

Е.М. РАЗУМОВА

**ОСНОВЫ
КОНСУЛЬТАТИВНОЙ
ПСИХОЛОГИИ**

Магнитогорск 2015

Министерство образования и науки Российской Федерации
Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова

Е.М. РАЗУМОВА

**ОСНОВЫ
КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПСИХОЛОГИИ
Часть I**

*Утверждено Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного пособия*

Магнитогорск 2015

УДК 159.98
ББК 88.3

Рецензенты:

Заведующая кафедрой социальной психологии ФГБОУ ВПО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»,
кандидат психологических наук, доцент

О.П. Степанова

Заместитель директора по научно-методической работе ГБОУ СПО (ССУЗ) «Магнитогорский педагогический колледж»,
кандидат педагогических наук

Л.Н. Малявкина

Разумова, Е.М.

Основы консультативной психологии. Ч.1: учебное пособие / Е.М. Разумова. Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн. ун-та им. Г.И. Носова, 2015. 137 с.

ISBN 978-5-9967-0571-9

Представляет собой материал для изучения дисциплины «Основы консультативной психологии». Предназначено для обучающихся по направлению подготовки 050400.62 «Психолого-педагогическое образование», профиль «Психология образования».

Материал в пособии логично структурирован: теоретическая часть заканчивается практическими заданиями и рекомендациями к освоению материала, которые способствуют проверке и закреплению полученных знаний по изучаемым разделам.

УДК 159.98
ББК 88.3

ISBN 978-5-9967-0571-9

© Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова, 2015

© Разумова Е.М., 2015

ВВЕДЕНИЕ

Современная жизнь изобилует трудными или критическими ситуациями, с которыми человек не всегда может справиться самостоятельно. Поэтому с особой остротой встает вопрос организации психологической поддержки людям разного возраста.

Курс «Основы консультативной психологии», изучаемый в вузах в соответствии с государственным стандартом высшего профессионального образования, призван подготовить студентов к оказанию такой психологической поддержки людям разных возрастных категорий. Будущий специалист должен быть готов к индивидуальным и групповым формам оказания психологической помощи дошкольникам, младшим школьникам, подросткам, юношам, зрелым и старым людям. Ему необходимо суметь провести консультацию с обратившимся за помощью человеком или при необходимости оказать помощь себе самому. Поэтому предлагаемое пособие ставит перед собой задачу познакомить студентов с основными положениями современной практической психологии, ведущими тенденциями, стратегиями и технологиями оказания психологической поддержки людям различных возрастных групп.

Концептуальной основой данного пособия является положение И.В.Дубровиной о психологическом здоровье как цели и критерии успешности психологической помощи. Ориентация на психологическое здоровье позволяет разграничить сферу приложения сил психолога и психиатра, не допустить необоснованного применения приемов психопатологии к психике здорового человека. Поэтому в пособии рассмотрена проблема нормы как необходимая ориентировка в работе практического психолога, акцентируется внимание не только на внешних социальных факторах, но и на внутренних: личностных и темпераментных особенностях. Показано, какие факторы влияют на определение стратегий и содержания психологической поддержки, а также на выбор индивидуальных или групповых форм работы.

Наиболее подробно в предлагаемом пособии представлена организация психологической помощи, описаны принципы, основные направления, применяемые технологии в психологическом консультировании. Особое внимание уделяется нормативному применению адекватных методов, техник и приемов при работе с клиентом, их использованию для личностного роста и расширения творческого потенциала личности.

По каждой теме предлагаются вопросы и задания для контроля и самоконтроля, списки необходимой литературы.

Целью подготовки студентов по дисциплине «Основы консультативной психологии» является **изучение основных концептуальных моделей консультативной психологии.**

Материал данной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- осуществление стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий;
- ассистирование деятельности магистра или специалиста-психолога при осуществлении психологического вмешательства и воздействия с целью оптимизации психического функционирования индивида, группы, сообщества в различных сферах жизнедеятельности;
- использование дидактических приемов при реализации стандартных коррекционных, реабилитационных и обучающих программ по оптимизации психической деятельности человека.

Особенности изучения дисциплины:

1) для изучения данной дисциплины студенты должны обладать знаниями по дисциплинам «Медико-биологическая подготовка», «Методы активного социально-психологического обучения», «Психология личности», «Организация психологической службы», «Психогигиена личности»;

2) при изучении каждого раздела необходимо придерживаться следующего порядка:

- изучить теоретический материал по указанным темам раздела;
- выполнить практическое задание – решить практическую задачу, основанную на материале изучаемой темы;
- выполнить самостоятельное задание, руководствуясь предложенным списком литературы по изучаемой теме;
- переход к изучению новой темы возможен только в случае выполнения всех заданий предыдущих разделов.

1. ПОНЯТИЕ, ПРИНЦИПЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Цель раздела – изучить основы теоретико-методологического аппарата консультативной психологии.

Изучив данный раздел, студент должен знать:

- теоретические концепции глубинной, гуманистической и бихевиоральной психологии, с применяемыми технологиями и техниками;
- основные принципы и этапы процесса психологического консультирования;
- пошаговую работу психолога при принятии запроса, выделении проблемы, постановке диагноза, рекомендаций и прогнозировании.

Уметь:

- определять целесообразность применения технологий и техник каждого направления консультирования в зависимости от проблематики клиента;
- применять основные методы работы с клиентами на каждом этапе консультирования;
- выделять структуру жалобы, формулировать диагноз и рекомендации, определять прогноз дальнейших психических изменений клиента.

Владеть:

- навыком организации психологического консультирования в каждом из рассматриваемых направлений;
- навыком организации структурированной работы с клиентом на сеансе консультирования;
- навыком определения темы взаимодействия клиента с психологом и причин, ее вызывающих, адекватной вербализации психологического диагноза, рекомендаций и прогноза по проблемной ситуации клиента.

1.1. Методологическая основа консультативной психологии

1.1.1. Понятие психологического консультирования

История психологического консультирования началась, пожалуй, с глубины веков. Античные короли принимали услуги «консультантов», античные книги «консультировали».

С конца XVII в. делаются попытки научно объяснить психические методы лечения, предлагаются все новые и новые их варианты лечения: в XXI столетии – Джеймс Бред (гипноз), в XX в. – Зигмунд Фрейд (психоанализ), Карл Роджерс (клиент-центрированная терапия), Фредерик Перлз (гештальт-терапия), Милтон Эриксон (нетрадиционный гипноз и терапия), Вирджиния Сатир (семейная терапия) и

другие. И если первоначально психотерапия была прерогативой медиков, то в начале XX в. к ним постепенно присоединяются работники других социальных служб, а в 1950-х гг. в США содержательно и организационно обособляется консультативная психология.

Консультативная психология трактуется как раздел знания, содержащий систематическое описание процесса оказания психологической помощи. Прежде чем описывать различные модели психологической помощи, остановимся подробнее на соотношении понятий *консультирование* и *психотерапия*. Обоснованием этому служит первичное появление психотерапии и выделение из нее консультирования. Термин *психотерапия* (см. словарь «Психология», М., 1990) рассматривается как происходящий от греческого *psyche* (душа) и *therapeia* (уход, лечение). Он означает комплексное лечебное, вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических, нервных и психосоматических заболеваниях. Причем условно различают *клинически ориентированную психотерапию*, направленную преимущественно на смягчение или ликвидацию имеющейся симптоматики, и *личностно-ориентированную*, ставящую задачей содействие пациенту в изменении его отношения к социальному окружению и собственной личности.

Ряд исследователей (см. Эйдемиллер, Юстицкий, 1989) говорят о *неврачебной психотерапии*, имея в виду консультирование проблемных семей, не способных справиться с организацией взаимоотношений.

Еще один термин (появившийся в России) – *психокоррекция* направлен на коррекцию, на исправление тех или иных расстройств, но в то же время лечение в некоторых случаях рассчитано не на полное устранение патологических нарушений, а лишь на их компенсацию. «Существенной общей особенностью и психотерапии, и психокоррекции является психологическое воздействие, направленное на нормализацию или улучшение психической деятельности и нейросоматических функций человеческого организма» (Кабанов, Личко, Смирнов, 1983).

Кстати, следует отметить, что одно и то же психологическое воздействие в России чаще всего называется *психотерапией*, если им занимается врач, и *психокоррекцией*, если его применяет психолог. Термины *психотерапия* и *психокоррекция* практически совпадают по содержанию. Смыкаются также понятия *неврачебная психотерапия* и *консультирование*. Более того, в рамках понятия психотерапия четко выделяются две составляющие, и вторая их них, то есть *личностно-ориентированная психотерапия*, схожа с понятиями *неврачебная психотерапия* и *консультирование*.

Слово *консультация* в словаре (Ожегов, Шведова, 1995) имеет несколько значений. Это и совещание специалистов по какому-нибудь делу, и совет, даваемый специалистом, и учреждения, дающие такие советы. Консультироваться – значит советоваться со специалистом по

какому-нибудь вопросу. В этом и заключается отличие психологического консультирования от психотерапии.

Консультирование центрировано на более поверхностной работе, связанной чаще с межличностными отношениями. Основная задача психолога-консультанта состоит в том, чтобы помочь клиенту посмотреть на свои проблемы и жизненные сложности со стороны, продемонстрировать и обсудить те стороны взаимоотношений, которые, будучи источниками трудностей, обычно не осознаются и не контролируются (Алешина, 1994). Это то же психологическое воздействие, но воздействие более мягкое. Некоторые авторы считают консультирование начальным этапом психотерапевтической помощи.

Исходя из этого, определим **цель** консультативной психологии: психологическая поддержка здоровых людей в критических ситуациях. При этом под критической ситуацией, согласно Ф. Е. Василюку, будем понимать ситуацию невозможности, т.е. «такую ситуацию, в которой субъект сталкивается с невозможностью реализации внутренних потребностей своей жизни (мотивов, стремлений, ценностей и пр.)».

Однако насколько правомерно использование для описания психологической поддержки терминов «консультирование» и «коррекция»? Сегодня существует определенная путаница при их употреблении. И психологическое консультирование, и психологическую коррекцию иногда приравнивают к синонимичному понятию «психотерапия», а в отечественной литературе психологическое консультирование чаще понимается как форма работы с семьей. Поэтому для начала определим понимание **сфер приложения** консультирования, коррекции и психотерапии с помощью ключевых вопросов: **что? кто? с кем? и почему?**

Итак, **что** является сферой воздействия? В психотерапии – это психическое здоровье людей, в психологическом консультировании и коррекции – психологическое здоровье (термин И.В.Дубровиной), т.е. психологические аспекты психического здоровья.

Кто осуществляет воздействие? В психотерапии – врач-психотерапевт или психолог с соответствующей подготовкой, в психологическом консультировании и коррекции – психолог, психолог-педагог, социальный работник.

С кем осуществляется работа? В психотерапии – с больными людьми, в психологическом консультировании и коррекции – со здоровыми, испытывающими трудности разрешения той или иной критической ситуации.

Почему осуществляется воздействие или кто является его инициатором? Понятно, что психотерапия может проводиться как по желанию клиентов, так и в отдельных случаях по просьбе их родственников, и применима к людям разного возраста. Говорить же о коррекции возможно, по мнению ряда авторов, когда работа проводится в основном по внешнему запросу, а мотивация к изменениям формируется в процессе

самой работы. Начиная с психологической поддержки клиентов, которые уже сами определяют запрос психологической помощи, необходимо упреждать термин психологическое консультирование.

Как можно увидеть из приведенных ответов, разделение сфер действия психотерапии и психологического консультирования и коррекции позволяет следующим образом определить объект, предмет и задачи психологического консультирования и психологической коррекции.

Объектом психологического консультирования являются люди, имеющие те или иные нарушения психологического здоровья. **Предметом** же можно назвать процесс восстановления психологического здоровья, осуществляющийся в условиях направленной психологической помощи психолога-консультанта.

Соответственно выделяются такие **задачи** курса:

- содержательно описать понятие «психологическое здоровье», описать факторы риска его нарушения;
- определить уровни психологического здоровья, определяющие форму и содержание психологической поддержки;
- рассмотреть применяемые техники, технологии, методы и приемы при оказании возможной психологической помощи людям, обратившимся в консультацию;
- описать возможные варианты поддержки клиентов в трудных жизненных ситуациях.

Теоретической основой психологического консультирования является психология развития, определяющая закономерности развития человека от рождения до старости. Однако необходимо отметить, что хорошо изучено только развитие в ранних возрастах (до 20 лет) и в старости. К пониманию развития взрослого человека в настоящее время существуют два основных подхода:

- прослеживание изменений различных психических процессов (памяти, внимания, мышления и т.д.) в течение жизни человека;
- исследование динамики жизненных событий, т. е. влияние на индивида жизненно важных моментов.

Психологическое консультирование взрослых должно при учете достижений первого подхода опираться в основном на второй подход. Однако в рамках этого подхода сама идея развития прослеживается менее явно, поскольку трудно, а порой невозможно выделить универсальные жизненные события, которые приведут к существенным изменениям в жизни человека и могут рассматриваться как проявление процесса развития. Чаще всего происходящие жизненно важные изменения относят к четырем сферам:

- семья;
- работа;
- состояние здоровья;
- брак.

Для целей психологического консультирования важны выделение и анализ таких событий, которые оказывают воздействие на психологическое здоровье человека, т. е. существенно меняют его в ту или иную сторону.

Итак, можно предположить, что различные виды психологической помощи применимы на различных стадиях, возможно, единого процесса. Выбор консультирования как формы психологической помощи зависит от меры ответственности, которую может вынести сам клиент. Это предполагает:

- адекватную ориентацию клиента по отношению к проблемной и консультативной ситуациям;
- соответствующее эмоциональное состояние и уровень интеллектуального развития, позволяющий выбрать варианты решения проблемной ситуации;
- нахождение клиента в условных границах «нормы психического здоровья».

1.1.2. Психологическое здоровье, его структура, факторы риска нарушений психологического здоровья

Как мы уже говорили, сам термин «психологическое здоровье» был введен в научный лексикон не так давно И. В.Дубровиной. При этом под психологическим здоровьем ею понимаются психологические аспекты психического здоровья, т. е. то, что относится к личности в целом, находится в тесной связи с высшими проявлениями человеческого духа.

Что включает в себя понятие «психологическое здоровье»?

Психологическое здоровье является необходимым условием полноценного функционирования и развития человека в процессе его жизнедеятельности.

Однако если психологическое здоровье – необходимое условие полноценного функционирования, то насколько оно взаимосвязано с физическим здоровьем? Здесь нужно отметить, что само использование термина «психологическое здоровье» подчеркивает неразделимость телесного и психического в человеке, необходимость и того, и другого для полноценного функционирования. Более того, в последнее время выделилось такое новое научное направление, как психология здоровья – «наука о психологических причинах здоровья, о методах и средствах его сохранения, укрепления и развития» (В.А.Ананьев). В рамках этого направления подробно изучается влияние психических факторов на сохранение здоровья и на появление болезней.

В настоящее время существует довольно разработанное направление – психосоматическая медицина, которая рассматривает механизмы влияния психики на телесные функции, систематизирует психосоматические расстройства, определяет методы их профилактики и лечения. Можно наблюдать тенденцию расширения спектра психосоматических заболеваний, т. е. по мере развития науки обнаруживается психическая обусловленность все большего количества заболеваний.

Действительно, если составить обобщенный «портрет» психологически здорового человека, то можно получить следующее. Психологически здоровый человек – это, прежде всего, *человек спонтанный и творческий, жизнерадостный и веселый, открытый и познающий себя и окружающий мир не только разумом, но и чувствами, интуицией*. Он полностью принимает самого себя и при этом признает ценность и уникальность окружающих его людей. Такой человек возлагает ответственность за свою жизнь прежде всего на самого себя и извлекает уроки из неблагоприятных ситуаций. Его жизнь наполнена смыслом, хотя он не всегда формулирует его для себя. Он находится в постоянном развитии и, конечно, способствует развитию других людей. Его жизненный путь может быть не совсем легким, а иногда довольно тяжелым, но он прекрасно адаптируется к быстро изменяющимся условиям жизни. И что важно – умеет находиться в ситуации неопределенности, доверяя тому, что будет с ним завтра. Таким образом, можно сказать, что «ключевым» словом для описания психологического здоровья является слово «гармония», или «баланс». И прежде всего это гармония между различными составляющими самого человека: эмоциональными и интеллектуальными, телесными и психическими и т. п. Но это также и гармония между человеком и окружающими людьми, природой, космосом. При этом гармония рассматривается не как статическое состояние, а как процесс. Соответственно можно говорить о том, что психологическое здоровье представляет собой динамическую совокупность психических свойств человека, обеспечивающих гармонию между потребностями индивида и общества, являющихся предпосылкой ориентации личности на выполнение своей жизненной задачи.

Анализ литературы позволяет утверждать, что психологическое здоровье можно описать как *систему*, включающую аксиологический, инструментальный и потребностно-мотивационный компоненты. При этом *аксиологический компонент* содержательно представлен ценностями собственного «Я» человека и ценностями «Я» других людей. Ему соответствует как абсолютное принятие самого себя при достаточно полном знании себя, так и принятие других людей вне зависимости от пола, возраста, культурных особенностей и т. п. Безусловной предпосылкой этого является личностная целостность, а также умение принять свое «темное начало» и вступить с ним в диалог. Кроме того, необходимыми качествами являются умение разглядеть в каждом из окружающих «светлое начало», даже если оно не сразу заметно, по возможности взаимодействовать именно с этим «светлым началом» и дать право на существование «темному началу» в другом индивидууме так же, как и в себе.

Инструментальный компонент предполагает владение человеком рефлексией как средством самопознания, способностью концентрировать свое сознание на себе, своем внутреннем мире и своем месте во взаимоотношениях с другими. Ему соответствует умение человека

понимать и описывать свои эмоциональные состояния и состояния других людей, возможность свободного и открытого проявления чувств без причинения вреда другим, осознание причин и последствий как своего поведения, так и поведения окружающих.

Потребностно-мотивационный компонент определяет наличие у человека потребности в саморазвитии. Это означает, что человек становится субъектом своей жизнедеятельности, имеет внутренний источник активности, выступающий двигателем его развития. Он полностью принимает ответственность за свое развитие и становится «автором собственной биографии» (В. И. Слободчиков).

Исходя из такого понимания нормы, можно подойти к определению уровня психологического здоровья.

К *высшему уровню* психологического здоровья – *креативному* – можно отнести людей с устойчивой адаптацией к среде, наличием резерва сил для преодоления стрессовых ситуаций и активным творческим отношением к действительности, наличием созидательной позиции. Такие люди не нуждаются в психологической помощи.

К *среднему уровню* – *адаптивному* – относят людей, в целом адаптированных к социуму, однако имеющих несколько повышенную тревожность. Такие люди могут быть отнесены к группе риска, поскольку не имеют запаса прочности психологического здоровья и могут быть включены в групповую работу профилактически-развивающей направленности.

Низший уровень – это *дезадаптивный*, или *ассимилятивно-аккомодатный*. К нему можно отнести людей с нарушением баланса процессов ассимиляции и аккомодации и использующих для разрешения внутреннего конфликта либо ассимилятивные, либо аккомодативные средства. Ассимилятивный стиль поведения характеризуется прежде всего стремлением человека приспособиться к внешним обстоятельствам в ущерб своим желаниям и возможностям. Неконструктивность его проявляется в его ригидности, в попытках человека полностью соответствовать желаниям окружающих.

Человек, избравший аккомодативный стиль поведения, наоборот, использует активно-наступательную позицию, стремится подчинить окружение своим потребностям. Неконструктивность такой позиции заключается в негибкости поведенческих стереотипов, преобладании экстернатного локуса контроля, недостаточной критичности. Люди, отнесенные к данному уровню психологического здоровья, нуждаются в индивидуальной психологической помощи.

Таким образом, безусловно, для эффективной организации психологического консультирования необходимо определить *факторы риска нарушения психологического здоровья* и оптимальные условия его становления.

Их можно разделить условно на две группы: *объективные*, или факторы среды, и *субъективные*, обусловленные индивидуально-личностными особенностями.

Под объективными факторами, или факторами среды, обычно понимаются семейные неблагоприятные факторы и неблагоприятные факторы, связанные с детскими учреждениями, профессиональной деятельностью, социально-экономической ситуацией в стране. Понятно, что факторы среды наиболее значимы для психологического здоровья детей и подростков. По данным возрастной психологии можно увидеть, что влияние внешних средовых факторов на психологическое здоровье снижается от младенчества к подростковому возрасту. Поэтому влияние этих факторов на взрослого описать достаточно сложно. А значит, следует обращаться к рассмотрению внутренних факторов. К ним можно отнести: устойчивость к стрессовым ситуациям, темперамент, реактивность (отношение силы реагирования к вызвавшему стимулу), контроль, самооценка и критичность.

До сих пор современная наука знает больше о причинах психологических нарушений, чем о причинах психологического здоровья. Как справедливо отмечает М.С. Пек: «Мы прекрасно понимаем, отчего у людей возникают психические заболевания. Что мы не можем понять, так это то, почему люди переносят душевные травмы достаточно неплохо». Пока этот вопрос стоит оставить открытым.

В целом же можно сделать вывод, что психологическое здоровье формируется при взаимодействии внешних и внутренних факторов, причем не только внешние факторы могут преломляться через внутренние, но и внутренние факторы могут модифицировать внешние воздействия.

1.1.3. Методологическая основа психологического консультирования

Материал, представленный выше, позволяет сформулировать понятие *психологическое консультирование* и представить его как вид практической деятельности психолога, как *такое взаимодействие психолога с клиентом, при котором клиент сохраняет осознанность своих мыслей, действий и поведения в целом, а психолог четко отслеживает эти изменения и рефлексировывает над собственной позицией в данном взаимодействии*.

В качестве основы для проведения психологического консультирования необходимо выделить теоретическую концепцию, которой придерживается психолог. Именно теория задает организующие принципы для консультирования, как и для любого другого вида психологической помощи. Следует говорить о трех основных направлениях психологического консультирования в соответствии с основными направлениями психологии: глубинное, гуманистическое и бихевиоральное направление. Каждое из этих направлений вносит ценный вклад в понимание консультативно-психотерапевтического процесса. Остановимся на этих направлениях более подробно.

1. Глубинное направление психологического консультирования основал Зигмунд Фрейд, предложив использовать технику психоанализа. Основным пунктом в его теории является концепция бессознательного.

Подчеркивая, что устойчивые личностные характеристики формируются в детстве, Фрейд предлагает подойти к решению проблемы, устанавливая их взаимосвязи друг с другом и с прошлым опытом человека.

Психоанализ как таковой является сложным методом, требующим солидной подготовки и длительного времени. Поэтому некоторые авторы считают, что ни о каком «психоаналитическом консультировании» не может быть и речи, и если психолог занялся этим, то перестал быть консультантом, так как встал на позицию психотерапевта, взял на себя большую долю ответственности за клиента, занялся переструктурированием личности.

Однако не следует отказываться от ряда открытий, сделанных глубинной психологией, и не учитывать их в работе консультанта. Кроме того, использовать элементы предлагаемых технологий глубинной психологии не противоречит этическому кодексу психолога, занимающегося консультативной практикой. Конечно, важно не переступить грань возлагаемой ответственности на психолога-консультанта, взваливая на себя психотерапевтическую миссию.

Таким образом, основной задачей консультирования этого направления является выявление и изучение подсознательной сферы, которая управляет человеком. Психолог-консультант должен стремиться к тому, чтобы клиент осознал свои детские стереотипы и научился воздействовать на подсознательные процессы своей психики.

Особое значение для психологического консультирования имеет ряд открытий, сделанных глубинной психологией. Не учитывать их в работе консультанта нельзя, поэтому остановимся подробнее на них.

Рабочий альянс – это рациональные взаимоотношения между пациентом и аналитиком, дающие возможность пациенту целеустремленно работать в аналитической ситуации. В применении к консультативной ситуации, способность клиента сформировать относительно рациональные, «десексуализированные, лишённые агрессии взаимоотношения» с консультантом является необходимым условием существования консультации как таковой. Другими словами, если нет «рабочего альянса», то есть психотерапия, но нет консультирования, так как невозможно консультировать человека, преисполненного к вам чувством сексуальной любви, либо готового разорвать вас на части.

Соппротивление – означает своеобразную оппозицию. Оно включает все силы пациента, противодействующие процедурам и процессам психоанализа.

Сами психоаналитики признают, что данный феномен присутствует и в иных формах психотерапии. Некоторые методы имеют целью усиление сопротивления, другие – пытаются обойти его, например, путем внушения и т.д. Сопротивление проявляется по-разному: клиент может

молчать, его замечания скучны и невыразительны, либо он избегает определенной темы, опаздывает и т.д. В консультативной практике обнаружение выраженного сопротивления скорее всего является показанием для более глубоких форм психологической помощи.

Родственным сопротивлению термином является *защита*. В психоаналитической ситуации защита проявляется как сопротивление. Описывая личностные конфликты в терминах ОНО, Я и Сверх-Я и говоря о том, что зона Я – это балансирующий компонент между внешними и внутренними силами, З. Фрейд предлагает психологу работать с защитными механизмами психики. В следующих главах мы раскроем понятие защитных механизмов психики, описывая их достоинства и недостатки, условия для обучения и для снятия использования психологических защит.

Еще один термин, предложенный психоаналитиками – *перенос*. Перенос – это особый тип отношений, главной характеристикой которого является переживание некоторых чувств по отношению к личности (в нашем случае, к психологу), в действительности обращенных к другой личности. В сущности, на личность в настоящем реагируют так, как будто это личность из прошлого.

Перенос может переживаться как чувства, побуждения, страхи, фантазии, отношения, идеи или защита против них. Известно разделение переноса на позитивный и негативный.

Позитивный перенос является коротким названием для описания реакций, состоящих преимущественно из любви в любой ее форме или из любых её разновидностей (например, нежность, доверие, симпатия, интерес, увлечение, восхищение, почтение и т.д.). Кстати, следует подчеркнуть, что несексуальные, неромантические, мягкие формы любви способствуют формированию рабочего альянса.

Термин *«негативный перенос»* используется для обозначения чувств, основанных на ненависти в любой из ее многочисленных форм. Он может быть выражен как гнев, враждебность, недоверие, антипатия, нелюбовь, негодование, горечь, зависть, неприязнь, презрение, раздражение и пр. Негативный перенос резко ухудшает консультативную ситуацию, переводит ее в ситуацию психотерапевтическую, либо полностью разрушает всякую ситуацию взаимодействия клиента и консультанта.

Следует упомянуть и такое понятие, как *«контрперенос»* – это те же чувства (любовь, ненависть и пр.), но выражаемые не клиентом, а консультантом по отношению к клиенту.

Психодинамическая теория, созданная З. Фрейдом, существует во множестве модификаций и представлена работами А. Адлера (индивидуальная психология), К. Юнгом (аналитическая психология), Э. Берном (транзактный анализ) и др.

В консультативном процессе психолог, работающий на основе глубинной теории, использует элементы следующих техник:

- анализ символов повседневности;
- анализ сновидений;
- свободное ассоциирование;
- «фрейдовская ошибка»;
- анализ содержания переноса и контрпереноса;
- анализ сопротивления.

Работа в русле психодинамической теории требует от психолога интеллектуальной дисциплины и отличного владения техниками.

2. Гуманистическое направление или экзистенциально-гуманистическое направление психологического консультирования развивалось благодаря работам К. Роджерса, Ф. Перлса, В. Франкла и др. В центре гуманистической методологии личность клиента.

Основная цель работы гуманиста – консультанта – как можно полнее понять мир клиента и поддержать его во время принятия ответственного решения. Принцип, соблюдаемый ими: «Человек предназначен для того, чтобы жить и действовать, определяя свою судьбу, чтобы сохранить центр контроля и решений внутри самого себя, а не в своем окружении». Основное понятие, с которым работают психологи этого направления – *мироощущение* конкретного клиента.

К. Роджерс впервые стал подчеркивать ответственность самого человека за свои действия и решения, поскольку у каждого человека изначально существует стремление к максимальной социальной самоактуализации. Он предлагает работать с реальным и идеальным образом «Я» клиента, показывая необходимость различий в этих образах для дальнейшего развития личности клиента.

К. Роджерс выдвигает 4 условия, способствующие процессу консультирования:

1. Консультант должен сохранять безусловно позитивное отношение к выражаемым клиентом чувствам, даже если они будут идти вразрез с его собственными установками. Клиент волен говорить и действовать, не опасаясь осуждения.

2. Необходима эмпатия, где консультант старается видеть мир глазами клиента и переживать события так же, как их переживает сам клиент.

3. Аутентичность, которую психолог должен доказать, отказавшись от маски «профессионала» и прочего, что может разрушить атмосферу эволюции клиента, лежащую в основе консультирования.

4. Психолог-консультант должен воздерживаться от интерпретации сообщений клиента или от подсказки решения его проблем. Ему нужно только выслушать его и всего-навсего выполнять функции зеркала, отражающего мысли и эмоции клиента, и формулировать их по-новому.

Такое отражение приводит клиента к изучению своих внутренних переживаний, более реалистическому самовосприятию и пониманию того, как его воспринимают другие люди.

Согласно К. Роджерсу, именно в результате реалистического представления о самом себе, человек приобретает способность решать проблемы, с которыми он сталкивается. Он подчеркивает, что «очень важно в отношениях с людьми слушание – творческое, активное, чувствительное, эмпатическое, но судящее» (Роджерс, 1980).

Ф. Перлс предлагает использовать в психологическом консультировании гештальт-метод, воздействующий на клиента разнообразными приемами и микротехниками: восприятие «здесь и сейчас», речевые изменения, фиксированное ощущение, метод пустого кресла, беседа с частью своего «Я» и пр. Суть данных техник заключается в оказании помощи клиенту в гармонизации сознания, в уравнивании всех сторон его психики.

Разрабатывая логотерапию, В. Франкл предлагает использовать в консультировании техники, требующие от психолога искусства красноречия, точности словесных формулировок и адекватности высказываний для клиента: перемена отношения, переключение, метод убеждения, парадоксальные намерения и т. д.

Другими словами, психолог-гуманист ориентируется на индивидуальный рост клиента, поддерживает у него состояние психического здоровья, давая клиенту возможность соприкоснуться со своим внутренним миром.

Клиент сам определяет, достиг ли он в результате психологического консультирования желаемых целей, в любую минуту он может прекратить или решить продолжить консультирование. Поэтому иногда консультирование ограничивается всего несколькими сеансами.

3. Бихевиоральное направление психологического консультирования исторически развивается от Д. Уотсона и Б. Скиннера. Позднее к ним присоединились Э.Ч. Толмен, К.Л. Халл и др.

Исходная позиция психологов этого направления состоит в том, чтобы дать клиенту контроль над своими действиями, вызвать конкретные перемены в его поведении. Психолог вместе с клиентом пытаются вмешаться в жизненные условия клиента с целью их изменения.

Суть бихевиорального анализа сделать акцент на конкретных действиях и поступках клиента, а не на размышлениях по поводу этих действий. Арсенал психолога-консультанта этого направления состоит из следующих техник и приемов:

- вопросы;
- ролевые игры;
- перечисление альтернатив;
- тренировка настойчивости;
- моделирование поведения;
- дневниковые записи, и т.д.

Кроме того, значимость бихевиорального подхода к консультированию определяется хорошо разработанной *стратегией избежания рецидивов*, направленной на поддержание у клиента нужного поведения.

Проблема рецидивов существует в работе психологов разных направлений, однако ее решение психологами-бихевиористами заслуживает огромного внимания всех практических психологов.

Самое важное во всех разнообразных подходах к консультированию – это индивидуальная и культурная эмпатия, наблюдательность психолога, его оценка личности и социальной среды, профессиональное применение используемых методов.

В любом направлении психологического консультирования **целью** работы психолога является *культурно-продуктивная личность, обладающая чувством перспективы, действующая осознанно, способная разрабатывать различные стратегии поведения и анализировать ситуацию с различных точек зрения.*

1.2. Принципы и структура психологического консультирования

1.2.1. Принципы работы практикующего психолога

Для проведения консультативной работы психологу необходимо придерживаться принципов, которые отличают психологическое консультирование от других видов работ. Эти принципы должны быть осознанны и звучать как девиз для практикующего психолога:

- Отказ от концепции болезни. Работа с категорией «психическое здоровье» клиента.
- Акцент на анализе ситуации и на аспектах ролевого взаимодействия между людьми.
- Поиск личностных ресурсов людей, обратившихся в психологическую консультацию.
- Создание условий для обсуждения альтернативных способов решения проблемной ситуации клиента.

1.2.2. Структура психологического консультирования

Общепринята схема консультативного процесса, цель которого – совместное изучение с психологом запроса или проблемы клиента для изменения его ролевого взаимодействия с окружающими и обеспечения возможностей личностного роста:

1. Установление раппорта между консультантом и клиентом.

Такая психологическая подстройка может осуществляться с помощью: конструктивной психологической дистанции, использования предикатов речи, отражающих доминирующую репрезентативную систему клиента, синхронизации дыхания (пользоваться только на начальном этапе, т. к. есть возможность приобретения заболевания дыхательной системы).

2. Сбор информации о проблеме клиента с помощью вопросов: «Что вы хотите?», «Какого результата хотите добиться?», и др.

На этом этапе важно добиться от клиента позитивно уверенной формулировки желаемого результата. С этой целью удачным было бы использование приема речевых замен («Пожалуйста, попробуйте сказать об этом без отрицательной частицы «не», «Замените «хотелось бы» на «хочу»...).

3. Обсуждение консультативного контакта.

Это один из важных элементов процесса консультирования, в котором:

- обсуждается продолжительность работы, частота и периодичность встреч по данной проблематике;

- обсуждаются условия оплаты (если частная деятельность психолога лицензирована), что способствует усилению мотивации клиента к изменениям. В случае, если психолог практикует в государственном учреждении и без сертификации своей деятельности, то этот этап опускается. Однако, в этом случае необходимо сделать акцент на затрачиваемые психологом ресурсы (время, интенсивность работы);

- обсуждается распределение ответственности: клиент отвечает за собственную активность, искренность, желание осуществить изменения своего внутреннего мира; психолог отвечает за условия безопасности консультации в соответствии с требованиями кодекса этики психолога.

4. Уточнение проблемы клиента с целью максимальной ее **субъективизации**. Уточняться проблема может через приемы открытых и закрытых вопросов, логической последовательности, пересказа и других. Для субъективизации используются следующие вопросы: «Как раньше вы справлялись с трудностями? Что вам помогало?», «В каких ситуациях вы были более сильным? Как вы использовали свою силу?» и пр.

