

МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ  
АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**Р. М. Ткач**

**ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ  
ПОМОЩИ:**

пять правил успешной консультации

*Учебное пособие*

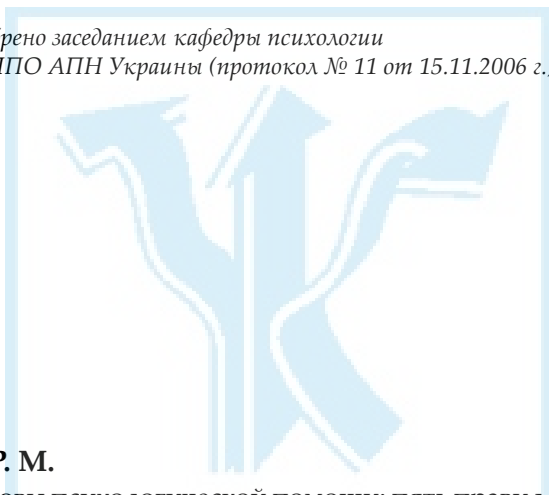
МАУП

Киев 2006

ББК 88.4я73  
Т48

Рецензенты: *Е. Л. Милютин*, канд. психол. наук  
*Г. А. Хомич*, канд. психол. наук, доц.

*Одобрено заседанием кафедры психологии  
ЦИППО АПН Украины (протокол № 11 от 15.11.2006 г.)*



**Ткач Р. М.**

**Т48** Основы психологической помощи: пять правил успешной консультации: Учеб. пособие. — К. : МАУП, 2006. — 116 с.: ил. — Библиогр. : С. 109–112.

ISBN 966-608-694-8

Предлагаемое учебное пособие предназначено для студентов-психологов, готовящих себя к практической деятельности, а также для психологов-консультантов и широкого круга читателей, интересующихся вопросами психологии.

**ББК 88.4я73**

ISBN 966-608-694-8

© Р. М. Ткач, 2006  
© Межрегиональная Академия  
управления персоналом (МАУП), 2006

## От автора

Мне нравится оказывать людям психологическую поддержку, слушать их истории и помогать находить важные решения. Думаю, что если уважаемый читатель разделяет мои взгляды, этот курс станет Вам близким и понятным.

Предлагаемый курс включает в себя пять правил успешной консультации: первое правило отражает теоретические основы психологического консультирования, остальные четыре знакомят Вас с практикой и технологиями консультативного процесса.

Разумеется, обучение навыкам психологического консультирования должно осуществляться в условиях, максимально приближенных к реальному процессу консультирования. Потому мы приводим многочисленные примеры из практики отечественных (в том числе автора) и зарубежных консультантов, предлагаем тренинги и проводим разбор протоколов консультативных бесед.

Психологическое консультирование — это увлекательное, захватывающее занятие, одновременно интересное и очень сложное. Я желаю Вам успехов в изучении курса и овладении навыками консультирования.

С уважением *Разида Ткач*



# **Изучи теорию психологической помощи**

## **Содержание психологической помощи личности**

- *Что такое психологическая помощь?*
- *Кто и кому оказывает психологическую помощь?*
- *Мифологическая и профессиональная модели оказания психологической помощи*

### ***Что такое психологическая помощь?***

В человеческом обществе феномен помощи существовал всегда. В соответствии с ориентированностью помощи и ее характером различают социальную, педагогическую, юридическую, медицинскую и психологическую модели помощи человеку.

В специальной литературе отмечается, что *психологическая помощь* — это емкое понятие, содержание которого включает в себя многообразие теорий и практик, варьирующихся от специфического применения такого метода, как глубинное интервью, до многообразных техник социально-психологического тренинга, целью которых является диагностическая, коррекционная, терапевтическая, образовательная, профессиональная и другая помощь человеку [9].

### ***Кто и кому оказывает психологическую помощь?***

Психологическая помощь, по мнению Дж. Котлера и Р. Брауна, осуществляется представителями нескольких профессиональных групп: консультантами, психологами, психиатрами, социальными работниками, супружескими/семейными консультантами [21].

Социальные работники, например, занимаются изучением условий жизни неблагополучных семей, оказанием им помощи, установлением отношений с такими социальными структурами, как школы, общественные учреждения, центры профилактики. Консультанты специализируются на проведении психотерапии с относительно здоровыми людьми, испытывающими сложности с адаптацией, переживающими возрастные кризисы, оказывают помощь в решении повседневных проблем, связанных с карьерой, образованием, семьей, помощь в решении личных вопросов. Психиатры осуществляют медицинское наблюдение за пациентами, имеющими клинически выраженные психологические проблемы, а также определяют курс лечения и специфику восстановительной психотерапии.

В целом совокупность проблем, где психологическая помощь является востребованной, многообразна и многогранна. Российский психолог Л. Б. Шнейдер выделяет следующие направления, а также основные области и ситуации, где осуществляется «вспомоществование» человеку [54]:

1) психическое (и духовное) развитие человека (преодоление комплекса неполноценности, удовлетворение эмоциональных запросов в обретении личностной идентичности, помощь при эмоциональных травмах и выработка устойчивых моральных норм и др.);

2) экзистенциальные и личностные проблемы человека (возрастные, профессиональные и личностные кризисы, проблемы идентификации и отчуждения, борьба за личностный и социальный статус и др.);

3) помощь семье (добрачное консультирование, семейная и супружеская психотерапия, психологическая помощь одиноким людям, разведенным, поддержка при вступлении в повторный брак);

4) профилактика психического и личностного здоровья (традиционная превентивная и текущая помощь при психическом и соматическом заболевании, душевных страданиях, алкоголизме, разрешении конфликтов и т. п.);

5) психологическая помощь умирающему человеку и психотерапия горя (малоразработанная и почти совершенно отсутствующая сфера психологической деятельности в России);

6) проблемы пожилого возраста (изменение образа жизни в связи с выходом на пенсию, взаимоотношения с взрослыми детьми, неизбежный дефицит эмоциональных контактов, подведение и осмысление итогов прожитой жизни);

7) проблемы личностной и групповой идентичности, общее психическое состояние (места заключения, больницы, казармы, студенческие городки);

8) психологическая помощь и поддержка в кризисных ситуациях (внезапная смерть, попытка суицида, изнасилование, измена, потеря любви и др.);

9) школьное консультирование (подготовка ребенка к школе, вопросы адаптации в классном коллективе, трудности в обучении, взаимодействие семьи и школы);

10) профессиональное консультирование (выбор профессии, профессиональное самоопределение, удовлетворенность трудом);

11) психологическая помощь, относящаяся к кросс-культурной проблематике (проблемы в адаптации, преодоление этнических предрассудков и стереотипов у эмигрантов, поддержка консультантов в работе с этническими меньшинствами);

12) управленческое консультирование (совершенствование практики управления, повышение индивидуальной производительности и эффективности организации в целом, гуманитарная экспертиза, консультации по структурным изменениям в организации, обеспечение психологической поддержки в ситуациях нововведений).

### ***Мифологическая и профессиональная модели оказания психологической помощи***

Разумеется, что специфика помощи во многом определяется ожиданиями человека. Обзор литературы позволяет нам выделить мифологическую и профессиональную модели оказания помощи людям в преодолении трудностей. В. Ю. Меновщиков, например, называет семь мифов, бытующих в обществе [12].

*Житейский:* «Мне нужен совет», «Мне нужно выговориться»; человек, способный оказать помощь, — сосед, родитель, вагонный попутчик. *Философский:* «Я не понимаю чего-то в жизни»; помощь следует искать у ученых, гуру, в книгах, журналах и т. п. *Религиозный:* «Это Божье наказание», «Спасение в вере»; опора — священ-

нослужитель, община, секта. *Оккультный*: «Меня сглазили», «Навели порчу»; может помочь знахарь, целитель, колдун. *Медицинский*: «Я болен», «Организм ослаб»; необходимо обращение к врачу. *Псевдонаучный*: «Звезды сошлись неудачно», «Кто-то внушает мне эти мысли, используя телепатию»; помощь в этом случае человек ищет у парапсихологов, астрологов. *Психологический*: «У меня психологическая проблема» — нужен хороший психолог.

И. В. Вачков и С. Д. Дерябо [12] с точки зрения запроса человека выделяют четыре основные цели практической психологической помощи и соответственно четыре способа их достижения: информирование, консультирование, интервенция и тренинг (табл. 1).

Таблица 1

**Цели психологической помощи и способы их достижения**

<b>Цели и способы психологической помощи</b>	<b>Психологическая ситуация</b>	<b>Базовое ожидание клиента</b>
<i>Информирование</i>	Клиент запрашивает ту или иную психологическую информацию, которой ему не хватает для самостоятельного осуществления желаемых изменений	«Расскажи мне, что психологи думают по этому поводу»
<i>Консультирование</i>	Человек нуждается в том, чтобы психолог предоставил информацию, помог связать ее непосредственно с жизненной ситуацией и разработал программу необходимых изменений, осуществив которые, клиент добьется желаемого (фактически, «поставил диагноз» и предложил «схему лечения»)	«Объясни, как мне лучше поступить в этой ситуации»
<i>Интервенция (вмешательство)</i>	Клиент хочет, чтобы психолог не столько дал ему информацию или предложил проект необходимых изменений, сколько взял и произвел эти изменения	«Сделай так, чтобы мне стало хорошо»
<i>Тренинг (тренировка способности клиента осуществлять ту или иную деятельность)</i>	Человек стремится не столько избавиться от той или иной проблемы, сколько научиться самостоятельно решать ее в дальнейшем	«Научи меня делать самому то, что сейчас не получается»

## Уровни психологической помощи

- *Психологическое консультирование*
- *Психотерапия*
- *Отличительные черты психологического консультирования и психотерапии*
- *Эффективность психологической помощи*
- *Резюме*

Теоретический анализ литературы позволяет нам выделить несколько уровней оказания психологической помощи личности: психологическое консультирование, социальная психотерапия или психокоррекция и медицинская психотерапия [1; 3; 9; 38; 51]. Каждый из названных видов имеет свои особенности, общие и отличительные признаки.

### *Психологическое консультирование*

Психологическое консультирование — это психологическая помощь людям, которые оказались в трудной жизненной ситуации и не могут справиться с ней самостоятельно. Оно применяется тогда, когда требуется оперативное вмешательство, снятие эмоционального напряжения, поддержка и подбадривание человека, а также в тех случаях, где необходимо информирование клиента о причинах возникновения проблемы и возможных способах выхода из нее или сообщение ему объективной психологической информации, полученной в результате психодиагностики.

Целью психологического консультирования является определение проблемы и поиск путей ее решения. общепринято выделять следующие основные задачи психологического консультирования [9; 20]:

- эмоциональная поддержка и внимание к переживаниям клиента;
- расширение сознания и повышение психологической компетентности;
- изменение отношения к проблеме (из тупика к поиску решения);
- повышение стрессовой и кризисной толерантности;



- развитие реалистичности и принятие множественности взглядов;
- повышение ответственности;
- развитие спонтанности.

В Психотерапевтической энциклопедии описаны следующие виды психологического консультирования [38]:

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

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

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

## **Психотерапия**

Психотерапия на сегодняшний день не имеет четкого определения, способного охватить все ее формы и виды. В настоящее время известно и применяется на практике около 400 разновидностей психотерапии для взрослых и примерно 200 — для детей и подростков [46]. Можно говорить о существовании медицинской и психологической моделей психотерапии.

В медицинской модели (психотерапии) акцент делается на объекте воздействия — психике и психотерапия рассматривается как часть психиатрии и определяется прежде всего как система лечебных воздействий, входящих в компетенцию медицины. Основными понятиями данного подхода являются: лечебные воздействия, больной, здоровье, болезнь, организм, психика.

Психологическая модель (психокоррекция) определяет психотерапию как оказание психологической помощи здоровым людям (клиентам) в ситуациях различного рода психологических затруднений, а также в случае потребности улучшить качество собственной жизни. Психологический подход акцентирует внимание на средствах воздействия. Основными понятиями данного подхода являются: межличностное взаимодействие, психологические средства, психологические проблемы и конфликты, отношения, установки, эмоции, поведение, средства воздействия.

### **Отличительные черты психологического консультирования и психотерапии**

А. Бондаренко рассматривает соотношение уровней психологической помощи по следующим параметрам: проблематика, объект и предмет деятельности, содержание деятельности, методы и психологические парадигмы помощи, цели и результаты [9].

Остановимся на некоторых отличительных чертах психологического консультирования, психокоррекции и психотерапии более подробно [3; 9; 18]. Первое отличие психологического консультирования от психотерапии заключается в отказе от концепции болезни и ориентированность на психически здоровую личность. Психологическое консультирование предназначено для здоровых (нормальных) людей, имеющих проблемы; психокоррекция — как для здоровых людей, так и для людей, находящихся в пограничном состоянии: «еще не больных, но уже не здоровых» [45], т. е. людей с дезадаптированным поведением и формирующимся невротическим реагированием. Исходя из сказанного, психотерапией (медицинская модель) могут заниматься врачи с высшим медицинским образованием; психокоррекцией и психологическим консультированием — психологи с высшим психологическим образованием, которые прошли специализацию по психотерапии, супервизию и собственную психотерапию.

Людей, которые нуждаются в консультативной или коррекционной помощи, принято называть клиентами. *Клиент* — это нормальный, психически здоровый человек, в жизни которого возникли проблемы психологического или поведенческого характера, он не способен разрешить их самостоятельно и поэтому нуждается в посторонней помощи [31].

Людей, обращающихся к психотерапевту, традиционно называют *пациентами*, поскольку психотерапия исторически тесно связана с психиатрией и среди психотерапевтов довольно часто встречаются и психиатры, получившие специальную подготовку. Как правило, пациентами психотерапевта являются невротики, которым необходимо специальное лечение.

В какой помощи, консультативной или психотерапевтической, нуждается клиент, по мнению Ю. Алешиной, можно определить по локусу его жалобы [3]. Если у обратившегося за помощью человека экстерналильный локус жалобы (т. е. он подчеркивает негативную роль других в возникновении собственных жизненных сложностей) — это клиент психолога-консультанта. В случаях, когда клиента беспокоит собственная неспособность контролировать и регулировать свои внутренние состояния, потребности и желания (интернальный локус жалобы) — чаще это клиенты, которые готовы к принятию и нуждаются в психотерапевтической помощи.

Другим отличием консультативной и психотерапевтической помощи является *характер задач*. Вне зависимости от теоретической ориентации (психодинамической, поведенческой, гуманистической) психотерапия предполагает глубинные изменения в личности человека, улучшение состояния его психического и соматического здоровья. Психокоррекция направлена на оказание помощи клиенту, имеющему в повседневной жизни психологические трудности, проблемы, жалобы невротического характера, а также клиенту, который хотя и чувствует себя хорошо, однако желает изменить свою жизнь либо ставит перед собой цель развития личности. Иначе говоря, психокоррекционные воздействия направлены на изменение поведения и развитие личности клиента. Психологическое консультирование — это прежде всего помощь клиенту в осознании его проблемы и поиск путей и способов ее решения. Консультирование часто носит характер оперативной, или экстренной, помощи.

Психотерапия, психологическая коррекция и консультирование отличаются также *продолжительностью оказания психологической помощи*. Общепринято считать консультирование краткосрочной помощью — 5–6 встреч, психокоррекцию — среднесрочной — до 15 встреч, а психотерапию — долгосрочной помощью, которая может длиться несколько лет.

Итак, психологическое консультирование, психологическая коррекция и психотерапия — это различные уровни психологической помощи, которые имеют определенные отличия, связанные с границами и объемом вмешательства, но вместе с тем тесно связаны и во многом непосредственно переплетаются. В наиболее обобщенном виде сравнительный анализ параметров психологического консультирования и психокоррекции, представлен в таблице 2.

