...10

16. *Искренность, подлинность.* Я более искренен, чем фальшив, в своем взаимодействии с окружающими. Я, не скрываясь за ролями и фасадами, не стремлюсь произвести впечатление, «сделать вид», поэтому другие знают, на чем я стою в самом деле. Я остаюсь самим собой в своем общении с другими людьми.

1...2...3...4...5...6...7...8...9...10

17. *Конкретность.* О себе я не могу сказать, что выражаюсь неопределенно, когда разговариваю с людьми. Я не говорю общих фраз, не хожу вокруг и около, соотношусь с конкретным опытом и поведением. Я говорю ясно и точно.

1...2...3...4...5...6...7...8...9...10

18. *Инициативность.* Во взаимоотношениях с другими я занимаю активную позицию: сам действую, а не только реагирую. Вступаю в контакт, а не жду, когда вступят в контакт со мной. Я проявляю инициативу по разным поводам в отношении людей.

1...2...3...4...5...6...7...8...9...10

19. *Спонтанность.* Непосредственность в проявлении себя. Я действую открыто и прямо во взаимоотношениях с окружающими, не раздумывая о том, как я буду выглядеть со стороны.

1...2...3...4...5...6...7...8...9...10

Посчитайте полученные баллы:

- от 0 до 30 баллов – крайне низкий уровень профессиональной идентичности;
- от 30 до 95 баллов – низкий уровень профессиональной идентичности;
- от 96 до 140 баллов – средний уровень профессиональной идентичности;
- от 141 до 160 баллов – высокий уровень профессиональной идентичности;
- от 161 до 190 – очень высокий уровень профессиональной идентичности.

2. *Предложите несколько гипотез понимания сложившейся ситуации с опорой на психологические концепции:*

- мой малыш дерется, стал агрессивен;
- в последнее время мы с подругой отдалились друг от друга;
- мой сын часто ворует деньги по мелочи;
- я ничего не чувствую, как будто все происходит не со мной;
- постоянно думаю, что с ребенком случится что-то плохое.

3. *Вспомните и опишите случай, когда вы были чересчур (недостаточно) эмпатичны. К чему это привело? Как вы с этим справились?*

4. *Проведите упражнение «Гостиница».*

Инструкция: «В гостинице есть три свободных номера. Администратору дано указание поселить в них психологов. Однако информация, которой он владеет, нечеткая: он не знает ни пола, ни возраста, ни конкретной специальности психологов, ни целей их приезда. Возле своего окошка он поместил табличку: «Места только для психологов». Вместе с тем он обнаружил, что сегодня в гостиницу большой наплыв приезжих, а мест нет, он вынужден отказывать. Администратору известно, что люди, желающие заполучить место, прибегают к разным уловкам, пытаются выдать себя за психологов. Ему нужно быть начеку.

Один человек из группы выбирается администратором. Другие выступают в роли приезжих (среди них три настоящих психолога, они тайне назначены ведущим). Видя табличку, все начинают выдавать себя за психологов. Администратор должен на свое усмотрение поселить трех человек».

Обсуждение (желательно с видеопросмотром): группа анализирует, что было ключевым в оценивании человека как психолога. Какие признаки способствовали этому? Кто был наиболее убедительным, исполняя роль психолога? На что ориентировались психологи, воплощая этот образ?

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Каковы позитивные последствия влияния профессии на личность консультанта?
2. Каковы негативные последствия влияния профессии на личность?
3. Можно ли развести понятия чрезмерной вовлеченности в работу и профессиональной деформации консультанта?
4. Какие аспекты личной и профессиональной жизни включаются в понятие «синдром сгорания»?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Проанализируйте понятие «синдром сгорания (выгорания)», законспектируйте фазы синдрома эмоционального сгорания психологов.

Большинство исследователей акцентируют свое внимание на фазах синдрома эмоционального сгорания, которые рассматриваются с позиции теории стресса Ганса Селье.

I фаза («напряжение») включает симптомы:

- 1) переживания психотравмирующих обстоятельств;

- 2) неудовлетворенности собой;
- 3) загнанности в клетку или неразрешимости ситуации;
- 4) тревоги и депрессии.

II фаза («сопротивления») включает симптомы:

- 1) неадекватного эмоционального реагирования;
- 2) эмоционально-нравственной дезориентации;
- 3) расширения сферы экономии эмоций;
- 4) редукции профессиональных обязанностей.

III фаза («истощения») включает симптомы:

- 1) эмоционального дефицита;
- 2) эмоциональной отстраненности;
- 3) личностной отстраненности;
- 4) психосоматических и психовегетативных нарушений.

Основные группы причин «синдрома сгорания» таковы:

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

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 28

Тема: «Мотивационные факторы работы психолога-консультанта»

ЦЕЛИ: изучение мотивирующих факторов на выбор студентами профессии психолога; развитие символического мышления, проработка и расставание с ненужными представлениями, иллюзиями, ненужными отношениями, обнаружение и принятие новых перспектив.

ЗАДАНИЯ:

1. Оцените степень влияния различных мотивирующих факторов на ваш выбор профессии психолога-консультанта.

Факторы оцениваются по 12-балльной системе. Результаты заносятся в первую колонку. Затем группа разбивается на подгруппы, обсуждает приведенные факторы и вырабатывает совместно оценку факторов работы психологов, которую заносит в следующую свободную колонку.

Факторы работы психолога

1. Возможность карьерных перспектив и продвижения		
2. Контроль над объемом работы		
3. Свободный рабочий график		
4. Возможность профессионального развития и обучения		
5. Безопасность работы		
6. Открытое общение и хороший микроклимат в коллективе		
7. Размер заработной платы		
8. Статус организации		
9. Другие материальные стимулы работы (поощрения)		
10. Другие нематериальные стимулы работы		
11. Сфера деятельности, область приложения усилий (спорт, школа, клиника, рекламное агентство)		
12. Тип деятельности (диагностика, консультирование, коррекция)		
13. Другое		

2. Проведите упражнение «Ключи» (К. Фонель).

Ведущий демонстрирует участникам связку ключей, символически выражающую возможности что-то открыть или, наоборот, закрыть для себя. Тот из участников, кто захочет рассказать о своих целях, будет держать ее в руках. Он может решить, какой ключ и по какой причине больше всего подходит для его конкретных целей, а также, с чем именно связана его цель: придется ли ему что-то «открывать» или, наоборот, «запирать». После того как участник расскажет о своих целях, он передает связку следующему.

3. Проведите упражнение «Звездный час» (Н. С. Пряжников).

Каждому участнику необходимо примерно за 7–10 минут выделить три–пять наиболее характерных для профессии психолога радостей (ради чего представители данной профессии вообще живут, что для них самое главное в жизни, работе и др.).

Далее по очереди каждый участник рассказывает о тех радостях, которые он выделил.

Обсуждение: уточнение, выражение своих мнений.

4. Проанализируйте следующие резюме психологов-консультантов, определите по пятибалльной шкале эффект их воздействия (5 – максимальное воздействие, 0 – минимальное воздействие). Дайте обоснование своей оценки на основе личного впечатления от воздействия резюме:

– «Мы должны попроситься. Надеюсь, что вы поняли, насколько были неправы, когда оценивали вашу ситуацию как безнадежную. Теперь для вас есть надежда, правда?»

- «Думаю, что вы удовлетворены тем решением, которое сейчас приняли. Оно принесет вам новые чувства. Удачи вам, до свидания».
- «Мы с вами нашли столько новых качеств в ваших отношениях с ребенком. Не забывайте о них, это поможет вам не тратить силы на повторение старого».
- «Помните, что не все так плохо, как казалось. У вас еще столько возможностей начать новую жизнь».
- «Сегодня вы придете домой и обязательно скажете, что очень их любите. Скажете это так, как мы с вами здесь говорили... Я уверена, что вы это сделаете».
- «Да, вы должны попросить у ребенка прощения. Это единственное, что вы еще не успели сегодня сделать. Вы это сделаете сегодня, именно сегодня».
- «Я уверена, что вы нашли верное решение. Следуйте ему».
- «Не будем больше тратить время на дискуссии, попробуйте тот “рецепт”, который вы сами себе прописали. Я его полностью одобряю и поддерживаю».
- «Нет смысла в дальнейшем обсуждении. Мы давно уже ходим с вами по кругу, пора с него сойти. Делайте сегодня следующее...»
- «Не бойтесь выполнить, не бойтесь себя. Все будет хорошо. Действуйте!»

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Какие мотивы выбора профессии консультанта считаются нездоровыми?
2. Как вы понимаете сущность этических дилемм в психологическом консультировании?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Запрос клиентов в отношении сходных проблем может формулироваться по-разному. Определите форму каждого из приведенных запросов. Переформулируйте их таким образом, чтобы они превратились в: 1) манипулятивные запросы; 2) запросы об информации; 3) запрос о помощи в самопознании; 4) запрос о помощи в саморазвитии; 5) запрос о трансформации; 6) запрос о снятии симптома [20].

- «После всего случившегося я хотел бы все забыть и начать новую жизнь».
- «Мне не слишком везет в жизни, хотелось бы побольше узнать о себе, понять, почему так происходит».
- «У меня очень ревнивый муж, как с ним сладить, как убедить, что никаких поводов для ревности у него нет?»
- «Столько лет живем вместе, я и не думала, что в трудную минуту он меня бросит. А вот случилось же... Он меня предал».
- «Моя пятилетняя дочь – совершенно невозможный ребенок, капризная, никого не слушается, неуступчивая, во всем настаивает на своем. Это бабушка ее избаловала».
- «Сыну двенадцать, а он совершенно не интересуется мальчишескими делами, у него нет знакомых мальчишек, его тянет к девочкам – с ними он и играет, они к нам в гости приходят, он даже вязать вместе с ними учится».
- «Он у нас просто какой-то волк-одиночка, некоммуникабельный, некомпанейский; сам страдает от своего характера, он очень одинок. Как ему помочь?»
- «Дома, когда готовит уроки, он все хорошо рассказывает, а как в школе учитель вызовет, так у него язык отнимается – стоит мычит что-то бессвязное. Что делать, ума не приложу?!»
- «Я, конечно, понимаю, что дочь уже взрослая, но когда она где-то задерживается, я себе места не нахожу, обзваниваю всех ее знакомых. А когда она приходит, набрасываюсь на нее с криками и упреками. Понятно, что наши отношения портятся, но она словно не хочет понять, что я беспокоюсь, волнуюсь за нее».
- «Сын собрался жениться, привел к нам невесту знакомиться, но нам с мужем его девочка не нравится. Мы понимаем, что ему уже под тридцать, пора жениться, но и эта, и предыдущая нам не кажется парой ему. Прошлый раз удалось сына отговорить от женитьбы, но в этот раз он уперся. Может, надо с девочкой поговорить – пусть она от него сама откажется?»

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

ЗАДАНИЕ: выберите две-три ситуации, прочитайте данные ситуации и определите для каждой из них следующее:

- вид психологического консультирования;
- направление психологического консультирования (положения какого теоретического направления будут лежать в основе консультирования);
- цель психологического консультирования;
- жалоба и запрос клиента (сформулируйте жалобы и запросы клиента, пришедшего на психологическую консультацию);
- определите тип клиента;
- сформулируйте версии причин (гипотезы) приведенной ситуации;
- определите этапы психологического консультирования и примерное время работы с клиентом;
- применение психологической диагностики (какие методы стоит применить в данном случае);
- необходимые техники психологического консультирования;
- применение метафор;
- эффективность применения психологического консультирования.