5. Проведение собственно консультирования.

Обсуждение всех сторон сложившейся ситуации, совместный поиск новых вариантов решения проблемной ситуации, выбор оптимального решения, обучение и отработка навыков эффективного поведения и пр. На этом этапе целесообразно пользоваться методами, приемами и технологиями той теоретической концепции, которой придерживается психолог-консультант.

6. «Страхование результата».

Закрепление отработанных навыков и способов мыслей на практике, то есть перенесение новых качеств, мыслей и действий клиента в реальную жизнь. Здесь используются приемы: домашнее задание, дневниковые записи и обсуждение на следующих встречах полученных результатов.

Как уже указывалось выше, процесс консультирования зависит от того, какой теорией пользуется психолог, однако, суть остается неизменной: психолог-консультант работает с заказом клиента.

1.3. Интервью – основной структурированный метод в консультировании

Одним из основных методов психологического консультирования является интервью. Оно проводится в специально назначенное время в виде диалогической работы с клиентом, с целью создания для него альтернативных вариантов действий, переживаний, мыслей, чувств, целей, то есть для создания большей мобильности его внутреннего мира. Интервью наглядно демонстрирует схему работы психолога с клиентом по решению проблемной ситуации.

Тема интервью задаётся клиентом в определённом, строго индивидуализированном контексте жизни. Так, например, одна и та же тема беседы может быть задана в различном контексте: *отсутствие взаимопонимания между супругами* может быть обусловлено:

- 1) разными темпераментами (несовместимость);
- 2) отсутствием заинтересованностью в отношениях у одного из супругов;
- 3) неадекватным восприятием ролей супругами, и другие.

Психолог-консультант, работающий с темой заказа, должен постоянно контролировать в ходе интервью собственные личные проекции на содержание темы. В процессе интервью психолог с помощью вопросов и специальных заданий помогает раскрыть актуальные и потенциальные возможности клиента.

В литературе обычно рассматривается пятишаговая **модель интервью**. Более подробно рассмотрим модель, описанную Г.С. Абрамовой в пособии «Введение в практическую психологию»:

Первая стадия интервью – достижение взаимопонимания, структурирование первичной информации о клиенте. Абрамова Г.С. указывает на маркировку этой стадии – «Привет». Она может длиться от нескольких секунд до 10 минут. Необходимо помнить, что если в течение первых пяти минут отношения не сложились, то ситуацию консультирования лучше прервать.

Интервью начинается со встречи клиента («Устраивайтесь, пожалуйста»). Давая клиенту возможность установить позицию «на равных», психолог не представляется первым. Но если у клиента низкий культурный уровень, то психолог представляется сам и разъясняет свои профессиональные возможности. Располагая клиента к разговору, эффективны фразы типа:

- Слушаю вас ...
- Расскажите о себе ...
- Что привело вас ко мне?..

Не допускается использование фраз «В чем проблема?» и «Что у вас случилось?», поскольку такая формулировка преднамеренно заставляет

клиента думать, что ситуация, которая его тревожит, тяжёлая и безысходная, что снижает эффективность консультативной работы.

Далее психолог структурирует ситуацию, определяя, что будет темой его взаимодействия с клиентом. Клиент должен решить задачи психологического комфорта, то есть эмоционально и когнитивно принять личность психолога и саму ситуацию консультирования. Темп интервью должен совпадать у психолога и клиента.

Вторая стадия интервью – сбор информации о контексте темы, выделение проблемы. Маркируют эту стадию – «*В чем проблема?*». Психолог берет на себя роль следователя, стремясь узнать о клиенте как можно больше информации, восстанавливая все детали исследуемого контекста, в котором проявился заказ. При этом психолог должен уметь своевременно задавать конкретные вопросы о ходе событий, об участниках событий и их конкретных действиях. Кроме того, психолог стремится направить клиента на осознание и формулировку собственно-психологической задачи взаимодействия в ситуации консультирования и своей роли в происхождении психологической информации.

Эта стадия интервью предполагает последовательное прохождение двух этапов: монолог клиента и клиническая беседа.

На **монолог** клиента отводится примерно 15–20 мин. В это время психолог, выслушивая клиента, может выяснить:

- что знает клиент о возможностях своих действий;
- что знает клиент о своих целях;
- что знает клиент о своих чувствах;
- что знает клиент о своих мыслях.

После монолога следует **клиническая беседа**, когда психолог задает вопросы, ориентируясь на ключевые слова в тексте клиента. Ключевые слова в любом тексте не могут быть заменены синонимами, в них отражается содержание проблемы и зафиксирована тема взаимодействия.

Этот подэтап носит такое название, поскольку заимствован у медиков, которые пользуются необходимыми вопросами для получения особо важной информации (при постановке диагноза, назначении мед. препаратов, расчете дозировки и пр.). Психолог так же должен получить необходимую информацию, о которой клиент по какой-то причине не упомянул, для планирования дальнейшей работы с клиентом.

На этом этапе психолог выдвигает несколько гипотез о внутреннем мире клиента, которые будет обсуждать с ним, прибегая к повторению основных мыслей, задавая уточняющие и конкретизирующие вопросы, резюмируя сказанное. Разговор психолога с клиентом на основе выдвинутой гипотезы, по мнению многих авторов, не должен превышать 10 минут.

Кроме того, рекомендуется прервать рассказ клиента, если психологу уже ясна рабочая гипотеза. После этого следует вернуться к определению проблемы. Это позволит клиенту увидеть свою проблему и уточнить свои позитивные возможности.

Третья фаза интервью может быть обозначена как фаза осознания желаемого результата – *«Чего вы хотите добиться?»*.

Психолог вместе с клиентом определяет идеал клиента – каким он хочет быть; что в его жизни произойдет, когда проблемы будут решены. Важным является проведение следующей работы: когда клиент обозначает свой идеал, следует дать ему возможность удостовериться в необходимости этих изменений в его жизни. Иногда случается так, что этим же этапом консультация и заканчивается, поскольку клиент перестал видеть необходимость каких-либо изменений в его жизненном укладе.

Если же клиент по-прежнему видит необходимость достижения своего идеала, то есть клиент четко осознал цель своего визита к психологу и доступно сформулировал заказ, то психолог приступает к даче рекомендаций. Иногда именно с этого этапа начинается процесс консультирования, поскольку некоторые клиенты определяют для себя цель визита к психологу самостоятельно.

Эта фаза интервью несет в себе основное содержание консультирования – предполагает осуществление психологом воздействия на клиента. Методы воздействия могут быть самыми разными, в зависимости от теоретической концепции, которой придерживается психолог: совет, самораскрытие, обратная связь, открытые и закрытые вопросы, резюме и т.д. Однако для клиента эта фаза не выглядит как-то по-особому: происходит как бы «озарение» – клиент переживает изменения, происходящие с ним, как результат собственных усилий. Это способствует тому, что клиент воодушевляется на дальнейшую работу по изменению своей психической реальности.

Психологу важно обладать искусством адаптировать речь, кратко и ясно излагать информацию о событиях и всей ситуации жизни клиента.

Кроме того, необходимо проговорить с клиентом возможные позитивные варианты поведения, поскольку самому человеку создать позитивную информацию очень трудно (он просто ничего придумать не может).

По длительности третья фаза равна 15–25 минутам.

Четвертая фаза интервью – выработка альтернативных вариантов решений. Маркировка этой фазы – *«Что мы можем сделать по этому поводу?»*.

Здесь обсуждаются с клиентом разные варианты решения данной ситуации. Психолог, работая с альтернативами, должен помнить, что не всегда правильное для него решение является таковым для клиента и что для некоторых клиентов нужны четкие директивные рекомендации.

Обсуждая с клиентом различные выходы из ситуации, следует ориентироваться на существующие позиции во взаимодействии:

- психолог – лидер, ведущий; клиент – ведомый, пассивный;
- психолог и клиент на равных;
- клиент – лидер в выборе решений; психолог – наблюдатель, стимулирующий сознательный выбор клиентом.

В зависимости от используемой позиции, ответственность за выбор альтернативных решений распределяется между психологом и клиентом соответственно.

Пятая фаза – обобщение психологом в форме резюме результатов взаимодействия с клиентом по поводу проблемы, переход от обучения к действию – «*Вы будете делать это?*».

Задача психолога – способствовать изменению мыслей, действий и чувств человека в повседневной жизни, а не только на момент консультирования.

Обобщение, которое делает психолог, должно учитывать индивидуальные и культурные особенности клиента, выявленные на первых стадиях интервью.

Заканчивать интервью лучше всего домашним заданием, отмечая для клиента необходимость отчета о его выполнении. Можно дать клиенту установку фиксировать выполнение домашнего задания в «Дневнике для записей». Таким образом, мобилизуются средства контроля за содержанием изменений, произошедших с клиентом во время интервью.

Кроме домашнего задания могут быть обсуждены рекомендации для обращения к другому специалисту или к книге. За 10 минут эта работа вполне осуществима.

В заключение беседы психолог спокойно, не торопясь, прощается с клиентом, обещая потенциально будущую встречу, даже если человеку уже нет необходимости общаться с психологом.

Не разрушая эффект первого интервью, можно провести еще 2–3 встречи, не злоупотребляя ими. Психологу нужно помнить, что интервью – это только метод, используемый в консультировании. Кроме интервью существуют еще множество методов и технологий, направленных на решение проблемной ситуации клиента, которые мы рассмотрим ниже.

Нужно отметить, что консультирование состоит из анализа не только вербальных реакций клиента и психолога. Не менее важна работа психолога, направленная на осознание невербального текста клиента, который отражает: условия взаимодействия (время, место беседы, оформление кабинета, число предыдущих встреч и пр.); информационный поток; интерпретацию содержания темы участниками взаимодействия. Не следует забывать о визуальном контакте (когда и почему человек перестает смотреть в глаза?), положении тела, интонации и темпе речи и др.

*

*

*

Итак, в данном параграфе мы описали методологическую основу психологического консультирования, выделяя три основные направления в работе с клиентами психологической консультации. Говоря о каждом из направлений (глубинном, гуманистическом, бихевиоральном), мы

определили основные техники и приемы, составляющие суть консультирования. Кроме того, выделяя структуру проведения консультирования, нашей задачей являлось выделение целей работы психолога на каждом этапе взаимодействия с клиентом.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1

Определите не менее трех различных контекстов (причин) для заданной темы взаимодействия клиента с психологом:

- а) отсутствие взаимопонимания между матерью и ребенком-подростком;
- б) наличие негативной установки по отношению к супругу;
- в) нерешительность при знакомстве с человеком противоположного пола;
- г) постоянное желание противостоять мнению коллектива.

Задание 2

Укажите на ошибки в высказываниях психолога, проанализируйте и подберите необходимые:

- 1) Какая проблема привела Вас ко мне?
- 2) Почему Вы себя повели именно таким образом?
- 3) Я – тот самый человек, который Вам нужен.
- 4) Вы все время критикуете своего мужа. Почему?
- 5) Помедленнее пожалуйста, я не успеваю фиксировать ваши мысли.
- 6) Так, так, уже совсем скоро Вы начнете понимать, что к чему.
- 7) На лицо – факт появления невротической реакции на сильнейший раздражитель, коим является ваш муж, у которого явно выраженная психастеническая акцентуация.

Задание 3

Определите ключевое слово в высказывании клиента:

- Все, что вы мне говорите, я и сама знаю.
- В его гороскопе написано, что он не может долго любить одного человека.
- Мой муж просто изводит меня своей ревностью.
- Мне очень трудно об этом говорить, но я чувствую, что если не поделюсь с кем-то, то сойду с ума.
- Я знаю, что жизнь состоит из черной и белой полосы, но у меня, по моему, черная слишком затянулась.

Задайте свой вопрос к высказыванию клиента. Помните, что ключевое слово определяется тем, что его нельзя заменить синонимом, иначе смысл высказывания нарушается.

Задание 4

Определите, с какого этапа интервью необходимо начать работу с клиентом, который выражает запрос следующим высказыванием:

– Я хочу научиться уверенно реагировать на замечания начальника.

– Я больше не могу жить в таком «сумасшедшем доме»: муж постоянно в командировках, старший сын вышел из-под контроля – не реагирует на мои замечания, а трехлетняя дочь больше любит бабушку и изводит меня своими выходками.

– Все было хорошо, мы любили друг друга. Но тут появилась Она... В общем, теперь я не знаю, как мне дальше жить.

– Помогите мне понять, что происходит с моей 16-летней дочерью.

Обоснуйте свое решение.

Задание 5

Потренируйтесь в проведении интервью, обращая внимание на последовательность этапов, необходимые высказывания при переходе к следующему. Помните, что существуют три основные позиции психолога по отношению к клиенту. Не забывайте отслеживать невербальную реакцию клиента на ситуацию консультирования в целом.

Для проведения интервью, как минимум, внимательно ознакомьтесь с материалом, представленным выше.

Проанализируйте и сравните поэтапное консультирование разных школ психологии, для этого воспользуйтесь следующей литературой:

1. Р. Мэй «Искусство психологического консультирования».
2. Р. Нельсон – Джоунс «Теория и практика консультирования».
3. Карл Р. Роджерс «Консультирование и психотерапия».
4. Г. С. Абрамова «Введение в практическую психологию».
5. В. Н. Панкратов «Психология успешного взаимодействия», и др.

Рекомендации к изучению материала

При изучении раздела 1 необходимо:

1) изучить учебный материал:

1. Красило А.И. Психологическое консультирование: проблемы, технологии: учеб. пособие. – М.: Изд-во МПСИ и др., 2007. – 503 с.

2. Пахальян В.Э. Психологическое консультирование: учеб. пособие для вузов. – СПб.: Питер, 2006. – 252 с.

3. Колесникова Г.И. Психологические виды помощи: психопрофилактика, психокоррекция, консультирование: учеб. пособие для вузов. – Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 350 с.

2) самостоятельно более подробно рассмотреть работы:

1. Роджерс К.Р. Консультирование и психотерапия. – М., 2000.

2. Нельсон – Джоунс Р. Теория и практика консультирования. – СПб., 2001.

3. Хухлаева О.В. Основы психологического консультирования и психологической коррекции. – М., 2001.

4. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. – М., 1994.

Особое внимание обратить на:

– современную трактовку использования классических методов в работе практикующего психолога;

– подбор методов для осуществления завершения каждого этапа психологического консультирования и перехода к следующему;

– сопоставление этапов интервью как метода психологического консультирования и организация этапов всего процесса психологического консультирования.

Для самоконтроля по разделу необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Понятие процесса консультирования. Методологическая основа психологического консультирования.

2. Понятие процесса консультирования, его соотношение с другими видами деятельности практического психолога.

3. Глубинное консультирование: принципы, основные техники.

4. Гуманистическое консультирование: основные понятия, принципы, предлагаемые техники.

5. Особенности бихевиорального консультирования: цели, принципы, основные техники.

6. Принципы и структура работы психолога с клиентом в психологическом консультировании.

7. Цели каждого этапа консультирования.

8. Организация взаимодействия с клиентом методом интервью.

9. Структурно-временные моменты организации интервью при работе с клиентом.

10. Структурные компоненты жалобы клиента: локус объективный и субъективный, самодиагноз, проблема, запрос.

11. Постановка диагноза, рекомендации и прогноз (позитивный и негативный).

12. Симптомы психического заболевания клиента, их комбинации

2. ВОЗДЕЙСТВИЕ ПСИХОЛОГА НА КЛИЕНТА

Цель изучения раздела – определить научную категорию практикующего психолога – воздействие; указать роль категории в практике при работе с психической реальностью клиента.

Изучив данный раздел, студент должен знать:

- понятие «психическая реальность» клиента, психологическое воздействие на клиента, виды прямого и косвенного воздействия, методы психологического воздействия;
- функциональные позиции видов и методов воздействия на клиента;
- установки психолога на клиента психологического консультирования;
- психотехнологию эффективного воздействия на клиента.

Уметь:

- определяя тему взаимодействия клиента с психологом, применять соответствующие виды и методы психологического воздействия;
- адекватно использовать виды прямого и косвенного воздействия на клиента;
- применять и распознавать используемые в психологическом консультировании методы воздействия на клиента;
- эффективно воздействовать на клиента в процессе консультирования.

Владеть:

- навыком адекватной для клиента формулировки видов прямого воздействия и методов воздействия;
- навыком ориентации в использовании видов и методов психологического воздействия на клиента с целью изменения его психической реальности;
- навыком применения механизма психотехнологии эффективного воздействия на клиента психологического консультирования.

2.1. Основные виды психологического воздействия на клиента

К психологическому воздействию как основной научной категории практикующего психолога относятся следующие приемы: психологическое пространство, психологическое время, психологическая дистанция, управление, манипулирование, формирование, воздействие. Их можно разделить на две группы: прямое ситуативное воздействие и косвенное воздействие.

Мы рассмотрим более подробно виды прямого ситуативного воздействия, поскольку они требуют от психолога умение максимально точно и искусно их применить:

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

Пример: – Вы же знаете, что перед вами ребенок, зачем вы нагружаете ее взрослыми проблемами?

– Это был желаемый для вас ребенок?

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

Пример: – Вы уже успели сказать ей, что не любите ее?

– Вы так и сделали, унизили его при всех?

3. Управление – это изменение психической реальности другого человека в соответствии с ее свойствами. Управление предполагает отсутствие у человека возможности адекватной саморегуляции.

Пример: – Хорошо, больше ничего не говорите, я сама вас буду обо всем спрашивать.

– А теперь переходите к следующему заданию.

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

Пример: – Вы говорите, что вы не психолог, но ведь на уровне простого здравого смысла понятно, что если ребенку трудно, то его надо жалеть, а не наказывать.

– Об этом трудно говорить, попробуйте узнать себя в этих заданиях ...

Виды косвенного воздействия требуют от психолога практического навыка организовывать психологическое пространство, соблюдать психологическую дистанцию и выдерживать психологическое время.

2.2. Методы воздействия

Основное содержание консультирования – осуществление воздействия психологом определенными методами.

Для клиента воздействие не выглядит как-то по-особому. В интервью с психологом происходит как бы «инсайт» – клиент переживает изменения, происходящие с ним как результат его собственных усилий («Я сам все понял»). Такая опора на потенциальные возможности клиента приводит к тому, что переживаемые клиентом изменения в ситуации консультирования приведут к изменению его поведения.

Методы воздействия, применяемые психологами разных школ, могут быть самыми разными. Рассмотрим коротко некоторые из них (табл. 2.1).

Таблица 2.1

МЕТОД	ОПИСАНИЕ	ФУНКЦИИ
Интерпретация	Разъяснение, новое видение ситуации на основе теории или личного опыта психолога	1. Альтернативное видение реальности. 2. Способствует изменению настроения и поведения клиента

МЕТОД	ОПИСАНИЕ	ФУНКЦИИ
Директива (указание)	В виде указания или пожелания психолога на необходимое действие	1. Ясно показывает желаемое для психолога действие. 2. Предполагает выполнение клиентом указа
Совет (информация)	В виде пожелания, сообщения информации о ситуации, действии; или как домашнее задание	Дает полезную информацию
Самораскрытие	Психолог делится личным опытом и переживаниями; высказывания построены на «Я – предложениях» психолога	1. Способствует установлению доверительных отношений. 2. Разделяет нынешние чувства клиента
Обратная связь	Ответная реакция психолога на ситуацию беседы с клиентом	1. Дает конкретные данные для самовосприятия. 2. Позволяет клиенту понять, как воспринимает его психолог
Логическая последовательность	Объяснение клиенту логики его мышления и поведения: «Если..., то...»	1. Дает клиенту точку отсчета для понимания своих переживаний и действий. 2. Позволяет предвидеть результаты
Воздействующее резюме	Используется в комбинации с выводами и резюмирующими высказываниями клиента в конце логической фразы	1. Обобщается и подводится итог момента работы. 2. Помогает перенести эти обобщения в реальную жизнь клиента
Открытые вопросы	Вопросы-факты «Кто?», вопросы-чувства «Как?», вопросы-причины «Для чего? Из-за чего?»	Выяснение основных фактов, облегчающих разговор
Закрытые вопросы	Предполагают однозначный ответ, часто содержат частицу «ли»	Сокращают длинный монолог
Пересказ	Повторение сущности слов клиента и его мыслей, используя ключевые слова	1. Активизирует обсуждение. 2. Показывает уровень понимания
Отражение чувств	Обращение внимания на эмоциональное содержание интервью	1. Помогает открывать чувства. 2. Поясняет эмоциональную подоплеку ключевых фактов
Резюме	В сжатом виде повторяются основные факты консультирования	1. Указывается на значимость психологической помощи. 2. Подводится итог консультирования

Кроме этого, направленное воздействие на клиента осуществляется и следующими приемами: ссылка на авторитет, апелляция к литературным источникам, обращение к научным данным и пр. Также возможна опора на прошлый личный или профессиональный опыт психолога, который может быть использован как информация для клиента.

В момент воздействия, психологу важно проговорить с клиентом возможные положительные варианты решения проблемы, так как самому клиенту создать положительную информацию очень трудно. Позитивное обсуждение может быть не очень четким, но должно быть обязательным. Ему может быть посвящена целая консультация.

2.3. Психотехнология эффективного воздействия на клиента

Овладеть психотехнологией эффективного воздействия на клиента можно при условии, если умело пользоваться:

- эффектом первого впечатления;
- грамотной передачей информации на уровне речевого и невербального канала воздействия;
- приемами, стимулирующими обсуждение;
- приемами манипуляций в общении и механизмом нейтрализации психологических уловок;
- «мелочами», имеющими решающее значение.

Остановимся более подробно на каждом из этих слагаемых.

2.3.1. Эффект первого впечатления

Известно правило 90/90: 90% информации складывается в первые 90 секунд общения – происходит межличностное оценивание, формируется образ другого человека на основе уже сложившихся у человека стереотипов (представление о социальном положении, профессиональной деятельности, внешнем виде и т. д.).

На формирование первого впечатления оказывают большое влияние следующие факторы:

- внешний облик человека;
- эмоциональное состояние;
- поведение.

Эти факторы дают возможность предположить, какими качествами может обладать личность человека.

Внешний облик складывается из двух показателей: физическая привлекательность (особое внимание уделяется лицу, волосам, осанке) и самопрезентация (умение преподнести себя, концентрация внимания окружающих на своих несомненных достоинствах и «комуфляж» для своих недостатков).

Эмоциональное состояние складывается из преобладающих эмоций, чувств, переживаний, которые способны материализоваться в поступках и поведении человека.

Первые впечатления управляют людьми в процессе дальнейшего общения. Человек неосознанно «блокирует» всю информацию, не соответствующую его первому впечатлению, он стремится видеть и слышать только то, что подтверждает его первое впечатление.

Первые 10 секунд общения с клиентом можно образно сравнить со стартовой фазой ракеты: каков будет старт, так полет и пройдет. Особое внимание следует обратить на голос, осанку, уместную улыбку, уверенное представление и чистую обувь.

2.3.2. Особенности невербального канала общения

«Говорим мы голосом, а беседуем всем телом.»

С. Публиций

Неречевой – невербальный контекст общения составляет важное звено в цепи взаимопонимания. Это обусловлено тем, что невербальное общение включает более семисот тысяч мимических и жестовых движений рук и тела и, кроме того, этот алфавит говорит об истинном состоянии человека, поскольку имеет рефлекторную природу.

Особая роль в начале общения уделяется *взгляду*. Сознательное восприятие другого человека всегда происходит с помощью непосредственного зрительного контакта. Если ритуальный взгляд не соблюден, то клиент обязательно почувствует себя проигнорированным или оскорбленным.

Взгляд в глаза способствует внушению так же, как и слова. Прерывание зрительного контакта при разговоре на длительное время может привести к прекращению разговора. Когда клиент говорит, психолог-специалист не допускает поединка глазами, так как это может породить агрессивность со стороны клиента.

Взгляд и связанные с ним сигналы имеют непосредственное отношение к правдивости той информации, которая произносится вслух. Так, если глаза клиента редко встречаются с глазами психолога, то можно предположить, что он пытается скрыть информацию. А, например, психологи – НЛПисты разработали целую систему определения по взгляду человека его репрезентативной системы и правдивости информации, которую он сообщает.

Кроме того, выделяют:

- а) деловой взгляд (фиксируется в районе лба);
- б) светский взгляд (ниже уровня глаз – до уровня губ);
- в) интимный взгляд (до уровня груди);
- г) взгляд искоса, который говорит о подозрительном или критическом отношении.

Также большое значение уделяется *мимике* – движениям мышц лица, отражающим внутреннее эмоциональное состояние. Мимические выражения несут в себе более 70% информации (именно поэтому человек, не желающий показать свое истинное эмоциональное состояние, предпочитает общаться по телефону, через письма и пр.). Легче всего распознаются положительные эмоции (радость, любовь, удивление...), труднее воспринимаются отрицательные (печаль, гнев, отвращение...).

Основную роль в выражении истинных чувств человека играют глаза и губы. Так, Лев Толстой описал 85 оттенков выражения глаз и 97 оттенков улыбки.

Научно доказано, что левая сторона лица гораздо чаще выдает эмоции человека. Причем, положительные эмоции отражаются более равномерно на обеих половинах лица, а отрицательные – ярче выражены на левой.

Существуют неречевые сигналы, которые располагают клиента к общению:

- улыбка;
- кивок головы;
- наклон корпуса вперед при сидении на стуле;
- активное молчание;
- свободная поза;
- прикосновение (если получено согласие);
- зрительный контакт;
- обращенность к говорящему (ориентация на него корпусом);
- открытые ладони, и т. д.

Выделяют также и негативные сигналы, к которым относятся:

- взгляд мимо клиента, «бегающий» взгляд, остановившийся (ушедший в себя);
- руки на затылке, руки, скрещенные на груди;
- вздохи;
- прищур глаз, сведенные нахмуренные брови;
- покачивание ног в позе «нога на ноге» и т. д.

Психолог, ища контакт с клиентом, поддерживая доверительное отношение с ним, может использовать некоторые приемы психологического маневрирования, когда личностные качества психолога становятся не только приемлемыми, но и желаемыми для клиента: «Именно такой психолог мне и нужен», «Только ему можно довериться». Таких приемов несколько:

- открытая, доброжелательная улыбка, выражающая особую симпатию к клиенту;

- поворот к собеседнику не только головы, но и тела;

- молчание в момент монолога, с невербальной демонстрацией неподдельного интереса к сказанному: одобрительное кивание головой, поднятие бровей с выражением «живого» удивления и «радости от общения»;

- обсуждение важных сторон проблемы клиента;
- тактичность и доброжелательность;
- использование недвусмысленных намеков, типа «мы с вами понимаем друг друга и все тонкости ситуации, а вот остальные...»;
- демонстрация жестов, символизирующих открытость, доверие, простоту.

Кроме сказанного, для психолога необходимо помнить, что перед ним человек, умеющий искусно скрывать свое эмоционально-психическое состояние. Для того чтобы более точно определить истинное состояние человека, консультанту необходимо научиться отслеживать микрожесты (движение мускулатуры лица, мигание, тремор губ, век и т.д.), которые не контролируются сознанием.

2.3.3. Приемы, стимулирующие обсуждение

1. Открытость для убедительных аргументов клиента, что способствует конструктивному обсуждению проблемы.

2. При необходимости, принимать доводы клиента условно:

«Допустим, что вы правильно сделали ...», «Предположим, что то, что вы говорите сейчас, не имеет никакого значения». Такая позиция позволит, при необходимости согласиться с противоположной точкой зрения клиента, то есть вернуться к первоначальному варианту.

3. Вовлекать клиента в совместную выработку решения. Разделив ответственность между собой и клиентом, психолог привлекает его стать соучастником последующих решений.

Существует распространенная ошибка: психолог заявляет, что знает единственно верное решение ситуации. В данном случае проигнорировано правило: *процесс поиска результата не менее важен, чем сам результат*.

Самый простой способ вовлечь клиента в совместный поиск альтернатив – попросить клиента поделиться своими мыслями относительно данной ситуации (однако, если данная ситуация фрустрирующая, то необходимо занять позицию ведущего).

4. Совершенствовать способность адаптировать речь. Строя адаптированную речь, необходимо соблюдать нормативные требования: разборчивость, доходчивость, содержательность, определенность и упорядоченность высказываний. *Разборчивость* достигается силой голоса, вариацией темпа речи, наличием пауз, интонацией, логическими ударениями. *Доходчивость* выражается в таком подборе средств высказываний, который соответствовал бы закономерностям восприятия, памяти, мышления, речи и воображения клиента. *Содержательность* отражает наличие новой информации по сравнению с имеющейся у клиента. *Определенность* предполагает соответствие и соблюдение предлагаемой клиентом темы. *Упорядоченность* – есть структурная организация, последовательность, с указанием на порядок и значимость высказываний.

5. Внести в репертуар общения с клиентом доброжелательность, тактичность, приветливость.

Культура общения включает также умение правильно ориентироваться в ситуации и подбирать фразы с учетом «Кому? Зачем? Что? Как?» сказать.

2.3.4. Психологические уловки в общении, и их нейтрализация

*«Недостаточно обладать мудростью,
нужно уметь пользоваться ею.»*

Цицерон

Знание механизма функционирования уловок поможет психологу эффективно нейтрализовать их в различных ситуациях, позволит избежать манипулирования со стороны клиента.

Психологические уловки – приемы, цель которых ввести собеседника в состояние раздражения, сыграть на его чувствах, самолюбии, использовать другие тончайшие особенности психики человека для достижения своих целей.

Выделяют большое количество уловок в общении, мы рассмотрим самые распространенные, часто встречающиеся на сеансах консультирования:

1. Навязываемый темп обсуждения.
2. Перевод высказывания в домыслы («Вы говорите так, потому что этого требует ваше положение, а на самом деле думаете иначе»).
3. «Чтение мыслей» («Может, вы думаете, что я вас хочу разжалобить, так вы ошибаетесь»).
4. Недосказанность с намеком на особые мотивы.
5. Обвинение в утопичности выводов.
6. Лесть и комплимент.
7. Ложный стыд («Конечно же вы знаете, что ...», «Вы, наверняка, уже слышали, что ...»).
8. Ложный стыд с последующим упреком («Как, вы не знакомы с этими данными ..?», «... вы этого не читали?»).
9. Демонстрация обиды («Вы за кого нас, собственно, принимаете?»).
10. Откровенность заявления («Я вам честно сказать хочу ...»).
11. Мнимая невнимательность, недопонимание, непонимание.
12. Опора на прошлое заявление.
13. Сведение факта (аргумента) к личному мнению.
14. Умалчивание, полуправда, ложь.
15. Принуждение к строго однозначному ответу («Скажите прямо «да» или «нет»).
16. Многовопросье.

В противовес перечисленным уловкам, психологу необходимо помнить о существующих приемах нейтрализации уловок:

- открытое обсуждение недопустимости использования уловок (до начала беседы);
- разоблачение уловки, раскрытие ее сути (на момент консультации);
- уловка на уловку (применяется, когда предыдущие две не дали положительного результата).

«Мелочи», имеющие решающее значение

Общаясь с клиентом, необходимо поддерживать ранее заработанное положительное отношение клиента к психологу. Это удастся, если помнить и учитывать некоторые тонкости, которые можно выразить как правила, обязательные для психолога:

- если вы хотите убедить собеседника, дайте ему возможность убедить вас;
- старайтесь не выводить клиента напрямую из заблуждения;
- проявляйте искреннюю заинтересованность и внимание к клиенту, особенно к пустякам;
- определите, что стоит за излишней любезностью клиента;
- не забывайте, что большинство людей склонны интересоваться собой, а не окружающими;
- не старайтесь демонстрировать свою образованность (не провозглашайте свои знания, а сообщайте их);
- помните, что существуют качества: терпение, такт, дипломатичность, проницательность, спокойствие;
- сформируйте у себя установку искреннего реагирования на речь клиента, но спокойного;
- избегайте поспешных выводов;
- в ситуации раздражения используйте прием молчания;
- если вы устали, извинитесь, сославшись на самочувствие, прервите консультацию;
- правильно используйте свой голос;
- привлекайте внимание положительными жестами (жесты от тела – положительные, жесты к телу – отрицательные).

*

*

*

Таким образом, рассмотрев материал данного раздела, мы определили одну из основных научных категорий практикующего психолога – **воздействие**; указали роль воздействия в практической деятельности психолога при работе с психической реальностью клиента.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1

Определите ключевые фразы для следующих понятий: воздействие, манипулирование, управление, формирование.

Приведите примеры высказываний психолога, соответствующие основным видам воздействия.

Задание 2

Соотнесите высказывания психолога с существующими основными видами психологического воздействия:

– Было бы неплохо узнать мнение и другой стороны. Вы можете проанализировать его мысли?

– Что вы ей сказали, когда услышали от нее, что она не хочет идти в школу?

– Ваш сын сейчас переживает трудное время, поскольку ему очень тяжело привыкать к новому коллективу сверстников и учителей в новой школе. То, что с ним происходит, закономерно...

– Вы никогда не задумывались над тем, как вы обращаетесь со своей женой в присутствии детей?

– Вернитесь, пожалуйста, к вашей ситуации. Попробуйте рассказать о ней с позиции стороннего наблюдателя.

– Я понимаю, что вам, с вашей репутацией «хорошего руководителя», очень трудно понять действия вашей жены, которая нигде не работает, а всего лишь сидит дома с детьми.

– Беседуя с вами, у меня складывается впечатление, что вы прожили в браке не один десяток лет, но вашей семье еще только три года и то, что вы сейчас переживаете, вполне закономерно, ведь вам приходится сейчас привыкать друг к другу как к «мужу» и «жене»...

– И вы думаете, что, разбираясь друг с другом только на повышенных тонах, вам удастся восстановить справедливость?

– Вы понимаете, что теперь вам придется объяснить своему ребенку, почему вы с женой будете жить отдельно друг от друга, а не как раньше – все вместе?

Задание 3

Узнайте в высказываниях психолога воздействующие методы работы с клиентом. Назовите их:

– Кто вам помог выйти из предыдущей ситуации конфликта с ним?

– В каком состоянии вы были в тот момент?

– Итак, вы говорите, что тогда вам было безразлично мнение окружающих, а что изменилось сейчас?

– Значит, сначала ваш муж стал замечать, что с вашей дочерью что-то происходит, а потом уже и вы отметили некоторые изменения в ее поведении, и, сопоставив ваши наблюдения и жалобы учителей, вы решились привести ее ко мне. Я правильно вас понял?