Таблица 2

**Сравнительный анализ  
психологического консультирования и психокоррекции**

Параметры сравнения	Уровень психологической помощи	
	<i>Психологическое консультирование</i>	<i>Психокоррекция</i>
1	2	3
<b>Проблематика</b>	Личностное благополучие	Личностное и социальное здоровье
<b>Цели и результаты</b>	Определение психологической проблемы и ее разрешение; реорганизация межличностных отношений	Определение психологических трудностей на личностном уровне, коррекция поведения и помощь в создании перспективной программы развития личности клиента
<b>Содержание деятельности</b>	Эмоциональная поддержка, информирование и передача психологических знаний, ценностно-смысловая ориентировка, проработка жизненных стратегий, помощь в принятии решений	Объективизация и рефлексия ситуации, создание условий для изживания психосоциальных травм и конфликтов, обучение навыкам, необходимым для изменения поведения и развития личности в целом

1	2	3
<b>Методы воздействия</b>	Консультативная беседа, группы встреч, психологический тренинг	Психотерапевтическая беседа, группы встреч, психологический тренинг, группы интенсивной психотерапии, аутотренинг
<b>Клиенты</b>	Любой дееспособный, психически здоровый человек	Как минимум рефлексирующий человек (обычно с признаками формирующегося невротического реагирования)
<b>Локус жалобы</b>	Экстернальный, направленный на других	Интернальный, направленный на себя
<b>Специалисты</b>	Психологи, социальные работники, семейные консультанты (диплом о высшем психологическом образовании + практика)	Врачи, психологи (диплом о высшем психологическом образовании + специализация по психотерапии или клинической психологии + практика + собственная психотерапия)
<b>Характер взаимодействия</b>	Доверительный контакт	Психотерапевтический альянс
<b>Продолжительность</b>	5–6 встреч	до 15 встреч

### *Эффективность психологической помощи*

В завершение остановимся на проблеме определения эффективности психологической помощи. Как любое дело, психологическая помощь имеет свое логическое завершение в виде определенного результата, который в свою очередь определяется наличием положительных изменений у клиента на психическом и поведенческом уровнях.

На сегодняшний день можно выделить два подхода к определению эффективности психологической помощи, — объективный и субъективный. В основе первого подхода результативность по-

мощи измеряется наличием объективных показателей, а именно, результатов тестов.

Субъективный уровень оценки зависит от того, кто оценивает эффективность консультации: специалист, клиент, вовлеченные лица (родственники, педагог, социальный работник). Р. Немов выделяет следующие признаки результативности психологической помощи с позиции субъективного оценивания [29]: 1) субъективное совместное чувство удовлетворения после встречи как у психолога, так и у клиента; 2) наличие положительных изменений, которые и были целью психологической помощи; 3) влияние на один аспект изменило другой (например, положительные изменения в личностном плане изменили межличностные отношения).

## Резюме

Подводя итоги, дадим обобщенную классификацию видов психологической помощи по следующим критериям [16; 31; 40; 54]:

– по признаку целей психологической помощи: *информационно-профилактическая* (разъяснение отдельных вопросов, анализ проблем и предоставление советов (рекомендаций) по решению или регулированию этих проблем), *психокоррекционная и психотерапевтическая* (нейтрализация болезненно-напряженного состояния клиента; успокоение, коррекция дефектов психического развития), *диспетчерская* (направление к конкретному специалисту: психотерапевту, психиатру и т. п.);

– по признаку содержания: *психолого-педагогическая* помощь оказывается обычно родителям или учителям и включает в себя предоставление психолого-педагогических знаний о приемах и способах воспитания, советов и рекомендаций относительно педагогических проблем; *психодиагностическая* помощь характеризуется проведением психодиагностики и составлением психологической характеристики с оценкой, рекомендацией и прогнозом; *консультативно-коррекционная* помощь направлена на содействие в решении психологических проблем, изменение поведения и создание перспективных программ развития личности; *социально-психологическая* помощь ориентирована на выявление неблагоприятных условий жизни клиента, выработке рекомендаций о

необходимости вмешательства социальной службы в жизнь клиента; *медико-психологическая* помощь — психологическое обследование клиента, формулирование гипотезы о предполагаемом диагнозе, разработка рекомендации об обращении к соответствующему специалисту — невропатологу, патопсихологу, психиатру);

- по признаку построения процесса психологической помощи: однофазная помощь (психолог — клиент); двухфазная помощь предполагает, что клиент обращается за помощью, необходимой другому человеку. Например, родитель по проблемам ребенка. I фаза — беседа с родителем; II фаза — работа с ребенком; трехфазная помощь — предоставление результатов работы (исследования) заказчику. Например, психолог выслушивает «заказ» социального работника на определение семейных проблем ребенка-клиента социальной службы (I фаза), затем работает с ребенком и членами его семьи (II фаза) и, наконец, предоставляет социальному работнику разработанные рекомендации (III фаза);

- по признаку пространственной организации: *контактная* (непосредственный контакт между консультантом и клиентом) и *дистантная* (консультирование по телефону или письменно);

- по количеству участников: *индивидуальная* и *групповая* работа;

- по признаку затрачиваемого времени: *краткосрочная* (5–6 встреч с клиентом); *среднесрочная* (до 15 встреч с клиентом в течение месяца); *долгосрочная* (работа с клиентом в течение нескольких месяцев с некоторой периодичностью);

- по признаку эффективности: *результативная* и *безрезультатная*.

## Методы психологической помощи

- *Консультативная беседа*
- *Методы психотерапии*

### *Консультативная беседа*

Основным методом работы консультанта, бесспорно, является беседа. Консультативная беседа, с одной стороны, — это метод получения сведений на основе вербальной коммуникации. С другой — диагностический метод, так как позволяет получить информацию о внутренних процессах, субъективных переживаниях и особенностях поведения человека, которые не могут быть обнаружены с помощью объективных методов. И наконец, беседа — это особое психотерапевтическое средство установления контакта.

Консультативная беседа является основным методом работы психолога-консультанта. Успешность проведения консультативной беседы зависит от многих факторов: профессионализма психолога, уровня его теоретических знаний и практических навыков, желания и готовности самого клиента принять психологическую помощь и даже от условий взаимодействия консультант — клиент.

Разумеется, каждый психолог строит консультативную беседу исходя из своих знаний, опыта, интуиции. Вместе с тем выделим некоторые правила того, как *нельзя* вести беседу.

Правило 1. Консультативная беседа — это «не театр одного актера»: беседу не следует превращать в монолог клиента или консультанта. Консультативная беседа — это прежде всего естественный диалог, в котором «психолог должен быть режиссером» [50].

Правило 2. Консультативная беседа — это не «вечер вопросов и ответов». Следует избегать частого использования вопросов, а также прямых провокационных или оценивающих вопросов типа: Зачем вы это сказали? Вы, конечно больше так не сделаете? Являетесь ли вы несчастной? Не следует задавать клиенту дополнительных вопросов о сторонах жизни или проблемах, к которым он особенно чувствителен.

Правило 3. Консультативная беседа не является «диспут клубом» и потому нежелательно спорить с клиентом, опровергать его утверждения (это не означает, конечно, что психолог обязан во



всем соглашаться, в том числе, например, разделять заблуждения или явные предрассудки, но и активно противодействовать им с места — непрофессионально).

Правило 4. Консультативная беседа — это «не время и не место» для заигрываний с клиентом: не нужно хвалить клиента или обнадёживать без видимых оснований; давать ложные обещания; поддерживать клиента в его нападках на других лиц [9; 50].

Проведение консультативной беседы подразумевает соблюдение специальной «технологии», в которую входят: условия взаимодействия (время и место беседы, оформление кабинета, одежда и др.); умение устанавливать и поддерживать контакт с клиентом (внимательное поведение, наблюдательность и достаточно высокий уровень рефлексии психолога); активное слушание.

### *Методы психотерапии*

Ж. Годфруа предлагает разделить методы психотерапии на две большие категории: интрапсихическую и поведенческую терапию [15]. В основе *интрапсихической терапии* лежит тот принцип, что аномальное поведение человека является следствием неадекватной интерпретации им своих чувств, потребностей и побуждений. Цель терапии состоит в том, чтобы *помочь больному понять причины его плохого приспособления к реальности и дать ему возможность адаптироваться к ней, изменив свое поведение*. Ж. Годфруа относит к данной группе психоаналитическое, клиент-центрированное, экзистенциальное направления, рационально-эмотивную (РЭТ), когнитивную и гештальттерапию.

В классификации, предложенной Дж. Коттлером и Р. Брауном [21], эти направления (кроме когнитивных и РЭТ) выделены в группу *подходов, ориентированных на инсайт*. Для этих теорий характерен общий принцип: все они связаны с самосознанием, пониманием себя и с самораскрытием, что и обеспечивает личностный рост. Их объединяет вера в то, что инсайт по поводу проблемы вместе с пониманием смысла, последствий и перспектив, обязательно предшествует появлению сколько-нибудь реального и стойкого изменения [21]. Задача психолога, таким образом, заключается в том, чтобы помочь клиенту осознать причины его жизненных трудностей и найти ресурсы к их устранению. Основным методом работы сторонников данного подхода является кон-

сультативная беседа, которая в зависимости от теоретического направления может проходить с использованием разнообразных вербальных воздействий.

Поведенческие подходы (по Годфруа) или подходы, ориентированные на действие (по Коттлеру и Брауну), исходят из того принципа, что любое поведение человека является приобретенным, а психические расстройства обусловлены неадаптивным поведением. Таким образом, сторонники модификации поведения полагают, что прямое воздействие на девиантное поведение с целью устранить или исправить его автоматически приведет и к снятию самой проблемы. Психолог здесь нужен только для того, чтобы выбрать и провести «обучающую» программу, обеспечив надлежащее подкрепление. С этой целью используются четыре подхода к модификации поведения: *контробоусловливание*, основанное на принципе классического обусловливания; *оперантные методы*, опирающиеся на принцип подкрепления; *терапия, основанная на предъявлении модели* в соответствии с представлениями о социальном научении, и *процедуры самоконтроля*.

Иной подход к разделению психотерапевтических методов предлагает Ю. Демьянов. Автор выделяет два направления: первое нацелено на познавательные психические процессы человека (рациональные, когнитивные, аналитические), другое — преимущественно на эмоционально-волевые компоненты (внушение, гипнотерапия, аутогенная тренировка и др.) [16].

## Правило 2

# Отработай технологию ведения консультативной беседы

### Условия взаимодействия

- Организация места
- Одежда и имидж консультанта
- Время

#### *Организация места*

В работе психолога-консультанта не бывает мелочей. И тот, кто думает, что разговор на лавочке в парке — консультация, глубоко ошибается. Человек, который обращается к психологу за помощью, должен чувствовать себя уютно. Он хочет ощущать не только заботу, доброжелательность и принятие, он хочет быть в безопасности. Бесспорно, что доминирующим условием создания такой атмосферы будут профессионализм и личные качества консультанта. Вместе с тем немаловажным фактором является организация рабочего места.

По мнению Э. Берна, «это место, будь то офис или комната, предназначенная для консультирования, должно быть доступным, но в то же время находиться в стороне от оживленного маршрута, чтобы никто не побеспокоил беседующих. Нельзя провести сколько-нибудь стоящего консультирования, когда посторонние постоянно входят и выходят из комнаты или звонит телефон, что нарушает ход мыслей клиента» [5].

Итак, комната должна быть достаточно изолирована, кроме этого, она должна быть уютна и оборудована необходимой мебелью в стиле «классик». Разумеется, что психолог может поставить в своем кабинете роскошные мягкие кресла с бесчисленным коли-

чеством подушек и подушечек и застелить пол белым персидским ковром. Однако уже после первых дождей ему придется отказаться от ковра, а после неудачных попыток найти клиента среди подушек — от модных кресел. Поэтому лучше ограничиться разумным минимумом. В кабинете могут быть две рабочие части: первая — мягкий уголок и журнальный столик; вторая — несколько полумягких стульев и стол. Также можно задействовать картины и цветы в создании гармоничной, умиротворяющей атмосферы. И конечно, под рукой у психолога всегда должны быть канцелярские принадлежности, графин с водой и пачка одноразовых салфеток. В том случае, если этот вариант недоступен, нет удобной мебели и специального помещения, по мнению Ю. Алешиной, консультацию можно успешно провести, специально организовав какую-то часть пространства, лучше всего в углу, где можно было бы посадить клиента спиной к двери, ограничив его поле зрения и, таким образом, максимально сосредоточив его на консультанте [3].

### *Одежда и имидж консультанта*

Как известно, одежда, причёска и украшения являются компонентом внешнего облика человека и могут говорить о его деятельности (военная форма), о национальной принадлежности (национальный костюм), служить дополнительным признаком возраста, свидетельствовать о вкусах и привычках [8].

Одежда, внешний облик и манеры поведения психолога, по мнению А. Бондаренко, должны соответствовать общепринятым в обществе стандартам. Излишний макияж, слишком броская, дорогая или, наоборот, чересчур демократизированная одежда, подчеркнута официальный или нарочито небрежный стиль поведения — все это может сигнализировать о явных или неявных личностных проблемах самого специалиста, подрывая доверие к нему еще до начала совместной работы. Выражение лица, глаз, манеры, одежда — все должно свидетельствовать о здоровом образе жизни психолога-консультанта, сбалансированности его (ее) личности и вселять в клиента уверенность в то, что ему смогут помочь [9].

## *Время беседы*

Время является очень важной характеристикой консультативной беседы. Феномен времени можно рассматривать с нескольких сторон [3]. Время как необходимое условие эффективности и успешности консультативного воздействия. Встреча должна проходить тогда, когда у клиента и консультанта есть возможность поговорить спокойно и не спеша.

Время как параметр психотерапевтического воздействия. Временная рамка консультации (начало — конец) оказывает специфическое влияние на клиента и консультанта: время идет и им обоим необходимо работать активно и динамично.

Время как показатель профессионализма психолога. Для того чтобы любая реплика или интерпретация консультанта была действительно понята и принята клиентом, она должна появиться не слишком поздно и не слишком рано.

Время как фактор структурированности консультативной беседы. Для того чтобы психолог успел помочь клиенту, каждый этап беседы должен произойти в отведенный для этого временной отрезок. Весьма условно время консультативной беседы можно разделить следующим образом: 1) 5–10 минут — знакомство с клиентом и начало беседы; 2) 25–35 минут — распрос клиента, формулирование и проверка консультативных гипотез; 3) 20–25 минут — коррекционное воздействие; 4) 5–10 минут — завершение беседы.

## Этапы психологического консультирования

- *Подготовительный этап: знакомство и установление отношений доверия*
- *Диагностический этап: распрос клиента, исследование проблемы, проверка гипотез и формулирование запроса*
- *Коррекционный этап: осознание проблемы и рассмотрение альтернативных способов ее решения*
- *Заключительный этап: оценка, обобщение достигнутых результатов и завершение контакта*
- *Резюме*

### **Подготовительный этап: знакомство и установление отношений доверия**

#### *Предварительное знакомство*

Некий человек понимает, что у него существует определенная проблема и он желает ее решить. Что делает такой человек? Вариантов может существовать множество. Возможно, он позвонит и запишется на прием, если психолог работает в каком-либо консультационном центре. Или он остановит психолога, встретив его в коридоре, и попросит уделить ему несколько минут, если, например, они оба сотрудники одной организации. Возможно также, что он попросит своих знакомых «замолвить за него словечко» именно тому психологу, в чей помощи совершенно не сомневается. Эту составляющую консультации мы и называем — предварительное знакомство.

#### *Сбор сведений*

Разумеется, любой психолог, к которому обратятся с подобной просьбой, заинтересован в получении некоторых сведений о клиенте: имя и фамилия, возраст, профессия и образование, семейный статус, кем направлен, имеет ли опыт общения с психиатром или психологом. Наличие подобной формальной информации до первой встречи освободит рабочее время психолога и клиента для содержательной работы [9]. Сбор сведений (информации) о клиенте — следующая составляющая консультации.

### *Установление и поддержание контакта*

Человек, который приходит в консультацию, как правило, нервничает и совершенно не знает, как себя вести и о чем говорить. Время, которое психолог затратит на то, чтобы успокоить клиента, помочь ему расслабиться и сосредоточиться на причине своего прихода, мы будем называть установлением контакта.

Первым шагом к установлению контакта, бесспорно, является приветствие и знакомство:

— Здравствуйте, давайте познакомимся, как мне Вас называть?

Иногда клиент может отказаться себя назвать, но забыть или не предложить ему представиться — значит, во многом обречь консультацию на неудачу [3]. Приветствие должно быть максимально нейтральным, оно не может быть радостным или наоборот обеспокоенным, так как неизвестны последние события, которые привели к вам этого человека.