СИТУАЦИИ

1. На консультацию пришла девушка 18 лет с просьбой помочь определиться ей с выбором профессии. Она всегда мечтала быть фотомodelью, но ее родители настаивают, чтобы она пошла учиться в строительный институт.

2. Мать ученика 8-го класса обратилась в консультацию с вопросом по поводу сына. Ее беспокоит его излишняя, с ее точки зрения, озабоченность результатами успеваемости. При хорошей успеваемости он постоянно погружен в изучение предметов, не общается со сверстниками, ведет «нелюдимый» образ жизни.

3. На консультации семейная пара. Женаты первый год. Она беременна и хочет рожать. Муж в принципе не против детей вообще, но считает, что сейчас их заводить рано. Жена видит в его позиции доказательство отсутствия любви.

4. В консультацию обратилась пожилая женщина. Она вдова. В наследство ей досталась однокомнатная квартира. Недавно внук, которому 23 года и которого из-за смерти родителей она воспитывала с 12 лет, женился. Теперь он требует, чтобы «бабка отправлялась в дом престарелых и не мешала ему жить». Женщине некуда идти, но дома ей создают «невыносимую обстановку». Последняя капля – угроза отобрать ключи.

5. Родители обратились с жалобой на плохую успеваемость сына. Ребенок учится в третьем классе. Недавно перевели в другую школу. Перевод связан с переездом на новое место жительства.

6. Мужчина 45 лет. В браке. Жили с женой «почти идеально». Двое взрослых детей – сыну 22, дочери – 18. Проблема формулируется им как ощущение «пустоты жизни». Внешне – все хорошо, а «ощущения счастья» – нет.

7. На консультации – молодая девушка. Просит помочь «разобраться в ее отношениях с молодыми людьми». Когда ей «надоедает» очередной молодой человек и она говорит ему «все», он продолжает пытаться наладить отношения. Такая ситуация повторяется постоянно. Девушка формулирует свой запрос к консультанту: «Как научиться говорить так, чтобы меня понимали с первого раза?».

8. Мать обратилась в консультацию по требованию воспитательницы. Девочка игнорирует замечания воспитателя. В том случае, если они настаивают на выполнении требований, проявляет агрессию. С детьми дружелюбна и заботлива.

9. На консультацию пришли родители подростка. Сыну 16 лет. В интерпретации он ведет себя странно: стал нервным, скрытным. Часто у него «блестят глаза». Ухудшились успеваемость и поведение.

10. На консультации – молодая девушка. Вчера у нее должна была быть свадьба, но жених в последний момент ее отменил, сказав, что «он слишком ее любит, чтобы на ней жениться». Девушка чувствует себя «опозоренной и обманутой».

11. Семейная пара. Оба хотят развестись. Причина обращения в консультацию – просьба помочь «разделить имущество и сынишку пяти лет».
12. Мать мальчика 10 лет выражает обеспокоенность по поводу того, что у сына плохо складываются отношения с друзьями. Он зависим, покладист. Его сверстники этим пользуются. В школе всегда был отличником.
13. На консультации – женщина, которая обеспокоена отношениями внутри семьи ее дочери. По ее мнению, муж относится к ее дочери недостаточно уважительно: дает мало денег, часто без предупреждения приводит гостей, несколько раз не приходил ночевать. На требования матери развестись дочь ответила категорическим отказом и обвинениями, что мать хочет сделать ее несчастной.
14. На консультацию пришла мать мальчика с жалобой на учителя, который, по ее мнению, слишком строг к ее ребенку: неоправданно занижает оценки, делает замечания, выгоняет с уроков. Дома ребенок ведет себя «безупречно»: ласков, послушен, помогает по дому.
15. Молодая пара. Они хотят пожениться, но их беспокоит мысль, что после заключения брака может оказаться, что они несовместимы. Они хотят получить «заключение специалиста, что их брак будет вечным».
16. Бабушка пришла посоветоваться по поводу взаимоотношений с бывшей невесткой. Ее сын развелся год назад. Ребенок, мальчик пяти лет, остался жить с матерью. Женщина дает видиться с ребенком очень редко, настраивает ребенка против бывших родственников, говоря, что они сами не хотят его видеть.
17. Женщина пришла узнать, «как ей мирно склонить мужа к разводу». У нее роман, который продолжался пять лет. Недавно они приняли решение пожениться. Проблема состоит в том, что оба имеют семьи.
18. Женщине 48 лет. Она сделала «открытие», что на самом деле ей нравятся женщины, а не мужчины. Она хочет развестись с мужем и создать семью с женщиной. Запрос сформулирован в виде просьбы «научить ее соблазнять женщин».
19. Юноша 18 лет. Обдумывает способы ухода из жизни, потому что «жизнь в этом мире не имеет смысла». По его словам, пришел, чтобы ему помогли найти лучший способ.
20. Семейная пара. Женаты семь лет. Ребенку четыре года. Оба узнали о том, что у другого есть любовник (любовница). Теперь не знают, что делать: он предлагает оставить все как есть, она – развестись. Запрос консультанту сформулирован так: «Помогите нам договориться и остаться друзьями».
21. Молодая женщина хочет развестись, но боится, что у нее не хватит денег, чтобы содержать двух детей. Муж, как она считает, ей помогать не будет. Однако дальше жить с ним она «не в состоянии».
22. Семейная пара пришла с девочкой-подростком (12 лет) по настоянию классного руководителя. Девочка «неожиданно» стала вести себя в школе вызывающе, «нагло». Всегда училась «средне», но сейчас «скатилась на двойки». Несколько раз убегала из дома.
23. Подросток 14 лет. Ему нравится девушка старше его – подруга его старшей сестры, которой двадцать лет. Он хочет, чтобы его «научили», как ей понравиться.
24. На консультации – мужчина и женщина. Женаты полгода. У обоих повторный брак. От первого брака у нее мальчик пяти лет, у него – две девочки: пяти и семи лет. Причина обращения – плохие отношения между детьми: драки, ссоры.
25. Пожилой мужчина 70 лет. Потеря смысла жизни после смерти жены. Жена умерла полгода назад.
26. На приеме – мать. Неожиданно обнаружила, что ее сын наркоман. Находится в состоянии растерянности и беспомощности. Не знает «что делать?» и «за что ей это?».
27. Молодая женщина, воспитатель в детском саду. Формально замужем. Дочери одиннадцать лет. С супругом уже полгода находятся «в состоянии войны». Пришли к единодушному решению, что вместе они жить не будут, но муж из квартиры не уходит, мотивируя тем, что «он должен охранять дочь, поскольку мать проститутка».
28. На консультации – женщина. Второй раз замужем. От первого брака у нее дочь пятнадцати лет. Причина обращения – плохие отношения нового супруга с ее дочерью: «Я словно между двух огней».
29. Старушка, 83 года. Бодрая. Аккуратная. В здравом уме и светлой памяти. Живет одна в однокомнатной квартире. Полгода назад познакомилась с одиноким старичком близкого ей возраста

та. Недавно они решили жить вместе. Но им страшно это осуществить, поскольку они опасаются, что «осудят соседи».

30. Мужчина тридцати лет. Не женат. Сделал блистательную карьеру в сфере финансов. Но последний год постоянно испытывает «чувство скуки, отрешенности», а последние полгода появилось желание «бросить все и уйти в монастырь.»

ТЕСТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ»

ВАРИАНТ № 1

1. В каком году Американская психологическая ассоциация изменила специальность «Консультирование и руководство» на специальность «Консультативная психология»:
 - а) в 1950-м;
 - б) в 1952-м;
 - в) в 1961-м;
 - г) в 1981-м;
 - д) в 1998-м.
2. Кто является субъектом в процессе психологического консультирования:
 - а) консультирующий психолог, социальный работник;
 - б) врач-психиатр;
 - в) клиент, семья, группа;
 - г) общество;
 - д) специалисты смежных профессий.
3. Кто является объектом в процессе психологического консультирования:
 - а) человек, имеющий высшее психологическое или медицинское образование;
 - б) психотерапевт, врач-психиатр;
 - в) клиент, семья, группа;
 - г) общество;
 - д) специалисты смежных профессий.
4. Цель психологического консультирования состоит:
 - а) в адаптации к жизни за счет активизации личных ресурсов (выхода из трудной жизненной ситуации);
 - б) дать человеку совет;
 - в) создать программу на будущее;
 - г) дать заряд оптимизма;
 - д) разоблачить клиента.
5. Непосредственная работа с людьми, направленная на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях, где основным средством воздействия является определенным образом организованная беседа, – это...
 - а) психологическое консультирование;
 - б) психотерапия;
 - в) коррекция;
 - г) психоанализ.
6. Какие выделяют два вида интервью в психологическом консультировании:
 - а) свободное и стандартизированное;
 - б) прямое и косвенное;
 - в) правильное и неправильное;
 - г) умное и глупое;
 - д) профессиональное и непрофессиональное.
7. Какие бывают виды консультирования:
 - а) максимальное и минимальное;
 - б) индивидуальное и групповое;
 - в) теоретическое и практическое;
 - г) умное и глупое;
 - д) межличностное и межгрупповое.

8. С чего начинается начало психологического консультирования:
- а) с использования активного слушания, повторения и прояснения;
 - б) с сообщения об имеющимся в вашем распоряжении времени;
 - в) с представления;
 - г) с активных вопросов;
 - д) с чаепития.
9. Чем завершается процесс консультирования:
- а) планируете степень контроля и активности;
 - б) для выражения гипотез используете пробную интерпретацию;
 - в) даете информацию или профессиональную рекомендацию;
 - г) пытаетесь посадить клиента на крючок;
 - д) прощаетесь хорошими друзьями.
10. Важная цель консультирования – это...
- а) установление отношений доверия;
 - б) дать возможность клиенту выговориться;
 - в) дать возможность выговориться консультанту;
 - г) эмпатия клиента;
 - д) хорошее настроение консультанта.
11. Относится ли навык «контролирования времени» и «навык провоцирования» к навыкам психологического консультирования:
- а) да;
 - б) нет;
 - в) относится только «навык провоцирования»;
 - г) в консультировании вообще нет навыков;
 - д) в консультировании есть только навык «введения» и «присоединения» к клиенту.
12. Самый важный навык в консультировании – это...
- а) навык предоставления информации;
 - б) навык слушания;
 - в) навык оказания поддержки;
 - г) навык введения клиента;
 - д) навык присоединения к клиенту.
13. Является ли сохранение расслабленной позы и сидение прямо, напротив клиента к навыкам эффективного слушания в консультации:
- а) да;
 - б) нет;
 - в) только сидение прямо, напротив клиента;
 - г) в консультировании такого навыка вообще нет;
 - д) только расслабленная поза.
14. Какая из позиций в консультировании создает возможность клиенту открытого манипулирования психологом:
- а) позиция «сверху»;
 - б) позиция «снизу»;
 - в) позиция «на равных»;
 - г) позиция «дружеская»;
 - д) позиция «агрессор».
15. Продуктивно ли консультирование ребенка в возрасте до 15 лет:
- а) да;
 - б) нет;
 - в) только в возрасте 12 лет;
 - г) только если ребенок акселерат;
 - д) только если ребенок душевнобольной.