– Сегодня мы с вами занимались выяснением всех деталей данного события, пытались найти причины произошедшего и обсудили возможные варианты выхода из сложившейся ситуации. При следующей встрече мы будем обрабатывать нужную нам стратегию поведения.

- Согласны ли вы с такой формулировкой вашего запроса?
- Мне знакома ваша ситуация, я разделяю ваши чувства, поскольку тоже сталкивалась с подобным затруднением, и в итоге для себя я решила пользоваться народной мудростью: «Лучше поздно, чем никогда». Мы можем попробовать решить ее. Вы согласны начать работу?
 - Я понимаю вас, вы были очень расстроены в тот момент...
 - А теперь перейдем к следующему...
 - Попробуйте в течение следующей недели чуть повнимательнее относиться к своим чувствам, вы можете фиксировать их в «дневнике», а потом на следующей встрече расскажете мне о них.

Задание 4

Выберите из существующих методов воздействия те, которые окажутся эффективными в следующих ситуациях:

1. На приеме – мать с ребенком 7-ми лет, который отличается демонстративным поведением в коллективе сверстников в школе.
2. У психолога третья встреча с женщиной, желающим научиться вести себя уверенно в ситуации общения с начальником-женщиной.
3. Первая встреча с клиентом – подростком, чувствующим себя непривлекательным, обреченным на постоянное одиночество.
4. Женщина 40 лет на приеме у психолога с запросом: «помогите разобраться во взаимоотношениях с мужем, который все свободное время проводит в обществе своих сослуживцев».
5. Девушка 19-ти лет довольно расплывчато сообщает психологу цель своего визита к нему.
6. К школьному психологу обратился преподаватель музыки с просьбой научиться общаться с учениками-подростками.
7. Тренинговая работа в группе с людьми зрелого возраста, направленная на личностный рост.

Объясните свой выбор. Приведите примеры высказываний, соответствующие данным методам воздействия.

Задание 5

Вспомните, какое первое впечатление оказывали на вас люди, с которыми вы встречались в первый раз. Что в большей степени повлияло на него? Как со временем менялось ваше мнение о них?

Отследите, с какими людьми и в каких ситуациях вам удобнее занимать «открытую» и «закрытую» позу. Потренируйтесь в использовании приемов психологического маневрирования. Как это отражается на ваших взаимоотношениях.

Попробуйте разговаривать малознакомого (или совсем незнакомого) вам человека, пользуясь приемами, стимулирующими обсуждение. Обращайте внимание на так называемые «мелочи».

Не забывайте, что в разговоре довольно часто люди пользуются психологическими уловками, учитесь их нейтрализации.

Рекомендации к изучению материала

При изучении раздела 2 необходимо:

1) изучить учебный материал:

- Красило, А.И. Психологическое консультирование: проблемы, технологии: учеб. пособие. – М.: Изд-во МПСИ и др., 2007. – 503 с.
- Пахальян, В.Э. Психологическое консультирование: учеб. пособие для вузов. – СПб.: Питер, 2006. – 252 с.
- Сапогова, Е.Е. Консультативная психология: учеб. пособие для вузов. – М.: Академия, 2008. – 349 с.

2) самостоятельно более подробно рассмотреть работы:

- Нельсон – Джоунс, Р. Теория и практика консультирования. – СПб., 2001.
- Методы эффективной психокоррекции: хрестоматия / сост. К.В. Сельченко. – Мн.: Харвест, 1999.
- Абрамова, Г.С. Введение в практическую психологию. – М., 1995.
- Бурлачук, Л.Ф., Коржова Е.Ю. Психология жизненных ситуаций. – М., 1998.
- Меновщиков, В.Ю. Введение в психологическое консультирование. – М., 2000.

Особое внимание обратить на:

- определение условий использования видов косвенного воздействия на клиента, в зависимости от проблемных ситуаций;
- умение функционально различать используемые психологом методы психологического воздействия на клиента;
- построение эффективного процесса консультирования с помощью адекватно подобранных видов и методов воздействия на клиента.

Для самоконтроля по разделу необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Основные виды прямого и косвенного психологического воздействия.
2. Примеры высказываний психолога при использовании видов прямого ситуационного воздействия
3. Методы психологического воздействия. Функции методов в психологическом консультировании.
4. Основные консультативные установки психолога на клиента.
5. Психотехнология эффективного воздействия на клиента: эффект первого впечатления, особенности невербального канала общения, приемы, стимулирующие обсуждение, психологические уловки и приемы их нейтрализации.

3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПСИХОЛОГА И КЛИЕНТА В КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПРАКТИКЕ

Цель изучения раздела – определить научную категорию практикующего психолога – взаимодействие; указать роль категории в практике при работе с психической реальностью клиента.

Изучив данный раздел, студент должен знать:

- понятие «запрос», «психологическая проблема», психологическое взаимодействие психолога и клиента;
- типологию задач взаимодействия клиента с психологом;
- позиции взаимодействующих сторон в консультировании;
- стили и приемы профессионального слушания;
- субъективные состояния клиента психологической консультации.

Уметь:

- дифференцировать задачи взаимодействия клиента с психологом по основным шкалам оценки информации;
- организовать работу с клиентами – манипуляторами в разных позициях взаимодействия;
- различать рефлексивный и нерефлексивный стиль, определять приемы профессионального слушания;
- определять субъективные состояния клиента.

Владеть:

- навыком организации оптимального взаимодействия клиента с психологом;
- навыками эффективной работы с клиентами - манипуляторами;
- навыком организации необходимых позиций консультативного слушания клиентов;
- приемами квалифицированной помощи клиентам по вопросам переживания ими субъективных состояний.

3.1. Социальный заказ на работу психолога

Социальный заказ на профессию практического психолога формируется не в науке, а осознается и формулируется в публицистической и научно-популярной литературе, анализирующей проблемы современного человека. О необходимости конкретного психологического знания о человеке говорят и представители смежных практических областей: учителя, врачи, юристы, соц. работники. Им эти знания необходимы, так как они со своей стороны целенаправленно воздействуют на человека.

Социальный заказ ориентирован на выявление индивидуальности человека. Характеристики индивидуальности есть у всех людей, но не

все люди могут ответственно относиться к этой своей особенности. Практическому психологу надо четко представлять возможные варианты проявления индивидуальности человека, которые связаны с понятием нормы психического развития.

Можно сказать, что социальный заказ на работу практического психолога ориентирован на те группы населения, которые относятся к категории психически нормальных людей, способных потенциально к проявлению ответственности за свою индивидуальность. Психолог, принимая социальный заказ на свою работу, должен четко различать, кто перед ним: заказчик, клиент или пользователь психологической информацией.

3.1.1. Заказчик, клиент и пользователь психологической информацией

Заказчик на работу практического психолога сообщает ему психологическую информацию, при этом он не видит своей роли в происхождении этой информации и не считает себя ответственным за нее. По сути дела, заказчик перекладывает ответственность на психолога за возможное использование этой информации.

Клиент – это человек, сообщающий психологическую информацию, то есть передающий психологу знание о себе, других людях и событиях. При сообщении этих знаний он предполагает или реально указывает на свою роль в происхождении этой информации. Он считает себя прямо или косвенно ответственным за ее содержание. Такая «включенность» мешает ему увидеть главное в психологической информации – критерии ее достоверности. Работа практического психолога и направлена на изменение отношения клиента к содержанию и способам получения психологической информации.

Особенность работы психолога состоит в том, чтобы при принятии заказа определить, с кем он имеет дело – с заказчиком или с клиентом. Для этого ему необходимо с высокой степенью достоверности воспроизвести происхождение психологической информации, с которой он собирается работать: восстановить последовательность событий, введение контекста и подтекста в текст, сообщаемый психологу.

Пользователь – это человек, которому с какой-то целью передается полученная информация.

В отношении психологической информации о детях до 14 лет этот вопрос решается однозначно – психологическая информация сообщается лицу, реально участвующему в его воспитании. Взрослые уже по своему усмотрению могут использовать эту информацию.

В отношении взрослых людей вопрос о пользователе психологической информации решается так: ему сообщают содержание психологической информации и ее назначение, а также критерии оценки содержания психологической информации с точки зрения заказчика на нее. Таким

образом, клиент имеет возможность сопоставить свои данные с требованиями и может увидеть их соответствие или несоответствие.

В любом случае, сообщение психологической информации носит безоценочный характер, предполагает адекватный для клиента язык ее передачи.

3.1.2. Задачи взаимодействия клиента с психологом

При работе с заказом практический психолог может зафиксировать то, на какие особенности психологической информации ориентируется в большей мере клиент.

Перед психологом встает задача – вызвать переживание клиента, основанное на безоценочном отношении к психологической информации, открывающем возможность ее понимания и изменения. Чтобы создать для клиента такую ситуацию переживания, психологу надо четко ориентироваться в системе оценок, на основе которой клиент воспринимает психологическую информацию. Для профессиональной работы вполне возможно использовать представление о задачах взаимодействия клиента с психологом.

Анализ практики работы психологов позволяет выделить четыре типа задач взаимодействия клиента с психологом:

Первый тип задач взаимодействия может быть назван социальными задачами. Человек оценивает свои переживания и психологическую информацию о других людях, ориентируясь на критерии социальной нормы, ранжированные по шкале «правильно – неправильно» или «соответствует норме – отклоняется от нормы – не соответствует норме». В прямом виде эти переживания могут быть сформулированы так: «Скажите, нормален ли мой ребенок...», «Пожалуйста, никому не говорите, что я сюда приходил. Так стыдно, но у меня проблемы».

Такая ситуация строгой нормированности обедняет жизнь человека, приводит к психологическому дискомфорту. Социальные задачи требуют изменения системы оценки клиента, что позволит клиенту увидеть свою цель в другом свете, расширит перспективы, позволит отойти от шаблонного поведения и переживания.

Другую категорию задач взаимодействия клиента и психолога можно обозначить как этические задачи. Человек оценивает свои переживания и психологическую информацию о других людях по шкале «Хорошо – плохо». В заказе на работу практического психолога эти задачи выглядят следующим образом: «Это же плохо, когда в семье есть конфликты, ведь в хорошей семье полное взаимопонимание».

Психолог, работая с таким заказом, должен не только четко обозначить тему взаимодействия, но и выделить и обсудить с клиентом систему его оценок. Необходимо показать ограниченность данной оценочной шкалы, которая не дает возможности клиенту анализировать динамичность психологической информации.

Третий тип задач взаимодействия клиента с психологом называется нравственными задачами. Клиент ориентируется в своих переживаниях, оценивая их по шкале «Добро – зло». Эти критерии требуют осуществления нравственного выбора, хотя сами по себе по отношению к переживаниям человека и к психологической информации не вносят в них качественных изменений. На практике, эти задачи выражаются в следующих высказываниях клиента: «Я же им добра желала, а они...».

Эти задачи не имеют логического конца, так как сами по себе критерии оценки очень размыты: добро по своей природе условно и требует от человека особого отношения к себе и другим людям. Работа практического психолога с данной категорией задач состоит в том, чтобы показать клиенту условность этих критериев, неприменимость их к реальной жизни.

Четвертый тип задач взаимодействия клиента с психологом носит название собственно психологические задачи. В общем виде они характеризуются тем, что клиент ставит вопрос о значении того или иного содержания психологической информации: «Как это понять? Я не понимаю, в чем дело?».

Специфичность этих задач в том, что клиент не только демонстрирует систему своих оценок, но и готовность ее изменять, сопоставлять разные системы оценок.

Работа практического психолога связана с тем, чтобы переформулировать первые три задачи взаимодействия клиента с психологом в собственно психологическую задачу.

Переформулировка задач для клиента есть уже шаг к оказанию ему психологической помощи, так как таким образом он получает возможность выделения психической реальности и оформления ее в виде темы взаимодействия с психологом.

3.2. Психологическая проблема. Происхождение психологической проблемы

Для понимания теоретических основ психологического консультирования необходимо знать генез психологической проблемы клиента. Трудно найти полное единство взглядов на генез пограничных психических расстройств. Однако большое внимание уделяется психогенезу неврозов и их роли в возникновении внутриличностных конфликтов. Отсюда, следует понимать основные клинические формы неврозов как зафиксированных механизмов болезненного восприятия и переработки жизненных трудностей, переживаемых человеком.

Разработанное В.Н.Мясищевым (1960), его сотрудниками и учениками учение о невротических конфликтах позволяет группировать невротические конфликты по их генезу, то есть в соответствии с учетом внутренних механизмов их развития. Это позволяет выделить три типа психологических конфликтов в соответствии с основными формами неврозов: истерический, обсессивно-психастенический и неврастенический.

Истерический психологический конфликт определяется чрезмерно завышенными претензиями личности, всегда сочетающимися с недооценкой или полным игнорированием объективных реальных условий или требований окружающих. Конфликт отличают превышение требовательности к окружающим над требовательностью к себе и отсутствие критического отношения к своему поведению. В генезе этого типа конфликта существенное значение приобретает история развития личности и процесс формирования ее жизненных отношений. В силу неправильного воспитания у таких лиц ослабляется способность тормозить свои желания, противоречащие общественным требованиям и нормам.

Обсессивно-психастенический тип невротического конфликта обусловлен противоречивыми собственными внутренними тенденциями и потребностями, борьбой между желаниями и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями. При этом, если даже одна из потребностей становится доминирующей, но продолжает встречать противодействие другой, создаются благоприятные возможности для резкого усиления нервно-психического напряжения и возникновения обсессивно-фобических расстройств. Особое значение имеет предъявление противоречивых требований к личности, что способствует формированию чувства собственной неполноценности, противоречивых жизненных отношений и приводит к отрыву от жизни, появлению нереальных, далеких от действительности установок.

Конфликт неврастенического типа представляет собой противоречие между возможностями личности, с одной стороны, ее стремлениями и завышенными требованиями к себе – с другой. В определенной степени возникновению данного типа конфликта способствуют высокие требования, предъявляемые возрастающим темпом и напряжением современной жизни. Особенности конфликта этого типа формируются при воспитании, когда постоянно стимулируется нездоровое стремление к личному успеху без реального учета сил и возможностей индивида (Карвасарский, 1985).

Приближаясь к практике, логично отметить, что в основе ряда проблемных ситуаций, с которыми клиенты обращаются к психологу-консультанту, лежат те же внутриличностные конфликты, только на первый план выдвигается не порождаемая ими болезненная симптоматика, а нарушение межличностных отношений со значимыми для личности людьми. Например, в жалобах, типа: «Мой муж постоянно со мной разговаривает на повышенных тонах» – конфликт первого типа; «Мой сын несчастлив, а я настолько бессильна, что не могу ему помочь» – конфликт второго типа; и «Ничего не понимаю, я же должна справиться с нагрузкой на трех работах, но у меня пока ничего не получается. Может быть, мне просто требуется отдых?» – конфликт третьего типа.

Естественно, что возможно и сочетание различных вариантов внутриличностных конфликтов.

Интересен и другой аспект психологической проблематики, разработанный в рамках медицинского подхода – вопрос о **психотравмирующих факторах**. Еще И.В. Давыдовский (1957) обратил внимание на то, что «травмирующим» в определенных условиях может оказаться любой объект, воздействующий на любую систему жизнедеятельности организма.

Следует привести классификацию психических травм по интенсивности, приводимой Г.К. Ушаковым в работе «Пограничные нервно-психические расстройства» (1978):

1. Массивные (катастрофические), внезапные, острые, неожиданные, потрясающие, одноплановые:

- сверхактуальные для личности;
- неактуальные для личности (природные, общественные катастрофы).

2. Ситуационные острые (подострые), неожиданные, многопланово вовлекающие личность (связанные с утратой социального престижа, с ущербом для самоутверждения).

3. Пролонгированные ситуационные, трансформирующие условия многих лет жизни (ситуация лишения, ситуация изобилия):

- осознаваемые и преодолимые;
- неосознаваемые и непреодолимые.

4. Пролонгированные ситуационные, приводящие к осознанной необходимости стойкого психического перенапряжения (истощающие):

- вызываемые самим содержанием ситуации;
- вызываемые чрезмерным уровнем притязания личности при отсутствии объективных возможностей для достижения цели в обычном ритме деятельности.

В.Ю. Меновщиков в работе «Введение в психологическое консультирование» переводит сказанное в русло психологической парадигмы (табл. 3.1).

Таблица 3.1

Ведущие свойства характера	Формулировка проблемы	Психотравмирующие обстоятельства
Сензитивность (чувствительность)	«Не могу справиться с собой...», «Устал, никого не хочу видеть...»	Ситуация перенапряжения (истощения) сложившегося стереотипа
Тревожность	«Не могу решиться, беспокоюсь...»	Ситуации, нарушающие стереотип
Истероидность (демонстративность)	«Мне все надоело, достали, меня не любят...»	Ситуации, отрицающие стойкий эгоцентрический стереотип
Косность, ригидность	«Я им покажу...», «Они меня просто преследуют...»	Ситуации, отрицающие бескомпромиссность привычного стереотипа

Таким образом, многочисленные исследования генеза пограничных нервно-психических расстройств, проведенные в рамках медицинского подхода, могут быть полезны для понимания консультативной проблематики.

Кроме всего изложенного, можно сделать обобщение, объединив все факторы, ведущие к пограничным расстройствам психики и к психологическим проблемам в 3 группы:

1. Группа *биологических факторов*: индивид постоянно подвергается влиянию сложных физических, химических, климатических и других факторов, так или иначе реагируя на них.

2. Группа *социальных факторов*: возникновение болезненных состояний клиентов, в силу многочисленных стрессов и социальных проблем.

3. Группа *психологических факторов*: проблемные взаимоотношения клиентов с другими лицами в их окружении.

Итак, начинать работу с клиентом следует с установления генеза психологической проблематики, с целью успешного подбора воздействующих методов с учетом индивидуальных особенностей обратившегося за помощью клиента.

Постановка психологической проблемы

Методика постановки психологической проблемы обеспечивает фокусировку. Это мощный рычаг, пользуясь которым, человек может превратить смутное ощущение неудовлетворенности в ясно очерченную возможность изменить свою жизнь в каком-либо определенном направлении. Данную проблему довольно подробно с позиции гештальт-психологии описывает Михаил Папуш («Практическая психология»/М., 1997, с. 120 – 172).

Он выделяет в схеме постановки психологической проблемы четыре блока, которые тесно взаимосвязаны, проникают друг в друга так, что каждый значительный шаг в одном блоке может вызвать необходимость пересматривать остальные.

Первый блок – описание исходного неудовлетворительного состояния «На что жалуетесь?». Это может быть симптом, паттерн поведения, который клиента не устраивает, какое-то его свойство или наоборот, отсутствие чего-то, что ему нужно. Часто психологи считают достаточным наметить содержание данного блока и сразу начинают «работать с проблемой». При этом, они достраивают все остальные блоки гипотетически и проективно.

Второй блок – это желательное состояние, то, что должно быть получено в конце. Суть дела в том, чтобы клиент описал желательное новое состояние содержательно и позитивно. Серьезная проработка данного блока нередко вообще «снимает» проблему.

Третий блок – это тот контекст, в котором «живет» проблема: заинтересованность клиента в решении проблемы и отношении окружающих его людей к предстоящей работе.

Четвертый блок – вопрос о том, что клиент собирается со всем этим делать и каковы по этому поводу его отношения с психологом. Так как решение и постановка проблемы требуют от клиента порой чрезмерной и несвоевременной платы. Это вопросы решения, решимости, работы.

А теперь более подробно о работе психолога с каждым из этих блоков:

1. При работе с первым блоком нужно получить четкое и детальное описание неудовлетворительного и понимание того, что именно не устраивает клиента.

Чтобы построить собственную психологическую версию, понять, что происходит у клиента, терапевту нужно получить от него ряд эмпирических описаний (примеры из жизни клиента, позволяющие судить о соответствии того, что заявляет о себе клиент). Здесь могут быть разные ситуации. Может быть, что осознание клиента совершенно не соответствует его реальной жизни (например, клиент считает, что он такой или сякой, а в реальном опыте это не подтверждается). Может быть и наоборот, когда ложное осознание заставляет клиента сводить в единый комплекс, в единую проблему дискомфорта по разным поводам: тогда придется вместе с клиентом развести жизненные ситуации по разным темам, которые впоследствии станут разными проблемами, и надо будет договориться с клиентом, чтобы он согласился говорить о них по очереди.

После того, как обобщенному описанию более или менее соответствует ряд эмпирически описанных ситуаций, психолог должен задаться таким вопросом: что клиента в этом паттерне не устраивает? Часто трудность состоит в том, что клиент и сам толком не знает, что именно его не устраивает: ему дискомфортно, но в чем именно состоит его дискомфорт, он не всегда знает. Психолог не может и не должен заставлять клиента видеть вещи так, как видит их он, но он может и должен обратить внимание клиента на то, что он от чего-то отворачивается, что-то выдумывает: «Получается, как вы говорите, ваши взаимоотношения с мужем иссякли, но для чего же вы тогда хотите научиться с ним общаться? Что же вы имеете в виду?». Психолог ни в коем случае не «заставляет сознаться» клиента, напротив, он должен уважать право клиента на скрытность и даже ложь, но только не перед самим собой: «Вы сумеете разобраться в своих проблемах, только если сами ясно их увидите».

Уже на этом этапе работы исходная жизненная проблема может сняться. Может оказаться, что клиент по другому посмотрит на ситуацию, и проблема исчезнет.

Итак, в первом блоке мы: во-первых, решали, действительно ли мы собираемся заняться с клиентом работой по поводу его жалобы; во-вторых, очерчивали ту сферу жизни человека, которая его не удовлетворяет; и в-третьих, сосредотачивались на данной проблеме, следуя внутренней логике клиента.

2. Второй блок – желательное состояние; клиенту нужно ответить на вопрос «что бы я хотел(а)?».

Как правило, сначала клиент будет отвечать просто формальным повторением чего-нибудь из первого блока с добавлением «не». Поэтому придется договориться с ним, что желательное нужно описать позитивно и содержательно. Кроме того, важно, чтобы описание клиента по возможности опиралось на его реальный опыт (можно даже не собственный).

Помимо позитивно-эмпирического аспекта нужно соблюдать и системный: проследить переход от старого состояния к новому, причем, чтобы все элементы старого нашли свое место в новом. Одна из специальных задач второго блока состоит в том, чтобы проверить новый желательный паттерн поведения на соответствие «образу себя» клиента. Здесь необходимо подходить к желательному состоянию с творческой позиции: «Если бы к моменту возникновения этой ситуации вы уже решили свою проблему, как бы она разворачивалась?».

Нужно добиваться, чтобы найденное клиентом описание устраивало его во всех отношениях.

Далее, после того, как клиент убедительно описал желательное поведение, следует спросить его: «Что мешает вам так и сделать?». Нужно попросить клиента отнестись к вопросу вполне серьезно и буквально. Если психолог вместе с клиентом охватили все элементы ситуации, то данный вопрос выполнит роль «тренажера» в выработке желаемого. Если это не так, то данный вопрос заставит обратить внимание на новые элементы, неучет которых заводил клиента в тупик, и тогда придется вернуться в первый блок и заново ставить проблему.

Итак, задачей второго блока является творческое описание желательного для клиента состояния, в котором ему было бы хорошо, комфортно, осмысленно, в котором нашли бы свое новое место все элементы исходного неудовлетворительного состояния.

3. Третий блок – это контекст, внутренний и внешний расклад по поводу проблемы. От этого расклада во многом зависит, есть ли возможность решать проблему и каковы оптимальные стратегии и тактики работы.

Внутренний контекст это раскол в субличностях клиента, одни из которых хотят, чтобы проблема была решена, другим нет никакого дела до решения проблемы, а третьи сопротивляются решению проблемы.

Внешний контекст это отношение окружающих к предстоящей работе: те, кто будут клиенту способствовать, и те, кто будут ему мешать. При этом надо иметь в виду два различных аспекта: реальные межличностные отношения клиента и его представления об этих отношениях.

В любом случае, психолог должен прочувствовать, на какую из субличностей опираться в работе с клиентом, и, если надо, то установить позитивное взаимодействие между субличностями клиента; и помочь клиенту в установлении адекватных отношений с окружающими его людьми.

4. Четвертый блок – это вопрос о том, что клиент собирается со всем этим делать.

Четвертый блок учитывается в работе с самого начала. Это фактически договоренность психолога с клиентом о том, чем они занимаются. На каждом этапе, при каждом повороте эта договоренность, взаимопонимание по поводу того, «чем мы занимаемся», должна проверяться и поддерживаться, и на каждом моменте она обретает свои оттенки.

Каждый содержательный поворот в любой момент может привести психолога и клиента к необходимости вернуться и пересмотреть решение о том, чем они хотят заниматься.

Нужно вести работу таким образом, чтобы было ясно: принимать решения – это личное дело клиента. Психолог не решает и не несет никакой ответственности за то, будет клиент ставить и решать свою проблему или не будет. Психолог всего лишь готов помогать клиенту.

Кстати, многое зависит и от организации самой работы (ее регулярность, комфортность...).

Итак, четвертый блок – это понимание того, занимается ли клиент постановкой проблемы и собирается ли решать вытекающие из нее задачи.

Таким образом, описанные четыре блока работы психолога и клиента с проблемой требуют от психолога умения тонко и уместно приближать клиента к истине, а от клиента – желание работать, не перекладывая ответственность на плечи других людей.

3.3. Изучение практического запроса. Симптомы психического заболевания

Любой запрос (формальный или неформальный) является для психолога сигналом о том, что у человека какая-либо проблема. Нужно отметить, что во многих случаях жалобы носят расплывчатый, неопределенный характер.

Использование информации, получаемой при первой встрече, связано не только с умелой постановкой вопросов в ходе общения, сколько с мастерством анализа спонтанных высказываний клиента, а также его невербального поведения. Специальные дополнительные вопросы бывают необходимы особенно в тех случаях, когда речь идет о глубинных нарушениях.

В других случаях, лучшей стратегией будет – следование логике изложения, предлагаемой самим клиентом.

Построение психологического заключения начинается с анализа жалобы, который предполагает:

- а) определение сюжета и структуры жалобы клиента, выявление явного и скрытого содержания жалобы в рамках этой структуры;
- б) выяснение подтекста жалобы (отношения клиента к лицу, о котором идет речь в жалобе, и к консультанту).

Спонтанно рассказанная **жалоба** обладает определенной **структурой**, в которой можно выделить следующие единицы:

1. *Локус* жалобы, который в свою очередь делится на *субъективный* (на кого жалуется клиент) и *объективный* (на что жалуется клиент).

По *субъективному локусу* в консультативной практике встречаются пять основных видов жалоб (или их комбинации):

- на ребенка (на его поведение, здоровье, психические особенности);
- на супруга (его поведение, особенности) и супружеские отношения;
- на самого себя;
- на третьих лиц (в том числе на совместно проживающих в семье или вне семьи);
- на ситуацию в целом («все плохо»).

По *объективному локусу* можно выделить следующие виды жалоб:

- на очевидные нарушения психического или соматического здоровья ли поведения (энурез, страхи, навязчивости);
- на ролевое поведение (несоответствие полу, возрасту, статусу) близкого человека;
- на поведение с точки зрения соответствия психическим нормам;
- на индивидуальные психические особенности (сверхактивность, медлительность);
- на психологическую ситуацию (потеря контакта, близости, понимания);
- на объективные обстоятельства (трудности с жильем, работой, временем...).

2. Самодиагноз – собственное объяснение клиентом того или иного нарушения в его жизненном укладе. Оно (объяснение) основано на представлениях клиента о самом себе, о человеческих взаимоотношениях, то есть на его мировоззрении.

Часто самодиагноз выражает отношение клиента к расстройству и его предполагаемому возбудителю. Самые распространенные самодиагнозы таковы:

- «нежелание понять» (негативные намерения лица);
- «психическая аномалия» (отнесение лица, о котором идет речь, к разряду психически больных);
- «органический дефект» (неполноценность или нарушение ЦНС);
- «генетическая запрограммированность» (влияние негативной наследственности);
- «индивидуальное своеобразие» (понимание каких-либо поведенческих особенностей, как проявление сложившихся личностных черт);
- «собственные неверные действия» (оценка собственного поведения);

- «собственная личностная недостаточность» (тревожность, пассивность, неуверенность);
- «неблагоприятная ситуация» (развод, конфликт..).

3. Проблема (в данном контексте) – это указание на то, что клиент хотел бы, но не может изменить. Проблема может быть выражена следующим образом:

Неуверен, хочу быть уверенным.

Не умею, хочу научиться.

Не понимаю, хочу понять.

Не знаю, что делать, хочу знать.

Не имею, хочу иметь.

Знаю как надо, но не могу сделать, нужны дополнительные стимулы.

Не справляюсь, хочу сам изменить ситуацию.

Вычленив проблему, необходимо уметь различать ее и объективный локус жалобы.

4. Запрос – это конкретизация формы ожидаемой клиентом помощи от консультации. Обычно проблема и запрос по смыслу связаны. Например, если у клиента проблема «не умею», то запрос «научите».

Можно выделить следующие виды запросов:

- просьба об эмоциональной и моральной поддержке;
- просьба о содействии в анализе;
- просьба об информации;
- просьба о научении навыкам;
- просьба о помощи в выработке позиции;
- просьба в оказании влияния на члена семьи в интересах клиента.

Разнообразная информация, извлеченная из первой беседы с клиентом, требует соответствующего обобщения. В целях практического удобства обобщение можно проводить в виде выделения своего рода психических синдромов, включающих специфические характеристики сюжета, локуса, самодиагноза, проблемы, запроса, особенностей подтекста, а также ряда дополнительных поведенческих проявлений. Можно выделить совокупность психических синдромов, которые имеют значение для первоначальной дифференциации клиентов.

При выделении синдромов, необходимо помнить, что определенная их совокупность позволяет судить о психическом здоровье клиента. Так, если у клиента выделяется набор из ниже перечисленных симптомов (не менее трех), то психолог может подозревать душевное заболевание:

- сбивчивое, путанное изложение сюжета, повторы, нелогичность;
- наличие галлюцинаций;
- мало эмоциональный тон изложения;

- неучтенная реакция консультанта;
- отсутствие поведенческих подтверждений;
- исключительная психологичность проблемы;
- нереалистичность запроса;
- указание на госпитализацию в психиатрическое учреждение.

В случае обнаружения не менее трех данных синдромов психолог прекращает консультацию рекомендацией обратиться клиенту к другому специалисту в спец. учреждение.

3.4. Психологический диагноз и рекомендации

Психологический диагноз – центральный момент диагностико-коррекционной работы. Он производится не только по результатам психологического обследования, но обязательно предполагает соотнесение полученных данных с тем, как выявленные особенности проявляются в жизненных ситуациях.

Большое значение при постановке диагноза имеет возрастной анализ полученных данных с учетом зоны ближайшего развития. Эти знания нам дает возрастная психология через понятие «возрастная норма», в котором психолог ориентируется на норму психического развития людей разного возраста.

Изучая не только лабораторные данные, но и реальные жизненные ситуации и поведение человека, психолог должен понимать, что есть большая разница между достоверностью полученных в конкретном обследовании данных и достоверностью вывода. Выводы всегда относительны, поскольку они делаются на основании экспериментов или наблюдений, проведенных по одной или нескольким из возможных методик и одним из возможных способов интерпретации. Таким образом, диагноз должен основываться на критическом и осторожном истолковании данных, полученных из разных источников.

Психологический диагноз должен ставиться психологом в строгом соответствии с профессиональной компетенцией и на том уровне, на котором может осуществиться конкретная психологическая помощь.

Важно, чтобы в тех случаях, когда у психолога возникает подозрение о патопсихическом или дефектологическом характере выявленных нарушений, он не пытался самостоятельно поставить диагноз, а в тактичной форме рекомендовал клиенту (пользователю) обратиться в соответствующее учреждение.

Формулировка диагноза обязательно должна содержать и *прогноз* – предсказание на основе проделанных этапов исследования пути и характера дальнейшего изменения психики. Прогноз фиксируется как бы в двух направлениях: при условии, если с человеком будет своевременно проведена необходимая работа, и при условии, если такой работы с ним своевременно проведено не будет.

Кроме того, необходимо тщательно продумывать, кому и в какой форме сообщать психологический диагноз и прогноз психического и личностного развития.

Работа психолога по глубинному проникновению в изучение психического и личностного развития человека должна приводить к выработке конкретных рекомендаций. Рекомендации, даваемые психологом, должны быть конкретными и понятными тем, кому они предназначены. Содержание и адресат рекомендаций зависят от сложности запроса и области его разрешения. Психолог несет полную ответственность за реализацию рекомендаций и конечный результат.

3.5. Позиции взаимодействующих сторон в консультировании

Позиции включают в себя переживания динамики взаимодействия с другим человеком как проявление равенства или неравенства, как проявление уважения к себе или пренебрежения.

В ситуации консультирования предметом взаимодействия является психологическая информация, а позиции взаимодействующих сторон могут быть описаны следующими схемами:

1. Взаимодействие на равных. Данная позиция описывается как оптимальный вариант в индивидуальном консультировании. Г.С.Абрамова подчеркивает, что это та позиция, при которой степень ответственности за изменения в личности клиента равномерно распределяется между психологом-консультантом (его профессиональными возможностями, умениями и навыками) и клиентом (его готовностью и желанием измениться).

Распределение ролей в этом взаимодействии такое: Психолог и Клиент – партнеры. И соответственно ответственность между ними распределяется таким образом: по 50% каждому. Психолог помогает личности клиента решить ее альтернативы, создает на материале предмета взаимодействия условия для принятия человеком ответственного, осмысленного решения об изменении. Клиент же отвечает за достоверность преподносимой информации, за собственную активность в следовании инструкции психолога, за осуществление оптимального выбора решения сложившейся ситуации.

Главный момент в установлении такой позиции – это достижение конгруэнтности, соответствия с клиентом через некоторые микротехники, обеспечивающие получение обратной связи.

2. Взаимодействие в позиции «сверху». Эта позиция используется, когда клиент в большей степени «выбит из колеи» сильной травмирующей ситуацией, он не способен иметь осмысленный, адекватный взгляд на проблему, его состояние можно определить как состояние фрустрации. Таким образом, роли распределены при этой позиции так: Психолог – лидер, ведущий; Клиент – ведомый. Ответственность распределяется между ними следующим образом: Психологу отводится 98% ответственности (он отвечает за

уместную квалифицированную оказанную помощь клиенту, за рекомендации, за технологии, применяемые к клиенту в опоре на его резервные силы); Клиент несет всего лишь 2% ответственности только за собственную активность в следовании инструкции, которую дает психолог.