Приветствие можно сопровождать пожатием руки. Несмотря на то, что в нашей отечественной консультации обмен рукопожатием используется довольно редко, а иногда выглядит «просто нелепо» [50], такой жест и сегодня демонстрирует другому человеку теплое, подлинное дружелюбие и может стать первым эффективным шагом в растущей эмпатии [27]. Вместе с тем попадают клиенты, которым неприятны чьи-то прикосновения и тогда уж точно рукопожатие не будет способствовать установлению контакта [5].

После приветствия предложите клиенту пройти и выбрать себе «клиентское» место. Консультанту желательно проследить, чтобы клиент не занял его собственное рабочее место. Вместе с тем право выбора места лучше оставить клиенту. Во-первых, он сам решит, где ему комфортнее, во-вторых, вы получите возможность к нему «присстроиться».

Скажем, клиент сел за стол, тогда и вы займете место за столом. Где? Напротив или рядом? По данным эстонского исследователя М. Хейдеметса, люди располагаются напротив друг друга, если общение «соперничающее», садятся рядом, если «кооперативное» [55]. Консультативная беседа, как правило, представлена позицией «наискосок», через угол стола или на противоположных сторонах стола, но не напротив, а по диагонали. Такое расположение, с одной стороны, способствует контакту глаз, а с другой, — при желании дает возможность отвести глаза в сторону без

особого труда; кроме этого, предоставляет возможность «тактичного» наблюдения за собеседником.

Или, например, клиент прошел вглубь комнаты и устроился на «мягком уголке». Вы идете следом и садитесь рядом, чуть наискосок, не слишком близко, так чтобы оставалось пространство, достаточное для жестикуляции и движений и так, чтобы видеть лицо собеседника. Помните, что обычно во время разговора «комфортное» расстояние между людьми колеблется от длины руки до 1,5–2 метров. Сложнее, когда клиент проигнорировал «сидячие места» и ушел к окну. Пойдите рядом, чуть позже снова осторожно предложите ему присесть.

Предварительное знакомство, сбор информации, установление контакта — все это происходит на первом, подготовительном этапе, который включает в себя еще по меньшей мере две составляющие: выявление ожиданий клиента и заключение контакта.

#### *Выявление ожиданий*

Представьте себе, что клиент заявляет: «Сделайте так, чтобы мои соседи выехали», или «чтобы мой муж вернулся», или «пусть все, кто мне нагрубил, попросят прощения». Подобные заявления звучат тогда, когда человек не совсем понимает сущности психологической помощи и ожидает, что психолог будет исполнять ту или иную роль [34]:

- решит проблему за него («Избавитель»);
- даст умный совет («Авторитет»);
- пожалеет и посочувствует («Хороший человек»);
- видит клиента насквозь и сам знает, что тому надо для счастья («Волшебник»);
- поставит диагноз и выпишет лекарство («Доктор»);
- осудит и вынесет суровый приговор тем, кто его обижает («Судья»).

Чтобы избежать подобных недоразумений, лучше сразу объяснить клиенту, что такое «психологическое консультирование» и кто такие «консультанты», что основным методом работы психолога-консультанта является вербальный контакт, точнее — консультативная беседа. Вот, к примеру, несколько измененная автором формулировка, которую придумали Ю. Алешина и Л. Гозман: «Психологи не дают готовых рецептов, не прописывают никаких



лекарств. Наша помощь людям состоит в том, что мы разговариваем с ними и стараемся помочь им увидеть их собственную ситуацию со стороны, с другой точки зрения, иначе отнестись к ней и, если нужно, на основании этого принять решение или изменить свое поведение» [3].

Не каждый человек оказывается готовым принять именно такую помощь. Психологам довольно часто приходится сталкиваться с сомнениями, колебаниями со стороны клиентов, даже открытым сопротивлением, которое может выразиться либо в агрессивном, враждебном отношении, либо в возникновении чувства зависимости и привязанности к консультанту.

В том случае, когда клиент принимает ситуацию психологической помощи, с ним заключается контракт.

#### *Заключение контракта*

Э. Эйдемилер и В. Юстискис считают, что обсуждение психотерапевтического контракта — это одна из самых важных частей проведения консультирования. В первую очередь они предлагают обсудить распределение ответственности: «Консультант обычно отвечает за условия безопасности консультации, за технологию доступа к разрешению проблем клиента, а клиент отвечает за собственную активность, искренность, желание осуществить изменение своего ролевого поведения и т. д.» [56].

Во время обсуждения первого пункта контракта уместно обратить внимание клиента на конфиденциальность разговоров. «Конфиденциальность — это контракт на словах между двумя людьми, в котором консультант обещает хранить в тайне все сведения, полученные в процессе консультирования, а клиент соглашается верить этому обещанию. Отношения не могут развиваться дальше, если в решении этого вопроса не достигнуты понимание и доверие» [21].

Вопрос конфиденциальности всегда обсуждается уже вначале встречи, поскольку только гарантируя сохранение в тайне полученной информации и личных секретов клиента, консультант может рассчитывать на его открытость и искренность в процессе консультирования. Вместе с тем консультант не может гарантировать клиенту конфиденциальность, если сведения, высказанные клиентом, несут угрозу жизни других людей. Это очень тонкий этический вопрос, чаще всего остающийся на совести клиента.

Следующий пункт контракта — это соглашение о продолжительности работы (в среднем общее время консультирования — 3–6 ч), длительности одного сеанса (50–60 мин), а также периодичности встреч (обычно вначале — одна сессия в неделю, а потом — один раз в 2–3 недели).

Третий пункт контракта включает в себя обсуждение условий оплаты, либо предоставление клиенту информации о том, сколько она может стоить, если консультирование осуществляется в государственном бюджетном учреждении. Такое обсуждение, во-первых, позволяет найти компромисс между стоимостью услуг консультанта и возможностями клиента, во-вторых, способствует усилению мотивации клиентов к терапевтическим изменениям. Вместе с тем в случае, когда клиент не сможет оплатить предоставляемые услуги, необходимо принять решение, не ущемляющее достоинства человека и не лишаящее последнего необходимой психологической помощи [3]. В контракте важно также оговорить возможные санкции за нарушение сторонами условий контракта.

Контракты имеют свои ограничения. Существуют факторы, при которых заключение соглашения невозможно [44]:

- 1) когда клиент внутренне не готов к предстоящим изменениям, например, клиент хочет подавить зависть к преуспевающим коллегам;
- 2) когда контракт заключается для изменения других людей;
- 3) когда достижение результата приводит к деструктивным последствиям (невротичные клиенты просят терапевтов одобрять их самоуничижительное поведение);
- 4) когда отсутствует критерий достижения результата. При таких условиях контракт должен быть заключен на вечные времена, пока смерть не расторгнет его, что антитерапевтично;
- 5) когда консультант не может гарантировать конфиденциальность.

#### *Задачи подготовительного этапа*

Таким образом, мы определили содержание подготовительного этапа консультирования, основными задачами которого являются:

- поддержка мотивации клиента к совместной работе;

- разъяснение истинных (реалистичных) возможностей психологической помощи и коррекция нереалистичных ожиданий (например, «вернуть мужа»);
- выражение готовности понять, принять клиента и оказать ему возможную психологическую помощь;
- пробная постановка целей психологической помощи и определение ориентировочных сроков и результатов работы;
- проработка, при необходимости, собственных затруднений, связанных с возможным контрпереносом или возникающими проекциями [9].

### ***Диагностический этап: расспрос клиента, исследование проблемы, проверка гипотез и формулирование запроса***

Итак, начало положено: есть контакт, есть контракт, определены реальные возможности консультации. Консультант и клиент делают следующий шаг — начинают исследовать проблему. Этот этап работы можно назвать диагностическим, так как основные задачи, стоящие перед психологом, имеют диагностический характер. С одной стороны — это изучение проблемы клиента. С другой — изучение самой личности клиента, чтобы при разработке способов решения проблемы максимально учесть его индивидуальные особенности.

Условно этот этап можно разделить на две фазы. Первая фаза характеризуется тем, что консультанту мало известно о клиенте и ему необходимо «удовлетворить информационный голод», т. е. задача психолога — собрать максимально полную информацию о клиенте и его проблеме. Задача второй фазы — на основании возникших и проверенных гипотез сформулировать запрос, определить конечную цель — желаемые результаты.

#### *Первая фаза: клиент говорит, консультант слушает*

Основная характеристика первой фазы — клиент говорит, консультант слушает. По мнению Дж. Бьюдженталя, «слушание — это такой способ ведения беседы, при котором основная нагрузка в разговоре приходится на пациента, тогда как психотерапевт ограничивается подбадриванием, принятием и наблюдением».

нием (для себя). Так как достоинство слушания заключается в том, что оно дает наименее искаженный вмешательством извне взгляд на то, как пациент представляет себя и видит свой мир» [11].

Вместе с тем необходимо отметить, что процесс слушания — один из наиболее сложных в консультации. Психолог должен не просто слушать, он должен слышать клиента, осмысливать то, что клиент говорит; понимать и принимать его мысли и переживания; поддерживать и поощрять искренность и открытость, стимулировать его дальнейший рассказ; способствовать целенаправленному развитию беседы.

Некоторые клиенты без особых усилий и специальной помощи со стороны консультанта включаются в процесс беседы и охотно начинают рассказывать о себе и своей ситуации. Практика показывает, что многие из них начинают с общего рассказа о своей жизни, не придавая значения каким-то деталям, говорят обо всем и не о чем, перескакивая от темы к теме. Другие, напротив, не знают, как и с чего начать, им необходима помощь психолога, их нужно «разговорить». Поддержка, оказываемая клиенту, ориентирована на то, чтобы он сообщил консультанту некоторые личные сведения о себе, которые помогут прояснить истинную цель обращения к психологу. Как правило, для этого используются открытые вопросы и реплики типа: «Расскажите о себе подробнее...», «О чем бы Вы хотели поговорить?», «Что, как Вы считаете, мне важно понять о Вас?»

#### *Работа с жалобой клиента*

Казалось бы, достаточно спросить у клиента: «Что Вас ко мне привело? В чем состоит проблема? Чего Вы хотите добиться?», и вот он — запрос на консультацию. В практике подобное случается редко, чаще первично обозначенная проблема всего лишь подтекст, «фасадная» жалоба, а клиент в действительности обеспокоен другими вопросами. Люди не всегда осознают, что именно их тревожит, и тут необходима помощь консультанта. Наконец, бывают ситуации, когда запрос на консультативную помощь просто отсутствует.

Задача консультанта на данном этапе заключается в том, чтобы увидеть, услышать, понять, какая истинная проблема прячется за «фасадной» жалобой.

Рассмотрим несколько примеров.

*Пример 1.*

Кл. Мой сын совершенно отбился от рук: грубит учителям, дерется с одноклассниками, мне дерзит...

П. Расскажите о Вашем сыне.

Кл. ...

П. Что Вас больше всего беспокоит в создавшейся ситуации?

Кл. Позиция мужа. Он совершенно отстранился от воспитания сына.

Данный пример показывает, что за жалобой на сына и его поведение у клиентки скрывается другая, более острая проблема — позиция и поведение мужа, не принимающего достаточно активного участия в воспитании сына.

*Пример 2.*

Кл. Оказывается, я совсем не знаю свою дочь.

П. Что привело Вас к этому выводу?

Кл. Я не знаю ее новых друзей. Я не знаю, чем она сейчас увлекается. Я не знаю, о чем с ней говорить. Я не знаю, как с ней разговаривать...

П. Вы так часто говорите «не знаю». А хотите ... — знать?

Кл. Я хочу уметь. Я разучилась, я не умею с ней разговаривать.

Как видим, несовпадение может касаться и заявленной проблемы. Клиентка открыто заявляет: «Не знаю — хочу знать», при этом скрытое содержание: «Не умею — хочу уметь».

*Пример 3.*

Кл. Я узнала, что муж мне изменяет, и я не знаю, что делать.

П. Как Вы узнали об измене?

Кл. Мне позвонила его коллега по работе и все рассказала.

....

П. Какую помощь Вы ожидаете получить от меня?

Кл. Я не хочу его терять.

В последнем примере наблюдаем расхождение при анализе запроса. Явное содержание запроса — просьба о помощи: «Что делать, если он мне изменяет?», а скрытое — просьба об оказании влияния в собственных интересах: «Помогите мне его удержать».

*Распрос клиента*

Напомним, что консультирование ориентировано на настоящее и будущее и задача консультанта — понять, что клиент не

принимает в настоящем и что он хотел бы изменить в будущем. При исследовании проблемы психологу необходимо концентрироваться больше вокруг настоящего или на близком будущем, отыскивая внутренние, индивидуальные схемы, ассоциирующиеся у клиента с проблемой.

Предлагаем познакомиться с моделью расспроса, которую используют краткосрочные терапевты [19]. Задачи психолога и примерные варианты вопросов согласно модели краткосрочных терапевтов приведены в табл. 3.

Таблица 3

<b>Модель расспроса клиента</b>		
	<b>Задача психолога</b>	<b>Примеры вопросов</b>
1	2	3
<i>Когда появилась проблема?</i>	Выявить повторяющиеся факты, связанные со временем возникновения проблемы	Есть ли такие периоды, когда проблема всегда или обычно возникает? Или наоборот, когда вообще не возникает? Есть ли определенная пора дня, недели, месяца, года, когда проблема появляется особенно часто или редко?
<i>Где возникает проблема?</i>	Определить общую локализацию (школа, работа, дом) и точное месторасположение (конкретная комната), где чаще возникает проблема	Существует ли такое место, где проблема возникает всегда или особенно часто? Есть ли такие места, в которых она вообще не возникает?
<i>Как внешне выглядит эта проблема?</i>	Наблюдение за жестами, позициями тела, поведением, интеракциями клиента	Что мы смогли бы увидеть, если бы имели видеозапись? Какие бы мы увидели жесты, позы, поведение, интеракции, что бы мы смогли услышать?
<i>В чьем присутствии появляется проблема?</i>	Определить круг людей, присутствующих при возникновении проблемы	Кто чаще всего находится рядом при возникновении проблемы? Что эти люди делают и говорят перед этим, во время и после этого? Что они говорят о человеке, имеющем эту проблему и о ней самой?

1	2	3
Какие бывают исключения из проблемы?	Найти ситуации, которые тормозят возникновение проблемы. Помочь клиенту увидеть такие ситуации. Научить его создавать их, пока исключение не станет правилом	Существует ли такое место, где проблема не возникает всегда или возникает очень редко? Бывают ли такие периоды, когда проблема обычно не возникает? Есть ли такие люди, в присутствии которых она вообще не возникает?
Что клиенту приходится делать иначе из-за проблемы?	Проанализировать вместе с клиентом следствия возникновения проблемы. Смоделировать ситуацию «без проблемы»	Каким образом проблема нарушает обычную активность или мешает в том, что вы хотели бы сделать? Как выглядела бы ваша деятельность без проблемы?
Как клиент объясняет проблему и в каких категориях?	Выявить концепцию клиента на тему трудностей и их значение в его жизни	Что является причиной проблемы? Есть ли более глубокие трудности, отражением которых является проблема? Какое влияние имеет проблема на ваше самоощущение или ваше будущее? Какую литературу на эту тему вы читали?

### Тестирование

Напомним, что одна из задач, стоящих перед психологом, — изучение личности клиента. Только расспроса клиента может оказаться недостаточным для составления его психологического портрета, возможности консультирования значительно обогащаются при помощи психологических тестов.

Пройдя тест или серию тестов, клиенты получают новую информацию о себе, могут сравнить свои результаты с результатами других людей. Эта информация дает клиентам возможность лучше понять себя, помогает обнаружить неизвестные клиенту резервы его личности, сфокусировать внимание на тех возможностях, о которых он и не задумывался и может оказаться очень ценной при изучении возможных альтернатив во время процесса принятия решений.

В последнее время увлечение тестами «угрожающе возрастает, поскольку появившиеся компьютерные системы обработки данных делают труд консультанта соблазнительно легким» [47]. Мы разделяем мнение тех психологов, которые считают, что консультанту не следует «злоупотреблять» тестами и чрезмерно полагаться на их результаты [1; 21; 47].

Дж. Коттлер и Р. Браун, например, делают несколько замечаний в отношении использования тестовых процедур [21]:

1. Тесты относят клиента к той или иной категории людей, что может потенциально нанести ему вред. Часто интерпретации, предлагаемые тестами, приводят к наклеиванию на клиентов таких ярлыков, как «умственно отсталый», «психически больной», «несоответствующий норме» или «пассивно-зависимый».