16. При болезненном состоянии психики какой вид помощи необходим:
- а) психиатрия, медицинская психиатрия;
 - б) психологическая психотерапия, коррекция;
 - в) консультирование, обучение, развитие;
 - г) воспитание;
 - д) медикаментозное лечение.
17. Какое из нижеперечисленных поведений относится к форме истерического невроза:
- а) повышенные требования к окружающим и отсутствие критического отношения к своему поведению;
 - б) борьба между желаемым и долгом;
 - в) нездоровое стремление к личному успеху, без реального учета сил и своих возможностей;
 - г) жажда власти;
 - д) потребность в защите.
18. Что лежит в основе проблемных ситуаций, с которыми клиент обращается к психологу-консультанту:
- а) стремление к личному успеху;
 - б) внутриличностные конфликты;
 - в) психические нарушения;
 - г) престижность;
 - д) хорошее эмоциональное состояние.
19. При формулировке проблемы «Не могу решиться, беспокоюсь...» какое ведущее свойство характера:
- а) сензитивность;
 - б) тревожность;
 - в) истероидность;
 - г) цикличность;
 - д) шизоидность.
20. При формулировке проблемы «Мне все надоело, никого не хочу видеть, меня не любят...» какое ведущее свойство характера:
- а) сензитивность;
 - б) тревожность;
 - в) истероидность;
 - г) цикличность;
 - д) шизоидность.

ВАРИАНТ № 2

1. Эффективность психологической консультации – это...
- а) его конечный итог, определяемый наличием положительных изменений у клиента;
 - б) безопасность клиента в процессе психологического консультирования;
 - в) достижение развития личных качеств у клиента;
 - г) оптимизм;
 - д) желание клиента жить дальше.
2. Может ли в каких-то случаях нарушаться «правило анонимности» в процессе психологического консультирования:
- а) да;
 - б) нет;
 - в) только с разрешения клиента;
 - г) только по желанию психолога;
 - д) только при дружеских отношениях.

3. Кто из нижеперечисленных авторов выделил эти этапы консультирования:
- а) В. Ю. Кеновщиков;
 - б) Р. Мей;
 - в) Ю. Е. Алешина;
 - г) Р. С. Немов;
 - д) В. И. Иванов.
4. Какой из нижеперечисленных приемов не относится к приемам активного слушания:
- а) кивание головой и использование междометий «ага», «угу»;
 - б) вопрос-эхо;
 - в) насыщенная пауза;
 - г) крик;
 - д) плач.
5. Существует ли в психологическом консультировании такое понятие, как «сократовский диалог»:
- а) да;
 - б) нет;
 - в) такое понятие существует только в психоанализе;
 - г) такое понятие существует только в медицине;
 - д) такое понятие существует только в истории.
6. Формулировка запроса клиента на психологической консультации «Вы сделайте все возможное...» относится:
- а) к деловой ориентации;
 - б) к рентной ориентации;
 - в) к игровой ориентации;
 - г) к зависимой ориентации;
 - д) не подходит ни один из вариантов.
7. Формулировка запроса клиента на психологической консультации «Посмотрим, какой вы специалист» относится:
- а) к деловой ориентации;
 - б) к рентной ориентации;
 - в) к игровой ориентации;
 - г) к зависимой ориентации;
 - д) не подходит ни один из вариантов.
8. Когда консультант дает клиенту информацию, прямые советы, он находится в позиции:
- а) консультант-советчик;
 - б) консультант-помощник;
 - в) консультант-эксперт;
 - г) консультант-тренер;
 - д) консультант-друг.
9. Может ли клиент иметь игровую ориентацию:
- а) да;
 - б) нет;
 - в) только если душевнобольной;
 - г) только если необразованный;
 - д) только в исключительных случаях.
10. Возможна ли интимная связь между клиентом и консультантом в процессе психологического взаимодействия:
- а) да;
 - б) нет;
 - в) только если о ней никто не узнает;
 - г) только если оба психологи;
 - д) только если не был подписан контракт.

11. При формулировке проблемы «Устал, никого не хочу видеть...» какое ведущее свойство характера:

- а) ригидность;
- б) истероидность;
- в) сензитивность;
- г) цикличность;
- д) шизоидность.

12. При формулировке проблемы «Я им покажу, они еще узнают, кто я такой...» какое ведущее свойство характера:

- а) ригидность;
- б) истероидность;
- в) сензитивность;
- г) цикличность;
- д) шизоидность.

13. Может ли возникнуть сопротивление у клиента в процессе психологического консультирования:

- а) да;
- б) нет;
- в) только если клиент в нетрезвом состоянии;
- г) только если клиент не выспался;
- д) только если клиент пришел не по своей воле.

14. Родственным сопротивлению термином является:

- а) перенос;
- б) контрперенос;
- в) защита;
- г) избегание;
- д) уничтожение.

15. Заражение, внушение, убеждение, подражание – все ли варианты относятся к механизмам психологического воздействия:

- а) да;
- б) нет;
- в) только заражение и внушение;
- г) только подражание и убеждение;
- д) только подражание, внушение и убеждение.

16. Может ли клиент, придя к психологу-консультанту, иметь свой «самодиагноз»:

- а) да;
- б) нет;
- в) только если душевнобольной;
- г) такого понятия вообще не существует;
- д) «самодиагноз» можно иметь только в медицине.

17. Формулировка проблемы: «Сегодня неблагоприятное расположение звезд... Марс вошел в луну...» относится:

- а) к оккультному мифу;
- б) к философскому мифу;
- в) к псевдонаучному мифу;
- г) к житейскому;
- д) к психологическому.

18. Используются ли вербальные и невербальные средства в процессе психологического просвещения:

- а) да;

- б) нет;
- в) только вербальные;
- г) только невербальные;
- д) такого понятия вообще не существует.

19. Относится ли консультация по телефону доверия к виду психологического консультирования:

- а) да;
- б) нет;
- в) такого вида деятельности не существует;
- г) существует только в США;
- д) консультация по телефону относится к техникам.

20. Эффективно ли психологическое консультирование в старческом возрасте:

- а) да;
- б) нет;
- в) эффективно только до 85 лет;
- г) эффективно только до 90 лет;
- д) эффективно только до 100 лет.

ОТВЕТЫ НА ТЕСТ

ВАРИАНТ № 1

1. б
2. а
3. в
4. а
5. а
6. а
7. б
8. в
9. в
10. а

11. а
12. б
13. а
14. б
15. б
16. а
17. а
18. б
19. б
20. в

ВАРИАНТ № 2

1. а
2. а
3. в
4. в
5. а
6. а
7. в
8. а
9. а
10. б

11. в
12. а
13. а
14. в
15. а
16. а
17. в
18. а
19. а
20. б

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

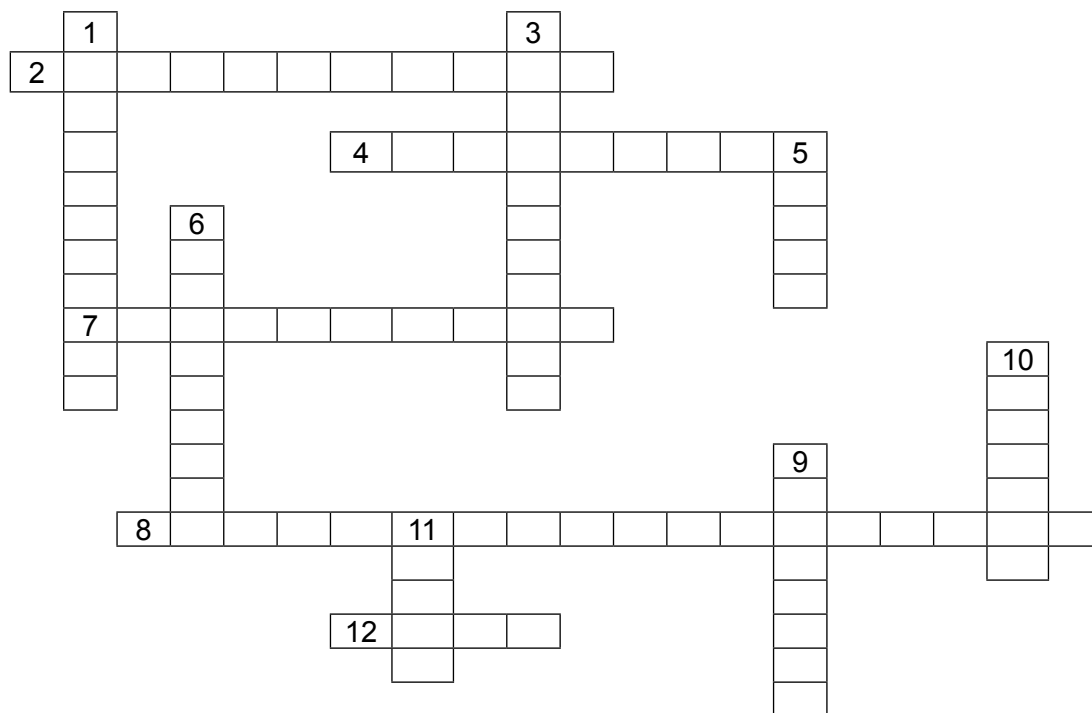
по дисциплине «Психологическое консультирование»

1. Пространственные и временные аспекты консультативной беседы.
2. Психологическое консультирование по проблемам дошкольников.
3. Психологическое консультирование школьников и их родителей.
4. Психологическое консультирование членов педагогического коллектива.
5. Психологическое консультирование по проблемам одаренных детей.
6. Психологическое консультирование родителей, имеющих детей-инвалидов.
7. Проблематика и особенности психологического консультирования в вузе.
8. Психологическое консультирование по проблемам взаимоотношения семьи и подростка, юноши.
9. Использование методов психологического консультирования в работе с детьми «группы риска» и с детьми, пострадавшими от насилия.
10. Психологическое консультирование по проблемам одиночества.
11. Психологическое консультирование по проблемам взаимоотношений взрослых людей со своими родителями.
12. Использование произведений искусства в психологическом консультировании.
13. Психологическое консультирование по проблемам, связанным с аддиктивным поведением.
14. Психологическое консультирование инвалидов.
15. Факторы личностного роста психолога-консультанта в психологическом консультировании.
16. Факторы личностного роста клиента в психологическом консультировании.
17. Влияние гендерных различий на характер и эффективность консультативного процесса.
18. Психологическое консультирование и Интернет.
19. Влияние пола и особенностей телосложения клиента на процесс консультирования.
20. Конструктивные методы реагирования психолога-консультанта на критику.
21. Модель «картины мира» и ее значение в консультативно-терапевтической практике.
22. Применение метафор в рамках психологического консультирования.
23. Техники арт-терапии в психологическом консультировании.
24. Значение фаз психосексуального развития в психологическом консультировании.