Некоторые авторы считают, что эта позиция – это наиболее распространенная ошибка практического психолога. Психолог считает себя знатоком «правильной, хорошей» жизни, воздействует на клиента так, чтобы тот принял его критерии «правильной» жизни. Это вызывает оценивание психологом действий клиента по шкале «правильные действия – неправильные действия», «хорошие действия – нехорошие действия». Как следствие, у клиента формируется зависимость от психолога, а постоянная подавляемая позиция способствует задержке принятия альтернативных решений, эффективных для клиента, и все более увеличивается психологическая дистанция между психологом и клиентом, что снижает эффект конструктивного взаимодействия. Зачастую директивность и неадекватность психолога в такой позиции приводят к потере предмета взаимодействия. Вместо содержания психологической информации об-суждаются социальные, этические или нравственные нормы.

3. Взаимодействие в позиции «снизу». Эта позиция используется, когда перед психологом клиент – очень хорошо разбирающийся в сложившейся ситуации, он даже знает, как поступит в данной ситуации, а обращается к психологу всего лишь за поддержкой и оправданием выбранного решения. То есть, роли распределены так: Психолог – наблюдатель, Клиент – лидер, ведущий. Ответственность: Психолог – 5% (отвечает только за создание условий для анализа клиентом выбранного варианта решения), Клиент – 95% (за любую свою активность в построении жизненной позиции).

Многие авторы считают, что эта позиция позволяет клиенту открыто манипулировать психологом. Э.Шостром писал «Манипуляция – это псевдофилософия жизни, направленная на то, чтобы контролировать и эксплуатировать себя и других людей» (Э.Шостром «Анти – Корнеги»).

Психолог, занимающий позицию снизу, по существу попадает под власть житейского манипулятора. Увидеть в клиенте манипулятора – профессиональный долг психолога, поскольку иначе из этой ситуации взаимодействия, клиент выйдет победителем с укоренившимся сознанием превосходства в своих манипулятивных способностях.

Э. Шостром выделяет восемь типов клиентов – манипуляторов:

1. Диктатор. Он доминирует, приказывает, цитирует авторитеты, то есть делает все, чтобы управлять своими жертвами.

2. Тряпка. Он преувеличивает свою чувствительность (прямая противоположность Диктатору). Приемы, которыми он пользуется: забывать, не слушать, пассивно молчать.

3. Калькулятор. Преувеличивает необходимость всех и все контролировать. Он обманывает, увиливает, лжет, старается перехитрить и пере-проверить других.

4. Прилипала. Изю всех сил преувеличивает свою зависимость (противоположность Калькулятору). Он жаждет быть предметом забот. Позволяет и заставляет других делать за него всю работу.

5. Хулиган. Преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Управляет людьми с помощью угроз.

6. Славный парень. Преувеличивает свою заботливость, любовь, внимательность. Он давит собственной добротой. В схватке с Хулиганом всегда выигрывает Славный парень.

7. Судья. Преувеличивает свою критичность. Он никому не верит, полон обвинений, негодования, с трудом прощает.

8. Защитник. Противоположность Судье. Он чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибкам, тем самым не позволяет другим встать на ноги и разобраться с делами самостоятельно. Вместо того, чтобы заняться своими делами, он заботится о нуждах других.

Для демонстрации того, что психолог видит позицию манипулятора и тем не менее готов взаимодействовать с ним, он должен использовать основные эмоциональные контакты: открытость и доверие к клиенту.

Осознание психологом своей позиции во взаимодействии с клиентом важно как показатель возможных изменений во внутреннем мире клиента. Умение психолога рефлексировать над содержанием своей позиции дает ему материал для фиксации содержательной динамики процесса взаимодействия. Ориентируясь на текст клиента, на подтекст и контекст взаимодействия, психолог получает доступ и к этому компоненту взаимодействия.

3.6. Позиции слушания во взаимодействии в процессе консультирования

Необходимо выделять и уметь пользоваться существующими позициями консультативного слушания клиента. Дж. Энрайт выделяет несколько позиций, которыми может пользоваться психолог – консультант:

– Нулевая позиция: *чем меньше сигналов производит консультант, тем острее на них реагирует клиент*. «Не научишься ничего делать хорошо, пока не научишься ничего не делать». Суть – максимально пассивное нейтральное слушание. Все внешние сигналы (слова, жесты, мимика, покашливание) на момент этой позиции должны отсутствовать. Задачей слушателя является максимальное сосредоточение на слушании, ничем не выдавая своей реакции. Способ организации: консультант сидит в свободной позе напротив клиента. Нельзя опускать голову, сплетать пальцы рук, выдавать звуковые эффекты и др.

– Позиция первая: *вовлеченность или восприятие интенсивности*. Девиз этой позиции: «Оставь разум и обратись к чувствам». Суть – психолог замечает в своем теле признаки вовлечения и делится ими с клиентом, рассчитывая на то, что человек будет говорить о себе гораздо продуктивнее, когда на его слова будут реагировать не только словами, но и телом. Способ организации: психолог принимает свободную отражающую позу, и следит в течение речи клиента за собственными внутренними переживаниями; обращает внимание на нарастание и ослабление телесного резонанса. О своих реакциях он сообщает клиенту: «Это не дошло до меня», «В том, что вы сказали, я почувствовал меньшую интенсивность», «Это очень сильно взволновало меня»... Особенность данной позиции в том, чтобы максимально отрешиться от содержания и работать с эмоциями, переживаниями и чувствами.

– Позиция вторая: *оригинальность*. Принцип: «Концепции неподвижны, а жизнь текуча». Суть – психолог снимает психологическую защиту, которая проявляется в том, что клиент за стереотипными формулировками скрывает чувства и эмоции от окружающих и от самого себя. Способы организации: а) выделение свежих, оригинальных моментов в речи клиента (фраза, которая запомнилась и привлекла внимание, должна поощряться вслух: «Вы удачно выбрали фразу для выражения...»); б) лингвистическая деструктуризация, то есть нейтрализация слишком банального высказывания («Не слишком ли это банально звучит?») или попросить передать суть сказанного другими словами). Эта позиция более жесткая, так как здесь присутствует элемент оценки, поэтому использовать ее можно тогда, когда с клиентом налажен хороший контакт или когда нет опасения, что будет отрицательная реакция.

– Позиция третья: *отражающее слушание*. Принцип: выражение не совсем ясных для клиента вещей через повторение «Осознание через повторение». Суть – психолог дословно повторяет или незначительно перефразирует те высказывания клиента, которые сам клиент не отражает, при этом психолог не меняет структуру высказывания и не вводит в него комментарии. Способ организации: из каждого фрагмента монолога консультант выбирает и повторяет то, что является центральным и основным началом.

– Позиция четвертая: *сознательное слушание*. Принцип: момент расширения сознания ощущается как отчетливость понимания. Суть – предполагается, что при увеличении степени осознания, автоматически гармонизируется сознание; клиент начинает действовать более эффективно. Способ организации: в момент, когда речь говорящего становится бессвязной или появляются противоречия, психолог задает вопрос: «Что с вами сейчас происходит?»; психолог расширяет круг задаваемых вопросов так, чтобы они прочнее уложились в области противоречия: «Чего вы хотите добиться?», «...вы это сказали?». Психолог должен решить две взаимосвязанные задачи: что сказать и когда сказать.

– Позиция пятая: *ответственность*. Принцип: каждый человек может воспринимать себя как источник или причину своих действий; хотя внутренних причин может быть не много и они могут казаться незначительными, но это единственное, что мы можем изменить – «Если хочешь изменить мир, начни с себя». Суть – клиент должен познать активность своей собственной жизни и эффективно применять это понятие в отношениях с другими. Способ организации: психолог просит клиента рассказать о событии так, чтобы был ясен его личный вклад в произошедшее: «Пожалуйста, скажите еще раз то, что вы только что рассказали, но с большей ответственностью». Для применения этой позиции, психологу необходимо разобраться в категории ответственности, применительно к собственной жизни.

Позиция шестая: *раскрытие*. Данная позиция имеет два варианта использования:

1. *Раскрытие своего прошлого психологом*. Принцип: люди нуждаются в таких примерах, на которых можно учиться. Суть – клиент испытывает облегчение, когда видит, что «безнадежная ситуация» в чьей-то жизни нашла разумное решение; он должен самостоятельно сделать выводы на основе рассказа психолога. Способ организации: в момент, когда клиент отслеживает события своей жизни, у психолога возникают подобные воспоминания, и он рассказывает о них клиенту. Необходимо помнить, что должно быть сходство не внешних обстоятельств, а чувств, эмоций и переживаний. Модель жизненной роли должна предлагаться психологом так, чтобы она не была настолько подавляющей, чтобы ей невозможно было следовать. Психолог, пользуясь этой позицией, должен захотеть раскрыть свою жизнь без умалчивания, оправдания и морали.

2. *Раскрытие актуальных «здесь и сейчас» чувств клиента*. Принцип: клиент может выработать адекватный взгляд на то, какое влияние оказывает он на окружающий мир. Суть – если в речи, манере высказывания клиента есть что-то, вызывающее раздражение, то об этом лучше знать; психолог не пытается понять, на какие слова у него появляется раздражение, он лишь констатирует его появление. Способ организации: консультант сообщает клиенту о своих чувствах на данный момент. Важно, чтобы психолог не приписывал клиенту ответственность за возникновение таких чувств. Позиция применяется в отношении тех клиентов, самооценка которых не будет снижена негативной информацией.

– Позиция седьмая: *экзистенциальная*. Принцип: каждое высказывание отражает всю систему мировоззрения человека. Суть – мировоззрение не всегда осознается, отсюда задачей психолога является установление логических предпосылок высказываний и их показ клиенту с целью принятия обнаруженных противоречий в его собственных рассуждениях. Способ организации: психолог добивается от клиента того, чтобы его высказывания стали предметом его осознания, используя некоторые методы воздействия (уточняющие вопросы, логическая последовательность и др.).

– Позиция восьмая: *совершенствование*. Принцип: у клиента должна появиться возможность выбора, чтобы он убедился, что у него больше свободы, чем он предполагал. Суть – психолог должен обладать жизненной позицией: «все, что происходит на свете закономерно». Способ организации: психолог логически оправдывает беспокойство клиента относительно проблем, тем самым, у клиента исчезает беспокойство относительно беспокойства, и он остается наедине со своей фундаментальной проблемой, имея реальную возможность без помех заняться ее решением. Психологу лучше подходить к этой позиции не как к технике, а как к способу бытия.

Все позиции можно использовать как изолированно, так и в совокупности. Каждая позиция имеет и позитивные эффекты, и негативные результаты:

- Нулевая позиция: клиент может расценить визит к психологу как неудачный, так как психолог «не выдает» обратной связи.

- Позиция первая: психолог может так увлечься, что перестанет обращать внимание на содержание беседы.

- Позиция вторая: если психолог слишком часто будет просить клиента изменить высказывание, то можно утратить смысл рассказанного; необходимо учитывать адекватный для клиента язык.

- Позиция третья: перефразирование может быть столь дословно и назойливо, что утрачивает смысл.

- Позиция четвертая: относительно безопасна, но психолог может стать слишком активным, вовлекая клиента прочувствовать происходящее.

- Позиция пятая: может создаться впечатление излишней оценочности.

- Позиция шестая А: психолог рискует отнять слишком много времени своими рассказами и воспоминаниями.

- Позиция шестая Б: легко перейти к эксгибиционизму или к манипулированию клиентом.

- Позиция седьмая: чрезмерная аналитичность и внесение собственных ценностей в мировоззрение клиента.

- Позиция восьмая: может произойти фиксация клиента на его поведении; иногда, лишаясь беспокойства, люди становятся рациональными прагматиками.

* * *

Итак, в данном разделе мы рассмотрели еще одну научную категорию практикующего психолога – взаимодействие. Мы определили основные понятия: «запрос», «психологическая проблема», «заказчик», «клиент», «пользователь психологической информации», психологическое взаимодействие психолога и клиента. В разделе рассмотрена основная типология задач взаимодействия клиента с психологом; определены основные позиции взаимодействующих сторон в консультировании, стили и приемы профессионального слушания.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1

Ответьте на вопрос: Какие роли (заказчик, клиент и пользователь) может совмещать в себе один человек? Используйте ключевые слова в определении данных понятий.

Определите по запросу, кто перед вами – заказчик или клиент; кто будет пользователем психологической информации:

1. На прием к психологу обратилась бабушка, приведя с собой внука 4-х лет, с жалобой на его непослушание, гиперактивность. При этом она сообщила, что родителям мальчика совершенно некогда заниматься ребенком.

2. У психолога мать с дочерью – подростком с запросом помочь в выборе будущей профессии, причем мама девушки более склонна к дальнейшему продолжению образования (в 10 – 11 классе), а девушка желает поступить в техникум, как подруги.

3. Администратор школы (начальник отдела кадров) обращается к психологу с запросом осуществить профессиональный отбор на должность заведующей учебной деятельности в среднем звене школы.

4. Мужчина 40 лет просит психолога повлиять на его супругу с целью налаживания их взаимоотношений, считает ее виновной в происхождении всех семейных конфликтов.

5. Обратился за помощью 7-летний ученик: «Помогите мне найти друга, а то у всех есть друзья, а меня никто не принимает в игры».

6. Молодая женщина: «Я не знаю, как мне быть? Муж утратил ко мне всякий интерес. То он на работе, то ходит по знакомым что-то "улаживает"».

Задание 2

Определите, какую задачу взаимодействия с практическим психологом поставил перед собой клиент:

«Я бы хотела, чтобы вы объяснили моей маме, что она уж слишком балует своего внука, это неправильно.»

«Дайте мне, пожалуйста, какие-нибудь тесты, хочу проверить свои способности.»

«По-моему, мой ребенок не совсем нормальный.»

«Помогите мне, пожалуйста, вы – моя последняя надежда.»

«Они не понимают, ведь я им добра желаю.»

«Всю жизнь мы стремились к чему-то, сейчас уже все есть, но все равно чувствуем какую-то неудовлетворенность...»

«Скажите же им, что я все делаю правильно!»

«У меня ничего не получается, может я вообще не такая, как все нормальные люди?»

«Что такого плохого я им сделала, почему они меня игнорируют?»

«Я не знаю, что такое любовь, а, может, ее вообще нет?»

«Я не хотела к вам идти, так стыдно, но тянуть больше нельзя.»
«Моя свекровь – злой, страшный человек, вы сейчас убедитесь в этом.»
«Мой муж просто с ума сходит, помогите ему.»
«Ничего хорошего я от него не видела, а он требует к себе достойного отношения.»
«Со мной твориться что-то, я понять не могу – что.»
«Надоело всегда быть хорошей, я тоже имею право на нормальную жизнь.»

Задание 3

Определите структурные компоненты жалобы клиента (локус объективный и субъективный, самодиагноз, проблему и запрос):

1. Я обращаюсь к вам, чтобы вы помогли мне разобраться во взаимоотношениях с родителями мужа. Они совсем меня не понимают, а может быть, не хотят видеть во мне жену для своего сына.

2. У меня вообще в последнее время ничего не получается: ни с женой нормально пообщаться, ни с детьми, ни с сослуживцами. Такое впечатление, что все сговорились и отвернулись от меня. Скажите мне, что я делаю не так?

3. Да я же не виновата, что у нас в роду все женщины непостоянны. И вообще, разве можно всю жизнь угробить, прожив с одним человеком. По-моему, это очень скучно и однообразно. Как мне все это объяснить ему, чтобы не обидеть?

4. Я настолько не уверена в себе, что боюсь даже попросить человека в автобусе передать кондуктору деньги за билет. А так хочется беспрепятственно общаться с людьми, ведь я такой же человек. Вы мне поможете?

5. Мой сын чрезвычайно вспыльчивый парень – он такой с рождения. Но я боюсь за него, ведь ему через два года в армию, как он там уживется? Подскажите, как мне его лучше убедить, что ему необходимо больше прислушиваться и терпимее относиться к окружающим?

6. Я вообще-то уже лечилась у психиатра, но, вы не поверите, моя семья вовсе не хотела этого. Мне так трудно. А вчера мы ходили к его друзьям. Наша Настя уже взрослая, а свекровь все время норовит обидеть меня. Сделайте, пожалуйста, меня более привлекательной для семьи.

7. У нас недавно распалась семья. Я стала такой нервной, сразу все навалилось: хозяйство, работа, дети. Как мне сохранить спокойствие дома? Как объяснить детям, что теперь мне придется больше времени проводить на работе, а им – заниматься хозяйством? Что вы мне посоветуете?

Задание 4

Определите по высказываниям психолога, на каком этапе постановки психологической проблемы находятся консультант и клиент:

– Попробуйте заменить высказанное ваше желаемое состояние с частицей «не» на положительное желаемое состояние. Замените «Я не хочу быть такой слабой в общении с мужем» на «Я хочу...».

– Вы говорите, что вы трусливый человек. Расскажите, пожалуйста, когда в последний раз проявилась ваша трусость? Когда она проявляется более ярко? Вспомните первый случай, когда она проявилась?

– На кого вы бы могли положиться в трудный для вас момент?

– Мы с вами могли бы заняться отработкой некоторых навыков общения. Согласны ли вы уделять нашим встречам время и силы?

– Что мешает вам быть уверенной в себе?

– Нам необходимо обсудить и эту сторону данной ситуации, вы можете?

– Насколько я понимаю, вас беспокоят отношения с дочерью. В каких ситуациях проявляется непонимание между вами?

– Как вы думаете, с кем вы можете поделиться своими мыслями? Кто вам поможет вести себя так, а не иначе?

– Мы можем попытаться устранить эту трудность. Вы будете сотрудничать со мной?

– Если бы к моменту возникновения подобной ситуации вы уже решились свою проблему, как бы разворачивалась ситуация?

– Как изменится твоя жизнь, когда ты решишь эту проблему?

– Вы говорите, что хотите избавиться от стеснения. Значит ли это, что, общаясь с другим человеком, вы хотите говорить ему все, что приходит вам в голову?

– Взвесьте все «за» и «против» и скажите, что в вас сопротивляется работе со мной с вашим постоянным желанием выделиться из окружения, а что – поможет?

– Как бы вы хотели вести себя в подобной ситуации?

– Подумайте, все ли вас будет устраивать, когда вы избавитесь от мучившей вас проблемы?

Задание 5

Сформулируйте прогноз при следующих психологических диагнозах, учитывая, что прогноз бывает двух направлений:

1. Невротическое поведение.
2. Гиперсензитивная личность.
3. Негативный импринтинг.
4. Потеря аутентичности.
5. Кризис трех лет.
6. Неадекватно заниженная самооценка.
7. Аутизм и тенденция к автономности.

8. Внутриличностный конфликт – стремление к достижению высоких социальных целей и высоких стандартов социальной жизни – ситуация хронического стресса.

9. Отсутствие мотивации достижения успеха.

10. Чувство вины.

11. Глобальная семейная неудовлетворенность.

Какие рекомендации вы можете дать пользователю психологической информации в соответствии с данными психологическими диагнозами. Помните, что любая психологическая информация сообщается клиенту адекватным для него языком.

Рекомендации к изучению материала

При изучении раздела 3 необходимо:

1) изучить учебный материал:

• Сафонова, Л.В. Содержание и методика психосоциальной работы: учеб. пособие для вузов. – М.: Академия, 2006. – 224 с.

• Сапогова, Е.Е. Консультативная психология: учеб. пособие для вузов. – М.: Академия, 2008. – 349 с.

2) самостоятельно более подробно рассмотреть работы:

• Панкратов В.Н. Психология успешного взаимодействия. – М., 1999.

• Шостром Э. Анти-Карнеги или Человек-манипулятор. – Минск, 1992.

• Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. – СПб., 2001.

• Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. – М., 2000.

Особое внимание обратить на:

– знание шкал оценок клиентами психологической информации, сообщаемой ими в рамках жалобы, и сопоставление этих шкал с типологией задач взаимодействия клиента с психологом;

– распределение ответственности между психологом и клиентом в различных позициях взаимодействия;

– адекватность использования позиций консультативного слушания;

– эффективную работу психолога при диагностике различных субъективных состояний клиента.

Для самоконтроля по разделу необходимо ответить на следующие вопросы:

– Задачи взаимодействия клиента с психологом. Работа психолога в каждом случае.

– Позиции взаимодействующих сторон в консультировании. Виды клиентов-манипуляторов.

- Позиции консультативного слушания по Дж. Энрайт.
- Профессиональное слушание: стили, приемы. Рекомендации по овладению умением слушать.
- Субъективные состояния клиента: тревога, уникальность, поиск участия. Работа психолога.
- Субъективные состояния клиента: порочный круг конфликта, сомнение, уныние. Работа психолога.
- Субъективные состояния клиента: психологическая интоксикация, мода (любопытство), манипуляция. Работа психолога.

4. ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПО РАЗЛИЧНЫМ ПРОБЛЕМАМ

Цель изучения раздела – обозначить особенности консультативной работы психолога по различным проблемам клиента через специфические формы оказания психологической помощи.

Изучив данный раздел, студент должен знать:

- типологию эмоциональных высвобождений клиента;
- особенности психологического консультирования групп;
- особенности заочного психологического консультирования клиентов;
- приемы глубинной, гуманистической и бихевиоральной парадигмы в консультировании.

Уметь:

- дифференцировать эмоциональные высвобождения клиента;
- различать эффективную и неэффективную стратегию профессиональной позиции психолога;
- использовать приемы индивидуального, группового, заочного консультирования клиентов по разным проблемам;
- различать элементы психодрамы, психоанализа и психосинтеза в приемах и технологиях консультирования клиентов.

Владеть:

- навыком организации эффективного психологического консультирования клиентов по разным проблемам;
- технологиями групповой работы с клиентами (два и более клиента);
- технологиями заочного консультирования (телефон доверия, скрип-терапия и пр.);
- технологиями, упражнениями и приемами психологического консультирования, включающими элементы психодрамы, психоанализа и психосинтеза.

4.1. Психологические защиты в консультировании

Консультируя тревожных клиентов, важно знать не только способы, которыми они маскируют свою тревожность, но и средства, с помощью которых стремятся избавиться от неприятного воздействия тревожности. Этими средствами служат механизмы психологической защиты, которые впервые описали S. Freud и его дочь А. Freud. Механизмы функционируют автоматически, на бессознательном уровне. Использование защитных механизмов для уменьшения тревожности не представляет патологии, пока не становится утрированным, и не начинает искажать понимание реальности и ограничивать гибкость поведения.

Описано много механизмов психологической защиты. Охарактеризуем кратко основные из них:

1. **Вытеснение.** Это процесс непроизвольного устранения в бессознательное неприемлемых мыслей, побуждений или чувств. Freud подробно описал защитный механизм мотивированного забывания. Он играет существенную роль в формировании симптомов. Когда действие этого механизма для уменьшения тревожности оказывается недостаточным, подключаются другие защитные механизмы, позволяющие вытесненному материалу осознаваться в искаженном виде. Наиболее широко известны две комбинации защитных механизмов:

а) *вытеснение + смещение.* Эта комбинация способствует возникновению фобических реакций. Например, навязчивый страх матери, что маленькая дочка заболит тяжелой болезнью, представляет собой защиту против враждебности к ребенку, сочетающую механизмы вытеснения и смещения;

б) *вытеснение + конверсия* (соматическая символизация). Эта комбинация образует основу истерических реакций.

2. **Регрессия.** Посредством этого механизма осуществляется неосознанное нисхождение на более ранний уровень приспособления, позволяющий удовлетворять желания. Регрессия может быть частичной, полной или символической. Большинство эмоциональных проблем имеет регрессивные черты. В норме регрессия проявляется в играх, в реакциях на неприятные события (например, при рождении второго ребенка малыш первенец перестает пользоваться туалетом, начинает просить соску и т.п.), в ситуациях повышенной ответственности, при заболеваниях (больной требует повышенного внимания и опеки). В патологических формах регрессия проявляется при психических болезнях, особенно при шизофрении.

3. **Проекция.** Это механизм отнесения к другому лицу или объекту мыслей, чувств, мотивов и желаний, которые на сознательном уровне индивид у себя отвергает. Нечеткие формы проекции проявляются в повседневной жизни. Многие из нас совершенно не критичны к своим недостаткам и с легкостью замечают их только у других. Мы склонны винить окружающих в собственных бедах. Проекция бывает и вредоносной, потому что приводит к ошибочной интерпретации реальности.

Этот механизм часто срабатывает у незрелых и ранимых личностей. В случаях патологии проекция приводит к галлюцинациям и бреду, когда теряется способность отличать фантазии от реальности.

4. Интроекция. Это символическая интернализация (включение в себя) человека или объекта. Действие механизма противоположно проекции. Интроекция выполняет очень важную роль в раннем развитии личности, поскольку на ее основе усваиваются родительские ценности и идеалы. Механизм актуализируется во время траура, при потере близкого человека. С помощью интроекции устраняются различия между объектами любви и собственной личностью. Порой вместо озлобленности или агрессии по отношению к другим людям уничижительные побуждения превращаются в самокритику, самообесценивание, потому что произошла интроекция обвиняемого. Такое часто встречается при депрессии.

5. Рационализация. Это защитный механизм, оправдывающий мысли, чувства, поведение, которые на самом деле неприемлемы. Рационализация – самый распространенный механизм психологической защиты, потому что наше поведение определяется множеством факторов, и когда мы объясняем его наиболее приемлемыми для себя мотивами, то рационалируем. Бессознательный механизм рационализации не следует смешивать с преднамеренными ложью, обманом или притворством. Рационализация помогает сохранять самоуважение, избежать ответственности и вины. В любой рационализации имеется хотя бы минимальное количество правды, однако в ней больше самообмана, поэтому она и опасна.

6. Интеллектуализация. Этот защитный механизм предполагает преувеличенное использование интеллектуальных ресурсов в целях устранения эмоциональных переживаний и чувств. Интеллектуализация тесно связана с рационализацией и подменяет переживание чувств размышлениями о них (например, вместо реальной любви – разговоры о любви).

7. Компенсация. Это бессознательная попытка преодоления реальных и воображаемых недостатков. Компенсаторное поведение универсально, поскольку достижение статуса является важной потребностью почти всех людей. Компенсация может быть социально приемлемой (слепой становится знаменитым музыкантом) и неприемлемой (компенсация низкого роста – стремлением к власти и агрессивностью; компенсация инвалидности – грубостью и конфликтностью). Еще выделяют прямую компенсацию (стремление к успеху в заведомо проигрышной области) и косвенную компенсацию (стремление утвердить себя в другой сфере).

8. Реактивное формирование. Этот защитный механизм подменяет неприемлемые для осознания побуждения гипертрофированными, противоположными тенденциями. Защита носит двухступенчатый характер. Сначала вытесняется неприемлемое желание, а затем усиливается его антитеза. Например, преувеличенная опека может маскировать чувство

отвержения, преувеличенное слащавое и вежливое поведение может скрывать враждебность и т.п.

9. **Отрицание.** Это механизм отвержения мыслей, чувств, желаний, потребностей или реальности, которые неприемлемы на сознательном уровне. Поведение таково, словно проблемы не существует. Прimitивный механизм отрицания в большей мере характерен для детей (если спрятать голову под одеялом, то реальность перестанет существовать). Взрослые часто используют отрицание в случаях кризисных ситуаций (неизлечимая болезнь, приближение смерти, потеря близкого человека и т.п.).

10. **Смещение.** Это механизм направления эмоций от одного объекта к более приемлемой замене. Например, смещение агрессивных чувств от работодателя на членов семьи или другие объекты. Смещение проявляется при фобических реакциях, когда тревожность от скрытого в бессознательном конфликта переносится на внешний объект.

В психологическом консультировании мы, как правило, сталкиваемся с использованием непригодных защитных механизмов для преодоления тревожности.

4.2. Практические рекомендации по психологическому консультированию, связанному с развитием личности

4.2.1. Рекомендации по решению проблем, вызванных особенностями темперамента

Случай 1. *Ситуация, соответствующая этому случаю, может возникнуть вследствие двух наиболее вероятных причин: наличия у человека холерического или сангвинического темперамента и физического недомогания, сопровождающегося нервно-психическим расстройством.*

В первом случае (первая причина) необходимо будет при помощи психологического тестирования точно определить тип темперамента клиента, и если наличие у него указанного выше типа темперамента подтвердится, то прежде всего поставить об этом в известность самого клиента.

Далее желательно посоветовать ему не переживать по поводу того, что он не всегда в состоянии управлять своими эмоциями, и постараться убедить клиента в том, что повышенная эмоциональность не только не является недостатком личностного плана, но во многих случаях жизни выступает как очевидное достоинство человека.

Во втором случае (вторая причина) проблема решается гораздо проще, за счет отдыха и за счет создания такого режима работы, при котором исключается серьезное физическое утомление, повышенная нервная напряженность и нервно-психические заболевания. Этот случай, однако, больше находится в сфере компетенции врачей, а не психологов.

Эмоциональность, о которой речь шла выше, весьма ценится людьми, так как является очевидной демонстрацией того, что человеку не безразлично происходящее вокруг, в частности те люди, с которыми он общается (речь, прежде всего, идет о положительных эмоциях).

Для более убедительного доказательства клиенту того, что его эмоциональность не должна его особенно беспокоить, можно сослаться и на следующий аргумент: это качество в людях особенно ценится теми, кто интеллектуально развит, образован и высококультурен.

То же самое относится к такому свойству темперамента, как скорость реакции. Ее, как и эмоциональность, практически невозможно постоянно контролировать. Клиенту желательно знать свою природную скорость реакции и то, в чем он отличается от других людей.

Если такое отличие обнаруживается и является настолько существенным, что может осложнить взаимодействие клиента со значимыми для него людьми, то желательно рекомендовать ему заранее предупреждать людей, с которыми он вступает в контакты, о том, что у него имеются особенности, связанные со скоростью реакции. Подобное предупреждение, данное заведомо, снимет возможные ненужные проблемы, которые у клиента могут возникнуть в связи с его неадекватной скоростью реакции.

Случай 2. *Люди, обладающие диаметрально противоположными, психологически несовместимыми темпераментами, например, холерическим и меланхолическим, сангвиническим и флегматическим, обычно испытывают неудобства, напряженность в общении друг с другом.*

Психологическая несовместимость тяжело переживается людьми и иногда кажется им неразрешимой проблемой. На самом деле ссылки на психологическую несовместимость темпераментов часто являются лишь средством скрыть от собственного сознания и от понимания других людей более важные и более глубокие причины неблагоприятных личных и деловых взаимоотношений.

В этой связи следует дать понять клиенту, что необходим более глубокий психологический анализ тех отношений, в которых между ним и окружающими людьми обнаруживается психологическая несовместимость.

Если спустя некоторое время после того, как клиент поймет, что реальная проблема его взаимоотношений с людьми не связана с особенностями его темперамента, данная проблема на этом направлении поисков не будет решена, то это значит, что ее причину следует искать в чем-то другом, а не в разнице в темпераментах.

Случай 3. *Клиент жалуется психологу-консультанту на постоянную напряженность, возникающую у него в работе или в общении с людьми.*

В основе этого могут также лежать три вероятные причины: отсутствие интереса к выполняемой работе, отсутствие интереса к человеку, с которым ему приходится общаться, и динамика рабочих или коммуникативных движений, не вполне соответствующая природному типу темпераментов взаимодействующих друг с другом людей.

Если реально действующей является первая или вторая из названных причин, то снять возникшую в связи с ними психологическую напряженность можно только за счет изменения отрицательного отношения к работе или к человеку на положительное.

Если реальная причина состоит в несоответствии динамических особенностей рабочих движений или общения свойствам темпераментов общающихся друг с другом людей, то можно рекомендовать клиенту перейти на такой темп и скорость работы или общения со своим партнером, которые наиболее удобны для него и для его партнера, наиболее комфортны и менее всего утомительны, т.е. не вызывают напряженности. При этом клиента желательно убедить в том, что качество его работы и результаты общения с людьми от перехода на более удобные динамические характеристики работы и общения не только не ухудшатся, но, в конечном счете, улучшатся. Поначалу, однако, ему может показаться непривычным и трудным работать и общаться по-новому.

Случай 4. Эмоциональная неуравновешенность.

В отличие от всех других проблем, связанных с темпераментом человека, действительно является реальной и серьезной проблемой. Ее необходимо решать, а не убеждать клиента в том, что она не существует.

Отметим, что эмоциональная неуравновешенность человека – это и внутреннее, и внешнее проявление его темперамента. Оно выражается в том, что в нервной системе человека процессы возбуждения или торможения явно преобладают друг над другим. Доминирующий нервный процесс находит свое внешнее выражение в неадекватных реакциях человека на ситуацию. Там, где требуется спокойный ответ, человек реагирует слишком бурно, и, напротив, в том случае, если подходящим является эмоционально активный ответ, реакция человека оказывается пассивной.

Психологу-консультанту совместно с клиентом, который обратился к нему с жалобой на свою эмоциональную неуравновешенность, прежде всего необходимо выяснить, к какому из этих двух типов людей относится данный клиент. Важность данного шага связана с тем, что практические советы и рекомендации для людей с разными видами эмоциональной неуравновешенности будут различными.

После этого можно переходить к выяснению причин неуравновешенности, которые у разных людей также могут оказаться различными.

По определенному в ходе психологического диагноза сочетанию этих причин можно будет дать конкретные, индивидуально своеобразные рекомендации по устранению причин эмоциональной неуравновешенности клиента.

Общие рекомендации по коррекции черт характера

Характер человека представляет собой одну из самых сложных проблем для коррекции, и особенно трудно его откорректировать в процессе

проведения психологического консультирования. Это связано с тем, что именно характер человека непосредственно определяет его поступки, оцениваемые людьми и переживаемые им самим.

Приступая к психологическому консультированию и к коррекции черт характера человека, нельзя довольствоваться только тем, что о недостатках своего характера говорит сам клиент. Почти всегда необходимо уточнять, в том числе и при помощи специального тестирования, какие характерологические проблемы у клиента действительно есть и какие из них являются мнимыми, выдуманными самим клиентом или навязанными ему сложившимся о нем у окружающих людей мнением.

Разные черты характера человека делятся на группы, и среди них выделяются как минимум следующие три основные группы: коммуникативные, деловые, волевые. Они не просто представляют собой различные группы черт характера, но появляются и развиваются в онтогенезе человека в разное время и в указанной выше последовательности. Известно также, что, чем раньше возникает у человека та или иная черта характера, тем более устойчивой она является и тем труднее бывает ее изменить.