2. Построение тестов — это несовершенная наука, не обязательно приводящая к точным или полезным результатам. Статистика относительно тестовой валидности надежности не впечатляет.

3. Против использования ряда стандартизованных процедур говорят многие искажения, обусловленные расовым и половым факторами, поскольку вопросы и процедуры нормирования отражают язык и обычаи белых людей, принадлежащих к среднему классу.

4. Часто тестирование используется как своего рода предлог для того, чтобы вести клиента в определенном направлении, что часто ограничивает его будущие представления и потенциал.

5. Тесты часто обнаруживают скрываемую и утаиваемую информацию (что является одной из их функций) и это можно расценивать как нарушение личных прав. Тесты раскрывают те стороны личности человека, которые он, возможно, хотел бы скрыть от других людей.

Рассмотрение вопроса об использовании тестов хотелось бы закончить предостережением Л. Тобиаса: тестирование «безусловно, дает полезные результаты в отдельных случаях, но таит в себе опасность скатиться к механическому взгляду на личность, перестать видеть за деревьями лес. То есть, научившись определять конкретные черты характера, мы можем разучиться воспринимать личность в ее уникальной и сложной ценности» [47].

*Вторая фаза: консультант и клиент формулируют запрос*

По ходу рассказа клиента по поводу тех или иных его высказываний у психолога появляются рабочие гипотезы. Ю. Алешина



указывает, «что одна из важнейших задач психологического консультирования состоит в том, чтобы показав клиенту, что его позиция неконструктивна и в чем именно она неконструктивна, помочь ему продумать более конструктивную позицию в своей жизненной ситуации, а затем реализовать ее в жизни» [3]. Таким образом, задача консультанта заключается в том, чтобы сформулировать свое видение, предложить собственную интерпретацию ситуации и обсудить это с клиентом.

Клиент говорит, консультант проверяет возникшие у него гипотезы — это начало второй фазы диагностического этапа. Представим, что в консультацию обратилась женщина: «Помогите, у меня проблема, моя дочь поздно возвращается домой. Что я только ни делала! Ругала ее, уговаривала, просила, обещала подарки, даже наказывала, а она все равно возвращается поздно. Как мне быть? Помогите».

Уже эту фразу клиентки психолог может проинтерпретировать следующим образом: «Вы обратились ко мне, так как хотите найти еще какие-то способы влияния на дочь?»

А еще консультант может предположить:

- женщина боится, что с дочерью произойдут какие-то неприятности во время этих поздних прогулок;
- видимо дочь перестала исполнять свои домашние обязанности;
- наверное, она узнала, что соседи сплетничают о ее дочери;
- женщина стареет и завидует беспечной молодости дочери и т. п.

Возможно, одно из предположений и окажется истинной причиной обращения к психологу, но все же гадание — не самый эффективный способ выявления проблемы клиента, кроме того, проверка каждой гипотезы требует времени. Консультанту необходимо проявить терпение и не забегать вперед, пытаясь определить реальную проблему своего клиента и помнить — то, что является «реальными проблемами» для клиента, может не быть «реальными проблемами» для консультанта, и наоборот. Вещи, которые беспокоят меня, тебя могут не беспокоить [11]. Потому, не интерпретируя каждое предположение в отдельности, имеет смысл уточнить: «Вас беспокоит именно то, что дочь поздно возвращается домой?»

Рассмотрим один из вариантов того, как в ходе беседы может проявиться скрытое содержание жалобы, выявлена истинная проблема и сформулирован запрос.

Кл. Помогите, у меня проблема, моя дочь поздно возвращается домой. Что я только ни делала! Ругала ее, уговаривала, просила, обещала подарки, даже наказывала, а она все равно возвращается поздно. Как мне быть? Помогите.

П. Вас беспокоит именно то, что дочь поздно возвращается домой?

Кл. Конечно, мне совершенно не остается ее внимания, она всю себя посвящает своему кавалеру. Она совсем забыла о своей матери.

*В данном случае можно предположить, что истинная проблема — это страдания матери от возникшего чувства ненужности. А может — ревности?*

П. Расскажите об этом подробнее.

Кл. ...

П. Что Вы почувствовали в связи с этим?

Кл. Одиночество. Мне страшно: когда она выйдет замуж, я останусь одна.

П. Вы пришли потому, что боитесь одиночества?

Кл. Да, именно потому.

П. Я правильно Вас поняла: как только Ваша дочь выйдет замуж — она Вас покинет — Вы станете одиноки — Вас это беспокоит.

Кл. Да.

П. В чем Вы видите мою помощь?

Кл. Я хочу счастья дочери и не хочу ей мешать. Только мне страшно. Что я буду делать одна? Помогите мне это изменить.

П. Что именно Вы хотите изменить?

Кл. Свое отношение к одиночеству.

*Запрос понятен, и психолог будет работать с чувством одиночества.*

Как видим, на этой фазе консультации позиция психолога становится более активной, он уже не только поощряет и стимулирует клиента к рассказу, но и предлагает ему свою интерпретацию, побуждая к обсуждению конкретной ситуации.

### *Работа с чувствами*

В процессе консультирования, как только клиент начинает осознавать свои реальные проблемы, он зачастую испытывает потребность в эмоциональной разрядке, в принятии его чувств консультантом и признании их важными [10]. Психологи различных терапевтических направлений отличаются друг от друга своими взглядами на то, какую роль играет выражение эмоций консультантом в процессе консультирования и как нужно демонстрировать эмоции, а также способами, с помощью которых они работают с чувствами клиента.

Выражение чувств — естественная человеческая реакция, а люди, как известно, индивидуальны в своих реакциях и зависят эти реакции от многих факторов. Например, одни люди воспитаны в традиции, где поощряется умение «контролировать» свои чувства, у других, напротив, приветствуется открытое выражение своих эмоций, а третьим просто не очень нравится или не хочется выражать сильные эмоции. Очевидно одно, что изучение эмоций и чувств клиента и отражение этих чувств консультантом могут быть полезными и способствовать в определенной мере разрешению проблемы. Как правило, оказать помощь людям можно в том случае, если их эмоции будут приняты консультантом.

Работа с чувствами предполагает различные формы эмоционального поведения консультанта:

- *от активного реагирования до нейтрального спокойствия.* Например, если человек начинает плакать, то, как правило, лучше дать ему возможность выплакаться, не предпринимая при этом попыток остановить его раньше времени. Не надо бояться слез, практика не знает случая, чтобы клиент не перестал плакать;
- *от поощрения и поддержки до ограничения и запрета.* Например, если люди, приходя к консультанту, воспроизводят прежние модели поведения — они обижают себя и других, проверяют границы того, как далеко они могут зайти, пытаются манипулировать другими, следует ограничить их эмоции.

В табл. 4 отражены некоторые состояния клиентов, связанные с чувствами, и обозначены способы, позволяющие консультанту оказать помощь клиенту [10].

**Варианты реагирования консультанта  
на различные образцы поведения клиента**

Типичные образцы поведения, демонстрируемого клиентом консультанту	Возможные варианты вмешательства консультанта с целью оказания помощи клиенту
Клиент чувствует себя «заблокированным» и не способным продвигаться далее в развитии терапевтических отношений; признает неспособность выражать чувства	Консультант слушает и принимает, не давая ни советов, ни предписаний, вместо этого помогая клиенту сфокусироваться на чувствах
Клиент начинает понемногу выражать некоторые свои чувства. Вместо: «Иногда я очень сильно расстраиваюсь», он начинает говорить: «Я очень сильно расстроен»	Консультант слушает и поддерживает выражение эмоций
Клиент может переживать катарсис: т. е. плакать, смеяться, выражать страх или гнев	Консультант выполняет поддерживающую функцию и предоставляет клиенту возможность для полного выражения чувств
После наступления катарсиса клиент просто сидит и спокойно обдумывает ситуацию. Этот процесс может быть достаточно длительным	Интервенции не нужны. Клиент проходит естественный процесс. Консультанту следует оставаться поддерживающим и спокойным
Клиент чувствует себя посвежевшим и более способным продолжать работу над определением приоритетов и решением проблем	Консультант берет инициативу в свои руки и продолжает развитие отношений в темпе, подходящем для клиента

*Задачи психолога на диагностическом этапе*

Суммируя все вышесказанное, можно выделить следующие задачи психолога на диагностическом этапе:

- дать клиенту возможность выговориться, выслушать его;
- осмыслить, понять и принять мысли и переживания клиента;
- поощрить и поддержать искренность и открытость клиента;
- стимулировать рассказ клиента и способствовать целенаправленному развитию беседы;
- определить (при необходимости) скрытое содержание жалобы;

- сформулировать рабочие гипотезы и предложить клиенту собственные интерпретации;
- помочь клиенту в осознании неконструктивных позиций в его жизненной ситуации и в приобретении «нового взгляда на знакомые проблемы»;
- сформулировать запрос.

### ***Коррекционный этап: осознание проблемы и рассмотрение альтернативных способов ее решения***

#### *Задачи коррекционного этапа*

С того времени, когда психолог и клиент определили желаемый результат, начинается качественно новый этап консультации, ориентированный на разрешение проблемы. Этот этап наиболее важен для дальнейшего роста и развития клиента. Условно его можно назвать коррекционным или реориентационным, так как задача психолога — изменить, расширить представления клиента о себе и о других, помочь ему посмотреть на свою проблему, как бы отстранившись, «глазами другого человека»; найти альтернативные варианты решения проблемы; взять на себя ответственность за происходящее, а значит, за свою жизнь.

На этом этапе, с одной стороны, анализируются неконструктивные паттерны поведения, которые привели к жизненным трудностям; с другой — рассматриваются возможные варианты решения этих трудностей. По образному выражению А. Бондаренко, «это этап расставания с собой прежним и возврата к подлинному себе» [9].

Напомним, что психологическое консультирование тесно переплетается с психологической коррекцией (внемедицинской психотерапией), но коррекционный этап в консультировании нельзя отождествлять с психологической коррекцией. Задача психологической коррекции — изменить и закрепить определенные формы поведения или развить какие-либо черты личности. Совместная работа консультанта и клиента на коррекционном этапе в консультировании направлена на то, чтобы клиент смог посмотреть на свои жизненные сложности «со стороны» и осознал, что именно ему необходимо поменять в своем поведении или какие личностные черты необходимо развить для решения волнующей

его проблемы. Другими словами, психотерапевтическое воздействие ориентировано на изменение или развитие, а консультирование — на осознание того, что нужно менять или развивать и как это можно сделать.

### *Возможности и технические приемы психокоррекционного воздействия*

Каковы все же возможности оказания психокоррекционного воздействия, существуют ли какие-либо технические приемы, использование которых в диалоге может способствовать решению поставленных задач?

Рассмотрим пример, в котором психолог помогает клиенту изменить представление о его ситуации, опираясь на способность мужчины шире взглянуть на ситуацию и иначе оценить свою роль в ней.

*Кл.* Моя жена ревнует меня без всякого повода.

*П.* Ревность без повода — это видимо не очень приятно.

*Кл.* Неприятно? Да я просто взбешен! Она все время что-то «придумывает», накручивает себя.

...

*П.* А что она придумывает? Что для нее является поводом к ревности?

*Кл.* Да мало ли что. Например, если я поздно возвращаюсь с работы, если я долго разговариваю по телефону, если я поздравляю коллег-женщин с праздниками или с днем рождения...

*П.* Вы хотите сказать, что всегда возвращаетесь домой вовремя?

*Кл.* Не всегда.

*П.* И никогда подолгу не говорите по телефону?

*Кл.* Иногда говорю.

*П.* А женщин-коллег Вы уж точно не поздравляете с праздниками и с днем рождения?

*Кл.* Конечно, поздравляю.

*П.* Вы делаете именно то, что вызывает ревность у Вашей жены, Вы об этом знаете, но считаете, что она ревнует Вас без всякого повода. Я правильно поняла?

*Кл.* Получается, что я сам создаю эти поводы. Но я не могу работать меньше и перестать общаться с женщинами только потому, что это не нравится моей жене.

*П.* А что Вы можете сделать для решения этого вопроса?

Кл. Я мог бы поговорить, объяснить, сказать, что я люблю только ее...

В следующем примере консультант помогает клиентке иначе взглянуть на проблему, используя метод составления списка.

П. Итак, Вы говорите, что муж не хочет брать Вас с собой на «презентацию», потому что его «рыльце в пушку». Я предлагаю Вам составить список других возможных вариантов его отказа.

Кл. (пишет и проговаривает вслух) Возможно, это связано с тем, что он предполагает провести несколько деловых встреч на этой вечеринке и тогда мне придется остаться одной — скорее всего ему не хотелось бы этого. Еще, может быть, он ...

Первоначально составленный вариант списка:

- 1) «рыльце в пушку»;
- 2) назначены деловые встречи;
- 3) оберегает меня от ситуаций одиночества на вечеринке;
- 4) оберегает меня от дискомфорта среди незнакомых людей;
- 5) оберегает себя от моих подозрений, если кто-то проявит к нему активный интерес;
- 6) «корпоративная вечеринка»;
- 7) нет лишних приглашенных билетов;
- 8) не поинтересовался у организаторов, можно ли пригласить жену.

П. Вы хорошо знаете своего мужа. Прочитайте этот список еще раз и постарайтесь распределить причины отказа взять Вас с собой на презентацию в порядке их реалистичности.

Кл. Думаю, что на первом месте должны стоять деловые встречи, потом...

Измененный вариант списка:

- 1) назначены деловые встречи;
- 2) оберегает меня от дискомфорта среди незнакомых людей;
- 3) оберегает меня от ситуаций одиночества на вечеринке;
- 4) оберегает себя от моих подозрений, если кто-то проявит к нему активный интерес;
- 5) «рыльце в пушку»;
- 6) нет лишних приглашенных билетов;
- 7) «корпоративная вечеринка»;
- 8) не поинтересовался у организаторов, можно ли пригласить жену.

П. Ваш список заметно изменился. Что Вы думаете по этому поводу?

Кл. Наверное, я поддалась эмоциям в тот момент. Сейчас я понимаю, что, возможно, существуют и другие причины. Да, конечно, этот отказ скорее всего никак не связан с моими подозрениями.

Техника составления списка может быть применена как при анализе возможных причин, так и при выработке альтернативных решений. Она позволяет не только перечислить возможные варианты, но и систематизировать их в порядке приоритетности, реалистичности, конструктивности.

Хотелось бы поделиться еще одним интересным техническим приемом коррекционного воздействия — это терапевтические метафоры (притчи, сказки, афоризмы). Приведем фрагмент консультации, когда с помощью притчи психолог побуждает клиента принять ответственность за свою жизнь.

...

П. Похоже, что родители были для Вас больше, чем только люди, давшие жизнь...

Кл. Да, вы правы, я всегда ждал и получал помощь от отца и мамы. Я знал, что родители всегда рядом и подстрахуют в любую минуту. А сейчас их нет... Эта авария изменила всю мою жизнь...

П. Я понимаю, как Вам сейчас тяжело, как больно... И все же я хочу, чтобы Вы представили, что боль ушла... Что сейчас Вас беспокоит больше всего?

Кл. Я думаю, что уже никогда не буду счастливым.

П. Вы думаете, что счастье нам дарят другие.

Кл. Думаю, да.

П. Позвольте рассказать Вам одну притчу. Она называется «Счастье»

*«Бог слепил человека из глины и остался у него неиспользованный кусок.*

*— Что еще слепить тебе? — спросил Бог.*

*— Слепи мне счастье, — попросил человек.*

*Ничего не ответил Бог и только положил человеку в ладонь оставшийся кусочек глины».*

Кл. Вы хотите сказать, что я — «кузнец своего счастья».

П. Это Ваши слова.

...



Терапевтические метафоры, в том числе притчи, являются сильным средством психотерапевтического воздействия на клиента. Одно из объяснений данного феномена заключается в том, что смысл притчи воспринимается сразу на двух уровнях — сознательном и подсознательном. Если сознание и принимает буквальное содержание притчи как вымышленное, то подсознание «верит» услышанному и задает нужную программу изменений в поведении, переструктурировании ценностей, взглядов и позиций [4; 24].