КРОССВОРДЫ

по дисциплине «Психологическое консультирование»

Кроссворд № 1



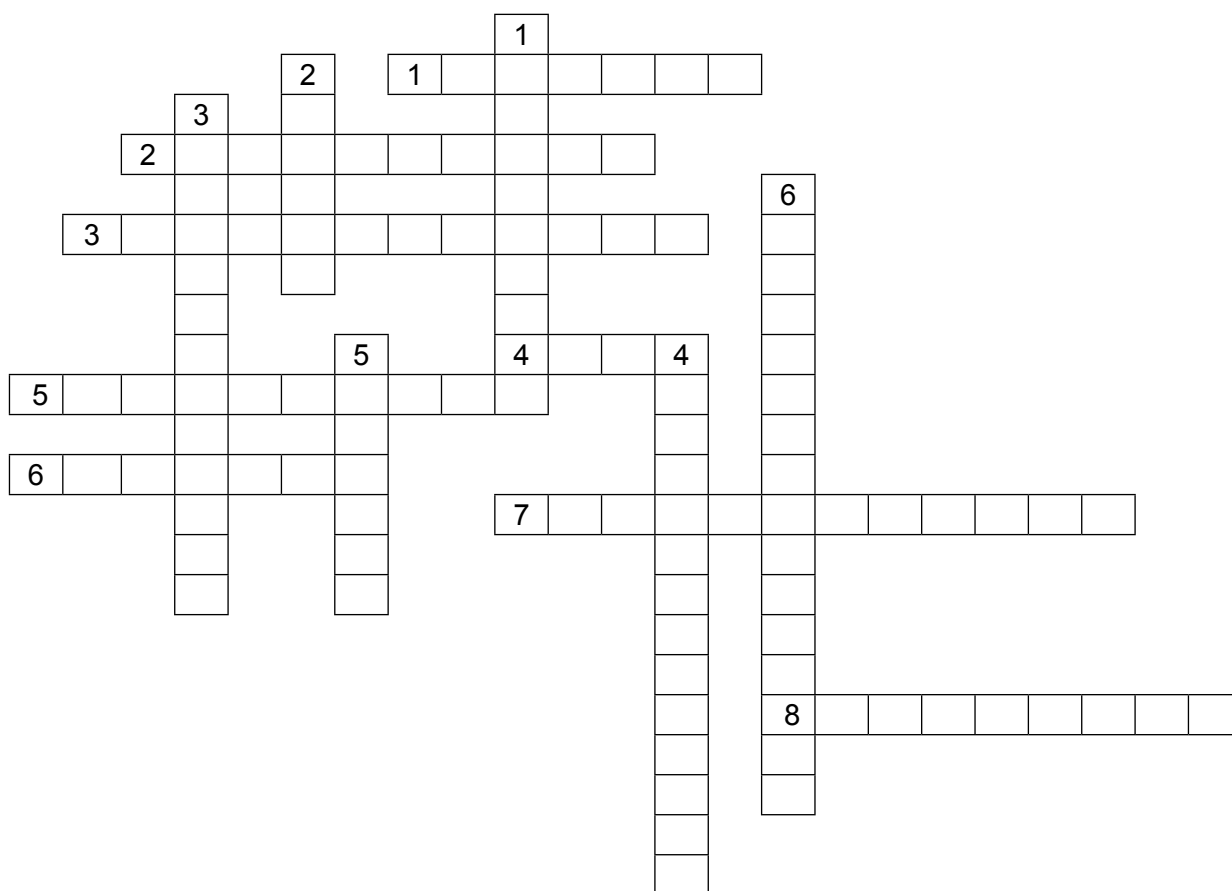
По горизонтали:

2. Теория и практика психотерапии, разработанная В. Франклом, исходящая из того, что основным двигателем поведения и развития личности является стремление человека к поиску и реализации смысла своей жизни.
4. Ученица К. Левина, которая исследовала явление зависимости эффективности запоминания материала от меры законченности действия.
7. Общее состояние покоя, расслабленности при отходе ко сну, после сильных переживаний или физических усилий.
8. Психологическое направление, существовавшее в Германии с начала 10-х до середины 30-х гг. XX в.
12. Американский психотерапевт и психолог, создавший на основе развития им некоторых психоаналитических идей «трансактный анализ».

По вертикали:

1. Прием стандартизированных испытаний для измерения межличностных отношений в малых группах.
3. Обследование человека в целях определения индивидуальных особенностей развития его психики: способностей, личностных черт, мотиваций и т. д.
5. Американский психолог, автор оригинальной теории личности и основатель научной школы психологии личностных конструктов.
6. Преднамеренное и целенаправленное восприятие, обусловленное задачей деятельности.
9. Психологический механизм, заключающийся в бессознательном приписывании субъектом имеющихся у него неосознаваемых мыслей, переживаний, черт и мотивов другим людям.
10. Эмоциональная отзывчивость человека на переживания другого.
11. Профессор, доктор, создатель цветового теста.

Кроссворд № 2



По горизонтали:

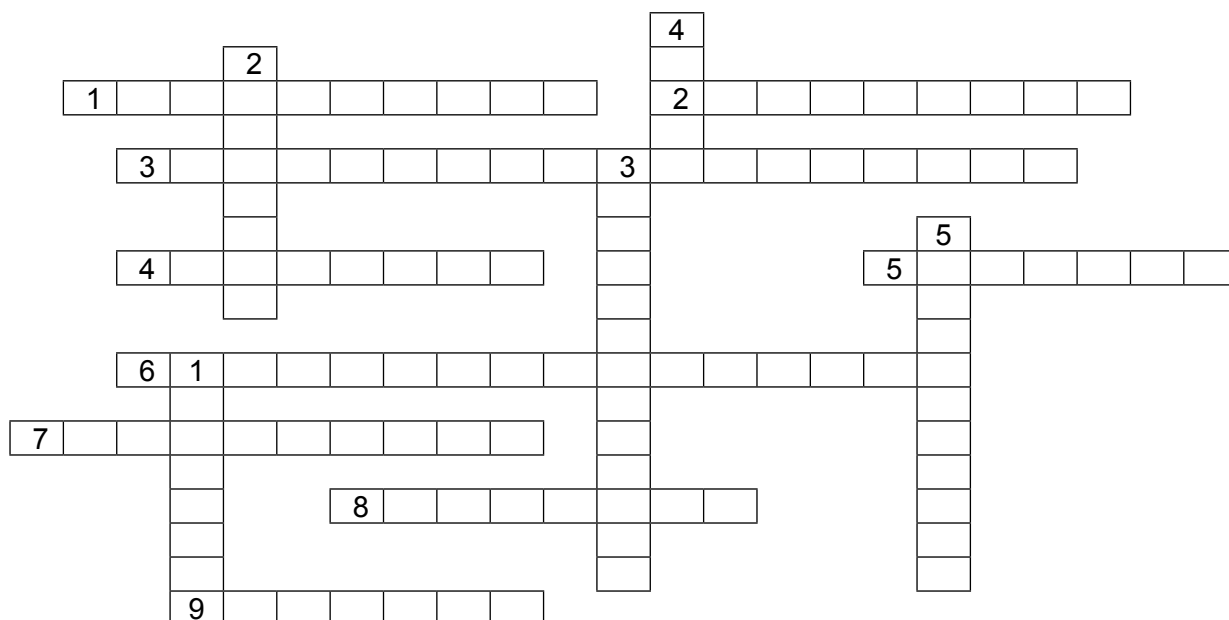
1. Трансакция, требующая одновременно участия более, чем двух, состояний «Я» (транзакционный анализ, Э. Берн).
2. Какое безусловное внимание испытывает психотерапевт по отношению к клиенту (личностный анализ, К. Роджерс)?
3. Поощрение пациентов к использованию новых для них интеллектуальных озарений в повседневной жизни называется эмоциональное... (психоанализ, З. Фрейд).
4. Серия следующих друг за другом скрытых дополнительных транзакций с четко определенным и предсказуемым исходом (транзакционный анализ, Э. Берн).
5. Метод, в котором З. Фрейд рассматривал сны как прямой путь к бессознательному (психоанализ).
6. Состояние «Я», все еще действующее с момента фиксации в раннем детстве и представляющее собой архаические пережитки. Неформальное проявление этого «Я» (транзакционный анализ, Э. Берн).
7. Какое понимание включает в себя не только проникновение в мысли, но и в чувства человека, умение смотреть на проблему с его позиции (личностный анализ, К. Роджерс)?
8. Ассоциации (высказывания), основанные не на размышлении человека, а на самопроизвольном изложении всего того, что приходит ему в голову по поводу какого-то слова, образа, представления и т. д. (психоанализ).

По вертикали:

1. Единица общения (транзакционный анализ, Э. Берн).
2. «Обязательные» формы общения в одной группе: разговор, мимика и т. д. (транзакционный анализ, Э. Берн).
3. Тенденция не затрачивать неосознанный конфликт и поэтому препятствовать любой попытке прозондировать истинные источники личностных проблем (психоанализ, З. Фрейд).

4. Суть феноменологической позиции К. Роджерса.
5. Слова или действия в ответ того человека, к которому был обращен транзакционный стимул (транзакционный анализ, Э. Берн).
6. Основной мотив поведения (личностный подход, К. Роджерс).

Кроссворд № 3



По горизонтали:

1. Основной критерий качества метода, его обоснованность, достоверность.
2. Тип защиты, при котором человек сталкивается с травматическим переживанием, отступает на более раннюю стадию развития.
3. Одно из основных качеств профессионального психолога, связанное с сохранением информации.
4. Один из специальных методов анализа уникальной ситуации заказа клиента с целью создания для него альтернативных вариантов действий, переживаний, чувств, мыслей, целей, то есть с целью создания большей мобильности его внутреннего мира.
5. Создатель недирективной или клиент-центрированной терапии.
6. Вид психологической помощи, адресованный психически нормальным людям для достижения ими целей личностного развития.
7. Процесс избегания определенных мыслей.
8. Механизм, посредством которого невротическая или нормальная тревога обращаются в объективный страх.
9. Универсальная мыслительная форма (идея), содержащая значительный эмоциональный элемент. Эта мыслительная форма создает образы или видения в обычной бодрствующей жизни, соответствующие некоторым аспектам сознательной ситуации (Юнг).

По вертикали:

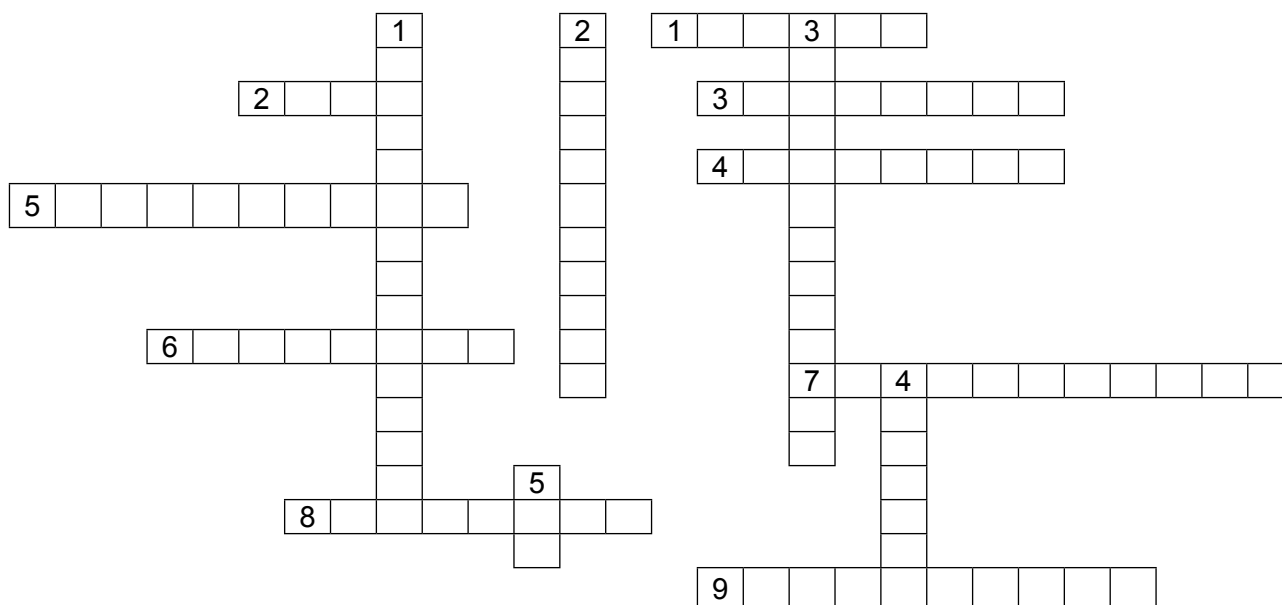
1. Это реакция, воздействующая на среду и изменяющая ее (Скиннер).
2. Совокупность отношений человека к самому себе как к некоему «другому» – отношение «Я» к самому себе как к некоему «Не-Я». Поэтому «телом» ее является не отдельное тело особи вида «Homo sapiens», а по меньшей мере два таких тела – «Я» и «Ты», объединенных как бы в одно тело социально-человеческими узами, отношениями, взаимоотношениями.
3. Процесс обработки диагностических данных, который может осуществляться либо как процесс количественной оценки, то есть полученный результат сравнивают с определенной нормой,

либо в виде качественного анализа, при котором полученные данные сравниваем с целым рядом эталонов, значение которых точно определено.