Следовательно, возможность успешной коррекции черт характера человека постепенно уменьшается в указанной последовательности: коммуникативные, деловые, волевые черты характера.

Первую из названных в этом списке групп черт характера – коммуникативные – в принципе, можно корректировать в течение практически всей жизни человека.

Вторую группу черт характера – деловые – можно эффективно менять до начала взрослости, т.е. приблизительно до двадцати пяти – тридцати лет. Далее эта задача обычно становится трудноразрешимой.

Третью группу черт характера – волевые – можно изменять в основном только до подросткового возраста, т.е. до четырнадцати-пятнадцати лет. После этого новые волевые черты характера воспитать у человека практически уже невозможно.

В тех случаях, когда клиент жалуется на отсутствие или слабое развитие у него тех черт характера, которые в возрасте, в котором находится клиент, уже практически не меняются, клиенту можно посоветовать пройти психологическое тестирование, точно определить наличие и степень развития соответствующих черт характера. Затем – принять имеющиеся черты характера такими, какие они есть, и далее постараться перестать переживать по их поводу, не рассматривая данные черты характера как зло.

В тех случаях, когда практическая коррекция черт характера, на которые жалуется клиент, еще возможна, следует исходить из приводимых ниже рекомендаций, относящихся к разным группам черт характера: волевым, деловым, коммуникативным.

Рекомендации по развитию воли

Ситуация 1. *Если к психологу-консультанту по поводу недостаточного развития тех или иных черт характера у детей обращаются взрослые люди, например родители ребенка; если сам ребенок еще мал, например ему меньше 3-х лет, то первое, что следует сделать психологу-консультанту – это заверить клиента в том, что нужные волевые черты характера у ребенка еще вполне можно сформировать. При этом желательно обратить внимание клиента на правильную организацию практики общения взрослых с ребенком, в которой необходимо будет учесть следующие моменты:*

1. Внимательно следить за тем, как ребенок проявляет самостоятельность, замечать и всячески поддерживать любые ее признаки.

2. Если ребенок заявляет «Я сам» и явно претендует на то, чтобы делать что-то самостоятельно, без вмешательства со стороны окружающих людей, то в его дела не стоит активно вмешиваться, за исключением, конечно, случаев, когда ребенок может невольно навредить себе или испортить какую-либо ценную вещь. Но и в этих случаях вмешательство взрослого в дела ребенка должно быть ненавязчивым и, по возможности, незаметным для самого ребенка.

3. Самостоятельность ребенка особенно следует приветствовать тогда, когда ребенок старается что-либо сделать как можно лучше, проявляя при этом инициативу и настойчивость, желание и готовность преодолевать препятствия. Поощрение должно иметь место даже в том случае, если ребенок старался что-либо сделать сам, но у него не получилось. Главное состоит в том, чтобы в сознании самого ребенка получаемые им поощрения ассоциировались именно со старанием, а не только и не столько с высокой оценкой взрослыми его способностей.

4. В практике педагогического общения с ребенком поощрения должны доминировать над наказаниями, что в свою очередь играет важную роль в развитии его волевых качеств. Такая практика общения создает благоприятные условия для укрепления мотива к достижению успехов, связанного с волей.

Ситуация 2. *Если по поводу волевых проблем детей к психологу-консультанту обращаются взрослые люди, если их заботит судьба детей, достигших уже дошкольного возраста (от четырех-пяти до шести-семи лет), то общие рекомендации по укреплению воли детей этого возраста будут такими же, как в отношении детей раннего дошкольного возраста (от одного года до трех лет).*

Следует, однако, иметь в виду, что этого для детей среднего и старшего дошкольного возраста будет недостаточно, так как, во-первых, воля ребенка к данному возрасту уже в основном сложилась, и, во-вторых, психология детей дошкольного возраста в целом отличается от психологии детей раннего возраста. Волевые качества личности дошкольника

лучше всего формируются в ведущих видах деятельности. Это – игра, учение, общение и труд, при доминировании игры над остальными видами деятельности в психологическом развитии ребенка.

Поэтому в дошкольном возрасте важнее всего создавать благоприятные условия для совершенствования волевых черт характера в различных играх, требующих проявления настойчивости и воли со стороны ребенка для достижения поставленных в игре целей (например, игры – соревнования ребенка с другими детьми и со взрослыми людьми).

Сознание ребенка-дошкольника, особенно достигшего старшего дошкольного возраста, уже достаточно развито. Поэтому, начиная с этого возраста, важно добиваться того, чтобы волевое поведение и, соответственно, волевые качества ребенка формировались и укреплялись на вполне разумной основе. В противоположном случае может случиться так, что воля фактически превратится в упрямство или несговорчивость, в капризность ребенка.

Последнее обстоятельство особенно важно принимать в расчет при обращении в психологическую консультацию подростков по вопросам укрепления своей воли. Распространенная в этом возрасте не вполне разумная практика воспитания воли зачастую базируется только на силе и физической выносливости и нередко ведет к весьма далеким от настоящего развития воли человека и от современной культуры последствиям типа повышенной агрессивности, культа грубой силы, безжалостности.

Рекомендации по совершенствованию деловых черт характера

Деловые черты характера, как и волевые, начинают оформляться довольно рано, и если к определенному возрасту, например к моменту поступления ребенка в школу, первичные деловые черты характера у него еще не сформировались, то дальнейший процесс их развития будет идти с большими трудностями.

Поясним, что в данном случае имеется в виду под первичными деловыми чертами характера человека. Это, прежде всего, аккуратность, исполнительность, дисциплинированность, ответственность. На базе таких черт характера, оформление которых начинается с того времени, когда ребенок овладевает речью и начинает проявлять активность в предметных играх, в дальнейшем развиваются вторичные черты характера уже взрослого человека, такие, например, как инициативность, деловитость, трудолюбие, находчивость, умение организовать дело или быть хорошим его исполнителем.

Поэтому тогда, когда в психологическую консультацию обращается взрослый человек по поводу развития деловых черт характера у ребенка, то в первую очередь взрослому необходимо рекомендовать немедленно, если ребенку уже минуло полтора – два года, заняться развитием у него тех первичных деловых черт характера, без которых полноценные вторичные деловые черты характера успешно формироваться не могут.

Однако, даже если ребенок, о котором идет речь, гораздо старше по возрасту, то рекомендации все же остаются такими же. Только в данном случае одновременно придется заниматься формированием первичных и развитием у ребенка вторичных деловых черт характера.

Практика показывает, что, воспитывая деловые черты характера у взрослого человека, мы зачастую терпим неудачу именно потому, что у взрослого человека трудно выработать те черты характера, которые должны были быть сформированы у него, когда он еще был ребенком.

Деловые черты характера человека развиваются и закрепляются в работе, в его практической деятельности и в деловом общении с людьми, поэтому чем раньше ребенок начинает заниматься серьезным делом, тем вероятнее, что нужные деловые черты характера у него сформируются и своевременно достигнут достаточно высокого уровня развития. Напротив, слишком затянувшееся в этом плане детство является весьма серьезным препятствием на пути развития таких черт характера.

В этой связи важно как можно раньше начать привлекать ребенка к участию в серьезных делах совместно с взрослыми людьми, на примере которых ребенок мог бы развить у себя необходимые ему деловые качества, а также соответствующие им деловые черты характера.

Если нужные деловые черты характера еще не выработаны у подростка, которому исполняется тринадцать-четырнадцать лет, то на их формирование и закрепление в характере может понадобиться много времени и усилий.

Если же деловые черты характера отсутствуют у человека, которому уже исполнилось двадцать пять – тридцать лет, то на ту же работу потребуются, наверное, несколько лет, если решение задачи вообще еще возможно.

Наконец, надо иметь в виду и следующее важное обстоятельство. Разные черты характера в психологии человека как личности обычно не существуют отдельно, независимо друг от друга. Поэтому, прежде чем приступить к коррекции определенных деловых черт характера человека, необходимо выяснить, с какими другими чертами характера человека они функционально взаимосвязаны, и предложить клиенту практические рекомендации по работе со всеми включенными в системную зависимость чертами его характера.

Развитие коммуникативных черт характера

Коммуникативные черты характера у человека проявляются в следующих умениях и навыках:

- в умении правильно воспринимать и оценивать людей, включая их индивидуальные психологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;
- в умении правильно оценивать сложившуюся жизненную ситуацию и действовать с ее учетом;

- в умении выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;
- в умении сочувствовать, сопереживать людям;
- в гибкости мышления, проявляемой в выборе эффективных средств убеждения и оказания влияния на партнеров по общению.

Для того чтобы у человека развивалось умение правильно воспринимать и оценивать людей, необходимо, во-первых, чтобы он научился внимательно наблюдать за людьми, целенаправленно находить и умело использовать информацию, позволяющую ему судить об индивидуальных особенностях людей, с которыми он вступает в общение. Это означает, что тот, кто желает научиться правильно воспринимать людей, должен будет выработать у себя привычку и постоянно действующую установку на психологическое оценивание людей. Эта установка, в частности, проявляется в том, что, встречаясь с новым человеком, данный человек будет стремиться узнать о нем как можно больше, и в первую очередь то, что позволило бы ему правильно воспринять и оценить его как личность.

Во-вторых, для правильного восприятия и оценки людей необходимо научиться сверять свои собственные впечатления о них с мнениями и оценками других людей. Такая привычка позволит формировать более объективное мнение о человеке, так как собственное мнение воспринимающего лица бывает, как правило, субъективным и односторонним.

О характере человека свидетельствуют, например, его типичные реакции на складывающиеся жизненные обстоятельства и на действия других людей, причем наиболее показательными из них являются такие, которые возникают у человека тогда, когда он находится в обычном для него настроении, типичном расположении духа.

О целях, мотивах и намерениях людей можно судить по тому, какие эмоции они испытывают в случае удач или неудач. Если эти эмоции являются достаточно сильными, явно положительными или явно отрицательными, то на этом основании можно сделать вывод о том, что удачи или неудачи связаны с весьма значимыми для человека потребностями и мотивами.

О мотивах, в свою очередь, можно судить по анализу целенаправленности действий, приводящих, соответственно, к удаче или неудаче. Конечная цель этих действий выступает в качестве исходного мотива поведения человека. Что же касается настроения, то оно обычно хорошо идентифицируется по выражению лица человека, по его голосу и по реакциям на слова и действия других людей.

Умение психологически правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать в соответствии с ней вырабатывается в результате привычки осматриваться, обращая особое внимание на сложившуюся обстановку, особенно на такие ее аспекты, которые важны для выбора подходящего стиля, средств и способов общения.

Человек должен внимательно наблюдать за самим собой, за тем, что и как он делает в процессе общения с людьми, быть всегда готовым ответить на вопрос, почему одни средства и приемы общения предпочтительнее других.

Если мы хотим сделать человека психологически открытой личностью, добиться взаимопонимания с ним, то, прежде всего, необходимо сделать так, чтобы мы сами стали достаточно открытыми по отношению к окружающим людям, демонстрировали им наше собственное стремление к взаимопониманию.

Этому может способствовать внимательный анализ человеком тех специфических чувств, которые он сам испытывает по отношению к людям. Без такого анализа, без искренней убежденности в том, что наши собственные чувства в отношении других людей являются доброжелательными, мы сами вряд ли сможем рассчитывать на взаимность с их стороны и, следовательно, на эмоционально положительное, открытое общение с ними.

Высокоразвитый интеллект является одной из общих способностей человека, которая одинаково важна для развития умений и навыков в любом виде деятельности, в том числе и в общении с людьми. Здесь, правда, проявляются далеко не все возможные свойства интеллекта, в первую очередь те, которые относятся к выбору человеком техники, средств и приемов общения, а также к анализу и оценке его результатов. Интеллект человека в данном конкретном случае проявляется, в частности, в гибкости стратегии и тактики общения с людьми.

Развитие интеллектуальных коммуникативных способностей зависит, во-первых, от общего уровня умственного развития человека, во-вторых, от активности его участия в обмене информацией с людьми, в-третьих, от того, находятся ли рядом с этим человеком другие люди, представляющие для него своим поведением хорошие образцы для личного подражания. Последнее обстоятельство особенно важно для развития так называемого коммуникативного интеллекта (так условно обозначается этот специфический вид мышления).

4.2.2. Практические рекомендации по коммуникативному и социально-перцептивному психологическому консультированию

Поскольку в жизни довольно много разнообразных коммуникативных и социально-перцептивных форм поведения, в освоении которых человек может испытывать затруднения, выделим и обсудим типичные случаи обращения клиентов по этому поводу в психологическую консультацию и дадим самые общие рекомендации по каждому из подобных случаев.

Ситуация 1. Отсутствие интереса к людям.

Это в основном проблема мотивационного характера. Она касается отношения данного человека к людям, причем проблема затрагивает не

только того человека, у которого нет особого интереса к активному личному общению с людьми, но и тех людей, которые имеют такой интерес и стремятся к установлению с ним хороших личных контактов, а он, со своей стороны, на такие контакты не идет.

Следовательно, при проведении психологического консультирования по этой проблематике перед психологом возникает задача двоякого рода. С одной стороны, ему необходимо помочь клиенту осознать, что отсутствие или недостаточное развитие у него самого интереса к людям наносит ему вред. С другой стороны, консультанту надо дать понять клиенту, что от этого страдают и значимые для него люди.

Если наиболее важное для клиента состоит в том, что от отсутствия выраженного интереса к близким людям существенно задерживается его собственное развитие, то психологическую консультацию можно проводить, обращая внимание клиента на следующие вопросы и предлагая ему соответствующие рекомендации:

1. Объяснить клиенту, что может дать ему повышенный интерес с его стороны к окружающим людям:

Во-первых, благодаря такому интересу, жизнь человека становится более насыщенной.

Во-вторых, свои положительные качества человек приобретает в основном путем подражания другим людям, и интерес к ним обогащает его, как личность. Наблюдая за другими людьми, подражая им, человек сам становится более развитым и интересным для людей.

В-третьих, интерес к другому человеку располагает данного человека по отношению к тому человеку, кто со своей стороны проявляет к нему интерес. Напротив, отсутствие интереса к людям обрекает нас самих на психологическое одиночество, на отсутствие интереса к нам со стороны других людей.

Подробно разъяснив все это клиенту, психолог-консультант не только поможет ему лучше и глубже понять собственную проблему, но и сформирует у клиента потребность как можно больше интересоваться людьми, создав тем самым определенную мотивационно положительную настройку на сотрудничество.

2. Консультант должен обстоятельно продумать, как сделать так, чтобы у человека возник или усилился интерес к людям. Этого можно добиться при помощи следующих действий психолога-консультанта:

Во-первых, клиенту необходимо показать, что лично для него может представлять интерес в других людях, какую пользу такой интерес может ему принести.

Во-вторых, клиенту необходимо подсказать приемы и средства, воспользовавшись которыми, он сам может вызвать интерес к себе со стороны окружающих людей. Заметим, что интерес людей друг к другу, как правило,

является не односторонним, а взаимным, и человек, осознав тот факт, что он интересен для других людей, сам начинает проявлять интерес к людям.

В-третьих, проявляемый интерес к людям должен получить с их стороны положительное подкрепление. Это означает, что человек, имеющий такой интерес, сам должен ощущать, что интерес к людям приносит лично ему пользу.

Бывает достаточно сделать следующие две вещи: добиться того, чтобы человек осознал то, что лично ему принесет его собственный интерес к людям, и указать способы, при помощи которых он может добиться проявления интереса к себе самому со стороны других людей.

Ситуация 2. *Неумение привлекать к себе внимание, оказывать положительное впечатление на людей.*

Беседуя с клиентом, необходимо обратить внимание на его индивидуальные особенности, которые, наверное, делают его человеком, малопривлекательным для окружающих людей. В первую очередь желательно выяснить, старается ли сам клиент привлекать к себе внимание или же пассивно ожидает, что на него обратят внимание окружающие люди. Если имеет место последнее, то клиенту можно рекомендовать самому вести себя в общении с людьми более активно и сознательно стараться обратиться на себя их внимание. Выбранные средства привлечения внимания должны быть такими, чтобы они соответствовали интересам и потребностям того человека, чье внимание с их помощью привлекается.

Затем или вместе с тем, о чем говорилось выше, необходимо выяснить, есть ли у клиента нечто такое, что способно оттолкнуть от него людей. Если такие качества у клиента имеются, то прежде всего необходимо понять, каковы они и чем вызваны.

Далее психолог-консультант должен подсказать клиенту, каким образом можно практически избавиться от тех недостатков, которые очевидны для психолога-консультанта и которые за собой признает сам клиент. Если это необходимо, консультант должен быть готов предложить клиенту действенную помощь в устранении соответствующих недостатков или же рекомендовать клиенту обратиться за такой помощью к другому специалисту.

4.2.3. Практические рекомендации по проблемам саморегуляции в деловых отношениях

Ситуация 1. *Неудачи в выборе профессии, условий и места работы.*

Жалобы на данный вид неудач со стороны клиента могут быть как явными (открытыми), так и неявными (скрытыми). С открытыми жалобами мы имеем дело тогда, когда клиент, имея определенную профессию и место работы, обращается в психологическую консультацию с просьбой помочь ему что-то в этом деле изменить. К жалобам скрытого плана могут относиться те, которые встречаются у людей, способных устроиться на работу по имеющейся у них специальности, или тех, кто оказался безработным.

Прежде всего надо постараться понять, что возможности оказания реальной, полноценной помощи в данном вопросе уже достаточно взрослому клиенту ограничены. Это связано со следующими обстоятельствами:

Во-первых, в наши дни, когда растет безработица, сменить свою профессию взрослому человеку, заменив ее такой, которая была бы достаточно престижной и высокооплачиваемой, весьма затруднительно. В области профессиональной деятельности существует высокая конкуренция и, кроме того, немалые усилия и средства требуются для того, чтобы добиться в своей профессии успеха.

Во-вторых, далеко не каждый человек по своим реальным возможностям может получить престижную и высокооплачиваемую работу. Но даже если он этого вполне достоин, далеко не всегда он на самом деле может получить требуемую работу. Большинство вопросов, которые в данном случае приходится решать клиенту, обычно находится за пределами компетенции психолога-консультанта.

Для того чтобы реально как-то помочь клиенту, психолог-консультант в сложившейся ситуации может сделать следующее – помочь клиенту объективно разобраться в ситуации и с учетом всех обстоятельств принять правильное, разумное и взвешенное решение. Далее консультант может помочь клиенту наметить и практически реализовать продуманный план необходимых шагов, которые почти наверняка приведут к оптимальному решению возникшей проблемы.

Этот план, в частности, должен будет содержать в себе ответы на следующие вопросы:

- Почему клиента не вполне устраивают имеющаяся у него профессия, условия и место работы?
- Можно ли практически устранить причины недовольства клиента всем этим настолько, чтобы радикально изменить сложившееся положение дел?
- Какую новую профессию вместо старой профессии клиент хотел бы приобрести?
- Что клиенту может дать новая для него профессия?
- Какие дополнительные проблемы в связи с ней у клиента могут возникнуть?
- Сможет ли клиент успешно преодолеть вновь возникшие проблемы?
- Чего реально это будет стоить клиенту?
- Что для клиента выгоднее: постараться улучшить условия и место работы, оставаясь при старой профессии, или попытаться приобрести новую профессию, новые условия и место работы?

Подробные, обстоятельные ответы на все эти вопросы, полученные совместно психологом-консультантом и клиентом, их анализ, взвешивание всех «за» и «против» принимаемого решения, позволят клиенту свети к минимуму вероятные ошибки.

Следующий шаг в психологическом консультировании по данному вопросу может состоять в проведении разностороннего психодиагностического обследования клиента, рассчитанного на то, чтобы выяснить, имеются ли у клиента нужные задатки и способности для освоения новой профессии, смены условий и места работы.

Психолог-консультант, проводя обследование клиента, должен определить, какими персональными, положительными качествами реально обладает клиент для того, чтобы хорошо освоить новую для себя профессию, быстро и успешно адаптироваться к новым условиям и месту работы.

Обработав результаты психологического тестирования клиента, психолог-консультант может сообщить ему свое заключение вместе с соответствующими рекомендациями относительно того, стоит или не стоит менять профессию, условия и место работы.

Ситуация 2. Неудачи в продвижении по службе.

Неудачи этого типа также могут быть вызваны самыми разными причинами. Поэтому, прежде чем приступить к поиску практически действенных рекомендаций в связи с такими неудачами, необходимо выяснить, в чем состоит их причина.

Наиболее распространенными общими психологическими причинами неудач в продвижении по службе могут быть следующие:

1. Незнание клиентом условий, в силу которых он может или не может реально претендовать на продвижение по службе.

2. Неспособность клиента производить благоприятное впечатление на тех людей, от которых зависит его продвижение по службе.

3. Завышенный уровень притязаний клиента в продвижении по службе, не вполне соответствующий его способностям и реальным возможностям. Это тот случай, когда клиент в общем нормально продвигается по службе, но то, как это происходит, его не вполне устраивает.

Первая из названных причин сравнительно легко устранима и как таковая может быть выявлена в результате личной беседы психолога-консультанта с клиентом. Для этого достаточно задать клиенту следующие вопросы:

- Знаете ли вы то, от чего зависит ваше продвижение по службе и что обеспечит его практически?

- Каковы условия, при которых вы можете успешно продвигаться по службе?

- Соответствует ли вы и ваши возможности этим условиям?

- Каким конкретно из указанных выше условий вы полностью и не полностью соответствуете?

- На чем основываются ваши ответы на предыдущие вопросы? Если они базируются на каких-либо конкретных фактах, то назовите эти факты.

В том случае, если клиент определенно и быстро, достаточно легко ответит на все эти вопросы, можно будет сделать вывод о том, что основная причина его неудач в продвижении по службе не связана со знанием условий такого продвижения.

Может, однако, иметь место случай, при котором ответы клиента на эти вопросы окажутся не вполне определенными и точными. Тогда, наверное, проблема неудовлетворительного продвижения по службе хотя бы частично будет связана с незнанием клиентом условий продвижения по службе. В данном случае рекомендация клиенту может быть следующей: выяснить, при каких условиях возможно его продвижение по службе, что этому может способствовать или препятствовать.

В том случае, если причина неудач клиента – его неспособность производить благоприятное впечатление на людей, от которых зависит его судьба, то желательно будет научить клиента, как это лучше делать. Наконец, если неудачи клиента связаны с тем, что он имеет чрезмерно завышенные притязания на продвижение по службе, то задача консультанта будет состоять в том, чтобы убедить клиента снизить свой уровень притязаний.

Ситуация 3. Неудачи в поддержке и сохранении своей работоспособности.

Существует несколько вероятных причин снижения работоспособности человека, и их можно разделить на две группы: психологические причины и физиологические причины.

Психологическими называются такие причины, которые ведут к понижению работоспособности вследствие действия одного из следующих факторов:

- отсутствие должной мотивации деятельности, интереса человека к тому виду занятий, в котором снижается работоспособность;
- достаточно сильная озабоченность человека чем-то, что отвлекает его от основной работы;
- неблагоприятное эмоциональное состояние человека в данный момент времени, например фрустрация, апатия, скука, безразличие и т.п.;
- неверие в успех дела, связанное с одним из следующих обстоятельств: неуверенность человека в себе, отсутствие надежды на успех дела в данных конкретных условиях.

Физиологическими называются следующие причины снижения работоспособности:

- болезнь;
- усталость, слабость нервной системы, ее повышенная утомляемость;
- общая физическая ослабленность организма.

Рассмотрим, как определить, какая из названных причин или групп причин является реально действующей, какие рекомендации психолог-консультант в каждом таком случае может предложить клиенту.

Первую из названных причин – отсутствие мотивации – можно определить в результате прямого разговора с клиентом и выяснения того, есть ли у него интерес к занятиям соответствующим видом деятельности. Отсутствие должной мотивации деятельности у клиента можно установить

и косвенным путем, задавая клиенту и получая от него ответы на следующие вопросы:

1. Что интересного для себя вы находите в той работе, в процессе которой вы замечаете, что у вас снижается работоспособность?

2. Что можно и нужно сделать для того, чтобы соответствующая работа стала для вас более привлекательной и интересной?

3. Что изменится в вашей жизни, если вы совсем перестанете заниматься этой работой?

4. Можно ли данную работу для вас заменить какой-либо другой?

Выяснив реальность первой из указанных выше причин – наличие положительной мотивации к деятельности, психолог-консультант может далее переходить к выяснению второй причины – отвлечения внимания или наличия конкурирующей мотивации.

Действенность этой возможной причины определяется следующим способом. Клиента спрашивают, есть ли у него в данный момент времени, в текущий период его жизни какие-либо другие проблемы, которые не позволяют ему полностью сосредоточиться на деле, в связи с которым он и жалуется на снижение работоспособности. Если выяснится, что такие проблемы есть, то это будет означать, что возможной причиной снижения работоспособности клиента являются именно эти проблемы. В случае отсутствия у клиента других проблем такое предположение является маловероятным.

Неблагоприятные эмоциональные состояния: фрустрация, апатия и другие идентифицируются как возможная причина снижения работоспособности следующим образом. Их можно выявить, просто внимательно наблюдая за поведением клиента во время консультации. Если в процессе разговора с психологом-консультантом клиент постоянно находится в состоянии повышенного эмоционального возбуждения и психологического напряжения, то вполне можно предположить, что в таком же состоянии он находится и во время той работы, в которой у него снижается его работоспособность. Клиенту далее можно задать ряд вопросов, ответы на которые покажут, действительно ли ему свойственны отрицательные эмоциональные переживания, возникающие тогда, когда он работает.

Неверие в свой успех как возможная причина снижения работоспособности или наличие отрицательных ожиданий (ожиданий неудачи), связанных с выполняемой работой, констатируется по ряду признаков. Прежде всего по ответам клиента на вопросы типа: «Успешно ли идет ваша работа?» «Верите ли вы в то, что в конечном счете добьетесь успеха?» Если клиент дает на эти вопросы положительные ответы, то это позволяет сделать вывод о том, что ожидания клиента также являются положительными. В случае отрицательных ответов на данные вопросы можно сделать вывод прямо противоположного характера об отрицательных ожиданиях клиента.

Неуверенность в себе как причина снижения работоспособности может быть установлена по поведению клиента и по его ответам на соответствующие вопросы психолога-консультанта.

В том случае если причина снижения работоспособности клиента имеет чисто физиологический характер (неблагоприятное состояние организма), то клиенту все же следует дать некоторые рекомендации психологического свойства, так как определенное влияние на физическое состояние человека оказывают психологические факторы.

Надо иметь в виду то, что положительные эмоции повышают, а отрицательные эмоции понижают работоспособность человека. Следовательно, необходимо стремиться к тому, чтобы работа вызывала у человека преимущественно положительные эмоции и по мере возможности исключала отрицательные эмоциональные переживания. Следует также помнить о том, что состояние усталости легче предупредить, чем устранить, если оно уже возникло.

По этой причине для поддержания работоспособности на достаточно высоком уровне важно заботиться о создании оптимального режима работы. Такой режим заключается в том, чтобы не допускать возникновения выраженного состояния физической усталости, делая в работе частые, небольшие перерывы на отдых, рассчитанные на достаточно быстрое восстановление сил.

Еще одно важное правило на этот счет гласит: люди обычно больше устают не от той работы, которая ими уже выполнена, а от той работы, которую они должны были выполнить, но по тем или иным причинам не успели сделать в срок. Следовательно, планируя свою работу на день или намечая выполнить определенный объем работы за какое-то время, необходимо включать в него только то, что обязательно и при всех обстоятельствах будет к заданному сроку выполнено.

Ситуация 4. Неудачи в конкуренции с другими людьми.

Прежде всего отметим, что само понятие удачи или неудачи в соревновании с другими людьми является весьма относительным понятием, а оценка реальных достижений человека как, соответственно, удач или неудач зависит от того, с кем он сравнивает себя и что он считает для себя удачей или неудачей.

Человек может сравнивать себя и свои достижения с успехами тех людей, достижения которых хуже, чем у многих других людей, и тогда то, что делает сам этот человек, чаще всего им самим будет восприниматься как удача.

Человек может сравнивать свои успехи с достижениями тех людей, успехи которых, напротив, выше, чем у многих других людей, и в этом случае оценки его собственных достижений, вероятнее всего, будут выглядеть для него самого как относительные неудачи. И это будет происходить несмотря на то, что в действительности достижения данного человека могут превосходить успехи многих других людей.

Все это обязательно необходимо учитывать, проводя психологическое консультирование на тему о неудачах в соревновании с другими людьми.

Стратегию проведения с клиентом соответствующей психодиагностической беседы можно построить следующим образом. Внимательно выслушав жалобу клиента и с его слов предварительно определив суть его проблемы, психолог-консультант может далее обратиться к клиенту со следующей просьбой: «Не могли бы вы подробнее рассказать о том, что касается ваших неудач в соревновании с другими людьми?»

Для того чтобы облегчить рассказ клиента о сути своей проблемы, ему следует задать ряд вопросов, на которые желательно ответить как можно более определенно.

Если на некоторые из вопросов клиенту будет трудно отвечать, то эти вопросы можно временно отложить или просто пропустить. Если, кроме ответов на предложенные вопросы, клиент пожелает поделиться с психологом-консультантом какими-либо дополнительными соображениями, то клиента следует внимательно выслушать.

Получив согласие клиента на продолжение психодиагностической беседы, консультант может поставить перед ним следующие вопросы:

- Когда вы в последний раз потерпели неудачу в соревновании с другими людьми?
- С кем, по какому поводу вы в этом случае конкурировали?
- Как часто с вами раньше происходили неудачи в соревновании с людьми?
- Были ли в вашей жизни еще какие-либо неудачи кроме тех, которые мы до сих пор обсуждали?
- Чем вы объясняете свои жизненные неудачи?
- Предпринимали ли вы самостоятельные попытки избежать неудач? Если да, то в чем эти попытки выразались?
- Каков был результат этих попыток?

Получив от клиента развернутые ответы на все эти вопросы, и прояснив для себя ситуацию, связанную с жизненными неудачами клиента, психолог-консультант может непосредственно приступить к выяснению причин неудач клиента в личном соревновании с другими людьми. Без точного знания характера неудач, а также их возможных причин трудно будет оказать практически действенную помощь клиенту.

По своей природе неудачи человека в соревновании с другими людьми могут быть объективными и субъективными. Соответственно, и их причины могут относиться к одной из двух названных групп.

Субъективные причины неудач касаются личности самого клиента, и в большинстве случаев при помощи психолога консультанта эти причины в значительной степени могут быть устранены.

Объективные причины неудач лежат в обстоятельствах, практически не зависящих от самого клиента. Для того чтобы исключить вызванные

такими причинами неудачи, необходимо или оказывать влияние на сложившиеся жизненные обстоятельства, или, по мере возможности, сознательно, целенаправленно избегать попадания в такие ситуации, которые неизбежно приводят к неудачам в большинстве случаев жизни.

Проводя психологическое консультирование по поводу неудач клиента в соревновании с другими людьми, как правило, недостаточно выяснить и довести до сознания клиента природу и причины соответствующих неудач. Важно также подсказать клиенту, а если надо – и научить его тому, как лучше всего избежать неудач.

4.2.4. Практические рекомендации по проблемам межличностного психологического консультирования

Ситуация 1. Отсутствие взаимных симпатий в личных человеческих отношениях.

При проведении консультирования на данную тему важно иметь в виду следующие обстоятельства:

Во-первых, далеко не всегда эту проблему можно практически решить только за счет советов, которые психолог-консультант может дать клиенту. Так как причинами отсутствия межличностных симпатий людей могут быть весьма трудноустраняемые факторы, например, подсознательные, недостаточно осознаваемые и, следовательно, плохо контролируемые.

Во-вторых, таких причин обычно бывает несколько, и, устранив одну из них, можно не добиться желаемого результата в устранении других причин, так как реально действующими при этом останутся иные, не менее весомые факторы.

В-третьих, прежде чем приступить к проведению психологического консультирования на тему отсутствия взаимных человеческих симпатий, желательно знать типичный перечень причин возникновения подобной проблемы. Такое знание поможет правильно поставить диагноз и, следовательно, быстрее выявить и устранить возможные причины.

Прежде всего необходимо отметить, что по вполне естественным законам люди противоположного пола испытывают симпатии друг к другу чаще, чем люди одного и того же пола. Поэтому полностью решить проблему обеспечения взаимных симпатий между людьми одного и того же пола труднее, чем решить аналогичную проблему для людей разного пола.

Есть немало индивидуальных психологических особенностей, в силу которых люди, независимо от того, с кем конкретно они общаются, могут не испытывать особых симпатий друг к другу. Это может быть, например, постоянная неудовлетворенность человека самим собой, при которой, будучи недовольным собой, данный человек вряд ли с выраженной симпатией будет относиться и к другим людям.

После того как поставлен правильный психологический диагноз проблемы клиента, консультант непосредственно может приступить к выработке совместно с клиентом рекомендаций по практическому решению его проблемы.

Существуют общие советы, которыми можно воспользоваться в типичных случаях проведения психологического консультирования на обсуждаемую тему. Эти советы, даваемые клиенту, следующие.

Внимательно анализировать собственное поведение, выясняя, нет ли в нем чего-либо такого, что само по себе может вызывать отрицательную реакцию со стороны других людей. Если это так, то следует изменить свое собственное поведение, сделав его таким, чтобы оно не вызывало антипатий.

Наблюдать за реакциями другого человека и одновременно экспериментировать над своим собственным коммуникативным поведением, устанавливая и закрепляя в собственном опыте общения с людьми те его формы, которые вызывают положительные реакции со стороны людей.

Попытаться оказать влияние на обстоятельства жизни с расчетом на то, чтобы изменить в лучшую сторону сложившуюся жизненную ситуацию.

Убедить клиента в том, что если ему не удастся решить свою проблему, то ему необходимо будет принять сложившуюся жизненную ситуацию такой, какая она есть, и просто смириться с ней.

Если, проанализировав коммуникативные действия клиента, психолог-консультант придет к выводу, что клиент действительно сделал все от него зависящее, чтобы решить свою проблему, то ее причина, вероятнее всего, кроется не в личности клиента, а в независящих от него обстоятельствах.

Ситуация 2. Наличие антипатий в общении клиента с людьми.

Хотя антипатия фактически представляет собой нечто противоположное симпатии, однако, практически решать проблему исключения антипатий из сферы межличностных отношений клиента только с помощью их замены симпатиями невозможно.