Притча всегда предполагает диалог, беседу с клиентом и ее основное действие разворачивается тогда, когда история рассказана и человек начинает ее осмысление. Поскольку процесс осмысления бесконечен, притча никогда не исчерпает своей смысловой глубины и проецируется в беспредельность. Выводя сознание за привычные рамки, притча делает его более гибким и подвижным, способствует его расширению, улучшая тем самым способность человека адаптироваться к нестандартным жизненным ситуациям [37].

Таким образом, используя сравнения, представляя себя персонажем притчи, наши клиенты имеют возможность не только проследить за своими поступками, поведением, но и увидеть перспективу. Переписывая притчу, став ее персонажем или вставляя наиболее соответствующий внутреннему состоянию поворот, каждый клиент находит тот вариант разрешения ситуаций, который позволял ему освободиться от внутреннего напряжения.

Отметим также, что метафорические истории могут быть рассказаны психологом как в начале работы с клиентом для создания соответствующего настроения, так и в завершение процесса в качестве подведения итогов, а также в любой момент коррекционного этапа как один из мощных психотерапевтических приемов.

Безусловно, приведенные примеры не исчерпывают все возможности и технические приемы психокоррекционного воздействия. Важным условием результативной и успешной работы психолога-консультанта является знание базовых положений и владение основными методами классических психотерапевтических школ.

#### *Определение реестра решений и выбор среди альтернатив*

Определение реестра решений — это наиболее сложный для клиента этап консультации. Лучше, если клиент найдет решения

самостоятельно. Вместе с тем психолог может помочь клиенту определить некоторые варианты решений. И только после совместно найденных вариантов психолог может предложить клиенту собственное видение решения проблемы. Важно, чтобы количество вариантов консультанта не превосходило числом варианты клиента.

Стимулировать клиента к поиску альтернативных решений и выбору среди альтернатив можно следующим образом [44]:

- Как, по-вашему, еще можно поступить?
- Как бы вели себя в этой ситуации Ваши знакомые?
- Что можно сделать прямо сейчас?
- Что будет, если Вы сделаете так?
- Что будет, если Вы этого не сделаете?
- Как бы Вы себя чувствовали, если это совершится?
- Как Вы будете вести себя тогда?
- Что Вы приобретете?
- Что, по Вашему, можно еще извлечь из этой ситуации?
- Какое время Вам может понадобиться для изменения ситуации?

Завершая эту тему, подчеркнем еще раз, что психокоррекционное воздействие — это прежде всего попытка изменить отношение клиента к себе, к собственному поведению, к окружающей действительности и только как следствие этого изменения происходит облегчение жизненной ситуации и решение возникших проблем.

### ***Заключительный этап: оценка, обобщение достигнутых результатов и завершение контакта***

В практике консультирования известен феномен, характерный не только для нашей страны, но и распространенный практически всюду: подавляющее большинство клиентов, впервые обращающихся за психологической помощью, ориентированы на разовый прием [3]. Многие из них рассчитывают получить помощь и изменить ситуацию за отведенные на встречу 1–2 часа.

Мы уже обсудили последовательность специальных шагов, позволяющих клиенту осознать проблему, увидеть противоречие между реальной и идеальной ситуацией, принять конкретные ре-

шения. Казалось бы, что после того как психологом и клиентом проделана огромная работа по сбору фактов, определению целей, выработке и сортировке альтернатив консультация может завершиться. В действительности практика показывает необходимость еще одного, заключительного этапа консультации, на котором произойдет:

- 1) обобщение выводов относительно изменения поведения клиента;
- 2) закрепление мотивации клиента к изменениям;
- 3) обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиента с консультантом.

Остановимся подробнее на каждом из этих пунктов.

#### *Обобщение выводов относительно изменения поведения клиента*

Факты показывают, что клиент часто быстро теряет то, что он приобрел на консультации. Для того чтобы избежать такого явления, необходимо [1; 3]:

- психологу и клиенту прийти к совместному выводу или решению, основываясь на конкретных фактах из жизни клиента;
- в конце беседы консультант должен подвести ее итог, обобщить, о чем и зачем говорилось во время приема, выстроит основную логику встречи, обобщение должно содержать в себе план дальнейшего поведения клиента;
- предоставить клиенту возможность отреагировать на окончание беседы, выдержав хотя бы некоторую паузу после того, как итог подведен.

#### *Закрепление мотивации клиента к изменениям*

Наиболее значимым условием закрепления мотивации клиента к изменениям является:

- Гарантирование успешности процесса изменений без помощи психолога.
- Поддержка данной мотивации после завершения консультации. Для решения данной задачи может быть применена популярная техника, используемая в семейной психотерапии, — «экологическая проверка»: консультант предлагает клиенту представить себя в сходной ситуации через 5–10 лет и исследовать свое состояние или поведение [56].

- Напоминание клиенту о чувстве персональной ответственности за изменения. Клиент обязан помнить, что консультант отвечает только за свои действия в отношении клиента, но не за действия самого клиента. Все изменения, происходящие с клиентом, — продукт его собственных усилий, и только он способен влиять на течение своей жизни [44].

*Обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиента с консультантом*

Приближаясь к завершению консультирования, психолог принимает шаги по «страхованию результата». Это связано с тем, что иногда клиенты нуждаются в некоторых действиях, способствующих обретению ими уверенности, когда осваивают новые шаблоны поведения. Они могут получить от консультанта какое-нибудь домашнее задание, приглашение на повторную консультацию через некоторое время для обсуждения полученных результатов [56].

В большинстве случаев, когда полученные результаты удовлетворяют заявленной цели, на заключительном этапе автоматически происходит процесс «отсоединения», или «психотерапевтического разрыва». В ряде случаев консультант вынужден стимулировать такое отсоединение. Вместе с тем после процедуры прощания у клиента «не должно возникнуть ощущение, что как только он выйдет за дверь, его образ полностью исчезнет из сознания консультанта» [3]. Клиенту необходимо знать о том, что психолог и в дальнейшем будет поддерживать позитивные сдвиги и следить за его развитием, что возможно обращение за помощью существует как через будущий очный контакт, так и через обмен письмами и телефонными звонками.

## *Резюме*

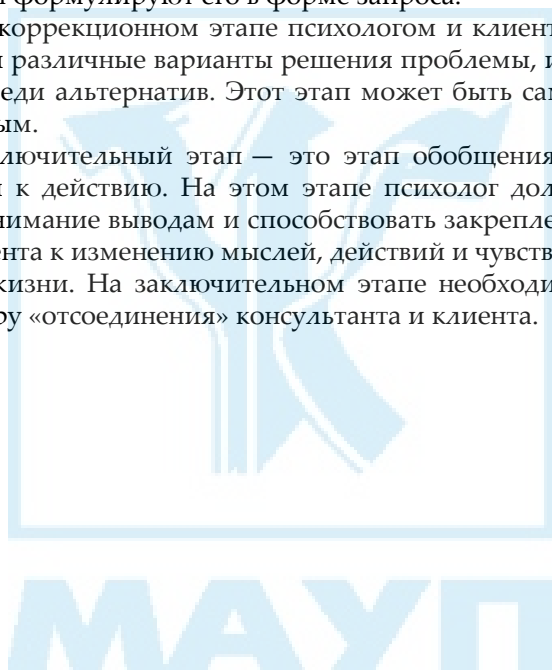
1. Базовая структура консультации содержит подготовительный, диагностический, коррекционный и заключительный технические этапы.
2. На подготовительном этапе происходит предварительное знакомство и установление контакта психолога и клиента, сбор

формальных сведений, выявление ожиданий клиента и разъяснение реальных возможностей психологической помощи, а также заключение контракта.

3. Диагностический этап условно можно поделить на две фазы. На первой фазе консультант собирает необходимую информацию о проблеме клиента и о нем самом, предоставляя ему возможность «выговориться» и тестируя его, работает с жалобой клиента и предлагает ему собственные интерпретации. На второй фазе психолог и клиент определяют желаемый результат и вместе с клиентом формулируют его в форме запроса.

4. На коррекционном этапе психологом и клиентом прорабатываются различные варианты решения проблемы, и происходит выбор среди альтернатив. Этот этап может быть самым продолжительным.

5. Заключительный этап — это этап обобщения, переход от обучения к действию. На этом этапе психолог должен уделить особое внимание выводам и способствовать закреплению мотивации клиента к изменению мыслей, действий и чувств в его повседневной жизни. На заключительном этапе необходимо провести процедуру «отсоединения» консультанта и клиента.



## Правило 3



# Овладей навыками активного слушания

- *Навыки слушания*
- *Навыки исследования*
- *Навыки действий*

Активное слушание представляет собой не просто прием, методику или технику, но и является принципом работы многих консультантов. Суть активного слушания заключается в том, что психолог намеренно уделяет большое внимание вербальным и невербальным сообщениям клиента, делает поверхностную и более глубинную смысловую интерпретацию происходящего и затем формулирует ответ, отражающий довольно глубокий уровень понимания чувств клиента.

Навык активного слушания является одним из основных и наиболее сложных. Вместе с тем мы можем выделить несколько общих приемов, позволяющих начинающим консультантам использовать его в своей работе:

1. *Слушать и слышать.* Наиболее общий прием состоит в том, что консультант очень внимательно слушает клиента, пытаясь понять его чувства, и затем сообщает то, что он понял.

2. *Не осуждать и не оценивать.* Консультант не просто воспринимает слова клиента, он понимает и принимает его чувства без критики и оценок.

3. *Не отвлекаться и не перебивать.* Все внимание психолога должно быть сосредоточено на клиенте, его рассказе, мыслях, переживаниях. Консультант не должен отвлекаться на внутренние или внешние посторонние стимулы.

4. *Не забежать вперед в осмыслении разговора.* Консультанту не обязательно отвечать сразу, лучше дать себе время подумать, чтобы избежать поверхностных ответов.

5. *Выбирать актуальные темы и отражать их содержание.* Из всех проговариваемых клиентом тем необходимо отбирать актуальные и значимые, переходить к новой теме только после завершения работы с предыдущей. Периодически возвращать клиенту суть его сообщений, чтобы клиент мог почувствовать, что его поняли, а консультант проверить правильность своего понимания.

Активное слушание позволяет клиенту получить поддержку со стороны консультанта и дает возможность более объективно посмотреть на ситуацию, исследовать и прояснить собственные переживания, освободиться от напряжения и подавленных чувств.

Активное слушание — это эффективный прием психотерапевтического воздействия, который помогает клиентам достигать конструктивных изменений. Предлагаем рассмотреть типологию «общих» навыков психотерапевтического воздействия (или микротехники активного слушания), используемых в основном в рамках индивидуального консультирования большинством консультантов и терапевтов независимо от теоретической ориентации. Можно выделить три группы таких навыков: навыки слушания, исследования и действий.

### ***Навыки слушания***

Одним из наиболее сложных профессиональных навыков психолога-консультанта является его умение слушать клиента: слушать и слышать, что говорит клиент, и только то, что он говорит, понять и принять, не осуждая и не оценивая. Сделать это не так просто, как кажется на первый взгляд.

Проверенными средствами поддержания контакта с клиентом и демонстрации вашего к нему интереса являются навыки слушания [1; 2; 21; 57]:

1. *Пассивное слушание, позитивные поощрения, минимальные поощрительные стимулы, направленные на поддержание изложения клиентом собственной истории и обеспечения плавного течения беседы.* Данные стимулы бывают как невербальными — кивки, доброжелательное и заинтересованное выражение лица, открытые жесты и т. д., так и вербальными — фразы типа «да-да», «конечно», «я слушаю».

2. *Простое повторение* ключевых слов или фраз, произнесенных клиентом. «Простое» дословное повторение направлено прежде

всего на уточнение сказанного и на поддержание монолога клиента. Этот прием можно также использовать для того, чтобы выиграть время, позволяющее сформулировать более подходящий ответ.

Рассмотрим повторение ключевых слов на примере:

Кл. Моя проблема — это мой 13-летний сын. Слава в последнее время стал очень трудным ребенком: он пропускает занятия в школе, обманывает, грубит. У меня такое впечатление, что он постоянно что-то от меня скрывает, что-то недоговаривает...

П. — **постоянно?**, от **Вас** скрывает?, **недоговаривает?**

Вместе с тем необходимо помнить, что в нашей культуре больше ценится передача мысли собеседника своими словами, нежели дословное повторение, которое может вызвать удивление или даже раздражение [17]. Еще одним «недостатком» повторения является то, что оно отражает стереотипы выборочного внимания психолога и в определенной степени может внушить клиенту тему для продолжения разговора. Поэтому время от времени консультанту необходимо сверять собственное понимание ситуации с тем, как ее понимает клиент.

3. *Перефразирование (переформулирование)* сообщения клиента — прием, используемый для уточнения содержания сообщения или для того, чтобы акцентировать внимание клиента на каком-либо моменте. С этой целью психолог возвращает клиенту некоторые из его последних высказываний, используя синонимы слов клиента и добавляя собственную фразу. Перефразирование содержит в себе элементы интерпретации, которая в некоторых случаях может быть достаточно успешной, а в других восприниматься негативно. Перефразирование особенно полезно, когда клиента захлестывают эмоции, и совершенно непродуктивно, если используется по-попугайски, монотонно, механически.

Еще раз вернемся к последнему примеру:

Кл. Моя проблема — это мой 13-летний сын. Слава в последнее время стал очень трудным ребенком: он пропускает занятия в школе, обманывает, грубит. У меня такое впечатление, что он постоянно что-то от меня скрывает, что-то недоговаривает...

П. Вас **беспокоит** то, что сын что-то скрывает от Вас, недоговаривает?

Данная фраза психолога отражает не только содержание реплики клиентки, но и демонстрирует нам еще один прием — *отра-*



жение очевидного. Консультант понятным словом выражает чувства или отношения клиента, которые были видны в его поведении, но до этого момента лишь подразумевались, а не выражались явно. Этот прием особенно полезно использовать «с теми клиентами, которые с трудом осознают собственные эмоции или взгляды» [11].

4. *Прояснение* — возвращение клиенту сути когнитивного содержания его высказывания в более сжатой и ясной форме. Этот прием, с одной стороны, является проверкой правильности понимания консультантом сообщения клиента и поощрением дальнейшего развития той же темы, с другой — способствует более ясному пониманию самим клиентом собственного внутреннего мира, а также своих взаимодействий с внешним миром.

Для прояснения содержания консультации консультанты чаще всего используют следующие выражения:

Я правильно Вас понял(а)...

Вы говорите (думаете, считаете, утверждаете), что ...

Вы решили (хотите, могли бы) поступить именно таким образом...

5. *Отражение чувств* — это отражение и словесное обозначение консультантом выраженных клиентом эмоций с целью облегчения их выражения и осмысливания. Наиболее часто психологи используют следующие вводные фразы:

Вы чувствуете себя (одиноким, забытым, усталым, невезучим...)

Вас это обидело (насторожило, встревожило, разозлило...)

Вам это интересно (скучно, безразлично...)

Вы были раздражены (обижены, встревожены...), когда это случилось?

Отметим, что отражение чувств и содержания базируется не только на подбадривании и стимулировании клиента к продолжению рассказа, но и предполагает активное участие психолога в осознании проблемы.

6. *Подведение итогов*. В зависимости от выполняемых функций в процессе беседы подведение итогов может быть в форме *пересказа* и *суммирования (резюме)*.

*Пересказ* — это возвращение клиенту сути его рассказа в сжатом, кратком и точном виде. Правильный пересказ не только убеждает клиента в том, что Вы его слушаете и слышите, но и позволит ему не возвращаться к своему рассказу многократно.

*Суммирование (резюме)* — это повтор в сжатом виде и связывание в единое целое основных идей рассказа клиента с тем, чтобы выделить наиболее значимые темы или подвести итоги (результаты), достигнутые в ходе определенного отрезка беседы, всей беседы или даже ряда встреч. Полезно повторять периодически во время беседы и обязательно в конце.

Консультанты особенно активно используют навыки слушания при сборе информации о клиенте и его проблеме.

### ***Навыки исследования***

Наряду с навыками слушания в процессе консультации психолог активно использует навыки исследования: интервью, обратную связь, самораскрытие, интерпретацию, конфронтацию. Именно эти навыки позволяют консультанту выявить проблемы клиента, способствовать их осознанию и исследовать мысли и чувства клиента.

1. *Интервью* — это приглашение о чем-то рассказать, средство сбора интересующей информации, уточнения или исследования опыта клиента. С этой целью консультант использует различные вопросы: открытые, закрытые, короткие, прямые, косвенные.