4. Наиболее важное из понятий Кэттелла. Для него это «ментальная структура», нечто, что подразумевается за наблюдаемым поведением и отвечающее за регулярность и согласованность этого поведения.

5. Это конструктор (конвенционная фикция или гипотетическое представление), который обозначает силу, действующую в мозге, силу, которая организует перцепцию, апперцепцию, интеллектуальную деятельность, произвольные действия таким образом, чтобы наличная неудовлетворительная ситуация трансформировалась в определенном направлении (Меррей).

Кроссворд № 4



По горизонтали:

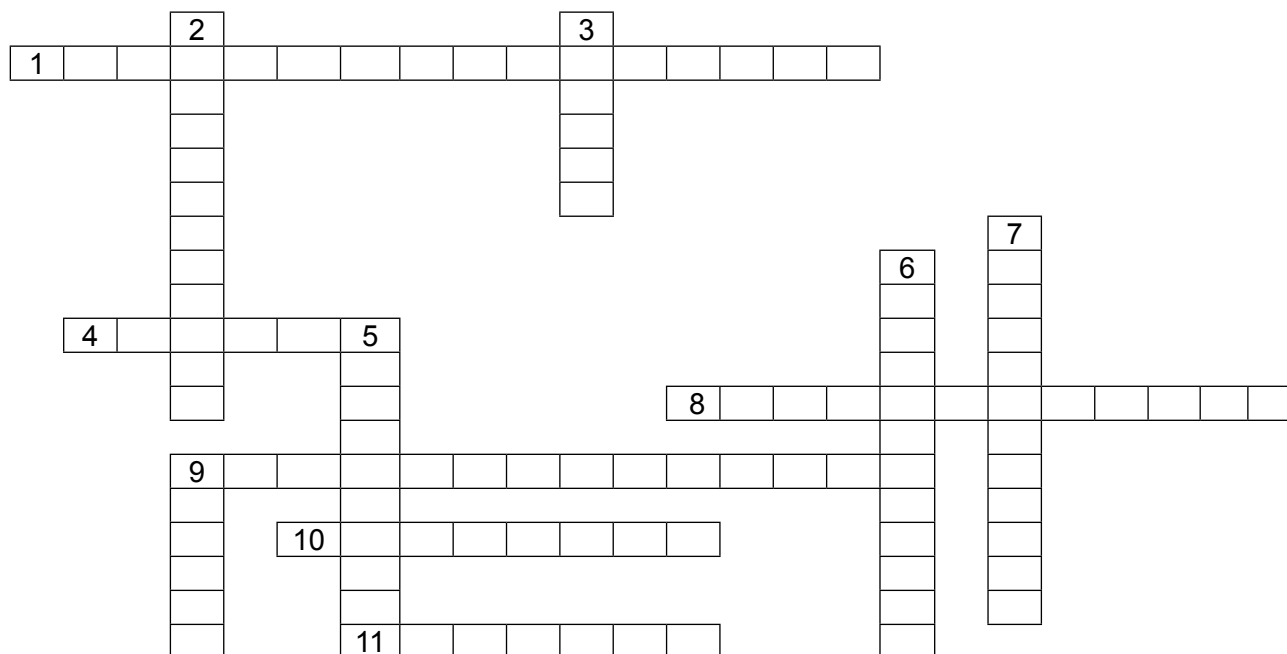
1. Лежащая в основе всех сексуальных проявлений индивида специфическая психическая энергия.
2. Одно из обозначений сексуального инстинкта и инстинкта жизни. Также бог любви.
3. Комплекс идей и трудов Фрейда.
4. «Энергетический заряд», своеобразный квант психосексуальной энергии.
5. Состояние и направленность либидо на «Я».
6. Группа представлений, связанных одним аффектом; эмоционально окрашенная группа представлений, чаще всего вытесненная в предсознательное и бессознательное и влияющая на поведение.
7. Термин, обозначающий первую фазу детской сексуальной жизни, в течение которой используются различные способы полового удовлетворения с помощью частей собственного тела, а сторонний объект совершенно отсутствует.
8. Инстинктивное желание, побуждающее индивида действовать в направлении удовлетворения этого желания.
9. Один из видов психологической защиты, в результате которого неприемлемые для индивида мысли, воспоминания, переживания изгоняются из сознания.

По вертикали:

1. Термин, обозначающий наиболее важную, содержательную и обширную систему психики, включающую различные, в том числе противоположные, неосознаваемые «первичные» влечения, инстинкты, желания, мысли и т. д.
2. Стремление, создающее ошибочное суждение, проявляющееся в феномене сексуальной переоценки объекта ввиду того, что объект до некоторой степени не подвергается критике и все его качества оцениваются выше.

3. Механизм, проявляющийся в принятии индивидом роли социальной при вхождении в группу, в осознании им групповой принадлежности, формировании установок социальных и пр.
4. Бессознательные тенденции индивида к саморазрушению и возврату в неорганическое состояние; влечение к смерти.
5. Особая психологическая инстанция, целиком бессознательные желания и влечения.

Кроссворд № 5



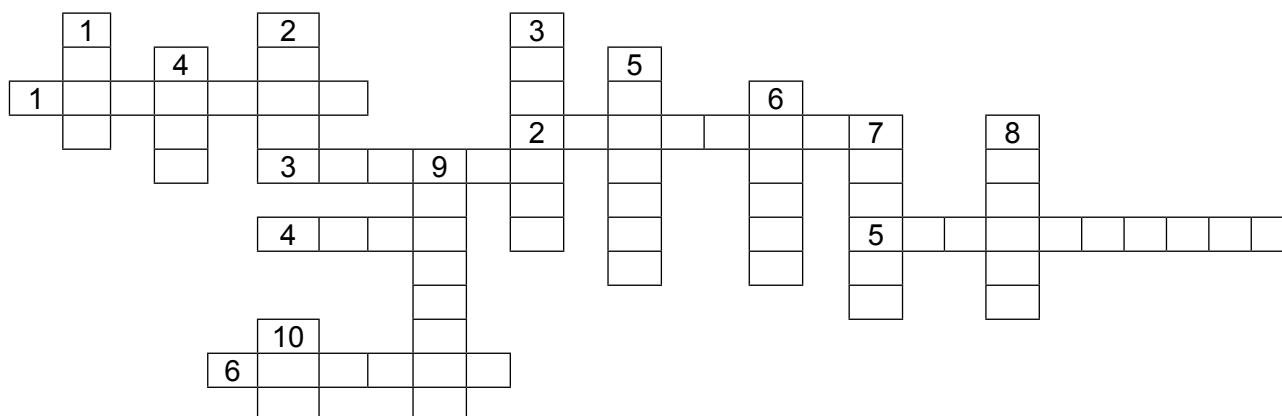
По горизонтали:

1. Непосредственная работа с людьми, направленная на решение различного рода психологических проблем, где основным свойством воздействия является беседа.
4. Явно выраженная клиентом просьба или жалоба.
8. Направление парной (супружеской) психологии сексуальных расстройств, в основе которой лежат бихевиористические ориентации.
9. Наблюдение человека за внутренним планом собственной психической жизни, позволяющее фиксировать ее проявления.
10. Единица психики, первичная по отношению к своим компонентам, с которой работает терапевт в одной из парадигм практической психологии.
11. Социальная установка.

По вертикали:

2. Комплексное лечебное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека.
3. Действия психолога, которые предполагают избавление от страданий, возвращение человеку нормальной жизни.
5. Оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей.
6. Целостное образование внутри человека, которое представляет из себя интеграцию, объединение, переживание своего «Я».
7. Ветвь в психологии, изучающая проблемы практической деятельности людей в конкретно-прикладном аспекте.
9. Категория, которая наиболее подробно разрабатывалась в психоанализе и интеракционизме. Образ, являющийся представителем других образов. Родственен понятию «знак».

Кроссворд № 6



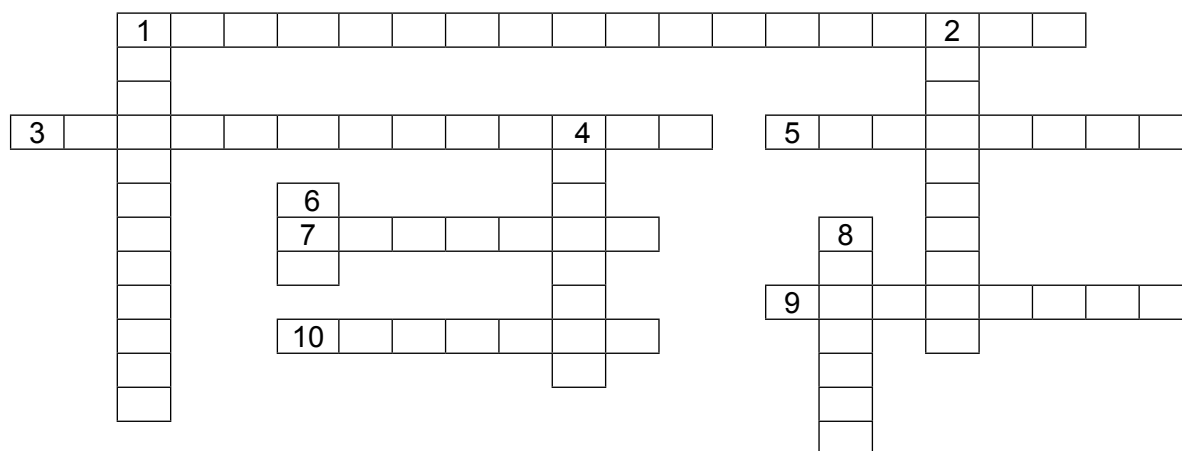
По горизонтали:

1. Эмоционально насыщенный образ – элемент коллективного бессознательного.
2. Соединение отдельных психических процессов в целое, отличное от суммы своих элементов.
3. Мужская часть женской души – иррационально-интеллектуальное начало.
4. Один из аспектов собирательного женского архетипа – чистота, но может быть – стерильность, смерть.
5. Одна из форм архетипической трансформации.
6. Предпоследняя стадия процесса индивидуации – осознание и принятие без просветления.