Между этими двумя крайностями в человеческих взаимоотношениях чаще всего лежит относительно нейтральное или двойственное (амбивалентное) отношение одного человека к другому. Такое отношение включает в себя как элементы симпатии, так и элементы антипатии в их довольно противоречивом сочетании друг с другом.

Следовательно, первая задача, которую перед собой должен поставить и постараться решить психолог-консультант, оказывая практическую помощь клиенту, состоит в том, чтобы избавить его от эмоциональных крайностей во взаимоотношениях с людьми – в данном случае от их явно выраженной антипатичности.

Для этого сначала необходимо выяснить причины отрицательного отношения одного человека к другому. В любой ситуации сначала необходимо тщательно разобраться, чтобы точно определить действительные причины и следствия происходящего. Без этого вряд ли удастся изменить ситуацию и нейтрализовать антипатии, тем более заменить их симпатиями. Затем эти причины анализируются с разных сторон. В заключение клиенту следует рекомендовать еще раз подумать над всеми этими вопросами наедине и принять разумное решение о том, стоит ли продолжать испытывать столь выраженную антипатию по отношению к данному человеку.

Ситуация 3. *Неспособность клиента быть самим собой.*

Для того чтобы помочь клиенту, психологу-консультанту необходимо:

Во-первых, уточнить, где, когда и при каких обстоятельствах у клиента появляется неудовлетворенность собой.

Во-вторых, определить, в чем конкретно проявляется неестественность его поведения.

В-третьих, постараться помочь клиенту самому разобраться в том, каков он на самом деле, в чем состоит естественное для него поведение.

В-четвертых, помочь клиенту определить и выработать у себя новые формы более естественного поведения, позволяющие ему быть самим собой.

Рассмотрим последовательно и подробнее все эти шаги в психологическом консультировании. На психодиагностическом этапе консультационной работы психолог-консультант должен определить и далее согласовать с самим клиентом то, что клиенту следует изменить в себе, в своем собственном поведении.

Для того чтобы установить, что для клиента является естественным и неестественным, требуется дополнительная работа с ним. Часть этой работы заключается в том, чтобы выяснить, где, когда и при каких обстоятельствах, после совершения каких поступков и действий клиент чувствует себя лучше всего и чаще всего бывает довольным собой. Это и есть те моменты в его жизни, когда он ведет себя вполне естественно.

Задача совместной работы психолога-консультанта с клиентом на данном этапе консультирования состоит в том, чтобы определить формы естественного поведения клиента. Это необходимо для того, чтобы впоследствии закрепить их в индивидуальном жизненном опыте клиента, сделать эти формы поведения привычными для него.

Следующий этап работы с клиентом – точно определить те персональные психологические качества клиента, которые естественно присущи ему и о существовании которых он знает очень мало. Речь идет об осознании клиентом тех своих индивидуальных особенностей, знать которые ему необходимо для того, чтобы быть самим собой и вести себя естественно.

Итогом этой части работы психолога-консультанта с клиентом должен явиться адекватный образ Я – клиента, согласованный с психологом-консультантом. Исходя из этого образа, консультант и клиент далее должны будут установить, что означает для самого клиента быть собой, вести себя естественным образом с учетом особенностей его образа Я.

Заключительный этап работы над решением обсуждаемой проблемы должен состоять в том, что психолог-консультант вместе с клиентом намечают и реализуют план конкретных действий по выработке и закреплению в опыте клиента новых, более естественных для него форм поведения и реагирования на разнообразные жизненные ситуации.

В самом конце совместной работы психолог-консультант и клиент договариваются о том, как они в дальнейшем будут контактировать и обсуждать текущие результаты выполнения выработанных практических рекомендаций.

Ситуация 4. *Неумение клиента предупреждать и разрешать межличностные конфликты.*

Проблемы этого типа распространены достаточно широко.

В данном случае психолог-консультант может предложить клиенту внимательно понаблюдать за тем, как люди, с которыми клиент общается, реагируют на его действия и высказывания. Если при этом обнаружится, что конфликтогенные действия других людей часто выступают как реакции на собственное поведение клиента, то можно сделать вывод о том, что именно сам клиент в определенной степени повинен в возникновении конфликтных ситуаций. Здесь психологу-консультанту вместе с клиентом следует точнее установить, что в поведении самого клиента вызывает негативные реакции со стороны людей, с которыми он общается. Затем желательно предложить клиенту некоторое время внимательно проконтролировать свое поведение в общении с другими людьми, чтобы исключить то, что провоцирует других на конфликты.

Если психолог-консультант, выслушав соответствующий рассказ клиента, заметит, что в нем содержатся нелестные оценки других участников конфликта, а также прямые обвинения в том, что они спровоцировали конфликт, значит и сам клиент сыграл в его возникновении не последнюю роль. И если, кроме того, клиент, рассказывая о межличностных конфликтах, ничего не говорит о себе, о своей собственной роли в этих конфликтах или же говорит в основном только положительное, то это также один из признаков того, что сам он виновен в возникновении конфликтной ситуации.

Консультанту не рекомендуется активно возражать клиенту даже в том случае, если консультант убежден, что клиент явно обеляет себя и очерняет других участников конфликта, просто наговаривает на них. Психолог-консультант, однако, также не должен безоговорочно соглашаться со всем тем, что ему говорит клиент. Его задача состоит в том, чтобы внимательно и доброжелательно выслушав клиента, вызвать его доверие к себе.

На следующем этапе работы с клиентом психолог-консультант предлагает ему самому рассказать о том, что конкретно желательно изменить, улучшить в поведении тех людей, которых клиент считает виновными в возникновении межличностных конфликтов. Это поможет клиенту осознать и собственные недостатки в общении с людьми.

После этого психолог-консультант может попросить клиента подумать, что следует предпринять для того, чтобы реально помочь другим людям избавиться от имеющихся у них недостатков, а также о том, чтобы он сам (клиент) мог противопоставить деструктивному межличностному поведению своих партнеров по общению, если они вновь попытаются спровоцировать конфликт.

В данном случае речь идет о том, что сам клиент мог бы сделать, не признавая себя виновником конфликта для его предотвращения, т.е. для

того, чтобы другие люди не смогли спровоцировать возникновение конфликтной ситуации при его участии.

Для этого клиенту придется невольно задуматься над своим собственным поведением в конфликтной ситуации и попытаться изменить его в лучшую, конструктивную сторону.

В результате такой процедуры будет достигнута главная цель психологического консультирования: конфликты во взаимоотношениях клиента с окружающими людьми будут устранены, даже если сам клиент открыто не признает себя виновным в их возникновении в прошлом. Клиента, кроме того, желательно научить активным приемам предупреждения конфликтных ситуаций, возникновение которых в общении с ним могут провоцировать другие люди.

После того как будет найден удовлетворительный ответ, необходимо тщательно продумать и спланировать действия, которые с учетом прошлых неудач на этот раз должны будут привести к позитивному результату, и в экспериментальном порядке опробовать соответствующие действия на практике.

4.2.5. Практические рекомендации по проблемам семейного консультирования

Ситуация 1. Взаимоотношения с будущим супругом.

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

Решая данную задачу, консультант должен проанализировать ответы клиента на вопросы:

1. Какими качествами, на ваш взгляд, должен обладать будущий, идеальный для вас супруг?
2. Задумывались ли вы над вопросами о том, существует ли в действительности такой человек?
3. В какой мере вашему идеалу соответствует тот человек, с которым вы собираетесь связать свою судьбу?
4. Есть ли какие-либо психологические качества, которые вы не хотели бы видеть у своего будущего супруга (супруги)?
5. Имеются ли признаки проявления подобных качеств личности у того человека, с которым вы планируете связать свою будущую семейную жизнь?
6. Есть ли у вас какие-либо недостатки, к которым вашему будущему супругу будет трудно привыкнуть?

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

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

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

Такое решение, в частности, может состоять в ряде рекомендаций, содержащих в себе практические советы. Полезно также на этот случай жизни иметь в психологической консультации определенный набор специальных психологических тестов, с помощью которых можно определить психологическую совместимость будущих супругов. Это могут быть тесты, пройдя через которые, будущие супруги смогут узнать много полезного друг о друге.

Ситуация 2. *Взаимоотношения между супругами в сложившейся семье.*

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

Отсутствие между супругами должного взаимопонимания.

Психологическая несовместимость характеров.

Несовместимость привычек, поступков и действий супругов.

Существенные расхождения во взглядах супругов по вопросам, требующим в семье определенного единства мнений.

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

Прежде всего, необходимо поставить точный диагноз, т.е. выяснить, какие из перечисленных выше проблем и вопросов являются актуальными для обратившихся в психологическую консультацию супругов. Типичная ситуация, заставляющая супругов обращаться к консультанту-психологу, такова, что в семье возникает не одна, а множество, связанных в единый узел, проблем, и распутать этот узел самим супругам не удастся. Обратившись к психологу-консультанту, они надеются на его помощь, но обычно называют только некоторые из этих проблем, одну или две такие, которые, на их взгляд, являются наиболее важными. Об остальных же, как правило, они умалчивают или не догадываются. Из этого обычно вытекает естественное желание супругов сначала сосредоточить свое внимание на какой-нибудь одной проблеме, а затем уже пытаться решать остальные.

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

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

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

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

Далее можно будет приступить к следующему этапу психологического консультирования на данную тему. Этот этап состоит в диагностике и последующем развитии у супругов умения доказывать свою правоту в спорах друг с другом в семье. Причем важнейшим и обязательным условием достижения компромисса в данном случае является демонстрация одним супругом другому собственного желания пойти навстречу ему.

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

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

В случае семейных конфликтов из-за несовместимости характеров супругов консультант-психолог может рекомендовать клиенту сделать следующее: необходимо точно определить, в каких чертах характера он, как супруг, не сходится со своей супругой. Гипотезу можно уточнить путем специального психологического тестирования клиентов. Такое тестирование предполагает индивидуальное оценивание у каждого из супругов тех черт личности, по которым они могут оказаться психологически несовместимыми друг с другом. Желательно также провести

совместное тестирование супругов. Если клиент не откажется от своей затеи изменить характер своего супруга, то ему следует рекомендовать действовать в определенной последовательности:

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

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

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

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

При расхождении супругов во взглядах следует: во-первых, выяснить, в чем конкретно у них имеются расхождения во взглядах. Во-вторых, необходимо разобраться в том, почему возникли соответствующие расхождения. В-третьих, обязательно должна быть проведена работа, направленная на сближение позиций обоих супругов.

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

Ситуация 3. Взаимоотношения супругов с их родителями.

Типичные проблемы, возникающие в рассматриваемых видах взаимоотношений, следующие:

1. У одного или у обоих супругов почему-то не складываются отношения с собственными родителями.

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

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

Вариант 1. *У дочери возникли проблемы во взаимоотношениях с ее мужем. По мнению ее отца, в возникновении этих проблем виновна сама дочь, а по мнению матери – в этом виноват ее муж. В результате между*

дочерью и отцом осложнились взаимоотношения, но в этом конфликте мать стоит на стороне дочери и фактически поддерживает ее. Что же касается мужа дочери, то его позицию разделяет отец дочери.

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

Для того чтобы разобраться в этом конфликте необходимо предпринять ряд шагов.

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

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

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

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

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

Необходимо постараться убедить отца и дочь в том, что нельзя рассчитывать на повторение в семье дочери таких же взаимоотношений, как у дочери и отца в родительской семье. У дочери в собственной семье, как правило, бывает чуть меньше прав и чуть больше обязанностей, чем в семье ее родителей, и это естественно.

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

Рекомендуется действовать поэтапно и последовательно.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Еще лучше – побудить невестку по собственной инициативе сделать какие-либо позитивные шаги навстречу свекрови, постараться расположить ее к себе, причем сделать это вполне искренне.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Прежде всего дочь и ее муж должны обсудить между собой возникшую проблему и договориться друг с другом о том, что для устранения конфликта им необходимо будет выяснить отношения с родителями, встретиться с ними. Дочь и ее муж должны будут четко осознать, какие претензии к ним предъявляют родители. Затем им необходимо будет подумать о том, как можно устранить эти претензии.

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

Во время проведения разговора его участникам необходимо будет найти взаимно приемлемое решение тех вопросов, по которым у них имеются разногласия. Если для этого понадобится организовать и провести не одну, а несколько встреч, то на это следует пойти.

Вариант 13. *Дочь вышла замуж. В ее семье, с точки зрения ее самой и мужа, все обстоит более или менее благополучно. Однако мать дочери так не считает, постоянно делает дочери замечания и учит ее жить. В результате между ней и дочерью возникает конфликт. Отец в этом конфликте занимает нейтральную позицию, фактически не вмешиваясь в конфликт.*

Клиенту, обратившемуся за помощью в психологическую консультацию в подобной ситуации, можно посоветовать детально разобраться в том, есть ли среди претензий со стороны матери к дочери и к ее семье действительно справедливые, которые дочь безболезненно могла бы принять, уступив своей матери. И следовало бы договориться с мужем и отцом о том, как поступать в тех случаях, когда мать все же будет вести себя по-прежнему, провоцируя конфликт. Речь в данном случае может идти о таком поведении дочери и других членов семьи, вовлеченных в конфликт, которое не позволило бы самому конфликту разрастаться.

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

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

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

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

Вариант 15. *Сын женился, и в его семье все обстоит вполне благополучно. Во всяком случае, так считают и он сам, и его жена. Однако родители сына утверждают, что он живет неправильно, и постоянно*

читают ему нравоучения. Сын отвергает их, и в итоге между ним и его родителями возникает конфликт.

Наилучшим образом эта конфликтная ситуация разрешается так. Консультант-психолог сначала поочередно беседует с членами обеих семей в отдельности и предлагает им встретиться вместе для того, чтобы решить возникшую проблему. Важно добиться того, чтобы перед совместной встречей конфликтующих сторон четко были определены все вопросы, породившие данную конфликтную ситуацию. Существенно, также, чтобы в роли арбитра при обсуждении спорных вопросов выступил или психолог-консультант, или лицо авторитетное для обеих семей – человек, занимающий в данном конфликте психологически нейтральную, но определенно заинтересованную в разрешении конфликта позицию.

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

Вариант 16. *У жены не ладятся отношения с матерью мужа. Отец мужа занимает в этом конфликте нейтральную позицию, а муж стоит на стороне своей супруги и фактически выступает против матери.*

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

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

Положительную роль в улаживании данного конфликта может сыграть уважительное и внимательное отношение невестки к свекрови. Запасаясь терпением, можно добиться того, чтобы со временем свекровь изменила свое поведение и отношение к невестке, если, конечно, остальные члены семьи будут едины в своих чувствах и действиях.

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

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

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

В процессе беседы с клиентом (это, как правило, или невестка, или ее муж, или оба они вместе взятые) психолог-консультант должен выяснить суть возникшей проблемы, найти ее причины. Затем необходимо довести до сознания клиента, что дело, например, заключается не только в субъективной, предвзятой позиции родителей мужа, но также и в возможных неправильных действиях самой невестки. Если она действительно желает изменить возникшую ситуацию в лучшую сторону, то ей необходимо будет, наверно, начать с самой себя.

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

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

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

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

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

Консультант должен постараться убедить клиента (клиентку) в необходимости набраться терпения и пойти навстречу разумным требованиям мужа и его родителей. Желательно, чтобы она научилась вести себя так, чтобы не усложнять ситуацию и не провоцировать своим неразумным поведением отрицательные ответные действия со стороны родителей мужа.

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

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

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

Кроме указанных шести вариантов частных межличностных конфликтов, можно было бы назвать еще шесть других вариантов, где в главной оппозиционной роли выступает муж в молодой семье, а отношения между остальными членами семьи складываются так же, как и в предыдущих случаях.

4.2.6. Рекомендации по вопросам психолого-педагогического консультирования

Взаимоотношения родителей с детьми-дошкольниками

Взаимоотношения детей и родителей включают в себя не только отношения между ними в одной семье, но и в разных семьях. В практике психологического консультирования наиболее часто встречаются следующие варианты проблем, относящихся к взаимоотношениям между родителями и детьми-дошкольниками.

Ситуация 1. *В молодой семье супруги, ставшие уже матерью и отцом, впервые столкнулись с трудностями установления нормальных взаимоотношений с ребенком в возрасте от двух до трех лет. Эти трудности могут, в частности, проявляться в том, что ребенок чрезмерно активный или, напротив, необычно пассивный, апатичный, безразличный ко всему. И та и другая крайности в поведении ребенка могут, естественно, вызывать обоснованное беспокойство у родителей.*

Непослушание ребенка представляет собой форму протеста ребенка против неадекватного обращения с ним взрослых людей, которые не замечают, что сам ребенок уже повзрослел, и у него появились новые интересы и потребности. Ограничивая самостоятельность ребенка, взрослые люди невольно препятствуют удовлетворению этих потребностей и интересов, и тем самым вызывают протест со стороны ребенка.

Все это психолог-консультант, в первую очередь, должен довести до сознания родителей, обратившихся в психологическую консультацию с соответствующей проблемой, одновременно посоветовав родителям ребенка самостоятельно почитать специальную психолого-педагогическую литературу на данную тему.

Повышенная активность ребенка в этом возрасте может быть обусловлена сразу несколькими причинами. Она, во-первых, может быть обусловлена особенностями темперамента ребенка (скажем, у ребенка может быть от природы холерический темперамент). Во-вторых, такая повышенная активность может быть обусловлена возрастом ребенка (многие нормально развивающиеся дети в возрасте около трех лет бывают повышенно активными, и это связано с особенностями их физиологии).

Что же касается проявления пассивности у трехлетних детей, то она не является нормой для детей этого возраста и, следовательно, может вызывать беспокойство со стороны родителей ребенка. Однако от так называемой аномальной пассивности, требующей вмешательства специалиста и психологической коррекции, следует отличать природную медлительность ребенка, которая иногда проявляется у детей с врожденным флегматическим типом темперамента.

Причинами аномальной пассивности ребенка могут стать слишком жесткое воспитание, наличие множества неоправданных запретов и ограничений, накладываемых на поведение ребенка. Если эти причины устранить, то ребенок может стать нормально активным.

Приступая к психологическому консультированию по данной проблеме, вначале следует изучить ребенка и определить его природный тип темперамента. Затем – делать выводы о коррекции поведения ребенка с учетом этого.

Ситуация 2. *Ребенок, которому уже исполнилось семь лет, не хочет идти в школу, и родителей это очень беспокоит.*

Причин нежелания ребенка идти в школу может быть несколько. В том числе, но не обязательно, это может быть и простая психологическая неготовность ребенка к обучению в школе.

Определенный вывод о неготовности ребенка к началу обучения в школе нельзя делать только на основе заявления самого ребенка о том, что он не хочет учиться. Тем не менее узнать, как сам ребенок объясняет свое нежелание идти в школу, в любом случае весьма полезно хотя бы потому, что все равно придется этого ребенка разубеждать, используя его же доводы. Кроме того, в процессе убеждения ребенка следует ориентироваться на уровень его сознания и понимания необходимости учиться. Главное точно установить причину нежелания ребенка идти учиться и дать ему целенаправленные советы, следование которым повысит уровень мотивационной, личностной готовности ребенка к школьному обучению.

Работа по повышению уровня мотивационной готовности к обучению в школе с ребенком, который вскоре должен будет пойти учиться, сводится к тому, чтобы самыми разными, доступными и эффективными способами вызвать у него повышенный интерес к учению.

Однако причин нежелания ребенка идти учиться в школу может быть много, и среди них может оказаться, например, недостаточная

когнитивная или же коммуникативная готовность ребенка к обучению. Тогда вместе с началом обучения ребенка необходимо будет проводить активную специальную работу по повышению уровня его готовности к обучению в двух указанных аспектах.

Психолого-педагогическое консультирование родителей младших школьников

Между родителями и детьми младшего школьного возраста могут возникать следующие варианты проблем, требующих проведения психологического консультирования.

Ситуация 1. *Родители, чей ребенок учится в начальной школе, неожиданно столкнулись с проблемой, суть которой состоит в том, что у их ребенка почему-то не складываются нормальные взаимоотношения с другими детьми.*

Психолог-консультант мог бы в этом случае, разговаривая с клиентом, во-первых, выяснить, когда, при каких условиях, в какой обстановке у ребенка чаще всего возникают проблемы в общении с другими детьми, и попросить клиента внимательно понаблюдать за своим ребенком в этих условиях. Во-вторых, необходимо определить позицию, которую в конфликтах с другими детьми занимает сам ребенок, и помочь родителям осознать и правильно оценить эту позицию. В-третьих, следует точно установить, как ко всему этому относятся сами родители ребенка, и помочь им осознать это отношение. Наконец, в-четвертых, важно прояснить, как к данному ребенку на самом деле относятся все другие дети, с которыми он общается.

С учетом прояснившихся жизненных обстоятельств, психолог может давать родителям ребенка конкретные рекомендации о том, как практически изменить его поведение, чтобы отношение к нему других детей улучшилось.

Иной вероятной причиной возникновения подобного конфликта могут стать какие-либо отрицательные черты характера ребенка, неприемлемые в общении с людьми. Тогда необходимо будет принять срочные меры, направленные на то, чтобы перевоспитать ребенка.

Дело также может заключаться в недостатках не самого ребенка, а тех детей, с которыми он общается. Этот случай встречается в жизни сравнительно реже, чем первый, и его можно идентифицировать по тому, сколько детей плохо относятся к данному ребенку. Если к нему плохо относятся все без исключения или большинство, то дело, скорее всего, в недостатках психологии или поведения самого ребенка. Если плохо к нему относятся далеко не все дети, а только некоторые из них, то, по-видимому, сам ребенок не несет полной ответственности за плохие взаимоотношения со своими сверстниками.

Наконец, причина плохих взаимоотношений детей может быть не в них самих, а в поведении взрослых людей – родителей или учителей,

которые своими непродуманными действиями препятствуют установлению между детьми нормальных взаимоотношений. Это может происходить, например, тогда, когда взрослые люди необоснованно выделяют и наказывают одних детей, в то же самое время не замечая и прощая другим детям аналогичные или даже более серьезные проступки. К примеру, это может происходить тогда, когда учителя ставят одним детям завышенные, а другим заниженные оценки.

В жизни эти причины могут действовать вместе, и задача психолога-консультанта состоит в том, чтобы выявить их и дать клиенту рекомендации по их устранению.

Ситуация 2. *Родители, у которых ребенок уже учится в начальных классах школы, беспокоятся по поводу того, что у него не складываются хорошие взаимоотношения с учителями.*

Взаимоотношения ребенка с учителями в начальной школе могут не складываться из-за того, что данный ребенок нестандартен, не вполне соответствует общим, привычным требованиям, предъявляемым к детям в школе. Вследствие этого, он может претендовать на повышенное внимание к себе, и своим нестандартным поведением доставлять немало дополнительных трудностей учителям.

Так называемыми нестандартными могут быть самые разные дети: и нормально развивающиеся, и одаренные, и отстающие от других детей в своем развитии. Но чаще всего нестандартными все же являются одаренные и отстающие дети.

Нестандартность ребенка может, в частности, проявляться в особенностях его деятельности (например, работа левой рукой), в специфике его когнитивных процессов (ребенок может мыслить, воспринимать, запоминать и воспроизводить материал не так, как это делают другие дети), в наличии у ребенка особенных свойств темперамента, интересов или черт характера, и, наконец, в необычности стиля общения ребенка с окружающими людьми: учителями, родителями, сверстниками.

То, что нестандартность ребенка – это далеко не всегда отрицательное качество для его развития, психолог должен будет, в первую очередь, разъяснить родителям, обратившимся в консультацию. Затем необходимо будет провести разностороннее психологическое обследование ребенка для того, чтобы выяснить, в чем же на самом деле состоит его нестандартность, что в этой нестандартности положительное и что отрицательное, что необходимо сохранить и от чего желательно избавиться.

Как правило, при обследовании обнаруживается, что далеко не все в ребенке, вызывающее тревогу родителей или учителей, следует изменять. Нередко, например, ошибающимся в ценностной оценке нестандартности ребенка является учитель, который жалуется психологу на чрезмерную активность или необычный образ мышления ребенка. Это-то как раз часто оказывается достоинством ребенка, способствующим его психологическому развитию, если данный ребенок во всем другом не уступает иным детям. В этом случае лучше менять позицию учителя, а не психологию ребенка.

Решение психолого-педагогических проблем подросткового возраста

У родителей, имеющих детей-подростков, и у самих подростков нередко возникают следующие проблемы, требующие проведения психологического консультирования.

Рассмотрим практику проведения психологического консультирования во всех этих случаях.

Ситуация 1. *Между родителями и детьми, достигшими подросткового возраста, постоянно возникают конфликты по самым разным вопросам.*

Конфликты между подростками и родителями в семье – очень часто встречающееся явление. Оно в определенной степени является естественным, если иметь в виду не конфликты как таковые, а порождающие их противоречия во взглядах родителей и детей. Такие конфликты обычно связаны с переходом ребенка на более высокий уровень психологического развития, с переходом от детства к взрослости, поэтому они не должны вызывать у родителей особого беспокойства, в частности за будущее конфликтного ребенка. В этом, прежде всего, и должен постараться убедить психолог-консультант клиента.

Нужно дать понять клиенту, что острый межличностный конфликт в отличие от нормально наступающего подросткового возрастного кризиса, неизбежным следствием которого становится обострение взаимоотношений с окружающими людьми, – это аномальное явление. Такой конфликт препятствует психологическому развитию подростка, если его быстро и вовремя не устранить.

Для нормального развития человека любого возраста необходимы постоянные, строящиеся на положительной эмоциональной основе, открытые и доверительные взаимоотношения с окружающими людьми. Для детей – это взаимоотношения с родителями, учителями, сверстниками. Ведь только с их помощью подросток может успешно решить сложные внутренние проблемы, волнующие его в переходный период.

Способы разрешения подросткового, возрастного, межличностного конфликта с родителями могут быть самыми различными. Но во всех подобных случаях жизни инициативу в их предупреждении и устранении должны брать на себя взрослые люди, в данном случае родители или учителя. Они же в уже возникшей конфликтной ситуации, будучи более разумными и опытными людьми, чем подростки, обязаны вести себя в отношении подростков более гибко и осмысленно.

Ситуация 2. *По какой-то причине дети-подростки не хотят учиться, ведут себя вызывающе, недобросовестно выполняют свои обязанности по дому, не выполняют данные родителям обещания и т.п.*

Это вызывающее общественное поведение подростка, нарушающее нормы и правила поведения, принятые среди взрослых. Неприятные поведенческие симптомы, связанные с этой проблемой, чаще всего являются психологическим следствием или отражением общего подросткового возрастного кризиса и, как правило, сами собой исчезают тогда, когда подросток становится взрослым и у него меняется сознание.

Однако кризис подросткового возраста может затянуться, и если с указанными выше отрицательными симптомами в поведении активно не бороться, то, в конечном счете, это может привести к задержке психологического развития и к закреплению в личности и поведении подростка весьма неприятных характерологических проявлений, их превращению в стойкие жизненные привычки. С разъяснения этого также следует начинать психологическую консультацию с родителями или учителями, обратившимися к психологу в связи с обсуждаемой здесь проблемой.

Затем необходимо будет объективно и детально разобраться в ряде вопросов. Во-первых, следует выяснить, насколько часто и при каких условиях у подростков проявляется неадекватное социальное поведение. Во-вторых, надо определить, как сами родители реагируют на подобное поведение своих детей. В-третьих, необходимо выявить, к каким результатам привели действия, уже предпринятые родителями. В-четвертых, надо узнать, как сами подростки, если родители это пытались выяснить, объясняют собственное поведение.

Разобравшись во всех этих вопросах, психолог-консультант может получить более или менее полную картину происходящего, на основе анализа которой он далее сможет принять вполне конкретные, обоснованные решения. В любом случае, однако, необходимо иметь как возможные следующие практические рекомендации, помогающие решить соответствующую проблему:

1. Постараться прекратить эмоционально отрицательно реагировать на вызывающие действия и поступки подростка, его сопротивление разумным доводам взрослых. Следует попытаться объективно разобраться в том, что на самом деле происходит, почему подросток ведет себя именно так, а не иначе. На данный вопрос обязательно должен быть получен обстоятельный и понятный ответ, в какой-то степени не только объясняющий, но и оправдывающий поведение подростка. Получить такой ответ на данный вопрос для взрослого человека означает понять (но обязательно принять и одобрить) поведение подростка.

2. Подумать над тем, как лучше убедить подростка изменить свое поведение.

3. Принять решение и действовать исключительно методом убеждения, не прибегая к принуждению.

4. Настойчиво продолжать добиваться своего, действуя так до тех пор, пока проблема не будет решена.

Ситуация 3. *Родителям кажется, что дети-подростки что-то от них скрывают. Родители вместе с тем замечают, что дети часто проводят время вне дома, избегают общения с ними.*

Скрытность подростков, их необычная замкнутость и изолированность от взрослых – это довольно часто возникающее явление, хотя и не вполне нормальное. Тем не менее, оно не должно вызывать особенных тревог у родителей подростков. В этом смысле замкнутость общения подростков выступает как вполне естественная, вынужденная мера, носящая возрастной, преходящий характер. Это явление свидетельствует о любознательности и о социально-психологическом росте подростков, об их переходе от детства к взрослости.

Ответы на вопросы, которые подростки обычно обсуждают между собой, скорее могли быть найдены, если бы к их обсуждению были привлечены взрослые люди. Они, однако, мало интересуются жизнью подростков и, будучи занятыми своими собственными проблемами, часто уходят от обсуждения подростковых проблем или же просто не умеют нормально разговаривать о них с подростками на равных. Вследствие этого подростки нередко замыкаются в себе, и между ними и взрослыми людьми возникает психологический барьер. Отсюда – недопонимание, отчуждение и изоляция подростков от взрослых.

Все это консультант-психолог должен разъяснить родителям, обратившись к нему за помощью, и призвать их к тому, чтобы они, в первую очередь, попытались снять психологический барьер, возникший между ними и ребенком. Родителям можно рекомендовать последовательно предпринять следующие шаги:

1. Перестать отрицательно реагировать на отказ подростка рассказывать о себе и о своих делах. Относиться с пониманием и уважением к стремлению подростка много времени проводить вне дома в общении со сверстниками.

2. Прекратить игнорировать, отмахиваться от серьезного обсуждения тех вопросов, которые волнуют подростка. Перестать пренебрежительно реагировать на суждения подростка.

3. Регулярно и внимательно прислушиваться к тому, что обсуждают и о чем говорят между собой подростки.

4. Незаметно, ненавязчиво, но искренне и доброжелательно, на равных включаться в разговоры подростков, добиваясь того, чтобы они принимали взрослых в свое сообщество и доверительно обсуждали с ними волнующие их вопросы.

Ситуация 4. *Подросток ничем серьезным, с точки зрения родителей, не интересуется и не хочет заниматься своим развитием.*

Представления подростков и взрослых о том, чем в первую очередь следует в жизни заниматься, расходятся, что вызвано тем, что подросток, по-видимому, еще до конца не понимает важности того, к чему его призывают взрослые люди. Он не думает о своем будущем, не готовит себя к

нему, привыкает действовать, исходя из сиюминутных желаний и потребностей. Кроме того, у подростка могут быть какие-то свои, не связанные с родителями и их мнением, планы и интересы.

Поэтому необходимо внимательно разобраться в том, что на самом деле волнует подростка, и почему он так себя ведет, не слушая родителей. Это можно сделать разными путями. Во-первых, просто внимательно понаблюдать в течение некоторого времени за поведением подростка. Во-вторых, обстоятельно расспросить его, вызвав на откровенный разговор. Затем необходимо обдумать, как и в чем можно пойти навстречу желаниям подростка, как перестроить его психологию и поведение. Непременнo следует отказаться от применения к подростку тех методов воздействия, которые раньше были неэффективными и вызывали с его стороны явную отрицательную реакцию. Набравшись терпения, родители должны использовать только положительный опыт общения. Здесь им, скорее всего, понадобятся систематические консультации с психологом.

Консультирование родителей юношей и девушек

В общении родителей со своими достаточно взрослыми детьми также могут возникать серьезные проблемы. Рассмотрим случай, соответствующий этим вариантам, с точки зрения практики проведения психологического консультирования.

Ситуация 1. *Между родителями и детьми, которые достигли юношеского возраста и обучаются в последних, выпускных классах школы, не складываются нормальные взаимоотношения. Между ними, например, часто возникают конфликты и споры из-за того, что дети, по мнению родителей, занимаются совсем не тем, чем им следовало бы заниматься перед окончанием школы.*

Возможные причины того, почему между родителями и детьми, уже обучающимися в старших, выпускных классах школы, не складываются нормальные взаимоотношения, могут быть разными. Во-первых, это может происходить из-за того, что интересы и взгляды на будущее самих старшеклассников не вполне совпадают или совсем не совпадают с интересами и взглядами их родителей. Во-вторых, это может быть следствием того, что родителей почему-то не устраивает круг общения их детей. Они же – дети – вполне довольны своими друзьями и не собираются их менять. В-третьих, причиной плохих взаимоотношений между родителями и уже взрослыми детьми может стать застарелый конфликт, возникший между ними еще в подростковом возрасте и до настоящего времени до конца не преодоленный. В-четвертых, родителей может не вполне устраивать то, как их взрослые дети относятся к учению, к своим обязанностям, к самим себе, к другим людям. Во всех этих случаях прежде, чем приступать к поиску решения возникшей проблемы, необходимо точно установить, в чем состоит суть этой проблемы, чтобы далее действовать не вслепую, а намеренно.

Выясняя вероятные причины возникшей проблемы во взаимоотношениях родителей с их взрослыми детьми, заметим, что эти проблемы чаще всего появляются из-за того, что родители не замечают, как быстро взрослеют их дети, продолжают обращаться с ними так, как они обращались в более раннем детстве. Такая устаревшая практика межличностного общения продолжается иногда еще и потому, что сами старшеклассники нередко ведут себя как дети. Тем самым они фактически поддерживают недоверие к ним со стороны родителей. Последние, видя, что с возрастом их дети не становятся серьезнее, продолжают обращаться с ними так, как обращались раньше.

В целом, наверное, родители правы в своих претензиях к детям. Но они, очевидно, и ошибаются, полагая, что старшеклассники все должны понимать так же хорошо, как и их родители. Родители к тому времени, когда вырастают их дети, уже не помнят, какими сами они были в их возрасте, и предъявляют детям требования, которым в большинстве случаев сами не соответствовали в юношеском возрасте. Более того, к своим собственным детям они применяют меры воздействия, которые по отношению к ним самим в соответствующем возрасте были недостаточно эффективными.