*Открытый вопрос.* Это вопрос, на который не существует единственно верного ответа или на который обычно невозможно дать односложный ответ.

Даже в тех случаях, когда клиент говорит охотно, открытые вопросы способствуют свободному обсуждению проблемы и оставляют значительный простор для разговора. Кроме того, большинство людей начинают с общего рассказа о своей жизни, упуская детали и не приводя примеры, а открытые вопросы помогают прояснить или уточнить конкретные факты из жизни клиента. Ниже приводится фрагмент диалога, иллюстрирующий варианты таких вопросов.

Кл. У моего сына просто отвратительное поведение.

П. В чем выражается его «отвратительное поведение»?

Кл. Он просто неуправляем.

П. Можете ли Вы привести конкретные примеры?

Отвечая на открытые вопросы типа: «Как вы себя чувствовали тогда?», «Что переживали в тот момент?» клиент может обратиться в собственных чувствах. Вместе с тем, если психолог хочет

сфокусировать внимание лишь на вполне определенном переживании, он спросит: «Вы тогда очень разошлись?» Последний вопрос называется закрытым.

*Закрытый вопрос.* Это вопрос, на который отвечают односложно или «да»/«нет».

Закрытые вопросы используют не только для уточнения фактов или их подтверждения: «Вы утверждаете, что дочь употребляет наркотики?», «Муж Вас бьет?». Они полезны, например, если консультант работает с «молчаливым» клиентом. Серия закрытых вопросов в таких случаях может обеспечить получение необходимых сведений и задать темп консультации. Рассмотрим это на примере беседы с женщиной, который всякий раз, присутствуя на футбольных матчах, испытывает состояние напряжения.

*П.* Вы ходили на футбол на прошлой неделе?

*Кл.* Ходил.

*П.* Кто выиграл?

*К.* Команда соперников.

*П.* Вы снова чувствовали напряжение?

*Короткий вопрос* — это самый экономный способ повлиять на изложение клиентом истории, изменить нить разговора либо обратиться за уточнением или прояснением. Реплики типа: «И что?», «С какой целью?», «Что еще?» и т. п. легко встраиваются в рассказ клиента, направляя его течение.

В своей работе психолог-консультант использует также прямые и косвенные вопросы. *Прямые вопросы* — это вопросы, ориентированные на прояснение сути той или иной из обсуждаемых тем. *Косвенные вопросы* позволяют оценить определенное событие или состояние клиента путем получения подробной информации об их различных аспектах, притом, что суть этих вопросов остается неясной.

Так, например, прямой вопрос консультанта может звучать так: «Когда вы раздражены, можете ли вы сказать другому человеку грубость, или даже ударить его?» А используя в аналогичной ситуации косвенные вопросы, он поинтересуется: «Можете ли вы вспомнить другие случаи, когда вы были сильно раздражены?», «Можете ли вы более подробно описать то, что вы испытывали по отношению к мужу, когда это случилось?», «Что произошло потом?», «Что произошло между вами, когда вы говорили друг другу такие вещи?», «Что вы чувствовали после того, как дали ему по-

*Я понимаю, почему вы все так воспринимаете, но скажите, ваши друзья воспринимают это так же или по-другому?*

Вводные фразы создают более широкий контекст восприятия и позволяют более плавно переходить от одной системы взглядов или аспектов анализа к другой.

Таким образом, консультант должен строить вопросы так, чтобы клиент смог самостоятельно определить смысл, который имеют для него те или иные события. Во всех случаях, когда это возможно, психолог должен стремиться использовать «безопасные» вопросы, не вызывающие у клиента тревожной реакции или психического дискомфорта; психологу следует избегать использования *наводящих* вопросов, предполагающих вполне определенный тип ответа.

2. *Обратная связь* — попытка перевести внимание на настоящее, прокомментировать особенности построения отношений во время сессии и описать поведение клиента. Обратная связь дает клиенту возможность понять, как его поведение и стиль мышления воспринимает психолог и окружающие. Это способ создает возможность иного самовосприятия и помогает клиенту задуматься над коррекцией своего поведения. К. Янгюк приводит критерии полезной обратной связи [57]:

- Обратная связь описательна и безоценочна. Описание поведения клиента предоставляет ему свободу выбора в том, как реагировать на него. Избегая оценок, мы тем самым уменьшаем потребность клиента защищаться.
- Предоставление точной и конкретной информации о тех или иных аспектах поведения клиента призывает к их исследованию.
- Обратная связь направлена на тот аспект поведения, с которым клиент способен что-либо сделать. Указание на недостатки, которые находятся вне контроля клиента, лишь фрустрируют его.
- Обратная связь своевременна. Она максимально полезна, когда выражается сразу, вслед за той или иной реакцией клиента.

3. *Самораскрытие* — это разделение с клиентом личного опыта консультанта, представление информации о себе, о событиях из собственной жизни или непосредственное выражение в отношениях с клиентом испытываемых чувств или желаний, возникаю-

щечину?», «Какова была его реакция?» и т. д. Другими словами, косвенные вопросы позволяют шаг за шагом изучить сложные для клиента чувства или ситуации и дают возможность анализировать один эпизод за другим, причем эти эпизоды могут быть связаны как с далеким прошлым, так и с недавно происшедшими событиями [53].

Слова, используемые в вопросах, — это своеобразный инструмент работы консультанта, поэтому нельзя недооценивать их значения. Часто, но не всегда, первое слово вопроса частично определяет ответ клиента. Если консультанту необходимы дополнительные сведения и он ожидает от клиента изложения фактов, то вопросы лучше начинать словом «что»:

Что произошло, когда Вы это сделали?

На что это было похоже?

В случаях, когда нужно обсудить процесс, последовательность или чувства клиента, можно начать вопрос словами «как» и «каким образом»:

Как Вам удалось продвинуться в этом деле так далеко?

Как Вы себя чувствуете в данный момент?

И наконец, для обсуждения причин — словом «почему». Вопросы-«почемучки», к сожалению, не всегда имеют ответ. Клиент довольно часто не понимает причин произошедшего и бывает не готов к их обсуждению. Такие вопросы лучше задавать в иной форме. Вместо: «Почему это произошло?», можно спросить: «Что могло к этому привести?»; вместо: «Почему Вы так думаете?» — «Что позволяет Вам так думать?»

Кроме того, в вопросах лучше употреблять слова, используемые в повседневной речи. Например, слова «означать» или «иметь в виду» более подходят для консультативной беседы, чем, скажем, слова «демонстрировать», «подразумевать» или «символизировать», которые несут в себе академический оттенок [53].

В некоторых случаях вопросам должны предшествовать тщательно подобранные вводные слова и предложения, которые, с одной стороны, помогают подготовить клиента к последующему вопросу, а с другой — указывают на возможность иного взгляда на вещи:

*Давайте посмотрим на это со стороны.* Если бы это произошло с вами раньше, как бы вы тогда поступили?

щих идей или фантазий. Самораскрытие построено на “Я-предложениях” психолога и тесно связано с приемом обратной связи, позволяет создать атмосферу доверия и способствует установлению контакта.

Рассмотрим в качестве примера фрагмент консультации [1]:

*П.* Можно, мы запишем нашу беседу? (*закрытый вопрос*)

*Кл.* Конечно, пожалуйста.

(Очень важно предупреждать клиента, что ведется запись).

*П.* Ну, вы сегодня улыбаетесь. (*обратная связь*)

*Кл.* Сегодня я чувствую себя лучше.

*П.* Вы хорошо сегодня выглядите, и это меня радует. Что произошло со времени нашего первого разговора? (*рефлексия чувств, самораскрытие, открытый вопрос*)

Помните: 1) обратная связь и самораскрытие позволяют клиенту чувствовать себя более комфортно, но слишком частое их употребление может помешать клиенту «выговориться»; 2) некоторым клиентам очень нравится «самораскрывающийся» психолог, но другим он может показаться навязчивым [1].

4. *Интерпретация* — это процесс связывания между собой разрозненных идей, эмоциональных реакций, поступков и различных элементов опыта клиента, это попытка придать дополнительное значение или новое объяснение внутренним переживаниям или внешним событиям жизни клиента, попытка дать возможность клиенту по-новому увидеть ситуацию и вызвать инсайт (“озарение”) посредством раскрытия истинного смысла, скрывающегося за некоторыми паттернами поведения.

Интерпретация — «краеугольный камень психотерапии, поворотная точка процесса консультирования» [3], ее можно рассматривать «как сердцевину метода воздействия» [1].

Напомним, что в процессе консультации у психолога возникают рабочие гипотезы по поводу тех или иных трудностей клиента и их причинной связи: *вербально выраженная консультантом гипотеза является интерпретацией*. Несмотря на то, что интерпретация всегда предлагается консультантом, она является совместным “детством” консультанта и клиента. Интерпретация задает новые рамки, в которых клиент может увидеть «альтернативную реальность», и предлагает новые подходы к проблеме. Довольно часто интерпретация является своеобразным «вызовом точке зрения клиента», потому как новое восприятие реальности способствует

время нашей работы вы обычно достаточно оживлены, энергичны и настойчивы в своем стремлении получить желаемое».

Во всех приведенных примерах консультант использует довольно простое модельное предложение: «С одной стороны, вы думаете (чувствуете, поступаете...), но с другой стороны, вы думаете (чувствуете, поступаете...)». В этой модели — сущность конфронтации, помогающей прояснить конфликтную ситуацию, с которой сталкивается клиент.

Конфронтация — это реакция консультанта, в которой проявляется противостояние защитным маневрам или иррациональным представлениям клиента. И хотя конфронтация не означает, что клиенту говорят, что он плохой или указывают на его ошибки, она «создает определенное напряжение в беседе и способна вызывать ощущение давления» [9]. Потому психолог должен соблюдать дипломатичность и обращать внимание клиента на расхождения мягко, нейтрально, даже с некоторой эмоциональной отстраненностью.

### *Навыки действий*

Напомним, что при сборе информации о клиенте и его проблеме консультанты чаще всего используют навыки слушания. При определении проблемы клиента, исследовании его мыслей и чувств — навыки исследования. На этапе оказания клиентам помощи в переходе к конструктивным действиям большинство психологов используют навыки действий.

Определим первую группу приемов действий, направленных на оказание воздействия (влияния) на клиента с целью изменить существующую структуру паттернов взаимодействия и коммуникаций.

1. *Информирование* (обеспечение информацией) — предоставление конкретной, точной и актуальной информации в форме объяснений, изложения фактов, позволяющей развеять мифы, пробудить у клиента интерес или создать структуру.

Пример:

«Одна из главных причин сложностей, которые у Вас возникают, когда Вы общаетесь со своим сыном, заключается в том, что Вы не учитываете особенностей его подросткового возраста».

2. *Советы и рекомендации* — это высказывание клиенту собственного мнения, основанного на своем видении ситуации, вмешательства в форме практических предложений клиенту сделать что-то или не делать чего-то, как правило, вне терапевтической ситуации.

Пример:

«Может быть, в следующий раз, когда Вы будете разговаривать со своим сыном, Вы постараетесь услышать, что он Вам пытается сказать».

Консультант может информировать клиента, давать ему советы и рекомендации как по собственной воле, так и в ответ на вопросы клиента. Разумеется, что содержание рекомендаций включают в себя знания, опыт, интуицию психолога, вместе с тем советовать надо очень осторожно, учитывая при этом характер консультации и просьбы клиента. Например, этот метод всегда используется при консультации по трудоустройству, но советовать клиенту, даже по его просьбе, «разводиться или не разводиться» было бы непрофессионально. Таким образом, советы консультанта могут выступать как общие пожелания, общие идеи, домашнее задание, но никогда как единственно верный вариант решения ситуации.

3. *Дирректива (указание)* — самая сильная методика воздействия.

Диррективы — это фразы психолога, прямо говорящие, что делать клиенту, что ему говорить, как поступать в тех или иных ситуациях; это указания на выполнение определенных действия в ходе сессий или конкретных заданий в промежутке между ними.

Механизмами такого воздействия в процессе консультации могут быть внушение, подражание и убеждение.

4. *Внушение* — это целенаправленное неаргументированное воздействие консультантом на клиента. Этот процесс сопровождается снижением сознательности и критичности восприятия у клиента, отсутствием активного понимания и развернутого логического анализа.

5. *Подражание* — следование какому-либо примеру, образцу; воспроизведение клиентом черт и образцов демонстрируемого поведения.

6. *Убеждение* — это целенаправленное аргументированное воздействие консультантом на клиента, представляющее собой словесное доказательство идей, обоснование решений, планов и



поступков. При убеждении, в отличие от внушения, обычно предполагается учет позиции, мнения, возражений клиента, которые, однако, консультант пытается преодолеть с помощью личного влияния.

Необходимо отметить, что особенности директивы во многом зависят от теоретической ориентации психолога. В таблице 5 приведены примеры директив, используемых психологами различных теоретических направлений [1].

Таблица 5

**Примеры директив, используемых психологами различных теоретических направлений**

Фантазии (гуманистическая теория)	«Представьте себе, что вы вновь оказались в этой ситуации. Закройте глаза и подробно опишите ее. Что вы видите, слышите, чувствуете?» «Опишите свой идеальный день (работу, партнера)». «Представьте, что вы находитесь внутри своего тела».
Гештальт-метод горячего кресла (гуманистическая теория)	«Говорите со своими родителями, как будто они сидят в этом кресле. А сейчас пересядьте в это кресло и ответьте за них».
Свободные ассоциации (психодинамическая теория)	«Запомните это чувство и расскажите о связанных с ним ассоциациях из воспоминаний детства». «Перейдите к тому, что происходит в вашей повседневной жизни».
Релаксация (поведенческая теория)	«Закройте глаза и плывите». «Сожмите покрепче кулаки, а теперь отпустите».
Гипнотический транс (поведенческая теория)	«Внимательно смотрите на эту точку. Расслабьтесь. Следите за дыханием. Фокусируйте свое внимание».

Вторая группа техник действий связана с постановкой целей и подкреплением желаемого поведения.

7. *Постановка целей* — это определение направления для движения, планирование будущих действий, определение основы для изменения степени успешности и принятия клиентом на себя обязательств по совершению необходимых изменений.

Пример:

«Итак, уже завтра Вы просмотрите последние номера журналов по трудоустройству, сделаете перечень заинтересовавших Вас вакансий и перезвоните по указанным телефонам, чтобы договориться о встречах».

Особое место в постановке целей занимает парадоксальная реакция.

8. *Парадоксальная реакция* — это создание необычной перспективы, призыв к альтернативному, нередко к прямо противоположному очевидному и рациональному для клиента восприятию ситуации или способу реагирования на нее. Парадокс и юмор — это часто используемое в консультировании средство.

Пример:

«Вы говорите, что всегда на встречах с работодателем чувствуете себя как на экзамене, как студент, не выучивший материал. Попробуйте во время следующей встречи сыграть роль экзаменатора — испытайте работодателя на прочность и проверьте его знания об условиях работы, которые он гарантирует вновь набраным сотрудникам».

9. *Логическая последовательность* — этот прием помогает клиентам принять возможные последствия своих действий. По своей структуре данная техника похожа на пересказ и отражение чувств, но с добавлением логических выводов.

Вспомним ранее приведенный пример:

П. Вы делаете именно то, что вызывает ревность у Вашей жены: поздно возвращаетесь с работы, подолгу говорите по телефону с коллегами-женщинами, всегда поздравляете их с праздниками. Вы знаете, что жене достаточно этих поводов для ревности, но считаете, что она ревнует Вас без всякого повода...

Кл. Получается, что я сам создаю эти поводы...

10. *Подкрепление* — это обеспечение поддержки и поощрений со стороны консультанта с тем, чтобы увеличить вероятность желаемого поведения клиента.

Пример:

«Вы говорите об этом так решительно, что я уверена — все обязательно получится».

Напомним, что описанные нами навыки слушания, исследования и действий в основном используются в рамках индивидуального консультирования. Если же Вы планируете выполнять функции посредника, эксперта, ведущего группы (тренера) или специалиста в области семьи, Вам необходимо не только овладеть предложенными навыками, но и познакомиться с многими другими, необходимыми для выбранной Вами специализации.