По вертикали:

1. Собирательный архетип, содержащий практически все аспекты женского образа.
2. Женский элемент мужской души – иррационально-чувственное начало.
3. Архетип хитреца, героя-шута.
4. Злой гений, темные, отрицательные, отвергаемые черты личности человека.
5. Образ Бога в человеке, цель внутреннего странствия.
6. Один из основных символов бессознательного – место рождения.
7. Симптом существования коллективного бессознательного, его осознаваемое проявление.
8. Один из основных символов трансформации.
9. Архетип, связанный с потенциальным содержанием вещи в себе, с возможностью развития.
10. Образ ума, который в то же время может выступать как архетип налагающего заклęcia.

Кроссворд № 7



По горизонтали:

1. Один из основных этических принципов консультирования.
3. Стержневое качество консультанта, проявление своих подлинных мыслей, эмоций, поведенческих реакций.

5. Позиция консультанта, дающего клиенту информацию и прямые советы.
7. Позиция консультанта, совместно с клиентом оценивающего возможные варианты решения проблемы.
9. Позиция консультанта, актуализирующего внутренние резервы клиента.
10. Понимание эмоционального состояния человека через сопереживание.

По вертикали:

1. Реакция на клиента, препятствующая полному развитию его реакций переноса.
2. Человек, консультирующий обучающегося психотерапевта.
4. Синдром ... – эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки.
6. Автор книги «Искусство психологического консультирования».
8. Основной принцип, обязательное условие существования личности, по Р. Мэю.

ОТВЕТЫ НА КРОССВОРДЫ

Кроссворд № 1

По горизонтали: 2. Логотерапия. 4. Зейгарник. 7. Релаксация. 8. Гештальтпсихология. 12. Берн.
По вертикали: 1. Социометрия. 3. Диагностика. 5. Келли. 6. Наблюдение. 9. Проекция. 10. Эмпатия.
11. Люшер.

Кроссворд № 2

По горизонтали: 1. Скрытая. 2. Позитивное. 3. Переучивание. 4. Игра. 5. Сновидения. 6. Ребенок. 7. Эмпатическое. 8. Свободные. *По вертикали:* 1. Трансакция. 2. Стимул. 3. Соппротивление.
4. Субъективность. 5. Реакция. 6. Самоактуализация.

Кроссворд № 3

По горизонтали: 1. Валидность. 2. Регрессия. 3. Конфиденциальность. 4. Интервью. 5. Роджерс.
6. Консультирование. 7. Вытеснение. 8. Проекция. 9. Архетип. *По вертикали:* 1. Операнта. 2. Личность. 3. Интерпретация. 4. Черта. 5. Потребность.

Кроссворд № 4

По горизонтали: 1. Либи́до. 2. Эрос. 3. Фрейдизм. 4. Катарсис. 5. Нарциссизм. 6. Комплекс.
7. Автоэротизм. 8. Влечение. 9. Вытеснение. *По вертикали:* 1. Бессознательное. 2. Идеализация.
3. Идентификация. 4. Танатос. 5. Оно.

Кроссворд № 5

По горизонтали: 1. Консультирование. 4. Запрос. 8. Сексотерапия. 9. Самонаблюдение. 10. Гештальт.
11. Аттитюд. *По вертикали:* 2. Психотерапия. 3. Помощь. 5. Самооценка. 6. Самоценность.
7. Психотехника. 9. Символ.

Кроссворд № 6

По горизонтали: 1. Архетип. 2. Комплекс. 3. Анимус. 4. Дева. 5. Возрождение. 6. Мудрец. *По вертикали:*
1. Кора. 2. Анима. 3. Тристер. 4. Тень. 5. Самость. 6. Пещера. 7. Символ. 8. Смерть. 9. Младенец.
10. Дух.

Кроссворд № 7

По горизонтали: 1. Конфиденциальность. 3. Аутентичность. 5. Советчик. 7. Эксперт. 9. Помощник.
10. Эмпатия. *По вертикали:* 1. Контрперенос. 2. Супервизор. 4. Сгорания. 6. Мэй. 8. Свобода.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алешина, Ю. Е. Индивидуальное и семейное консультирование / Ю. Е. Алешина. – М. : Класс, 2005. – 208 с.
2. Бурлинская, Г. В. Возрастно-психологический подход в консультировании детей и подростков : учебное пособие для вузов / Г. В. Бурлинская, Е. И. Захарова и др. – М. : Академия, 2002. – 416 с.
3. Грюнвальд, Б. Б. Консультирование семьи : пер. с англ. / Б. Б. Грюнвальд, Г. В. Макаби. – М. : Когито-Центр, 2008. – 415 с.
4. Гусакова, М. П. Психологическое консультирование : учебное пособие / М. П. Гусакова. – М. : Эксмо, 2010. – 288 с.
5. Елизаров, А. Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования : учебное пособие / А. Н. Елизаров. – М. : Ось-89, 2003. – 336 с.
6. Истратова, О. Н. Справочник психолога-консультанта организации / О. Н. Истратова. – Ростов н/Д. : Феникс, 2010. – 638 с.
7. Карабанова, О. А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования : учебное пособие / О. А. Карабанова. – М. : Гордарики, 2007. – 320 с.
8. Колесникова, Г. И. Психологические виды помощи: психопрофилактика, психокоррекция, консультирование / Г. И. Колесникова. – Ростов н/Д. : Феникс, 2006. – 350 с.
9. Колесникова, Г. И. Психологическое консультирование / Г. И. Колесникова. – Ростов н/Д. : Феникс, 2006. – 283 с.
10. Кочунас, Р. Психологическое консультирование и групповая психотерапия / Р. Кочунас. – М. : Академический Проект, 2008. – 464 с.
11. Линде, Н. Д. Психологическое консультирование: теория и практика : учебное пособие для студентов вузов / Н. Д. Линде. – М. : Аспект Пресс, 2010. – 255 с.
12. Мастерство психологического консультирования / под ред.: А. А. Бадхена, А. М. Родиной. – СПб. : Речь, 2010. – 229 с.
13. Минигалиева, М. Р. Психологическое консультирование : теория и практика / М. Р. Минигалиева. – Ростов н/Д. : Феникс, 2008. – 603 с.
14. Моховиков, А. Н. Телефонное консультирование / А. Н. Моховиков. – М. : Смысл, 2001. – 494 с.
15. Мэй Ролло. Искусство психологического консультирования / Мэй Ролло. – М. : Класс, 2001. – 144 с.
16. Немов, Р. С. Основы психологического консультирования : учебник для вузов / Р. С. Немов. – М. : Владос, 1999. – 528 с.
17. Прохорова, О. Г. Основы психологии семьи и семейного консультирования : учебное пособие / О. Г. Прохорова. – М. : Сфера, 2005. – 224 с.
18. Психологическое консультирование: справочник практического психолога / сост. С. Л. Соловьева. – М. : АСТ : Полиграфиздат, 2010. – 640 с.
19. Психология семейных отношений с основами семейного консультирования : учебное пособие для вузов / под ред. Е. Г. Силяевой. – М. : Академия, 2006. – 192 с.
20. Сапогова, Е. Е. Практикум по консультативной психологии / Е. Е. Сапогова. – М. : Речь, 2010. – 542 с.
21. Стребелева, Е. А. Психолого-педагогическая диагностика нарушений развития детей раннего и дошкольного возраста / Е. А. Стребелева, Г. А. Мишина // Консультирование ребенка дошкольника и семьи : учебное пособие. – М. : Владос, 2008. – С. 106–116.
22. Хозиева, М. В. Практикум по возрастно-психологическому консультированию : учебное пособие для вузов / М. В. Хозиева. – М. : Академия, 2002. – 320 с.
23. Шнейдер, Л. Б. Пособие по психологическому консультированию : учебное пособие / Л. Б. Шнейдер. – М. : Ось-89, 2003. – 272 с.

ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ

по дисциплине «Психологическое консультирование»*

*Определяйте значения слов.
Этим вы избавите человечество
от половины его заблуждений.*
Р. Декарт

АГРЕССИВНОСТЬ – черта характера, выражающаяся во враждебном отношении человека к людям, животным, к окружающему миру. Агрессивными называются такие действия и такое отношение человека, которые, являясь враждебными, в то же время не вызваны какими-либо объективными причинами, не могут быть оправданы сложившимися обстоятельствами или соображениями морального или юридического характера, в частности, необходимостью самообороны или защиты других людей.

АКЦЕНТУИРОВАННЫЕ ЧЕРТЫ ХАРАКТЕРА – черты характера человека, которые у него чрезмерно развиты, явно преобладают над другими чертами характера и намного чаще, чем другие черты характера, проявляются в его действиях и поступках.

АПАТИЯ – психологическое состояние человека, характеризующееся его безразличием к самому себе, происходящему вокруг него, сопровождающееся пониженной активностью и отрицательными эмоциональными переживаниями.

БЕЗОЦЕНОЧНОЕ ОТНОШЕНИЕ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА К КЛИЕНТУ – отказ психолога-консультанта от оценивания личности или поведения клиента в терминах «хорошо» или «плохо»; настрой психолога-консультанта на то, чтобы лучше понять клиента как личность, принять его таким, каков он есть.

БЕЗРАЗЛИЧИЕ – равнодушие, холодность человека к кому-либо или к чему-либо, характеризующиеся отсутствием у него интереса, положительных или отрицательных эмоциональных реакций на соответствующий объект.

БЕССОННИЦА – психологическая или физиологическая недостаточность сна человека для его нормального отдыха, неспособность человека вовремя засыпать и нормально спать тогда, когда это необходимо.

ВИДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – разновидности психологического консультирования, выделяемые по характеру решаемых в них проблем, например, интимно-личностное, семейное, психолого-педагогическое, деловое.

ВОЗМОЖНОСТИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – перечень того, что реально может или не может, способен или не способен сделать психолог-консультант в практическом решении проблем, с которыми к нему обращаются клиенты.

ВОЗРАСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ХАРАКТЕРА ЧЕЛОВЕКА – особенности проявления черт характера человека в различные возрастные периоды его жизни, к примеру, в дошкольном и младшем школьном возрасте, в подростковом и юношеском возрасте.

ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – определенное время или промежуток времени дня, в течение которого проводится психологическое консультирование; количество времени, затрачиваемого психологом-консультантом на работу с клиентом.

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ ПЕРСОНАЛ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ – группа специалистов, как правило, не психологов, обеспечивающих нормальную, полноценную работу психологической консультации.

ДЕПРЕССИЯ – состояние психологической подавленности человека, характеризующееся снижением его активности, общего жизненного тонуса и преобладанием в его психологии отрицательных эмоций.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЭТАП ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – третий этап психологического консультирования, во время которого клиент рассказывает психологу-

* Немов, Р. С. Основы психологического консультирования : учебник для вузов / Р. С. Немов. – М. : Владос, 1999. – С. 238–311.

консультанту о своей проблеме, а психолог-консультант внимательно слушает его, обсуждает, уточняет с ним проблему, ставит ее психологический диагноз, а также, если в этом возникает необходимость, проводит психодиагностическое обследование самого клиента.