Психологически правильное поведение родителей в отношении старшеклассников должно быть иным. Сохранив суть своих требований к детям, родители с учетом возраста и уровня психологической незрелости детей, а также с учетом недостатка у детей жизненного опыта должны отыскать иные средства педагогического воздействия на них. Необходимо, в частности, отказаться от применения методов прямого психологического давления и принуждения, от обращения со старшеклассниками как с малыми детьми. Именно это, в первую очередь, должен разъяснить родителям психолог-консультант и, если возникнет необходимость, помочь родителям найти новые формы поведения в отношении детей. Со старшеклассниками желательно всегда разговаривать как со взрослыми людьми, даже тогда, когда они не все сразу и не все правильно понимают.

Ситуация 2. *Родители детей-старшеклассников не вполне довольны тем, что их дети дружат со сверстниками, которые по тем или иным причинам не устраивают родителей.*

Дружеские отношения старшеклассников – это вопрос, который может беспокоить родителей тогда, когда их дети выбирают себе в друзья плохих людей, способных оказать на них отрицательное влияние, и сами не могут вести себя самостоятельно и разумно. Однако для решения этого вопроса не подходят методы принуждения или психологического давления, причем здесь они еще более недопустимы, чем в других случаях жизни. Сразу и полностью убедить старшеклассника в том, что с кем-то не стоит дружить, как правило, не удастся. Это связано с тем, что в итоге переубеждения человека возникает своего рода неопределенность и морально-психологическая дилемма. С одной стороны, родители вроде бы правы; с другой стороны, у старшеклассников есть определенные моральные обязательства перед теми, с кем они дружили: нельзя сразу, просто так, прекратить отношения с любым человеком из-за неприятия его как личности.

Допустим, что старшеклассник дружит со сверстниками, поведение которых не устраивает его родителей. И они требуют прекратить эту дружбу. Претензии родителей в этом случае, казалось бы, вполне обоснованы и их необходимо выполнить. Однако без какой-либо причины разорвать отношения с человеком неэтично, и если сделать это открыто, прямо заявив человеку, что его поведение не устраивает родителей, то это может быть воспринято как нарушение норм человеческих взаимоотношений.

Заметим также, что и сами родители в подобных случаях не всегда и не во всем бывают правы. Самым разумным будет в данной ситуации предупредить своего взрослого ребенка о возможных отрицательных последствиях его общения с тем или иным человеком. Желательно также подсказать ребенку, как лучше себя вести в данной, нравственно непростой, ситуации, не роняя ни своего, ни чужого человеческого достоинства и вместе с тем ограждая себя от возможных неприятных последствий. Кроме того, необходимо постоянно быть в курсе дела и контролировать общение своих детей, не вмешиваясь в него, но вместе с тем быть готовыми всегда прийти ребенку на помощь.

От дружбы старшеклассника с разными людьми ни в коем случае не нужно отговаривать, иначе он будет лишен возможности приобретать жизненный опыт и полноценно развиваться как личность.

Ситуация 3. *Родители, имеющие детей юношеского возраста, не довольны тем, как их дети выбирают себе будущую профессию. Выбор детей не вполне устраивает родителей.*

Если, обучаясь в старших классах школы, юноша или девушка намерены сами выбрать себе профессию, которая по тем или иным причинам не вполне устраивает их родителей, то в этом случае родителям разумнее всего поступить следующим образом. Во-первых, попытаться понять, почему их ребенок принял именно такое решение, а не то, которое предлагают родители. Во-вторых, постараться отыскать такие веские аргументы в пользу защищаемой профессии, которые соответствовали бы потребностям и интересам их ребенка. Ошибка, которую в решении этого вопроса часто совершают многие родители, состоит в том, что они разговаривают со старшеклассниками так, как будто родители безусловно и во всем правы, а дети во всем без исключения ошибаются. Эта позиция неверна в принципе: не может один человек быть во всем без исключения правым, а другой всегда ошибаться.

Родительские аргументы и факты, которыми они пытаются убедить своего ребенка при выборе профессии, должны быть так же мотивированы, как аргументы детей. Тогда они лучше смогут понять правоту своих родителей.

Ситуация 4. *Между матерью (отцом), которая разведена с отцом (матерью), и ребенком старшего школьного возраста, подростком или*

юношей, возникают конфликты из-за того, что в семье появился чужой человек и между ним и матерью (отцом) складываются близкие отношения.

Конфликт возникает между матерью, разведенной с отцом взрослого ребенка, и самим ребенком из-за того, что у матери появился новый мужчина – друг или новый муж, претендующий на право быть новым отцом для юноши или девушки. Психологическая сложность ситуации, соответствующей этому частному случаю, заключается в том, что каждый из ее участников в той или иной степени, но неизбежно, переживает безразличное, иногда отрицательное отношение к другому и не в состоянии его полностью устранить. Такое происходит часто, по крайней мере, в начальный период жизни новой семьи.

Амбивалентность, или двойственность, чувств матери к своему взрослому ребенку в этом случае обусловлена тем, что она как мать любит своего ребенка, и вместе с тем она не может испытывать к нему особой симпатии из-за того, что он ее не понимает и не любит человека, к которому она относится благосклонно (имеется в виду новый в ее жизни мужчина).

Двойственность отношения ребенка к своей матери порождается тем, что он ее любит как мать, но одновременно должен и ненавидеть за то, что она, во-первых, предала отца, во-вторых, полюбила того, к кому сам ребенок относится без видимых симпатий.

Противоречивость положения нового мужчины в новой для него семье – в данном случае в семье матери уже взрослого ребенка – состоит в том, что этот мужчина также не в состоянии любить ребенка так, как его любит мать. Во-первых, это не родной для него ребенок; во-вторых, этот ребенок его не уважает и, может, даже ненавидит.

Возможный способ практического разрешения этой довольно сложной проблемы представляется следующим (такие рекомендации психолог-консультант мог бы дать клиенту, обратившемуся к нему за помощью):

1. Во-первых, во время личной беседы внимание каждого из участников этой конфликтной ситуации необходимо обратить на самого себя и попытаться вместе с ним детально разобраться в том, что в его собственном поведении неприемлемо и может вызывать отрицательную эмоциональную реакцию со стороны других членов семьи. Осознав это при помощи психолога, клиент сразу же должен попытаться самостоятельно избавиться от соответствующих недостатков в поведении, вызывающих отрицательную ответную реакцию.

2. Во-вторых, каждому члену семьи, в которой возник подобный конфликт, необходимо постараться учесть интересы и потребности других членов семьи, особенно тех, в отношениях с которыми проявляется данный конфликт.

3. В-третьих, очень важно постараться понять и, по возможности, принять как факт, с которым необходимо считаться, индивидуальные особенности других членов семьи. К ним необходимо будет как-то приспособиться, не пытаясь что-либо в них изменить, по крайней мере, в первые годы совместной жизни.

4. В-четвертых, важно, чтобы конфликтные ситуации впредь не возникали или как можно быстрее разрешались. Для этого, собравшись вместе, всем членам семьи необходимо договориться о соблюдении минимума обязательных правил взаимного поведения. Эти правила, в частности, могут быть такими:

- Прежде чем оценивать поведение другого человека, тем более – его осуждать, необходимо постараться его понять.
- Никогда и ни при каких обстоятельствах не оскорблять друг друга.
- Везде, где это возможно, идти друг другу навстречу, искать компромисс.
- Если компромисс невозможен, то рассудительно и спокойно объяснить другому свою позицию и далее придерживаться ее.
- Находясь в состоянии раздражения, не пытаться выяснять друг с другом взаимоотношения.

Ситуация 5. *Между детьми от разных родителей, которые вынуждены жить вместе в одной семье, не складываются нормальные взаимоотношения.*

Проблема взаимоотношений в одной и той же семье между детьми от разных родителей, для которых один является родным, а другой неродным ребенком, решается сравнительно проще, чем те внутрисемейные проблемы, которые мы уже обсуждали. Здесь главное состоит в том, чтобы между самими родителями было достигнуто согласие и никому из детей в семье не отдавалось предпочтение перед другими детьми. В целом же данная внутрисемейная проблема практически решается так же, как и проблема взаимоотношений между детьми от одних и тех же родителей.

4.2.7. Практические рекомендации по проблемам самочувствия и состояния здоровья

Психогенные сердечные заболевания

Первое, что следует сделать психологу-консультанту, если к нему обратился клиент с жалобами на боли в области сердца или на иные недомогания, субъективно и объективно выражающиеся в различных нарушениях в работе сердечно-сосудистой системы (учащенный или неритмичный пульс, сильное или, напротив, слишком слабое сердцебиение и т.п.), – это подробно расспросить клиента о том, какова предыстория его заболевания и обращался ли он к врачу – терапевту или неврологу.

После того как история недомогания клиента выяснена подробно и получены сведения о том, как клиент пытался в прошлом решать свою проблему, психолог-консультант может приступить к следующему этапу работы с клиентом. Этот этап заключается в том, чтобы точно установить, в чем, в каких ощущениях проявляется недомогание клиента, когда и при каких условиях соответствующие ощущения возни-

кают. Подробно разузнав об этом у клиента, психолог может приступить к выработке и обсуждению с клиентом практических рекомендаций, касающихся того, как предупредить возникновение в будущем подобных недомоганий и устранить их в настоящем.

В ходе консультирования на обсуждаемую тему могут возникнуть ситуации, требующие некоторых общих, типичных практических решений. Выделим и обсудим эти ситуации для того, чтобы психолог-консультант мог воспользоваться соответствующими советами и рекомендациями, если ему придется столкнуться с подобными случаями в своей профессиональной работе.

Ситуация 1. *В ходе беседы консультанта с клиентом выясняется, что он чаще всего испытывает неприятные, болезненные ощущения в области сердца тогда, когда физически утомлен, психологически перенапряжен или когда нарушается длительно и надолго привычный для него режим жизни.*

В этом случае клиенту надо рекомендовать научиться расслабляться, отдыхать, быстро перестраиваться с работы на хотя бы кратковременный отдых.

Для профилактики подобных недомоганий клиенту можно также посоветовать усвоить некоторые способы эффективного искусственного, физического или психологического расслабления, используемые, например, в аутотренинге, а также в практике проведения телесной психотерапии. Полезными могут оказаться также регулярные прогулки на свежем воздухе, принятие душа, самомассаж и самовнушение.

Ситуация 2. *Боли и другие неприятные ощущения, связанные с работой сердечно-сосудистой системы, возникают вследствие волнений, частых тяжелых эмоциональных переживаний клиента.*

Здесь могут иметь место две типичные ситуации: а) сам клиент не очень хорошо понимает, почему у него возникают подобные ощущения; б) клиент по собственному опыту знает о том, что неприятные ощущения возникают вследствие тяжелых переживаний, но не в состоянии управлять своими эмоциями, особенно в стрессовых условиях.

В первой ситуации клиенту необходимо будет разъяснить, убедить его в том, что реальной причиной его недомогания являются отрицательные эмоции. Во второй ситуации главная задача психолог-консультанта заключается в том, чтобы научить клиента справляться со своими эмоциями. Чаще всего, однако, клиента приходится и просвещать, и учить практическим действиям.

Психогенные нарушения пищеварения

Из всех возможных заболеваний психогенного характера наиболее типичными и чаще других встречающимися в жизни являются те, которые связаны с ненормальной работой желудочно-кишечного тракта,

с нарушениями пищеварения. Замечено, что, несмотря на широко распространенное среди профессиональных врачей мнение, что неприятные ощущения в области желудка почти всегда связаны с органическими нарушениями в работе желудочно-кишечного тракта, с неправильным питанием человека, в действительности такие ощущения довольно часто обусловлены первичными нарушениями на уровне психики, т.е. работы нервной системы. Поэтому на консультацию к психологу нередко приходят люди, страдающие прежде всего нервными и психическими расстройствами, а затем уже расстройствами в работе желудочно-кишечной системы.

Консультант-психолог, приступая к практическому консультированию клиента на соответствующую тему, в первую очередь должен выяснить у клиента, когда, при каких условиях и в какой форме у него чаще всего возникают болезненные ощущения в области желудочно-кишечного тракта. Если клиент сам не в состоянии подробно и точно ответить на этот вопрос, то ему следует помочь наводящими вопросами. Они могут быть такими:

- Обращались ли вы по поводу неприятных ощущений в области желудка к врачу? Какими оказались результаты обследования желудка, проведенного по его рекомендациям?

- Выполняли ли вы советы врача? Если выполняли, то какими оказались результаты?

Если клиент отвечает утвердительно на эти вопросы, то можно будет сделать вывод о том, что у него действительно есть проблемы сугубо органического характера, связанные с аномалиями в работе желудочно-кишечной системы, и продолжить расспрос дальше, предложив клиенту следующую серию вопросов (они направлены на выяснение того, каковы собственно психологические причины возникшего недомогания):

- Часто ли у вас возникают подобные неприятные ощущения?

- Какие события в вашей жизни обычно предшествуют им или сопровождают их?

- В каких конкретных ощущениях проявляется ваше недомогание?

- Что, кроме соблюдения диеты и приема лекарств, вы пытались делать для того, чтобы избавиться от подобных неприятных ощущений?

Выслушав обстоятельные ответы клиента на все эти вопросы, психолог-консультант проясняет для себя сложившуюся ситуацию и принимает решение о том, какие советы следует дать клиенту с учетом уже накопившегося у него опыта жизни.

Рассмотрим типичные случаи и наиболее разумные рекомендации, которые психолог-консультант мог бы предложить клиенту.

Ситуация 1. В ответ на второй из сформулированных выше вопросов клиент говорит, что возникновению у него неприятных, болезненных

ощущений в области желудочно-кишечного тракта обычно предшествуют недосыпание, бессонные ночи.

Если недомогание сравнительно легкое, то достаточно бывает выполнить ряд простых, сравнительно легких физических упражнений, а затем принять водные процедуры и после этого немного отдохнуть.

Если же описанные выше процедуры не помогают, то надо попробовать изменить режим дня и заниматься работой в то время, когда боли в области желудка отсутствуют, в том числе, возможно, и в необычное время, например, ночью, если не спится.

Желательно постараться убедить клиента в том, что сама по себе бессонница – это еще не болезнь и переживать по ее поводу особенно не стоит. Время сна и время бодрствования, в том числе и длительность сна, у каждого человека сугубо индивидуальные (кто к чему привыкает, то и хорошо для него). С возрастом человеку для сохранения работоспособности и восстановления сил требуется обычно меньше времени для сна, чем в молодости.

Ситуация 2. *Отвечая на второй вопрос, клиент говорит, что часто у него перед возникновением недомогания бывают какие-то личные неприятности, и обычно после этого, спустя некоторое время, возникают боли в области желудка.*

В этом случае клиенту необходимо рекомендовать приемы, пользуясь которыми, он мог бы избавить себя от слишком сильных эмоциональных переживаний, связанных с неприятностями, так как, скорее всего, именно эти переживания рефлексорным путем вызывают боли в желудке и нарушают пищеварение.

Следует выработать привычку не сидеть, сложа руки, особенно тогда, когда возникает какая-либо неприятность, а тут же активно приступать к поиску выхода из сложившейся ситуации и не прекращать его, пока нужное решение не будет найдено.

Сразу же после того как принято решение о возможном выходе из сложившейся ситуации приступать, не откладывая дела в долгий ящик, к конкретным действиям, направленным на практическую реализацию принятого решения.

Ситуация 3. *Клиент, отвечая на второй и третий вопросы, говорит, что обычно в то время, когда он испытывает боли или другие неприятные ощущения в области желудка, он одновременно чувствует и повышенную внутреннюю напряженность, нервозность, раздражение, беспокойство.*

В этой ситуации полезными для клиента могут оказаться приемы, рекомендованные для ситуаций 1 и 2, а также параллельное временное обращение к некоторым, относительно слабым успокаивающим лекарствам (по рекомендации врача).

Ситуация 4. *Это случай, при котором на четвертый и другие вопросы клиент оказывается не в состоянии ответить определенно.*

В этом случае клиенту необходимо будет предложить разнообразные психологические приемы и средства, которыми он мог бы воспользоваться для устранения болей в желудке. Это, в частности, могут быть приемы и средства, которыми с успехом пользуются другие люди и которые для них оказались достаточно эффективными. Ознакомившись с ними, клиент может опробовать их на себе и выбрать для себя то, что ему представляется наиболее удачным. Попытавшись далее применить эти приемы на практике хотя бы несколько раз, внимательно проследив за тем, какие они дают результаты, клиент вместе с психологом-консультантом может обсудить свой опыт и выбрать из него то, что ему подойдет в дальнейшем, уточнив условия и процедуру применения соответствующих приемов в своей дальнейшей жизни.

Изменчивость настроения клиента

Неожиданные, непонятные и, казалось бы, беспричинные смены настроения доставляют многим людям беспокойство и немалые неприятности в жизни. Тревога человека по этому поводу вызывается, во-первых, тем, что ему свойственно искать объяснение всему. Если это удастся сделать, то человек обычно успокаивается, а если не удается, то испытывает повышенную эмоциональную напряженность.

Непредсказуемая смена настроения человека неблагоприятно влияет на его взаимоотношения с людьми, делая эти взаимоотношения также не вполне понятными и непоследовательными.

Консультировать клиента по этому поводу необходимо не только в том случае, когда он сам прямо жалуется на существование у него такой проблемы, но и тогда, когда клиент об этом ничего не говорит, но со стороны хорошо заметно, что он является человеком с непредсказуемой сменой настроения, при явном доминировании подавленности и мрачности настроения.

В этом случае перед консультантом встает дополнительная задача: постараться убедить клиента в том, что такая проблема действительно имеется у него и ее необходимо решать. Следует представить перечень некоторых признаков данной проблемы:

- Нервное, беспричинно беспокойное поведение клиента во время проведения консультации.
- Появление у клиента выражения лица, мимики, которая свидетельствует о неожиданной и быстрой перемене настроения.
- Обостренность эмоциональных реакций клиента на слова и действия психолога-консультанта.
- Пребывание клиента в мрачном, подавленном настроении во время консультации.
- Явно выраженные и плохо скрываемые клиентом сомнения в правильности того, что ему говорит психолог-консультант, проявление недоверия к консультанту.

- Недовольство клиента своим собственным поведением во время консультации.

- Клиент явно стесняется своего поведения, ведет себя скованно в общении с консультантом.

Далее необходимо постараться сформировать у клиента установку на постоянное самонаблюдение, чтобы научить его осознавать и контролировать свое настроение. Без этого бессмысленно пытаться корректировать его поведение.

Затем клиенту необходимо предложить несколько возможных способов воздействия на его настроение и поэкспериментировать с этими способами, последовательно применяя каждый из них и одновременно внимательно наблюдая за результатами.

После того как клиент некоторое время поэкспериментировал над собой, применяя те или иные способы коррекционной работы, ее результаты необходимо будет обсудить вместе с клиентом для того, чтобы выбрать наиболее удачные и закрепить их в виде полезных жизненных привычек в индивидуальном опыте клиента.

То, к чему в действительности необходимо стремиться при проведении консультирования на эту тему – это добиться того, чтобы клиент хорошо осознал суть своей проблемы и сделал все, от него зависящее, для того, чтобы эту проблему решить.

Еще один хороший совет, который психолог-консультант мог бы в этом случае предложить клиенту, заключается в следующем: выработать у себя привычку заранее предупреждать людей о возможности непредсказуемой смены своего настроения, чтобы эти люди не принимали данный факт на свой счет. Поступить так – значит исключить многие недоумения, которые могут возникнуть во взаимоотношениях с людьми.

Депрессивные состояния

Во время депрессии, как ее типичное следствие, у человека появляется безразличие к тому, что происходит с ним и вокруг него, значительно и на длительное время снижается работоспособность. Человек оказывается не в состоянии контролировать свои эмоции, разумно управлять своим поведением.

Осознание этого и неблагоприятных последствий депрессии еще более осложняет, делает тяжелым психологическое состояние человека.

Консультант-психолог, столкнувшись с депрессивным состоянием клиента, прежде всего должен определить, чем это состояние вызвано. Если депрессивное состояние порождено серьезной болезнью клиента, то одного психологического воздействия на него будет недостаточно, чтобы решить его проблему, понадобится, скорее всего, медицинское вмешательство. Однако, если клиент физически здоров и психологически не

болен, то вполне может рассчитывать на эффективную помощь со стороны психолога-консультанта.

Приступать к оказанию такой помощи клиенту необходимо с выяснения причин его депрессии.

Еще до того, как психолог-консультант приступит к следующему этапу работы с клиентом, связанному с поиском практических рекомендаций по устранению депрессии, необходимо внимательно изучить собственный опыт клиента по борьбе с депрессивными состояниями, причем как удачный, так и неудачный. Это необходимо для того, чтобы рекомендовать клиенту то, с чем он лично уже знаком и что раньше как-то помогло ему, и вместе с тем не советовать того, что он уже пробовал делать, но безуспешно.

Консультанту следует посоветовать клиенту воспользоваться, прежде всего, тем, к чему он в своей жизни уже привык, и что уже дало положительные результаты. Естественно, здесь консультант должен будет внести что-либо новое от себя, а не просто повторить то, что клиенту уже достаточно хорошо известно.

В рекомендации клиенту о том, как лучше справиться со своими депрессивными состояниями, очень важно учитывать его индивидуальные особенности.

Бессонница

Нет, наверное, в мире людей или такие люди составляют среди других людей явное меньшинство, которые хотя бы раз в жизни не жаловались на бессонницу. Но среди тех, кто довольно часто беспокоится по этому поводу, есть разные категории людей: те, у кого эта проблема действительно имеется и ее необходимо решать, и те, кто плохо спит, но бессонницей как таковой не особенно страдает.

Некоторые люди излишне мнительны, и любое, даже незначительное, нарушение сна, становится для них поводом для серьезного беспокойства. Есть, однако, и такие люди, которые страдают бессонницей, но тем не менее мало переживают по этому поводу. Наконец, среди людей немало таких, кого бессонница порой не беспокоит, а порой вызывает у них заметную тревогу.

Среди разных людей можно найти и таких, у кого бессонница, кроме собственно психических расстройств, порождает еще и органические нарушения. Встречаются и такие, у кого отсутствие нормального сна никоим образом не сказывается ни на их физическом самочувствии, ни на состоянии здоровья.

В каждом конкретном случае с жалобами клиента на бессонницу необходимо разбираться специально.

С мнительным человеком, проблема которого состоит не столько в самой бессоннице, в ее объективных отрицательных физиологических и

психологических следствиях, сколько в переживаниях данного человека по ее поводу, консультирование ведется по определенному сценарию:

Во-первых, нужно объяснить клиенту, что сама по себе бессонница – это не болезнь и лечить ее не надо.

Во-вторых, внушить клиенту мысль о том, что переживания из-за бессонницы не избавляют человека от нее, а, напротив, усугубляют положение вещей: переживающий человек не может успокоиться и заснуть.

В-третьих, показать клиенту, что на самом деле существуют две возможные группы причин возникновения бессонницы, каждая из которых требует своего способа борьбы. Это, в частности, физические и психологические причины бессонницы.

Бороться с *физическими причинами бессонницы* надо, сводя к возможному минимуму неприятные физические ощущения, сопровождающие человека при отходе ко сну, и давая телу достаточную физическую нагрузку в дневное время.

С причинами *психологического характера* необходимо бороться иным способом: заботиться о том, чтобы перед сном человек находился в хорошем настроении и благоприятном расположении духа. Для мнительного человека это особенно важно. Мнительному человеку желательно рекомендовать способы борьбы с бессонницей, рассчитанные на приведение себя в нормальное психологическое состояние.

Однако даже если это ему не сразу и не всегда будет удаваться, следует воспользоваться таким советом: постараться просто привыкнуть к бессоннице, воспринимать ее как неизбежное явление и во время бессонницы стремиться заниматься каким-либо полезным делом.

В том случае, *если бессонница будет сопровождаться нарушениями органического характера*, то наряду с психологическими приемами борьбы с ней рекомендуется предпринимать одну из следующих мер:

– обратиться к врачу за советом по поводу возможного приема лекарств, успокаивающих нервную систему человека и помогающих ему засыпать;

– отрегулировать дневную физическую и умственную нагрузку, уменьшая ее после проведенной бессонной ночи, и, напротив, увеличивая тогда, когда бессонница отсутствует;

– внимательно прислушиваться к работе своего организма, предупреждая различными мерами наступление психогенных органических дисфункций.

Главное – убедить клиента в том, что к бессоннице следует относиться спокойно, постараться приспособиться к ней и добиться того, чтобы свести к минимуму ее возможные отрицательные следствия.

Эмоциональные расстройства (аффекты, стрессы)

Жалобы клиентов на проблемы эмоционального характера достаточно типичны:

1. Они ссылаются на неспособность регулировать свои эмоциональные переживания, например, слишком частое их возникновение или неумеренное внешнее выражение. Оказавшись во власти эмоций, клиенты не в состоянии правильно действовать и принимать разумные решения.

2. Указывают на отсутствие нормальных эмоциональных реакций на то, что происходит с ними и вокруг них (отсутствие эмоций там, где они должны появляться).

3. Жалуются на неадекватность эмоциональных реакций. Это тот случай, когда сила эмоций не вполне соответствует вызывающей их причине. Например, на малейшие нарушения нормального хода вещей, на возникновение сравнительно небольших преград на пути к достижению цели они реагируют слишком бурно, или, напротив, там, где люди переживают, они демонстрируют безразличие.

4. Частые и достаточно сильные эмоциональные переживания у них вызывают физическое или психологическое недомогание. Это может проявляться, например, в функциональных нарушениях работы сердечно-сосудистой и желудочно-кишечной системы, в неврозах.

Обучаясь управлять своими эмоциями, человек должен знать следующее:

Во-первых, то, что эмоции обычно возникают внезапно, вначале растут и развиваются на подсознательном уровне и внешне проявляются уже тогда, когда что-либо сделать с ними человек практически не в состоянии, особенно если он имеет дело с такими эмоциями, как аффект или стресс.

Во-вторых, тогда, когда достаточно сильная эмоция, устранить или уменьшить которую сразу невозможно, уже возникла и охватила человека, он не в состоянии осознавать происходящее и полностью контролировать себя. В этот момент времени он даже не понимает того, что ведет себя неразумно и неадекватно реагирует на происходящее. В данном состоянии он, как правило, вообще «не помнит», как нужно вести себя, не осознает, что необходимо контролировать свои эмоции, не отдает себе отчета, что не может управлять своим поведением. Его сознание как бы отключается на некоторое время.

Противопоставить такому поведению, которое фактически представляет собой не вполне осознаваемую, полуавтоматическую реакцию на происходящее вокруг, можно только одно: такую же скорую, сильную и почти автоматическую контрреакцию, которая или предупреждает возникновение эмоции, или блокирует ее, препятствуя распространению.

С клиентом в ситуации подобного рода необходимо работать следующим образом:

Во-первых, клиента нужно постараться убедить в том, что ни ему самому, ни кому-либо еще вряд ли удастся просто и быстро справиться с возникшей эмоциональной проблемой, так как речь идет о формировании совершенно новой и одновременно об уничтожении старой, достаточно укоренившейся привычки, а это – трудное и долгое дело.

Во-вторых, клиента необходимо заверить в том, что в регулировании своих эмоций он все же сможет добиться успеха, если наберется терпения и будет достаточно настойчивым.

После того как клиент осмыслит проблему, можно будет приступить к реализации следующих практических шагов, направленных на решение поставленной проблемы:

1. Совместно с клиентом проанализировать условия и типичные ситуации, в которых у клиента возникают неуправляемые эмоции.

2. Выбрать из этих ситуаций одну или две такие, которые появляются чаще других, и направить свои усилия на регулирование эмоций в этих ситуациях.

3. Внимательно изучить то, как данные ситуации возникают и развиваются, обратив особое внимание на моменты, когда эмоции только начинают возникать и только еще начинают становиться неуправляемыми.

4. Принять разумное, обоснованное решение о том, когда лучше всего начинать действовать, чтобы успешно предупредить возникновение нежелательных эмоций. Лучше всего это делать в начале возникновения соответствующей эмоциональной ситуации – тогда, когда человек еще в состоянии действовать и рассуждать разумно.

5. Найти такие признаки, вовремя обнаружив которые можно еще принять действенные меры, предупреждающие опасность возникновения неконтролируемых эмоций. Это может быть, например, какой-либо предмет, который человек постоянно носит с собой и который обязательно окажется в его руках в тот момент времени, когда ему предстоит заняться делом, способным породить неадекватные эмоциональные реакции. Это может быть также некоторое условие, заученное движение, положение руки, сознательно ассоциируемое с необходимостью контроля собственных эмоциональных состояний.

6. Выработать у клиента новые привычки, полезные для предупреждения неконтролируемых эмоций, довести их до уровня автоматизма. Лучше всего, если эти привычки начнут действовать сразу же и в любой ситуации, способной породить неконтролируемую эмоцию.

Если клиент жалуется на отсутствие у него адекватных ситуаций эмоциональных реакций, то, прежде всего, необходимо разъяснить клиенту, что само по себе отсутствие или слабая выраженность эмоций не представляют собой проблему, требующую психологической коррекции. Это справедливо как для тех случаев, когда человек по типу своего темперамента относится, например, к флегматикам или меланхоликам, так и для тех жизненных ситуаций, когда что-либо или кто-либо просто не интересуют данного человека, и отсутствие у него эмоций в связи с этим следует рассматривать как вполне нормальное явление. Обоснованную тревогу должны вызывать только такие случаи жизни, когда сложившаяся ситуация, данный человек, объект или событие вызывают у абсолютного большинства людей отчетливую эмоциональную реакцию, которая почему-то не возникает у клиента.

В этом случае сначала необходимо внимательно разобраться в происходящем, чтобы принять правильное, психологически обоснованное решение. Может оказаться, например, что данный человек имеет в своем характере акцентуации определенного типа и по их особенностям относится к людям, например, шизоидного психологического склада – таким, для которых слабость эмоций вполне естественна. В этом случае к такому человеку в общении с ним необходимо просто привыкнуть, так как практически невозможно изменить особенности его эмоционального реагирования на происходящее. Они, как правило, связаны с темпераментом человека и основываются на генотипе. Ни то, ни другое не поддается серьезной коррекции в процессе жизни. Строго говоря, в большинстве случаев это и не нужно делать, так как слабая выраженность эмоций, если она является типичной и нормальной, помогает человеку быть рассудительным, выдержанным, спокойным, а это весьма ценные положительные качества личности.

Если клиент по своему природному складу темперамента и характера не относится к данному типу людей и, тем не менее, явно отличается слабой выраженностью эмоций, то можно сделать вывод о том, что у него действительно имеется проблема эмоционально-экспрессивного типа. Чаще всего ее существование связано с одной из следующих причин: с накопившейся усталостью, с неприятностями, с фрустрацией, с изменением потребностей человека, с частичной или полной утратой прежних интересов.

В первом из перечисленных случаев бывает достаточно просто хорошо отдохнуть, чтобы полностью восстановить нормальные эмоциональные реакции на происходящее. Во втором случае надо бороться с неприятностями, неудачами, научиться предупреждать возникновение состояния фрустрации, иначе трудно будет рассчитывать на нормализацию эмоциональной жизни. В третьем из перечисленных случаев необходимо будет восстановить утраченные интересы, потребности или, если это не удастся сделать, – постараться смириться с тем, что мотивация изменилась, и приспособиться к ней.

Неадекватность эмоциональных реакций как личная проблема клиента также может быть связана с одной из указанных выше причин, и в этом случае необходимо будет бороться с ней обозначенными ранее средствами.

Редко, однако, неадекватность эмоциональной реакции клиента на происходящее представляет особую, сугубо индивидуальную проблему в том смысле слова, что является обусловленной личностью клиента, его мотивационной или общей эмоциональной неустойчивостью. В этом случае клиент ведет себя эмоционально непредсказуемо, и практически трудно бывает определить, есть ли у него какие-либо устойчивые интересы. В одних ситуациях на одно событие он может отреагировать положительно, в других ситуациях – отрицательно, в третьих ситуациях – безразлично.

Если это действительно так, то к данному человеку просто необходимо привыкнуть и принимать его таким, какой он есть, до тех пор, пока не произойдет стабилизация его интересов. Но и в этом случае

вряд ли можно будет полностью рассчитывать на постоянство его эмоциональных реакций, так как мотивационно-эмоциональная неустойчивость – весьма стойкая особенность личности.

* * *

Итак, материал данного раздела направлен на разъяснение отдельных вопросов консультативной психологии, систематизирован в основных смысловых блоках типичной проблематики клиента. Мы обозначили особенности консультативной работы психолога по различным проблемам клиента через специфические формы оказания психологической помощи.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1

Вспомните, какие психологические защиты встречаются у людей, пришедших в консультацию. Потренируйтесь в определении психологических защит при общении и наблюдении за людьми. Спланируйте работу психолога при работе с каждой психологической защитой.

Задание 2

Определите, какую психологическую защиту демонстрирует клиент. Подберите методы работы с данными защитами:

– Это просто рок какой-то. Наверно у меня карма такая: что бы я ни делал, я оказываюсь в проигрыше.

– Я не понимаю, чего от меня все ждут? Я же не волшебник, я делаю все, что могу.

– Посоветуйте, чем я могу еще заняться, чтобы скрасить человеческое одиночество: в хор я уже хожу, дома у меня полно собственных картин и стихи я сочиняю прямо «на лету»?

Задание 3.

Определите, какой психологической защите нужно обучить клиента, чтобы избавить его от проблемной ситуации:

1. Женщина берет на себя вину за рождение ребенка с диагнозом ДЦП (детский церебральный паралич).

2. Мужчина, работая в коллективе женщин, очень остро реагирует на замечания начальника, принимая их как посягательство на мужскую честь.

3. Девочка-подросток отмечает, что у нее не складываются отношения с матерью, которая работает учителем в ее классе.

Какими методами и техниками это можно сделать?

Задание 4

Постройте поэтапную работу психолога (с указанием техник) при решении следующих проблемных ситуаций клиента:

1. Сомнения в принятии жизненно важного решения.

2. Избавление от зрительных и слуховых галлюцинаций в период ремиссии шизофренической болезни.

Рекомендации к изучению материала

При изучении раздела 4 необходимо:

1) изучить учебный материал:

1. Красило А.И. Психологическое консультирование: проблемы, технологии: учеб. пособие. – М.: Изд-во МПСИ и др., 2007. – 503 с.