## Правило 4

# Развивай наблюдательность и демонстрируй внимательное поведение

- *Наблюдательность и рефлексия психолога*
- *Внимательное поведение*

### *Наблюдательность и рефлексия психолога*

Первая встреча с клиентом даже у опытных консультантов вызывает определенное беспокойство, а для многих начинающих установление контакта с клиентом является сложной задачей. Сложной, но разрешимой. Нужно только научиться быть наблюдательным. Походка клиента, его осанка, позы, жесты, выражение лица и глаз, интонация и тон голоса могут многое подсказать консультанту.

### *Рукопожатие*

Напомним, что первым шагом к установлению контакта является приветствие и знакомство, которое можно сопровождать пожатием руки. Лично я предлагаю рукопожатие первой только детям и подросткам, в других случаях ожидаю инициативы клиента.

Если клиент первым протянул руку, ответьте на его приветствие и постарайтесь прочесть информацию о возможном типе его взаимодействия, которую он неосознанно вам передал. Если вы почувствовали властное рукопожатие, вашу ладонь как бы захватили в тиски и жмут ее с энтузиазмом — это тип «превосходства». Возможно, вам хотят сказать, что я — «сильная личность» и сам могу все решить, будь со мной осторожен; а может быть это

простая попытка компенсировать некое глубокое чувство неполноценности.

Другим типом взаимодействия является «покорность и уступчивость». Человек протягивает вам руку, развернув ее ладонью вверх — он молча говорит: «Делайте со мной все, что хотите». Может, он действительно растерян, а может, не хочет или боится ответственности. И наконец, третий тип — это «равенство». Прочитав эту информацию, можете думать, что вы понравились клиенту и он готов к сотрудничеству [33].



1. Превосходство. 2. Уступчивость. 3. Равенство

### *Походка*

Уже «приход клиента дает консультанту первое представление о его характере» [27]. Если клиент входит в кабинет твердым и уверенным шагом, то это указывает на смелость. Вместе с тем звучная ходьба, подчеркнутый стук обуви обнаруживает несдержанность характера, бесцеремонность (часто при этом повышенный тон «компенсирует» отсутствие уверенности в себе). Люди, которые ходят тихими, неуверенными шагами, опираясь на пальцы, — всегда сосредоточены, не любят привлекать к себе внимания, часто углублены в свои мысли. Если же клиент имеет неравномерный шаг — то спешный, то медленный и при этом слегка покачивается, то, возможно, он робок и стремится избежать консультации. Размеренный степенный шаг характеризует людей спокойных, не подверженных никаким чудачествам и легкомыслию [27; 55].

Р. Покорны в работе «О выражении человека в походке» указывает, что раскачивание при ходьбе может быть как признаком аккуратности и точности, так и педантичности или даже тщеславия. Он же полагал, что необычайно большие шаги малорослого человека могут означать желание быстрее достичь цели, энергию и стремительность, а маленькие шаги высокого человека — робость и неторопливость [8].

Походка человека может говорить не только о его состоянии, но и роде его занятий (походка моряка, «солдатский шаг»), а иногда и о перенесенных заболеваниях.

### *Осанка*

Другими элементами, формирующими «портрет» личности клиента, могут стать его осанка, жесты и поза. Как известно, осанка придает фигуре общий вид и во многом зависит от привычного положения корпуса и головы. Осанка классифицируется как прямая, сутуловатая и сторбленная, как вялая и бодрая [8]. Также как и походка, осанка клиента может быть достаточно информативна для наблюдательного консультанта.

Так, прямая и непринужденная осанка может говорить об открытости окружающему, способности к немедленному использованию внутренних сил и свободе от какого-либо ограничивающего принуждения, хотя это может быть и результатом занятия спортом, например гимнастикой или спортивными танцами. Весьма возможно, что вялая осанка, сутулая спина обнаруживают покорность, смирение, угодничество, хотя не исключены определенные проблемы с позвоночником. А вот неподвижность или напряженность тела скорее всего действительно указывает на реакцию самозащиты, избегание контактов, закрытость, часто чувствительность, а также на неловкое старание быть корректным [8; 27; 55].

### *Поза*

Неподвижность и напряженность тела может быть не только особенностью осанки, но и одной из характеристик позы клиента. Мы не ставим перед собой задачи детального анализа всех возможных поз клиента, но хотим обратить внимание на «прочтение» нескольких способов посадки человека, которые описал А. Штангль [55]:

- закрытая посадка (ноги и ступни сомкнуты) — боязнь контактов, недостаток внутренней уверенности в себе;
- беззаботно-открытая посадка (ноги или бедра широко расставлены) — недостаток дисциплины, лень, равнодушно-примитивная бесцеремонность;
- ноги, положенные одна на другую — естественная самоуверенность, благодушное настроение, нет готовности к деятельности или защите;

- посадка на кончике стула, с выпрямленной спиной — высокая степеней заинтересованности в предмете разговора;
- посадка при постоянной готовности вскочить (например, одна ступня под сидением стоит полностью, другая позади нее на носке) — типична для неуверенно-боязливых натур или злобно-недоверчивых.

Разумеется, что в практике консультирования необходимо обращать внимание на позу клиента, но еще более важно замечать изменения положения тела. Если клиент без всякой видимой причины сжал ладони, скрестил ноги или сел на край кресла, то консультант может предположить, что в этот момент слова клиента не соответствуют его переживаниям. А это действительно важно!

### *Жесты*

Человек жестикулирует произвольно и непроизвольно. Для консультантов особое значение имеет непроизвольная жестикация, так как именно она отражает определенные состояния. По мнению Кроута, пальцы, сведенные кончиками вместе, означают покорность и смирение; палец у губ — стыд, палец, зажатый обвившими его пальцами другой руки, — самоободрение. В ситуациях же смущения, считает Гельма, человек почесывает и трет различные части головы (глаза, лоб, темя, подбородок, нос, щеки, уши) или манипулирует предметами: повторно закручивает и раскручивает галстук, футляр самописки, трогает костюм. В том случае если человек обеспокоен, он ерзает на стуле, закусывает губы, часто покачивает головой или отбрасывает «мешающие волосы» [8].

Как видим, каждое внутреннее состояние уникальным образом преломляется во внешнем поведении. Вместе с тем истолковывать «сигналы тела» однозначно было бы неверно: каждый жест может иметь несколько значений. Если кто-то потирает затылок, это не обязательно означает, что он смущен, возможно, у него просто чешется голова, а может это привычка. Консультанту необходимо замечать и запоминать невербальные проявления разных состояний клиента, научиться выделять именно те жесты, которые свидетельствуют об изменении эмоционального состояния. Психологу важны именно моменты перехода из одного состояния в другое. Не краснота, а момент начала покраснения (или накатывающей бледности); не качание ногой, а момент начала этого покачива-

ния; не хриплый голос, а слово, на котором или после которого он охрип; не постоянные паузы, а та из них, которая явно длиннее остальных; не само кивание, а момент его начала или прекращения; не сама поза, а ее изменение; не как сидит, а когда пересел [13].

Особенно красноречивы жесты, которые сопровождают словесное утверждение. Они, по мнению одного из основателей гештальттерапии Дж. Энрайта, «помогают нам дополнить нечто», что, видимо, не включено в сознание клиента. Рассмотрим пример, описанный Дж. Энрайтом в его работе «Гештальт, ведущий к просветлению» [14].

«Если напротив вас сидит мужчина и говорит: «Да, господин доктор, я действительно люблю свою жену, у меня нет здесь проблем», — а при этом вбивает кулак одной руки в ладонь другой, вот так (показывает), — здесь возможно несоответствие. Имейте в виду — только *возможно*. Имеется энергетическое проявление, может быть не сознаваемое. Я спрошу его: «Можете ли вы сказать, что вы делаете руками?» Я не спрошу: «Замечаете ли вы, что вы ударяете кулаком?», потому что, может быть, он и не ударяет. Он может сказать: «Я, вроде бы, поглаживаю руку». Я не хотел бы быть его женой, но если в его вселенной это ласка — значит это ласка. А если я назову это ударом вместо ласки, я, может быть, уведу его в сторону, помешаю ему выяснить, что происходит.

Так что я очень-очень осторожно спрашиваю, что он делает своей рукой, оставляя ответ открытым и надеясь, что этот ответ будет содержать значимые глаголы. Если он скажет: «О, я, кажется, ударяю свою руку!» — хорошо. Я могу не сказать ничего больше. Может быть, сознание возникнет в нем спонтанно, может быть посредством отрицания: «Да, бывало, я ее иной раз поколачивал, но я никогда больше не буду этого делать». — Хорошо; это то, где он находится. Или, если я по-прежнему заинтересован тем фактом, что он ударял руку, и хочу, чтобы он обратил на это внимание, я могу спросить: «Где вы более живо чувствуете удар — в кулаке или в ладони?» Может оказаться, что это жена постоянно его бьет. Если он более живо ощущает ладонь, он может продолжить так: «Да, я люблю свою жену, хотя она меня постоянно бьет». Может оказаться, что не он бьет, а его бьют!»

Данный пример ярко иллюстрирует, что психологу следует обращать внимание на определенные «невербальные сигналы» клиента и в то же время не спешить с их однозначной интерпретацией.

## *Внимательное поведение*

Если мы хотим помочь клиенту, необходимо помнить, что также, как и консультант, он реагирует на невербальные и вербальные сообщения и ему важно чувствовать «присутствие» консультанта. Качество присутствия консультанта выражается прежде всего его внимательным поведением по отношению к клиенту.

Внимательное поведение — это центральный аспект консультирования. Оно включает в себя четыре момента: визуальный контакт, необходимый язык жестов, тон голоса и вербальное следование рассказу клиента.

*Визуальный контакт* — это средство взаимной регуляции процесса беседы. Если вы — консультант и работаете с клиентом, смотрите на него: поддерживайте прямой визуальный контакт, когда слушаете, и ограничьте его, когда говорите. Избегайте «мертвого» пристального взгляда, оставьте за собой и за клиентом право изредка отвлекаться и смотреть на другие объекты, не задерживаясь на них надолго.

Помните, если клиент то смотрит в глаза, то отводит взгляд в сторону, это обычно значит, что он еще не закончил говорить. По завершению высказывания клиент даст знать об этом прямым взглядом в глаза консультанта, как бы предлагая ему вступить в разговор. Именно движение глаз, по мнению А. Айви, — «ключ к тому, что происходит в голове клиента» [1].

Трудности с поддержанием визуального контакта, как правило, испытывают те клиенты, которые 1) вынуждены говорить на щекотливую тему; 2) пережили в детстве опыт унижения, связанного с жестким требованием значимого взрослого «смотреть прямо в глаза» во время «воспитательного процесса»; 3) вообще избегают контакта глаз при обсуждении серьезных проблем в силу культурных традиций своего народа (американские и австралийские аборигены, эскимосы) [1; 46].

### *«Внимательная» поза тела*

Клиенты знают, что вы заинтересованы, если у вас заинтересованное выражение лица и вы используете жесты, которые помогают разговору и поощряют его, если вы смотрите им прямо в глаза и немного наклоняетесь вперед. Вместе с тем слишком быстрый, внезапный наклон сокращает дистанцию между консультантом и



клиентом и может восприниматься как угроза. И наоборот, если консультант резко отклонился назад, клиент может воспринять это как пренебрежение и нежелание слушать. Помните, что плавная смена поз и естественное использование жестов свидетельствуют о спокойствии консультанта и его включенности в беседу.

### *Качества голоса*

Голоса людей в широких пределах различаются по высоте, тембру, манере произношения и, если они специально не тренированы, оказываются довольно тонким инструментом выражения многих субъективных чувств и ощущений. Остановимся подробнее на некоторых характеристиках человеческого голоса.

*Скорость речи.* Быстрая речь обычно ассоциируется с состоянием, гиперактивности, свидетельствует об импульсивности или нервозности собеседника. Быстро говорит также тот, кто уверен в себе и пытается убедить своего собеседника. Спокойная медленная манера говорить указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность, вместе с тем замедленная речь может свидетельствовать об угнетенном состоянии, о вялости, усталости и депрессии, а иногда о высокомерии. Как правило, скорость речи возрастает, когда говорящий взволнован, возбужден или обеспокоен. Заметные колебания скорости речи обнаруживают недостаток уравновешенности, неуверенности, легкую возбудимость человека.

*Громкость.* Громкость голоса — это своеобразный индикатор силы чувств и важное средство «вербального подчеркивания» значимой информации. По мнению А. Штангля, большая громкость голоса, как правило, присуща истинной силе побуждений (жизненной силе) либо кичливости и самодовольству; малая громкость указывает на сдержанность, скромность такт или нехватку жизненной силы, слабость человека. Сильные изменения в громкости свидетельствуют об эмоциональности и волнении [55].

*Интонация.* Одна и та же фраза, произнесенная громко или тихо, быстро или медленно, в зависимости от интонации приобретает различный смысл. Интонация — это индикатор степени теплоты во взаимоотношениях консультант-клиент. Реакция клиента на высказывания консультанта во многом связана с тем, каким тоном с ним говорят, зачастую они реагируют именно на интонацию, а не слова. Консультанту важно уметь выражать свои

мысли не просто доброжелательно, но и «без двойных посланий», так, чтобы тон и содержание соответствовали одно другому.

Помните, что консультанту предпочтительнее говорить не громко и не быстро, ясно и четко произнося слова. Приглушенный голос и спокойная манера говорения в большей мере способствует возникновению у собеседника ощущения доверительности. Тон голоса должен соответствовать тому, что говорится и отражать заботу и доброжелательность консультанта.

### *Вербальное следование рассказу клиента*

Еще одним важным проявлением внимательного поведения психолога является его умение работать с темой клиента. На наш взгляд, можно выделить две особенности работы с темой: первая — выбор темы; вторая — придерживание выбранной темы.

Довольно часто клиенты предлагают одновременно несколько тем или скачут с одной темы на другую. Задача консультанта — выделить именно ту тему, которая актуальна для клиента. Рассмотрим пример.

Кл. Сегодня ночью мне приснился ужасный сон, будто я, моя жена и наш сын — цветы... и мы засыхаем, мы хотим пить, но нас некому полить, и нет дождя... (пауза). А когда я проснулся, обнаружил, что пропал мой «кошелек». Я вроде бы оставил его на письменном столе, но там его нет. Я беспокоюсь, что сын мог его взять и потратить деньги на наркотики... (пауза). Мою жену завтра выпишут из больницы, я очень скучаю без нее, но что я ей скажу?..

В приведенном примере клиент дает несколько потенциально важных тем (сон, неуверенность, воровство, наркотики, семейные отношения). В выборе темы консультант руководствуется прежде всего собственными взглядами на то, что является наиболее важным. С одной стороны, данный выбор зависит от стереотипов избирательного внимания психолога, с другой — от его теоретической ориентации.

Консультант психодинамической ориентации быстрее всего откликнется на сексуальную проблематику («я очень без нее скучаю») или начнет работать с символикой сна. Консультант-бихевиорист выделит проблемы, требующие разрешения, а консультант экзистенциального направления — проблемы отношений.

Вместе с тем необходимо помнить, что консультирование предназначено не для психолога, а для клиента и что консультант ра-

ботаает не с той темой, которая ему «важнее», «удобнее» или теоретически «ближе», а с той, которая волнует клиента. Мы предлагаем Вам два наиболее доступных способа определения актуальной темы клиента.

Способ 1. Спросить у клиента.

Кл. Сегодня ночью мне приснился ужасный сон, будто я, моя жена и наш сын — цветы... и мы засыхаем, мы хотим пить, но нас некому полить, и нет дождя... (пауза). А когда я проснулся, обнаружил, что пропал мой «кошелек». Я вроде бы оставил его на письменном столе, но там его нет. Я беспокоюсь, что сын мог его взять и потратить деньги на наркотики... (пауза). Мою жену завтра выпишывают из больницы, я очень скучаю без нее, но что я ей скажу?..

П. Вы рассказали мне о своем сне; о пропаже кошелька; о том, что Вы беспокоитесь о сыне и том, что соскучились по жене, но не знаете, что ей сказать. *О чем бы Вы хотели поговорить сейчас?*

Относитесь к клиенту бережно, а к информации внимательно, и клиент сам расскажет все, что вам нужно.

Способ 2. Услышать, что говорит клиент.

Кл. Сегодня ночью мне приснился ужасный сон, будто я, моя жена и наш сын — цветы... и мы засыхаем, мы хотим пить, но нас некому полить, и нет дождя... (пауза). А когда я проснулся, обнаружил, что пропал мой «кошелек». Я вроде бы оставил его на письменном столе, но там его нет. Я беспокоюсь, что сын мог его взять и потратить деньги... (пауза). Мою жену завтра выпишывают из больницы, я очень скучаю без нее, но что я ей скажу?..