ДЛИТЕЛЬНОСТЬ КОНТАКТА ПСИХОЛОГА С КЛИЕНТОМ – время, в течение которого психолог-консультант общается с клиентом в течение одной или нескольких личных встреч с ним.

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА К КЛИЕНТУ – безусловно доброе, благожелательное, положительное отношение психолога-консультанта к клиенту.

ДОВЕРИЕ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА КЛИЕНТУ – готовность и способность психолога-консультанта доверять клиенту во всем; вера психолога-консультанта в возможность клиента самостоятельно справиться со своей проблемой.

ЖИЗНЕННЫЕ НЕУДАЧИ – неприятные случаи в жизни человека, которые он сам или окружающие его люди рассматривают как неудачи и по поводу которых данный человек тяжело переживает.

ИЗУЧЕНИЕ ЛИЧНОСТИ КЛИЕНТА – психодиагностическое обследование психологом-консультантом клиента как личности с целью выяснения тех индивидуальных его особенностей, которые желательно знать для более глубокого понимания проблемы, с которой клиент обратился в психологическую консультацию. И. л. к. необходимо также для того, чтобы довести до сознания клиента суть его проблемы и найти наиболее эффективные пути ее решения при активном участии самого клиента.

ИМПЛИЦИТНАЯ ТЕОРИЯ ЛИЧНОСТИ – научное, социально-психологическое понятие, обозначающее достаточно устойчивое, сложившееся в индивидуальном опыте жизни данного человека его личное представление о том, как в типичных случаях сочетаются друг с другом внешние данные, психология и поведение людей.

ИМПУЛЬСИВНОСТЬ – склонность человека к слишком быстрым, недостаточно продуманным, чрезмерно эмоциональным реакциям на происходящее. И. часто выступает как черта характера человека.

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ИСПОВЕДИ КЛИЕНТА – анализ психологом-консультантом совместно с клиентом его рассказа-исповеди для выяснения психологической сути проблемы клиента и причин ее возникновения, а также для выработки эффективных предложений по практическому решению этой проблемы.

КАРТОТЕКА КЛИЕНТОВ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ – специальная картотека, создаваемая для служебного пользования в психологической консультации. В нее заносятся следующие сведения о клиентах: кто, когда, по какому поводу обратился в консультацию, кто проводил консультирование, какой оказалась проблема клиента, какие рекомендации по ее решению были предложены клиенту, какой оказалась эффективность выполнения клиентом соответствующих практических рекомендаций и другие данные.

КЛИЕНТ – человек, обратившийся в психологическую консультацию за помощью профессионального психолога для решения какой-либо проблемы.

КОГНИТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ – познавательные процессы человека, включая его ощущения, восприятие, внимание, воображение, память, мышление, речь.

КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ ПРАКТИЧЕСКОГО ПСИХОЛОГА – свод основных законов, положений, правил, которые практический психолог, в том числе психолог-консультант, должен неукоснительно соблюдать, работая с людьми. К. п. э. п. п. принимается профессиональным сообществом психологов и действует в рамках данного сообщества.

КОЛИЧЕСТВО ВСТРЕЧ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА С КЛИЕНТОМ – общее число личных встреч психолога-консультанта и клиента в течение определенного времени – недели, месяца или года, необходимых психологу-консультанту и клиенту для того, чтобы полностью решить проблему клиента.

КОМПЛЕКС ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ – ошибочное представление человека о своих физических или психологических недостатках, их преувеличение, сопровождающееся глубокими и, как правило, скрывающимися от посторонних людей переживаниями из-за этих недостатков.

КОМПЛЕКС ЗАЩИТЫ – психологическая установка, настрой человека на то, что окружающие люди представляют для него угрозу, враждебно относятся к нему, и поэтому он вынужден постоянно защищаться от их нападок.

КОМПЛЕКС НЕПОЛНОЦЕННОСТИ – необоснованное убеждение человека в том, что он якобы в чем-то неполноценен, намного хуже других людей и уступает им, и поэтому заслуживает недоброжелательное и неуважительное отношение к себе.

КОНТРОЛЬНЫЙ ЭТАП ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – пятый, завершающий, этап психологического консультирования, во время которого психолог-консультант и клиент договариваются о том, как будет в дальнейшем проходить оценивание результатов выполнения клиентом практических рекомендаций по решению его проблемы, полученных во время консультации. Здесь же, если в этом есть необходимость, психолог-консультант и клиент договариваются о том, где и когда будут проходить их дополнительные встречи друг с другом.

КОНТРОЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИНЯТОГО РЕШЕНИЯ – наблюдение и оценивание того, как практически выполняется решение, принятое в процессе консультирования относительно проблемы клиента.

КОНФЛИКТ МОТИВОВ ЧЕЛОВЕКА – внутреннее, психологическое состояние человека, характеризующееся несовместимостью его мотивов, потребностей, побуждений, стремлений, порождающее у него повышенную эмоциональную напряженность и противоречивые действия.

КОНФЛИКТ ВНУТРИСЕМЕЙНЫЙ ТИПА «СВЕКРОВЬ–НЕВЕСТКА» – типичный, часто встречающийся внутрисемейный конфликт, в который персонально вовлечены мать молодого мужа (свекровь) и его жена (невестка).

КОНФЛИКТОГЕННОСТЬ ЧЕЛОВЕКА – психологическая особенность человека, проявляющаяся в том, что он выступает как реальный или потенциальный источник межличностных конфликтов. К. ч. практически обнаруживается в том, что там, где он появляется, по его вине часто возникают конфликты между людьми, и он сам своим поведением провоцирует людей на конфликты.

КОНФЛИКТОГЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ ЧЕЛОВЕКА – действия человека, которые провоцируют возникновение конфликтов между людьми.

КОНФЛИКТ ТИПА «РАЗНОГЛАСИЕ РОДИТЕЛЕЙ» – тип внутрисемейного конфликта, в котором родители супругов занимают прямо противоположные позиции по какому-либо значимому для молодой семьи вопросу.

КОНФЛИКТ ВНУТРИСЕМЕЙНЫЙ ТИПА «ТЕЩА–ЗЯТЬ» – типичный, довольно часто возникающий внутрисемейный конфликт, в который персонально вовлечены мать молодой супруги (теща) и муж молодой супруги (зять).

КООРДИНАЦИЯ ДЕЙСТВИЙ ЛЮДЕЙ – согласование действий людей в какой-либо группе при выполнении совместной, коллективной деятельности.

ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – совокупность общих и специальных качеств личности, которыми обладает или должен обладать как профессионал психолог-консультант для того, чтобы успешно справляться со своими обязанностями.

ЛИЧНОСТНЫЙ СМЫСЛ – персональная ценность чего-либо или кого-либо для данного человека как личности, в частности, для удовлетворения его наиболее важных, актуальных потребностей.

МОРАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА СО СТОРОНЫ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – эмоциональная, словесная поддержка клиента со стороны консультанта-психолога в форме сочувствия, сопереживания ему, одобрения, похвалы и т. п.

МОРАЛЬНОЕ ПООЩРЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА – поощрение, направленное на удовлетворение нематериальных, например, социальных или духовных, потребностей человека. Такое поощрение выражается в оказании человеку повышенного внимания, признания, уважения, в поднятии его авторитета и т. п.

МОРАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – требования, предъявляемые к работе психолога-консультанта в соответствии с морально-этическим кодексом практического психолога. При расхождении его действий с положениями данного кодекса психолог несет моральную, а иногда и юридическую ответственность перед обществом и коллегами по работе.

МОТИВАЦИЯ КЛИЕНТА – то, ради чего клиент обращается в психологическую консультацию.

МОТИВЫ ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА – основные побудительные причины, в силу которых данный человек ведет себя вполне определенным образом.

НАДЕЖНОСТЬ ПСИХОДИАГНОСТИЧЕСКОЙ МЕТОДИКИ – качество психодиагностической методики, выражающееся в способности данной методики давать надежные и устойчивые результаты независимо от того, кто, где и когда данную методику применяет.

НЕВРОЗ – нервно-психическое заболевание, характеризующееся функциональными (временными, обратимыми) расстройствами психики и поведения человека, вызванными неблагоприятными условиями его жизни в данный момент времени.

НЕУВЕРЕННОСТЬ КЛИЕНТА В СЕБЕ – отсутствие у клиента уверенности в своих силах и возможностях в том, что он в состоянии успешно справиться со своими жизненными проблемами.

НЕУДАЧИ ЧЕЛОВЕКА В КОНКУРЕНЦИИ С ЛЮДЬМИ – неудачи, которые испытывает человек тогда, когда ему приходится соревноваться, конкурировать с другими людьми.

НЕУДАЧИ В СОХРАНЕНИИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ – утрата человеком работоспособности, снижение продуктивности и качества его работы, несмотря на попытки с его стороны сохранить их на должном уровне.

НЕУДАЧИ ЧЕЛОВЕКА В ПРОДВИЖЕНИИ ПО СЛУЖБЕ – неудачи, связанные со служебным ростом человека, с получением им высокой должности, квалификации, зарплаты и т. п.

НЕФОРМАЛЬНАЯ ОБСТАНОВКА ОБЩЕНИЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА С КЛИЕНТОМ – такая обстановка, в которой психолог-консультант и клиент общаются друг с другом и воспринимают друг друга как вполне равноправных во всех отношениях людей, достаточно хорошо лично знакомых друг с другом, а не как официальных лиц.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА И КЛИЕНТА – общение психолога-консультанта с клиентом после завершения психологической консультации, в процессе выполнения клиентом рекомендаций, полученных в ходе консультации. Такая обратная связь обеспечивает психолога-консультанта ценной информацией о том, как действуют его рекомендации на клиента. Она также позволяет клиенту корректировать свое поведение, связанное с решением его проблемы.

ПЕРЕФРАЗА (ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ) – краткое, сокращенное, но достаточно точное по смыслу повторение психологом-консультантом того, что ему в процессе исповеди сказал клиент.

ПЕРМАНЕНТНАЯ ПРОБЛЕМА КЛИЕНТА – проблема, которая для данного клиента является постоянной, типичной, существующей довольно давно или время от времени периодически возникающей в его жизни.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДЕЛА ПОДЧИНЕННЫХ – дела, которые лично касаются людей, находящихся в подчинении данного руководителя и, как правило, не связаны с выполняемой ими работой.

ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ АНОМАЛИИ – отклонения в поведении человека от нормы.

ПОДАВЛЕНИЕ – вытеснение из сферы сознания человека влечений, потребностей, мотивов, неприятных и неприемлемых для него по каким-либо соображениям морально-этического или правового характера.

ПРОБЛЕМЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ХАРАКТЕРА – трудности, возникающие у человека в его общении с людьми и касающиеся установления с ними нормальных личных и деловых взаимоотношений (то же, что и проблемы коммуникативного свойства).

ПРОБЛЕМЫ МОТИВАЦИОННОГО ХАРАКТЕРА – психологические проблемы клиента, связанные с отсутствием у него интересов, характерных для большинства людей соответствующего пола, возраста, социального положения. П. м. х. могут также проявляться в чрезмерно сильном, необычном развитии у данного человека определенных потребностей и интересов.