2. Пахальян В.Э. Психологическое консультирование: учеб. пособие для вузов. – СПб.: Питер, 2006. – 252 с.

3. Сапогова Е.Е. Консультативная психология: учеб. пособие для вузов. – М.: Академия, 2008. – 349 с.

2) самостоятельно более подробно рассмотреть работы:

1. Таланов В.Л., Малкина-Пых И.Г. Справочник практического психолога. – СПб., 2002.

2. Василюк Ф.Е. Психология переживания. – М., 1984.

3. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. – М., 2000.

4. Сидоренко Е.В. Психодраматический и недирективный подходы в групповой работе с людьми. – СПб., 1993.

5. Лейтц Г. Психодрама: теория и практика. Классическая психодрама Я.Л.Морено/ под ред. Е.В. Лопухиной, А.Б. Холмогоровой; пер. с нем. – М., 1994.

Особое внимание обратить на:

– знание эмоционального фона реагирования клиента на ситуацию консультирования;

– модели избегания типичных иллюзий психолога при работе с клиентами;

– адекватность использования приемов групповой работы с клиентами;

– адекватность использования приемов работы с клиентами, обратившимися в психологическую консультацию заочно;

– использование элементов психодрамы, психоанализа и психосинтеза в консультировании.

Для самоконтроля по разделу необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Эмоциональные высвобождения клиента. Работа психолога с эмоциями клиента.

2. Типичные заблуждения (иллюзии) практического психолога.

3. Тренинговая работа с клиентами психологической консультации.

4. Телефон доверия как заочная форма психологического консультирования.

5. Психоанализ и психосинтез в психологическом консультировании.

6. Элементы психодрамы в психологическом консультировании.

ГЛОССАРИЙ

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ УМЕНИЯ И НАВЫКИ – умения и навыки человека, связанные с выполнением им какой-либо сложной деятельности, доведенные до уровня автоматически, точно и четко выполняемых действий и реакций, не требующих со стороны человека систематического, сознательного контроля.

АГРЕССИВНОСТЬ – черта характера, выражающаяся во враждебном отношении человека к людям, к 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.

АДАПТАЦИОННОЕ (АДАПТИВНОЕ) ПОВЕДЕНИЕ – поведение человека, которое позволяет ему наилучшим образом приспосабливаться к складывающимся обстоятельствам жизни.

АКТУАЛЬНОЕ СОЗНАНИЕ ЧЕЛОВЕКА – область осознаваемой действительности, представленной в сознании человека в данный момент времени; то, что человек осознает именно сейчас.

АКЦЕНТУИРОВАННЫЕ (АКЦЕНТИРОВАННЫЕ) 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.

АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ СПОСОБЫ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТА – разные, нередко противоположные, способы поведения клиента, связанные с практическим решением его проблемы.

АМБИВАЛЕНТНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ЧЕЛОВЕКУ – двойственное, противоречивое, как положительное, так и отрицательное, отношение к человеку.

АНТИПАТИЯ – отрицательное отношение, явно выраженная неприязнь к человеку.

АПАТИЯ – психологическое состояние человека, характеризующееся его безразличием к самому себе, к происходящему вокруг него, сопровождающееся пониженной активностью и отрицательными эмоциональными переживаниями.

АУТОТРЕНИНГ (АУТОГЕННАЯ ТРЕНИРОВКА) – метод психотерапевтического, психокоррекционного воздействия на человека, основанный на выработке у него и практически примененных в жизни специальных умений и навыков, связанных с психологической саморегуляцией состояний и поведения.

БАЗИСНАЯ МОТИВАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ПОВЕДЕНИЯ) КЛИЕНТА – собственные интересы и потребности клиента, опираясь на которые, можно мотивировать, стимулировать клиента к достижению поставленных целей, к практическому выполнению психотерапевтических рекомендаций, полученных в ходе проведения психологического консультирования.

БЕЗРАЗЛИЧИЕ – равнодушие, холодность человека к кому-либо или к чему-либо, характеризующаяся отсутствием у него интереса, положительных или отрицательных эмоциональных реакций на соответствующий объект.

БЕСПРИЧИННО БЕСПОКОЙНОЕ ПОВЕДЕНИЕ – поведение человека, характеризующееся повышенным беспокойством и нервозностью, для которых в свою очередь не существует веских, объективных причин – таких, которые могли бы как-то оправдать данное поведение.

БЕССОЗНАТЕЛЬНЫЕ ВЛЕЧЕНИЯ – внутренние побуждения, потребности, мотивы поведения человека, которые им самим в данный момент времени не осознаются, но тем не менее оказывают влияние на его психологию и поведение.

БЕССОННИЦА – психологическая или физиологическая недостаточность сна человека для его нормального отдыха, неспособность человека вовремя засыпать и нормально спать тогда, когда это необходимо.

ВЕДУЩИЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ – те виды деятельности человека, которые в соответствующем возрасте или в данный период жизни человека являются для него главными, основными, вызывают наибольший интерес и наиболее заметно влияют на его психологическое развитие.

ВЕРБАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА – способ речевого стимулирования клиента на активное сотрудничество с психологом-консультантом во время проведения психологической консультации; использование психологом-консультантом различных слов и выражений для того, чтобы снять психологическое напряжение у клиента, особенно на стадии проведения исповеди.

ВОЛЯ – система психологических личностных свойств человека, проявляющихся в его умении преодолевать препятствия, достигать поставленные цели.

ВРЕМЕННОЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА – такое решение проблемы, волнующей клиента, которое лишь на некоторое время снимает ее остроту, но не решает проблему окончательно и не гарантирует повторения или обострения соответствующей проблемы в будущем.

ВТОРИЧНЫЕ (ВТОРОСТЕПЕННЫЕ) ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ СЕМЬИ – проблемы внутрисемейной жизни, возникающие из-за других, неразрешенных проблем, и которые сами не могут быть успешно решены без урегулирования первых, основных проблем семьи.

ГЕНОТИП – совокупность генов, унаследованных человеком и определяющих врожденные для него особенности (генотипические).

ГИПЕРТИМНОСТЬ – акцентуированная черта характера, проявляющаяся в почти всегда повышенном настроении человека, в его энергичности, активности, достаточно высоком жизненном тоне. Люди, обладающие такой чертой характера, обычно стремятся быть лидерами, не вполне устойчивы по своим интересам, неразборчивы в знакомствах, плохо переносят состояние одиночества.

ДЕЛОВОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – психологическое консультирование клиентов по вопросам делового характера, связанным с их работой, с деловыми взаимоотношениями с людьми.

ДЕПРЕССИЯ – состояние психологической подавленности человека, характеризующееся снижением его активности, общего жизненного тона и преобладанием в его психологии отрицательных эмоций.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЭТАП ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – третий этап психологического консультирования, во время которого клиент рассказывает психологу-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.

ДИСКОМФОРТ – неудобное, неприятное психологическое состояние человека, вызывающее стойкие отрицательные эмоции. Д. порождается разными причинами: утомлением, усталостью, болезнью, неудачами, неблагоприятными отношениями с людьми, неудовлетворенностью важных потребностей и другими.

ДОЛГОСРОЧНАЯ ВРЕМЕННАЯ ПЕРСПЕКТИВА В ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ – происходящие в течение довольно длительного времени, от нескольких месяцев до нескольких лет, положительные изменения в психологии и в поведении клиента, которые возникают после завершения психологической консультации благодаря выполнению клиентом полученных в ней практических рекомендаций.

ДУШЕВНЫЕ БОЛЕЗНИ – заболевания, связанные с серьезными нарушениями в психике и поведении человека. К д.б. относят, например, истерию, шизофрению, маниакально-депрессивный психоз.

ЗАВИСИМОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЧЕЛОВЕКА – черта характера, проявляющаяся в несамостоятельности человека, в его неспособности принимать самостоятельные решения, в сильном влиянии, которое на его психологию и поведение оказывают окружающие люди.

ЗАДАТКИ – врожденные, устойчивые психофизиологические особенности человека, оказывающие существенное влияние на развитие его способностей.

ЗАКОМПЛЕКСОВАННОСТЬ ЧЕЛОВЕКА – наличие у человека трудноустраняемых недостатков психологического характера, так называемых комплексов, которые мешают ему полностью проявлять свои способности, нормально общаться с людьми, добиваться успехов.

ЗЕРКАЛИЗАЦИЯ – один из приемов проведения психологического консультирования, используемый чаще всего на стадии исповеди. Прием 3. состоит в сознательном повторении психологом-консультантом движений клиента, его высказываний вместе с той интонацией, с которой они произносятся самим клиентом, а также его позы, жестов и мимики.

ЗОНА ПОТЕНЦИАЛЬНОГО РИСКА – жизненные условия, обстоятельства, ситуация, оказавшись в которой, человек рискует потерпеть неудачу.

ИЗМЕНЧИВОСТЬ НАСТРОЕНИЯ – непредсказуемость, трудная объяснимость изменений в настроении человека.

ИМПУЛЬСИВНОСТЬ – склонность человека к слишком быстрым, недостаточно продуманным, чрезмерно эмоциональным реакциям на происходящее. И. часто выступает как черта характера человека.

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ СПОСОБНОСТИ – умственные способности человека, которые проявляются в его умении решать различного рода задачи.

ИНТИМНО-ЛИЧНОСТНОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – психологическое консультирование, проводимое в связи с возникновением у клиента проблем интимно-личностного характера, таких, о которых он предпочитает говорить только с достаточно близкими людьми в доверительных отношениях с ними.

ИСТЕРИЧНОСТЬ – акцентуированная черта характера человека, проявляющаяся в чрезмерно выраженной его любви к самому себе, в жажде внимания со стороны, в склонности приукрашивать свою особу, тенденции к позерству, театральности поведения, отсутствию глубоких чувств, претензиях на исключительное положение среди людей.

КЛИЕНТ – человек, обратившийся в психологическую консультацию за помощью профессионального психолога для решения какой-либо проблемы.

КОГНИТИВНОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – психологическое консультирование, проводимое по вопросам формирования и развития познавательных процессов у клиента.

КОММУНИКАТИВНЫЕ СПОСОБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА – способности человека, которые проявляются в его общении с людьми. К. с. ч. включают в себя умение слушать и понимать людей, оказывать на них влияние, устанавливать с ними хорошие личные и деловые взаимоотношения.

КОМПЛЕКС ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ – ошибочное представление человека о своих физических или психологических недостатках, их преувеличение, сопровождающееся глубокими и, как правило, скрываемыми от посторонних людей, переживаниями из-за этих недостатков.

КОМПЛЕКС ВИНЫ – необоснованное, слишком сильно выраженное у человека чувство вины, которое он переживает за себя и за других людей без должного на то основания.

КОМПЛЕКС ВРАЖДЕБНОСТИ – психологическое состояние, установка человека, при которой он необоснованно считает, что имеет право на враждебное отношение к другим людям.

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 нападков.

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.

КОМПЛИМЕНТАРНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА – такое поведение человека, при котором его действия, включая жесты, мимику, а также паралингвистические компоненты речи, соответствуют тем словам, которые он в это время произносит, высказывая комплименты в адрес другого человека или выслушивая комплименты в свой собственный адрес.

КОМПРОМИСС – согласие во мнениях, достигаемое между людьми в чем-либо за счет их взаимных уступок.

КОНСТРУКТИВНЫЙ ПОДХОД К РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА – стремление психолога-консультанта не столько избавить клиента от переживаний по поводу проблемы, с которой клиент столкнулся, сколько, сохранив или умножив энергию клиента, направить ее на решение данной проблемы (в конструктивное русло).

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.

КОРРЕКЦИОННАЯ РАБОТА (КОРРЕКЦИЯ, ПСИХОКОРРЕКЦИЯ) – профессиональная деятельность психолога, рассчитанная на практическое решение психологических проблем, с которыми в своей жизни столкнулся клиент.

ЛИЧНОСТНЫЙ СМЫСЛ – персональная ценность чего-либо или кого-либо для данного человека как личности, в частности – для удовлетворения его наиболее важных, актуальных потребностей.

МАКСИМАЛИЗМ КЛИЕНТА – желание, стремление клиента добиться наиболее благоприятных для себя результатов психологического консультирования, сделать себя почти идеальным человеком, избавиться почти от всех имеющихся недостатков, при минимальных затратах усилий и времени.

МИМИКА – совокупность экспрессивно-выразительных движений частей лица человека, по которым можно судить о психологическом состоянии данного человека и о его отношении к происходящему.

МНЕМИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ЧЕЛОВЕКА – психологические проблемы, связанные с функционированием памяти человека.

МНИТЕЛЬНОСТЬ – подверженность человека разного рода страхам, опасениям и переживаниям по поводу состояния его здоровья, благополучия, а также здоровья и благополучия близких для него людей.

МОНОЛОГ КЛИЕНТА – подробный рассказ клиента психологу-консультанту о своей проблеме, включая его ответы на вопросы, задаваемые в ходе исповеди психологом-консультантом.

МНОГОКАНАЛЬНОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – вид психологического консультирования, при котором согласованные, направленные на решение одной и той же проблемы, практические рекомендации получает не только непосредственно обратившийся в психологическую консультацию клиент, но также и другие люди, в общении с которыми у него возникают проблемы.

МОТИВАЦИОННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ЧЕЛОВЕКА – побуждения к деятельности, исходящие из потребностей, интересов и мотивов данного человека.

МОТИВАЦИЯ КЛИЕНТА – то, ради чего клиент обращается в психологическую консультацию.

НЕАДАПТИВНЫЕ ФОРМЫ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА – формы поведения человека, отклоняющиеся от установившихся норм, препятствующие нормальному общению данного человека с людьми, порождающие проблемы в сфере межличностных отношений.

НЕАДЕКВАТНОСТЬ ВЫРАЖЕНИЯ ЧЕЛОВЕКОМ ЭМОЦИЙ – несоответствие между теми эмоциями, которые возникают и которые реально, в данный момент времени переживает человек, и их внешним выражением в его поведении.

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ – формы коммуникативного поведения человека, с помощью которых неречевым (невербальным) путем передается информация от одного человека к другому. Это, например, жесты, мимика, пантомимика.

НЕВРОЗ – нервно-психическое заболевание, характеризующееся функциональными (временными, обратимыми) расстройствами психики и поведения человека, вызванными неблагоприятными условиями его жизни в данный момент времени.

НЕДОСТАТКИ В РАЗВИТИИ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ ЧЕЛОВЕКА – недостаточное развитие у человека знаний, умений и навыков, относящихся к сфере его общения с людьми, в частности – умения слушать, убеждать людей, устанавливая с ними нормальные личные и деловые взаимоотношения, оказывать на них нужное влияние.

НЕПРЕРЫВНОСТЬ КОНТАКТОВ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА С КЛИЕНТОМ – постоянство или длительность непрерывного общения психолога-консультанта со своим клиентом; отсутствие долгих перерывов во взаимодействии психолога-консультанта и клиента, связанное с поиском решения проблемы клиента.

НЕСТАНДАРТНЫЕ ДЕТИ – такие дети, которые и психологически и своим поведением существенно отличаются от большинства других детей, требуют к себе особого подхода.

ОБОБЩЕННЫЕ УСЛОВНО-РЕФЛЕКТОРНЫЕ РЕАКЦИИ – рефлекторные реакции, возникшие в результате одновременного воздействия на организм некоторой целостной ситуации, включающей в себя множество разнообразных стимулов, каждый из которых может служить условным сигналом, порождающим независимо от других стимулов соответствующую реакцию.

ОБРАЗ Я-КЛИЕНТА – представление клиента о самом себе, о своих психологических особенностях.

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.

ОКАЗАНИЕ ТЕКУЩЕЙ ПОМОЩИ КЛИЕНТУ – помощь психолога-консультанта клиенту, которую он оказывает, когда самостоятельно приступает к выполнению рекомендаций, полученных во время консультации.

ОПЕРАТИВНАЯ ПОМОЩЬ КЛИЕНТУ – срочная, текущая помощь, оказываемая психологом-консультантом клиенту и рассчитанная на достижение быстрого эффекта от проведения консультирования.

ОПТИМАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – условия, способствующие наилучшему проведению психологического консультирования, повышающие его результативность.

ОПТИМИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЧЕЛОВЕКА – создание таких условий для выполнения деятельности, при которых человек может в максимальной степени при минимальных затратах физических и психологических усилий удовлетворить свои потребности.

ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СПОСОБНОСТИ – способности, связанные с организацией какого-либо дела и с совместной деятельностью людей, направленной на его выполнение.

ОРГАНИЧЕСКИЕ БОЛЕЗНИ – заболевания, связанные с поражениями различных органов тела человека.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – круг вопросов, связанных с проведением психологического консультирования, за правильное решение которых несет персональную ответственность психолог-консультант. Обычно о.п.к. добровольный акт, однако в случаях нарушения закона или положений морального кодекса практического психолога консультант несет персональную ответственность перед законом или перед сообществом коллег-профессионалов.

ОТКРЫТОСТЬ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА КЛИЕНТУ – готовность и способность психолога-консультанта быть открытым и откровенным для клиента человеком, искренне и честно обсуждающим с ним все вопросы, которые возникают в процессе проведения психологического консультирования.

ОТЧУЖДЕНИЕ ПОДРОСТКА ОТ РОДИТЕЛЕЙ – возникновение психологического барьера между родителями и подростком. О. п. от р. проявляется в том, что подросток начинает все меньше общаться со своими родителями, все меньше рассказывать им о своей жизни, о том, что его волнует; они все меньше начинают его понимать и одобрять его поведение.

ОЦЕНКА ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ – важный аспект восприятия и понимания людьми друг друга. В результате о.п. по о. складывается его образ личности с теми его индивидуальными психологическими особенностями, которые важны при целенаправленном общении и взаимодействии с людьми.

ОЦЕНОЧНАЯ ШКАЛА – специальная измерительная шкала, используемая в психологических тестах и предназначенная для количественной оценки тех психологических свойств, для диагностики которых данный тест предназначен.

ПАРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ КОМПОНЕНТЫ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ РЕАКЦИЙ – неязыковые характеристики речи человека, с помощью которых он выражает то, что не полностью может быть выражено словами, например свое отношение к происходящему, свои переживания и т.п. К п.к.э.р. относятся, например, интонация, ударение, громкость голоса, темп и паузы в речи и другое.

ПЕРИФРАЗА (ПЕРИФРАЗИРОВАНИЕ) – 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.

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.

ПОСТКОНСУЛЬТАЦИОННОЕ ОБЩЕНИЕ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА С КЛИЕНТОМ – общение психолога-консультанта с клиентом после того, как психологическое консультирование в основном завершилось и клиент получил необходимые рекомендации по практическому решению его проблемы.

ПРИНЦИП «ЗДЕСЬ И ТЕПЕРЬ» – правило проведения психологического консультирования, согласно которому сознание (внимание, память, воображение и мышление) клиента во время проведения консультирования должно быть сосредоточено на том, что происходит в данный момент времени, а не на том, что было в прошлом или может произойти в будущем.

ПРОЕКЦИЯ – защитный психологический механизм, проявляющийся в том, что человек, имеющий какие-либо отрицательные качества личности, не признает их у себя и вместе с тем необоснованно приписывает их другим людям.

ПСИХОГЕННЫЕ ЗАБОЛЕВАНИЯ – заболевания, имеющие все признаки реальной болезни, но вызванные не нарушениями в работе организма, а нарушениями в психике человека, в частности его взаимоотношений с окружающими людьми.

ПСИХОДИАГНОСТИКА – область знаний и умений, связанных с созданием и применением в практике методов психологической диагностики, в частности психологических тестов.

ПСИХОДРАМА – один из видов группового социально-психологического тренинга, основанный на использовании участниками психотерапевтической (психокоррекционной) группы элементов импровизированного спектакля на тему, связанную с психологической проблемой одного из клиентов.

ПСИХОКОРРЕКЦИЯ – одно из трех основных направлений в деятельности практического психолога (наряду с психодиагностикой и психологическим консультированием), включающее в себя использование психологических методов прямого воздействия на клиента для исправления недостатков в его психологии или поведении.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ – состояние клиента и соответствующая обстановка, при которой клиент не боится быть самим собой, ведет себя достаточно естественно и открыто, не опасается того, что его неправильно поймут или будут смеяться над ним.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ДИСТАНЦИЯ МЕЖДУ ПСИХОЛОГОМ-КОНСУЛЬТАНТОМ И КЛИЕНТОМ – мера отчуждения друг от друга психолога-консультанта и клиента; своеобразное психологическое расстояние, на котором они предпочитают держаться в отношении друг друга в процессе проведения консультации.

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 АНОМАЛИИ – заметные отклонения в психологии и поведении человека от нормы, т.е. от некоторого среднего уровня, характеризующего многих, вполне нормальных людей.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ НАГРУЗКИ – интенсивные воздействия, оказываемые на психику человека и вызывающие у него повышенную нервную напряженность, а также довольно сильные, трудно переносимые эмоциональные переживания.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДКРЕПЛЕНИЯ (СТИМУЛЫ) – разнообразные воздействия, как правило внешние, оказываемые на человека для того, чтобы поддержать его, побудить к активным действиям, направленным на достижение цели.

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 (ПСИХОПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЕ) ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТА – передача психологом-консультантом клиенту полезных для его жизни психологических знаний, самостоятельно пользуясь которыми клиент в состоянии оказывать себе самому и другим людям первичную психологическую помощь.

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – разновидность психологического консультирования, связанная с решением вопросов обучения и воспитания детей.

ПСИХОТЕРАПЕВТ – профессиональный медицинский работник, врач, специализирующийся в области диагностики и лечения нервных и психических заболеваний, применяющих для этого по преимуществу методы психологии.

ПСИХОТЕРАПИЯ – часть медицинской и одновременно психологической (психокоррекционной) практики, связанной с применением психологических знаний и методов для диагностики и лечения разного рода заболеваний.

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 В ПОВЕДЕНИИ ЧЕЛОВЕКА – неблагоприятные изменения в личности и в поведении человека, проявляющиеся в отставании его развития и в переходе на более низкий уровень психологического развития.

РЕФЛЕКСИЯ (В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ) – осознание человеком своих действий, мыслей и чувств, а также того, как он выглядит со стороны, общаясь с разными людьми.

РЕФЛЕКТОРНЫЕ БОЛИ – боли психогенного характера, порождаемые значительными неприятностями в жизни человека и вызывающие у него трудноуправляемые отрицательные эмоциональные переживания.

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.

СЕМЕЙНОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – консультирование членов будущей или настоящей семьи по поводу проблем, которые могут возникнуть или уже возникли в их семейных взаимоотношениях.

СИТУАЦИОННАЯ ТЕОРИЯ ЛИДЕРСТВА – одна из психологических теорий лидерства, доказывающая, что реальный выход человека в лидеры определяется сложившейся ситуацией. Если, например, личные качества человека в данной ситуации оказываются наиболее полезными для достижения целей других людей, то он среди них в данной ситуации становится лидером.

СКОРОСТЬ РЕАКЦИИ ЧЕЛОВЕКА – время, в течение которого человек успевает отреагировать на то или иное событие или внешнее воздействие, если старается отреагировать на него как можно быстрее. С.р. – одно из важных, врожденных свойств темперамента и нервной системы человека.

СЛАБОСТЬ НЕРВНОЙ СИСТЕМЫ – неспособность нервной системы человека выдерживать длительные по времени и значительные по величине физические и психологические нагрузки.

СМЫСЛ ЖИЗНИ ЧЕЛОВЕКА – главная, основная цель в жизни данного человека; то, ради чего он живет и к достижению чего стремится в своей жизни.

СОСТОЯНИЕ ДУХОВНОГО РАССТРОЙСТВА ЧЕЛОВЕКА – психологическое состояние, характеризующееся отклонениями от нормы в функционировании психологических процессов; в таком состоянии человек не может принимать и выполнять продуманные, разумные решения.

СОЦИАЛЬНАЯ УСТАНОВКА – определенное, устойчивое отношение человека к кому-либо или к чему-либо.

СОЦИАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – психологическое консультирование, проводимое по вопросам восприятия и понимания людьми друг друга и регуляции человеческих взаимоотношений через коррекцию взаимного их восприятия.

СПЕЦИАЛЬНОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ – высшее или среднее специальное образование, позволяющее человеку считаться квалифицированным психологом и занимать соответствующие должности в государственных учреждениях.

СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРАКТИЧЕСКОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ – образование, которое получает человек, приобретающий квалификацию практического психолога, включая психодиагностику, психологическое консультирование, психологическую коррекцию.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ СПОСОБНОСТИ – способности, от которых зависит успешность выполнения человеком отдельных, достаточно сложных видов учебной и профессиональной деятельности, например организаторской, математической, музыкальной, технической, художественно-образительной и т. п.

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.

СУБЛИМАЦИЯ – психоаналитический термин, обозначающий один из психологических защитных механизмов. С. проявляется в замене человеком одной, более важной, но не вполне удовлетворяемой, потребности, другой потребностью, менее важной, но более полно удовлетворяемой, или соответственно одного, более привлекательного, объекта, другим, менее привлекательным, объектом. С. происходит в том случае, если человеку почему-то не удастся овладеть более привлекательным для него объектом и удовлетворить тем самым свою, актуальную потребность.

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 недостаточно опытного психолога-консультанта с клиентами.

ТЕМПЕРАМЕНТ И ХАРАКТЕР ЧЕЛОВЕКА – две различные, взаимосвязанные психологические особенности человека как личности. Темперамент – это совокупность устойчивых динамических свойств активности человека, психических процессов и поведения в целом. Характер – система черт личности человека, определяющих его поступки.

ТЕОРИЯ КОГНИТИВНОГО ДИССОНАНСА – психологическая теория, связывающая самочувствие человека и его поведение с состоянием системы имеющихся у него знаний. Т.к.д. утверждает, что противоречия в знаниях человека порождают у него чувство дискомфорта и стремление во что бы то ни стало избавиться от него каким-либо путем.

ТЕХНИКА ПРОВЕДЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – приемы и средства, которые на каждом из основных этапов

психологического консультирования в рамках соответствующих процедур консультирования применяет психолог-консультант для определения и правильного решения проблемы клиента.

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.

УСТОЙЧИВОСТЬ И ИЗМЕНЧИВОСТЬ ЧЕРТ ХАРАКТЕРА ЧЕЛОВЕКА – стабильность или изменчивость черт характера человека в зависимости от разных факторов и обстоятельств жизни, например от возраста, болезней, условий жизни.

ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ФУНКЦИИ ОРГАНИЗМА – физиологические процессы, происходящие в организме человека.

ФОБИИ – устойчивые невротические страхи человека, не обоснованные объективными обстоятельствами, например боязнь темноты, закрытых помещений, экзаменов, общения с определенными категориями людей и т. п.

ФРУСТРАЦИЯ – стойкое, эмоционально-отрицательное психологическое состояние, возникающее у человека в результате многочисленных жизненных неудач.

ХОЛЕРИЧЕСКИЙ ТЕМПЕРАМЕНТ – тип темперамента человека, характеризующийся быстрыми движениями, высоким уровнем хронической эмоциональной возбужденности, медленным переходом из состояния возбуждения в состояние покоя, и наоборот. При х.т. эмоциональные реакции человека нередко преобладают над разумными действиями и явно опережают разумные решения данным человеком возникающих проблем.

ЧЕРТЫ ХАРАКТЕРА ЧЕЛОВЕКА – устойчивые особенности личности человека, связанные с его характером и проявляющиеся в его поступках и реакциях на значимые социальные события.

ЦЕЛИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – ожидаемые конечные результаты психологического консультирования, цели, на фактическое достижение которых оно направлено.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ВОЗБУДИМОСТЬ ЧЕЛОВЕКА – склонность человека поддаваться воздействиям других людей и обстоятельств жизни, быстро приходиться в состояние эмоционального возбуждения.

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.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ НЕУРАВНОВЕШЕННОСТЬ ЧЕЛОВЕКА – чрезмерно сильное, не соответствующее сложившейся ситуации, реагирование человека на обстоятельства его жизни; явное преобладание эмоций над разумом, доминирование процессов возбуждения над процессами торможения, или наоборот: преобладание процессов торможения над процессами возбуждения.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ САМОРЕГУЛЯЦИЯ ЧЕЛОВЕКА – управление человеком своими собственными эмоциями в процессе деятельности или общения с людьми.

ЭМОЦИОНАЛЬНО-МОТИВАЦИОННАЯ НЕУСТОЙЧИВОСТЬ ЧЕЛОВЕКА – непостоянство эмоциональных реакций и интересов человека, их непредсказуемость и слабая обусловленность объективными обстоятельствами жизни.

ЭМОЦИОНАЛЬНОСТЬ – свойство темперамента человека, характеризующееся силой его эмоциональных реакций на те или иные жизненные обстоятельства.

ЭМПАТИЯ (ПСИХОЛОГА КОНСУЛЬТАНТА К КЛИЕНТУ) – особое чувство, благодаря которому психолог-консультант может как бы изнутри понимать психологию клиента, проникать в его внутренний, психологический мир, лучше и глубже познавать личность клиента и его состояния.

ЭТАПЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – последовательные шаги в проведении психологического консультирования, рассчитанные на достижение частных целей консультирования, которые преследуются в его процессе.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Красило, А.И. Психологическое консультирование: проблемы, технологии: учеб. пособие / А. И. Красило. – М.: Изд-во МПСИ и др., 2007. – 503 с.
2. Пахальян, В.Э. Психологическое консультирование: учеб. пособие для вузов / В. Э. Пахальян. - СПб.: Питер, 2006. - 252 с.
3. Сафонова, Л.В. Содержание и методика психосоциальной работы: учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова. - М.: Академия, 2006. - 224 с.
4. Возрастно-психологический подход в консультировании детей и подростков: учеб. пособие для вузов / Г. В. Бурменская и др. - 2-е изд., расш. - М.: Изд-во МПСИ, 2007. - 476 с.
5. Сапогова, Е.Е. Консультативная психология: учеб. пособие для вузов / Е. Е. Сапогова. - М.: Академия, 2008. – 349 с.
6. Колесникова, Г.И. Психологические виды помощи: психопрофилактика, психокоррекция, консультирование: учеб. пособие для вузов / Г. И. Колесникова. - Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 350 с.
7. Эйдемиллер, Э.Г. Семейный диагноз и семейная психотерапия: учеб. пособие для вузов / Э. Г. Эйдемиллер, И. В. Добряков, И. М. Никольская. - СПб.: Речь, 2006. – 342 с.
8. Холостова, Е.И. Практикум по социальной работе: учеб. пособие для вузов / Е. И. Холостова. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2007. – 295 с.
9. Регуш, Л.А. Практикум по наблюдению и наблюдательности: учеб. пособие для вузов / Л. А. Регуш. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. - 208 с.: ил. - (Практикум по психологии). - Библиогр.: с. 207-208.
10. Навайтис, Г. Женщина, мужчина и семья: все, о чем вы осмелитесь спросить: учеб. пособие / Г. Навайтис. - М.: Изд-во МПСИ, 2006. - 215 с.

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ПОНЯТИЕ, ПРИНЦИПЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	5
1.1. Методологическая основа консультативной психологии.....	5
1.1.1. Понятие о психологическом консультировании	5
1.1.2. Психологическое здоровье, его структура, факторы риска нарушений психологического здоровья.....	9
1.1.3. Методологическая основа психологического консультирования	12
1.2. Принципы и структура психологического консультирования..	17
1.2.1. Принципы работы практикующего психолога	17
1.2.2. Структура психологического консультирования	17
1.3. Интервью – основной структурированный метод в консультировании	19
Задания для самостоятельной работы	23
Рекомендации к изучению материала	24
2. ВОЗДЕЙСТВИЕ ПСИХОЛОГА НА КЛИЕНТА	25
2.1. Основные виды психологического воздействия на клиента	26
2.2. Методы воздействия	27
2.3. Психотехнология эффективного воздействия на клиента	29
2.3.1. Эффект первого впечатления	29
2.3.2. Особенности невербального канала общения	30
2.3.3. Приемы, стимулирующие обсуждение	32
2.3.4. Психологические уловки в общении, и их нейтрализация ...	33
Задания для самостоятельной работы	34
Рекомендации к изучению материала	37
3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПСИХОЛОГА И КЛИЕНТА В КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПРАКТИКЕ	38
3.1. Социальный заказ на работу психолога	38
3.1.1. Заказчик, клиент и пользователь психологической информацией	39
3.1.2. Задачи взаимодействия клиента с психологом	40
3.2. Психологическая проблема. Происхождение психологической проблемы	41
3.3. Изучение практического запроса. Симптомы психического заболевания	47
3.4. Психологический диагноз и рекомендации	50
3.5. Позиции взаимодействующих сторон в консультировании	51
3.6. Позиции слушания во взаимодействии в процессе консультирования	53

<i>Задания для самостоятельной работы</i>	57
<i>Рекомендации к изучению материала</i>	60
4. ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПО РАЗЛИЧНЫМ ПРОБЛЕМАМ	61
4.1. Психологические защиты в консультировании	62
4.2. Практические рекомендации по психологическому консультированию, связанному с развитием личности.....	64
4.2.1. <i>Рекомендации по решению проблем, вызванных особенностями темперамента</i>	64
4.2.2. <i>Практические рекомендации по коммуникативному и социально-перцептивному психологическому консультированию</i>	72
4.2.3. <i>Практические рекомендации по проблемам саморегуляции в деловых отношениях</i>	74
4.2.4. <i>Практические рекомендации по проблемам межличностного психологического консультирования</i>	81
4.2.5. <i>Практические рекомендации по проблемам семейного консультирования</i>	85
4.2.6. <i>Рекомендации по вопросам психолого-педагогического консультирования</i>	96
4.2.7. <i>Практические рекомендации по проблемам самочувствия и состояния здоровья</i>	107
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	118
<i>Рекомендации к изучению материала</i>	119
ГЛОССАРИЙ.....	120
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	137

Учебное издание

РАЗУМОВА Елена Михайловна

**ОСНОВЫ
КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПСИХОЛОГИИ
Часть I**

Учебное пособие

Редактор Е.В. Минулина
Компьютерная верстка Е.С. Захаркиной

Подписано в печать 15.01.2015. Рег. № 50-15. Формат. Бумага тип. № 1.
Плоская печать. Усл.печ.л. 8,75. Тираж 100 экз. Заказ 2.



Издательский центр ФГБОУ ВПО «МГТУ»
455000, Магнитогорск, пр. Ленина, 38
Полиграфический участок ФГБОУ ВПО «МГТУ»