ПРОБЛЕМЫ ПРОЯВЛЕНИЙ ТЕМПЕРАМЕНТА ЧЕЛОВЕКА – трудности, с которыми в работе и в общении с людьми сталкивается человек, обусловленные особенностями его темперамента.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – знания и практические умения психолога-консультанта, благодаря которым он может оказывать действенную помощь клиентам в решении их жизненных, психологических проблем.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – знания, умения и навыки, необходимые профессионально подготовленному психологу-консультанту для успешного выполнения своей работы.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА СО СТОРОНЫ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – моральная и профессионально-психологическая поддержка, оказываемая психологом-консультантом не вполне уверенному в себе клиенту в процессе консультационной работы с ним.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – перечень индивидуальных психологических качеств, которыми должен обладать профессионально подготовленный психолог-консультант.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – основные требования, предъявляемые к профессиональной работе психолога-консультанта.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ДОЛГ ПСИХОЛОГА – обязанности и ответственность, которую берет на себя психолог-консультант как специалист и персонально несет за принимаемые им решения, предпринимаемые действия тогда, когда он консультирует клиентов.

ПРОЦЕДУРА ВСТРЕЧИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА С КЛИЕНТОМ – действия, предпринимаемые психологом-консультантом в момент первой личной встречи с клиентом.

ПРОЦЕДУРА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – группа объединенных друг с другом, направленных на достижение одной, частной цели консультирования и, как правило, применяемых совместно приемов психологического консультирования.

ПРОЦЕДУРА УБЕЖДЕНИЯ КЛИЕНТА – система логических приемов, основанных на достоверных фактах и убедительной логике доказательства, с помощью которых психолог-консультант убеждает клиента в правильности выводов и рекомендаций, касающихся практического решения его проблемы.

ПРОЯСНЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА – уточнение деталей того, что на самом деле не вполне благополучно у клиента и что составляет реальную психологическую проблему в его жизни.

ПСИХОГЕННЫЕ ЗАБОЛЕВАНИЯ – заболевания, имеющие все признаки реальной болезни, но вызванные не нарушениями в работе организма, а нарушениями в психике человека, в частности его взаимоотношениями с окружающими людьми.

ПСИХОДИАГНОСТИКА – область знаний и умений, связанных с созданием и применением в практике методов психологической диагностики, в частности психологических тестов.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СЛУЖБА – общественная организация, часть структуры общества, сообщество людей, оказывающих профессиональные психологические услуги населению. П. с. существует как официальная часть общества и включает в себя профессиональных психологов, оказывающих соответствующие услуги.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СОВМЕСТИМОСТЬ ЛЮДЕЙ – способность двух или более человек устанавливать, сохранять и длительное время поддерживать друг с другом нормальные личные и деловые взаимоотношения.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ТРАВМА – функциональное (временное) нарушение психики человека, вызванное крайне неблагоприятными жизненными обстоятельствами, которые человек с трудом может пережить. П. т. может иметь для человека весьма далеко идущие последствия, порождая, например, нервные и иные психогенные заболевания.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЧИНЫ СНИЖЕНИЯ РАБОТОСПОСОБНОСТИ – причины понижения работоспособности человека, источником которых являются неприятные психологические состояния данного человека в момент выполнения им какой-либо деятельности.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ БАРЬЕР – внутренняя, психологическая причина, препятствующая человеку естественно, свободно и раскованно вести себя на людях, в общении с ними в определенных жизненных ситуациях.

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – практическое оказание действенной психологической помощи советами и рекомендациями людям, нуждающимся в этой помощи, со стороны профессионально подготовленных специалистов, психологов-консультантов.

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ НАПРЯЖЕНИЕ – психологическое состояние человека, проявляющееся в его излишней психологической напряженности во время разговоров с людьми или при выполнении какой-либо деятельности. Состояние п. н. ведет обычно к разного рода ошибкам, неправильным действиям, к неточным реакциям на происходящее, порождает неприятные эмоциональные переживания и неудовлетворенность человека.

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ЭКСПЕРТИЗА – процедура проведения комплексного, психолого-педагогического изучения какой-либо проблемы. В итоге проведения п.-п. э. вырабатывается обычно квалифицированное решение соответствующей проблемы с одновременным участием в его выработке как педагогов, так и психологов.

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – разновидность психологического консультирования, связанная с решением вопросов обучения и воспитания детей.

РАЦИОНАЛИЗАЦИЯ – защитный психологический механизм, целенаправленная попытка человека разумно объяснить и оправдать какое-либо свое действие, которое на самом деле не поддается вполне разумному объяснению и безусловному оправданию.

РАЦИОНАЛЬНОЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЯЗАННОСТЕЙ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ – наиболее правильное, оптимальное распределение обязанностей между людьми в каком-либо коллективе, обеспечивающее эффективную совместную деятельность этих людей. Р. р. о. м. л. основывается на соблюдении принципов справедливости, равномерности нагрузки между этими людьми.

РЕАЛЬНОСТЬ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА – соответствие той проблемы, о которой клиент рассказывает психологу-консультанту, действительному положению дел. Проблема, обозначенная клиентом, считается реальной, если она на самом деле есть у него и не является вымышленной.

РЕВНОСТНЫЕ ВНУТРИСЕМЕЙНЫЕ ОТНОШЕНИЯ – отношения между членами семьи, при которых одни из них требуют от других, чтобы их личное отношение к кому-либо было таким же, как и их собственное отношение или соответствовало отношению со стороны других членов семьи.

РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ЖУРНАЛ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ – специальный журнал, имеющийся в психологической консультации, в который заносятся данные о клиентах, обратившихся за помощью в психологическую консультацию, о работающих с ними психологах-консультантах, о месте и времени проведения психологической консультации.

РЕГРЕССИВНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ЛИЧНОСТИ И ПОВЕДЕНИИ ЧЕЛОВЕКА – неблагоприятные изменения в личности и поведении человека, проявляющиеся в отставании его развития и в переходе на более низкий уровень психологического развития.

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – конечный итог психологического консультирования, его практический результат в плане решения проблемы, с которой клиент обратился в психологическую консультацию.

РЕШЕННОСТЬ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА – устранение из жизни клиента той проблемы, из-за которой он обратился в психологическую консультацию.

РОЛЕВОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЛЮДЕЙ В ОБЩЕНИИ – взаимодействие людей в определенных жизненных ролях. Участники такого взаимодействия, выступая в своих социальных ролях, обычно проявляют те психологические качества, которые свойственны им как личностям.

САМОВНУШЕНИЕ – внушающее воздействие, оказываемое человеком на самого себя.

СПОСОБНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА БЫТЬ ЛИДЕРОМ – способность человека руководить людьми, пользоваться среди них авторитетом, оказывать на них психологическое влияние.

СТРЕМЛЕНИЕ К ДОСТИЖЕНИЮ УСПЕХОВ – потребность человека, проявляющаяся в его устойчивом стремлении к успехам в разных видах деятельности, особенно в ситуациях соревнования с людьми.

СТРЕСС – стойкое, эмоционально-отрицательное психологическое состояние человека, возникающее в результате фрустрации, серьезных, постоянно преследующих его жизненных неудач и крайне неблагоприятно сказывающееся на его психологии, поведении и состоянии здоровья.

СТРЕССОВЫЕ СИТУАЦИИ – жизненные ситуации, вызывающие у человека большое психологическое напряжение и порождающие состояние стресса.

СУПЕРВИЗОР – специалист, осуществляющий профессиональный контроль и непосредственное руководство деятельностью начинающего практического психолога, в частности психолога-консультанта.

СУПЕРВИЗОРСТВО – работа супервизора или начинающего практического психолога под контролем более опытного психолога. В практике подготовки психологов-консультантов с. используется для того, чтобы свести к минимуму возможные ошибки, которые могут возникнуть в процессе самостоятельной работы еще не достаточно опытного психолога-консультанта с клиентами.

ТЕСТИРОВАНИЕ КЛИЕНТА – изучение психологических особенностей клиента с помощью психологических тестов.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ОШИБКИ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ – ошибки, допускаемые в технике проведения психологического консультирования. В результате возникновения т. о. в п. к. неправильно может быть оценена проблема клиента и даны неверные рекомендации по ее практическому решению.

ТОЧНОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТЕСТА – свойство психологического теста, благодаря которому можно количественно точно и качественно тонко оценивать изучаемые психологические особенности человека.

ТРЕВОЖНОСТЬ – черта характера человека, выражающаяся в его повышенном беспокойстве при решении различных жизненных проблем, особенно в ситуациях оценки людей и практического общения с ними.

УМЕНИЕ СЛУШАТЬ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ – способность человека внимательно слушать других людей, поощрять их к откровенному разговору, располагать к себе.

УРОВЕНЬ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ЧЕЛОВЕКА – степень развития у человека общих интеллектуальных способностей, позволяющих ему быстро обучаться и достигать значительных успехов в различных видах деятельности.

УСЛОВИЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – совокупность условий, положительно или отрицательно влияющих на результаты психологического консультирования, включая степень сложности решаемых проблем, настрой клиента, опытность

и профессионализм психолога-консультанта, обстановку проведения психологического консультирования и т. п.

УСЛОВНО-РЕФЛЕКТОРНЫЕ РЕАКЦИИ – реакции организма человека, сформированные по методу условных рефлексов (по Павлову).

ФОБИИ – устойчивые невротические страхи человека, не обоснованные объективными обстоятельствами, например боязнь темноты, закрытых помещений, экзаменов, общения с определенными категориями людей и т. п.

ФОРМУЛИРОВАНИЕ СОВЕТОВ И РЕКОМЕНДАЦИЙ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА КЛИЕНТУ – изложение психологом-консультантом клиенту своих советов и рекомендаций о наилучшем практическом решении его проблемы.

ФОРМЫ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА – краткие высказывания, принятые в практике речевого общения с людьми в различных ситуациях и соответствующие распространенной в данном обществе культуре.

ФРУСТРАЦИЯ – стойкое, эмоционально-отрицательное психологическое состояние, возникающее у человека в результате многочисленных жизненных неудач.

ЦЕЛИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – ожидаемые конечные результаты психологического консультирования, цели, на фактическое достижение которых оно направлено.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ЛАБИЛЬНОСТЬ – способность человека гибко, в зависимости от ситуации и настроения, менять свои собственные состояния и способы их внешнего выражения. Это особенно касается эмоций, переживаемых в данный момент времени человеком.

ЭТАПЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – последовательные шаги в проведении психологического консультирования, рассчитанные на достижение частных целей консультирования, которые преследуются в его процессе. К э. п. к. относятся, в частности, настрой клиента на исповедь, выслушивание психологом-консультантом исповеди клиента, прояснение сути проблемы клиента, поиск и формулирование рекомендаций по ее практическому решению.

Учебное издание

КУТБИДДИНОВА Римма Анваровна

**РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ»**

Учебно-методическое пособие

Верстка Е. Ю. Иосько
Корректор В. А. Яковлева



Подписано в печать 12.04.2012. Бумага «Inасоріа».
Гарнитура «Minіon Pro». Формат 60х84 ¹/₈.
Тираж 500 экз. Объем 18,5 усл. п. л. Заказ № 1060-11.

Издательство Сахалинского государственного университета
693008, Южно-Сахалинск, ул. Ленина, 290, каб. 32.
Тел. (4242) 45-23-16. Факс (4242) 45-23-17.
E-mail: izdatelstvo@sakhgu.ru