П. Вы думаете, что деньги взял сын?

Кл. Я думаю, что жена сильно огорчится, если узнает о пропаже...

П. Вас это тревожит?

Кл. Да, я бы не хотел говорить жене правду, но и обманывать ее было бы нечестно.

П. Расскажите мне о Ваших отношениях с женой.

Главной ошибкой неумелого психолога является неумение слышать то, что клиент старается ему передать.

Помните, клиент пришел к вам с темой, которая его волнует; не меняйте предмет разговора. Если вы меняете тему, то четко понимайте цель этой смены.

Вербальное следование рассказу клиента — это важное умение консультанта, которое тесно переплетается с навыками слушания.

## Правило 5



# Научись восстанавливать силы

- *Эзотерическая миниатюра*
- *Медитация*

### *Эзотерическая миниатюра*

Психологическая консультация — это удивительное зрелище, совсем непонятное для стороннего наблюдателя. Сидят два человека, психолог и клиент, иногда друг против друга, чаще наискосок и разговаривают. Говорят по очереди.

В начале сеанса больше говорит клиент — выговаривается. Консультант тем временем знакомится с его ситуацией. Ближе к середине встречи начинается диалог, правда, психолог в основном расспрашивает клиента, проясняет ситуацию и проверяет собственные версии (рабочие гипотезы) возникновения проблемы.

Во второй половине встречи активизируется психолог. Он осторожно предлагает клиенту одну из версий и, если она принимается, начинается поиск путей решения проблемы клиента. Заключительным аккордом становится короткий монолог клиента о том, какие он нашел способы преодоления той проблемы, которая еще час назад казалась безвыходной.

Хороший психолог-консультант для клиента всегда «энергетический донор». Он не просто оказывает психологическую помощь, он дарит своему собеседнику жизнеутверждающую, целительную энергию.

Рассмотрим процесс оказания психологической помощи на энергетическом уровне. Итак, клиент вошел в кабинет психолога. У него сложная ситуация, жизненные трудности, психологическая проблема. Телесная оболочка клиента наполнена негативной и разрушительной энергией.

Задача психолога — помочь клиенту наполниться позитивной, благополучной, светлой энергией. Как это сделать?

Китайская мудрость гласит: *нельзя наполнить сосуд, если он заполнен до краев*. Поэтому вначале психологической консультации клиент «выговаривается». Он выплескивает из себя тот негатив, который не позволяет ему хорошо себя чувствовать, быть счастливым. На следующем этапе психолог «очищает» энергетический сосуд клиента с помощью проясняющих вопросов. С ответами на эти вопросы клиент выбрасывает остатки разрушительных энергий.

Когда телесный сосуд освобожден от негатива, наступает время наполнить его светлой, целительной энергией. Кто даст эту энергию? Психолог. Именно сейчас он становится для клиента энергетическим донором, живительным источником.

Где взять энергию для всех клиентов? Что будет с консультантом после нескольких таких встреч? Хороший психолог отдает не столько собственную энергию, сколько энергию космоса. Он становится своеобразным проводником между космосом и клиентом. Правда, происходит такое только тогда, когда психолог открыт клиенту. Искренность, честность, готовность помочь — вот ключи к воротам космической энергии. В другом случае, когда консультант играет в «понимающего», космос не отвечает. Такой психолог отдает только свою энергию, постепенно истощается и «выгорает».

Но вернемся к процессу оказания психологической помощи. Передавать клиенту светлую энергию нужно осторожно, не следует сразу наполнять сосуд до краев. Во-первых, ему необходимо принять энергию нового опыта, адаптироваться к ней, потому получать ее лучше по частям. Во-вторых, сосуд, наполненный до краев, легче расплескать, а клиенту желательно сохранить каждую каплю обретенного опыта, знания, энергии.

Нужно ли психологу восполнять свежую светлую энергию? Обязательно. И не только восполнять, но и очищать свои энергетические каналы. Представьте себе, что воды из чистейшего родника поступают к вам по ржавым трубам. Разве будет такая вода пригодна для жизни? Конечно, нет. Поэтому психологу тоже необходимо освобождаться от осевших на стенки его энергетического канала негативных эмоций клиента, собственных разрушительных переживаний. Это можно сделать в процессе супервизии или с помощью медитации.

## *Медитация*

Сядьте поудобнее. Закройте глаза и погрузитесь в себя. Дышите медленно и ровно, делая паузы между вдохами и выдохами. Представьте над головой светящийся шар. Этот шар яркий, чистый и наполнен чудодейственной энергией, энергией свежести, обновления и бодрости.

Почувствуйте, как энергия из шара растекается над вашей головой и обволакивает вас. Зафиксируйте свое внимание на этой энергии. Постепенно поток свежей и обновляющей энергии, подобно ручейку, растекается по всему вашему телу.

Направьте ее вниз, в макушку вашей головы, в ваш лоб, глаза, нос, щеки, подбородок. Пусть энергия продолжает струиться дальше вниз, в ваше горло, плечи, локти, запястья, к каждому пальцу рук. Почувствуйте ее в кончиках ваших пальцев — как она вибрирует и покалывает. Направьте ее дальше — сквозь грудную клетку, бока, бедра, колени, щиколотки, к каждому пальцу ног. Почувствуйте, как она вибрирует, наполняя каждую клеточку вашего тела.

Старайтесь думать только об этой чудодейственной энергии, несущей вам бодрость и обновление.

Почувствуйте, как с каждым вдохом вы обретаете жизненную силу, а с каждым выдохом освобождаетесь от негативных эмоций и разрушительных переживаний...

Побудьте в этом состоянии еще немного, позволяя вашему телу и мыслям очиститься и обновиться...

Сконцентрируйте энергию в шар. Выпустите этот шар из себя. Поблагодарите его, попрощайтесь и в удобном для вас темпе возвращайтесь в реальность.



## Заметки психолога- консультанта

### Как помочь клиенту обрести внутреннюю гармонию

- *Детские воспоминания*
- *«Не можешь изменить ситуацию — измени отношение к ней», или ABC-теория эмоций*
- *Мечты и цели*

Говорят жизнь, как зебра, состоит из черных и белых полос. На смену грустным и печальным событиям обязательно придут события радостные и счастливые. А еще жизнь похожа на весы. Представьте себе две чаши весов, темную и светлую. На темную чашу ложатся неприятные грустные события, на светлую чашу — радостные.

Внутренняя гармония наступает тогда, когда чаши весов уравновешенны или слегка утяжелена светлая чаша с хорошими событиями. Но только слегка. Было бы наивно думать, что в жизни можно достичь состояния, когда все только хорошо. Так не бывает. Уходят из жизни близкие нам люди, мы не всегда реализуем свои планы, нас просто-напросто могут оскорбить в общественном транспорте. Все подобные события ложатся на темную чашу. Если она наполняется и перевешивает светлую чашу, то человек впадает в отчаяние, депрессию, и жизнь ему начинает казаться безрадостной, а положение безвыходным.

Задача психолога состоит в том, чтобы наполнить светлую чашу событиями и ситуациями, которые уравновесят весы. Где их найти? Существует несколько источников, откуда мы можем черпать положительные и светлые события. Первый источник — это наши воспоминания, наполненные радостью, добром и любовью.

Другой источник — это те самые грустные события. Да-да-да, именно те события, которые наполнили темную чашу весов. Как такое возможно? Поверьте, возможно. Третий источник — это наши мечты и цели, завораживающие и манящие. А теперь обо всем по порядку.

### *Детские воспоминания*

Когда в кабинете психолога происходит таинство консультации, очень важно чтобы консультант и клиент были на одной эмоциональной волне. Для этого психолог должен понять чувства и переживания клиента, но довольно часто люди в начале встречи скрывают свои подлинные переживания. Задача психолога — распознать истинные чувства клиента и помочь ему их принять.

Как лучше решить эту задачу? Один из способов — попросить клиента рассказать историю из его детства. Эту просьбу можно объяснить желанием ближе познакомиться с клиентом или необходимостью более детального анализа его психологической проблемы. Как правило, люди охотно откликаются на такое предложение психолога, так как они в начале консультации зачастую растеряны и не знают, с чего начать. Кроме этого, клиенты чувствуют себя в большей безопасности, вспоминая детскую историю, чем, например, участвуя в психологическом тестировании. И еще, если даже клиент и догадывается, что его воспоминание — это часть психологической диагностики, он всегда может «защитить» себя, сказав: «Так было в детстве, сейчас все иначе».

### *Немного теории*

По мнению А. Адлера, «воспоминания человека представляют собой его *«Историю Моей Жизни»*, историю, которую он сам себе систематически напоминает для того, чтобы *предостеречь себя* или *успокоить себя*, или *поддержать* направленность на достижение своей цели, или при помощи воспоминаний из прошлого *подготовить себя* к встрече с будущим, имея на вооружении уже опробованный образ действий» [41].

Любое воспоминание клиента, даже вымышленное, имеет для психолога особое значение. Случайных воспоминаний не бывает! Во-первых, воспоминания не могут противоречить стилю жизни.



Если человек предполагает, что «Все вокруг меня обманывают», то он целенаправленно будет вспоминать только те ситуации, в которых его ввели в заблуждение, одурачили или «подставили». В повседневной жизни и уж тем более в процессе консультации человек выбирает и предъявляет те воспоминания, которые имеют отношение к интересующей его ситуации. Во-вторых, воспоминания отражают эмоциональное состояние человека. Если клиент подавлен, то и вспоминать он будет только о грустном. Когда он бодр и весел, то вспомнит приятные события, которые поддержат его оптимизм. В-третьих, воспоминания создают нужное настроение для того, чтобы разобраться с проблемой. Если в раннем опыте человека был случай, когда он решил какую-либо проблему, то, вспоминая ту ситуацию, клиент пытается воссоздать настроение, которое помогло ему добиться успеха ранее и которое, возможно, поможет в настоящем.

#### *Пример из практики*

В психологическую консультацию обратился тридцатитрехлетний мужчина. Он жаловался на *беспричинный* упадок сил, апатию, нежелание работать и хотел выяснить для себя, из-за чего он периодически впадает в такое состояние. В ходе консультации психолог попросила его вспомнить какое-либо событие из его детства.

Мужчина рассказал такую историю:

*«Дерево»*

*Во дворе нашего дома росло очень большое дерево. Делою чести для всех мальчишек было забраться на самую верхушку. Вот и я однажды решил последовать их примеру. Но примерно в середине пути я поскользнулся и упал, разбил колени в кровь...*

Напомним, что воспоминания отражают эмоциональное состояние человека, клиенты предлагают истории созвучные их переживаниям в настоящий момент. Потому психологу нужно не просто внимательно слушать, а как бы проникнуться настроением воспоминания, вернее сказать, настроением клиента в этом воспоминании.

После рассказа клиента психолог предположила, что и сейчас ему больно, возможно, обидно или он в чем-то разочарован. На вопрос: «Связано ли ваше «падение» с достижением целей в ва-

шей сегодняшней жизни?», мужчина ответил согласием. Он рассказал, что хотел стать начальником отдела. Вопрос о его назначении был уже практически решен, но «возникли обстоятельства» и он остался «за бортом». Позже клиент вспомнил еще несколько ситуаций, когда возникали препятствия к достижению целей и это приводило к упадку сил и состоянию безразличия.

### *Немного теории*

Адлер писал: «Я никогда не начинаю изучать человека, не попросив его назвать мне свое первое воспоминание» [41]. Вместе с тем он не оставил указаний на то, как именно следует получать ранние воспоминания. Все указания по поводу процедуры получения ранних воспоминаний принадлежат уже его последователям и ученикам. При этом не существует универсального метода получения и оценивания ранних воспоминаний, с которым бы все согласились.

Российским психологом Е. Сидоренко на основе примеров интерпретаций ранних воспоминаний Адлером разработана контент-анализ раннего воспоминания.

Контент-анализ состоит из четырех этапов [43].

*На первом этапе* анализируются содержательные категории и выдвигаются гипотезы. Анализ проводится по трем параметрам: присутствующие в воспоминании люди, тип события, способ восприятия ситуации субъектом (Приложение 1). На данном этапе выписываются все гипотезы согласно заданным содержательным категориям.

*На втором этапе* осуществляется проверка гипотез. Полученные гипотезы анализируются и исключаются те, которые противоречат или опровергаются какими-либо другими элементами воспоминания.

*Третий этап* можно назвать этапом интерпретации. На этом этапе выводится формула жизненного стиля автора воспоминания. Как правило, возникает несколько вариантов такой формулы, потому мы вначале записываются все идеи, а потом на основе анализа выводится одна формула жизненного стиля, начинающаяся со слов: «Жизнь — это...» или: «Жить — значит...»

*На четвертом этапе* консультант вместе с клиентом, автором раннего воспоминания, исследуют составленную формулу.

Предлагаю подробнее познакомиться с процедурой интерпретации раннего воспоминания по схеме контент-анализа Е. Сидоренко на примере воспоминания Димы К.

#### *Пример из практики*

*Сведения про автора воспоминания.* Дима К., 20 лет, живет с родителями, закончил три курса элитного военного вуза, но решил прервать обучение. Такое решение молодого человека обострило отношения с отцом-полковником и осложнило отношения с матерью.

*Воспоминание 1:* «Это было в детском саду. Я сел на кузов железного грузовичка, хотел покататься. А он (грузовичок) выкатился и ударил меня кабиной в лоб и разбил бровь. Дальше ничего не помню».

#### *Анализ содержательных категорий*

1) отсутствие в воспоминании матери может указывать на то, что Дима К. не удовлетворен отношениями с матерью (*может быть, он считает, что она им пренебрегла*) и своей жизненной ситуацией;

2) «Я-ситуация» (использование местоимения «я») может свидетельствовать о том, что на сегодня Дима не готов к какому-либо сотрудничеству;

3) тип события (*новый опыт, который завершился физическими страданиями*), возможно, означает, что Дима К. страдает от воздействия каких-либо внешних факторов (обстоятельств, сил) на новую жизненную ситуацию.

#### *Рабочая гипотеза*

В жизни Димы К. произошло некое событие (новый опыт, самостоятельное решение), которое стало причиной конфликтов с родителями. Дима К. не удовлетворен сложившейся ситуацией, считает, что им или его мнением пренебрегают, но и сам не готов к сотрудничеству.

*Воспоминание 2:* «Это произошло в первом классе. Я ударил в нос своего одноклассника Вову. Он упал со ступенек, и из носа у него пошла кровь. Я подошел, помог ему подняться и дал носовой платок».

1) появление в воспоминании посторонних людей (*одноклассника Вовы*) может указывать, с одной стороны, на ситуацию опасности, а с другой — на расширение социальных контактов и стремление к сотрудничеству;

2) указание на то, что событие произошло именно в первом классе (*новая жизненная ситуация после детского сада*), говорит, видимо, о *большой* значимости новых жизненных опытов и новых приобретений;

3) описание ситуации физического превосходства в воспоминании (*я ударил — Вова упал*), возможно, говорит о ситуации бессилия, беспомощности в настоящий момент;

4) предложенная последовательность действий Димы К. (*ударил, подошел, помог*) может указывать на предпочитаемый им путь решения проблемы.

*Рабочая гипотеза*

Второе воспоминание, видимо, подтверждает то, что в жизни Димы К. произошло значительное событие. Возможно, что Дима чувствует себя сейчас бессильным и готов принять помощь.

*Интерпретация*

В жизни Димы К. произошло событие, значимое для него, но ставшее причиной конфликтов с родителями. Дима К. не удовлетворен сложившейся ситуацией: он чувствует себя обессиленным и считает, что им или его мнением пренебрегают. Автор воспоминания, возможно, *готов к сотрудничеству, если оно будет в форме поддержки и помощи со стороны родителей.*

*Формула жизненного стиля*

В ходе работы с воспоминаниями Димы психолог предложил Диме следующую формулу жизненного стиля: *«Я часто совершаю ошибки, но я знаю, как их исправить».*

*Комментарий к ситуации*

Мы уже отмечали, что на четвертом этапе работы с воспоминанием консультант вместе с клиентом исследуют составленную формулу и переходят от диагностической к психотерапевтической задаче. В нашем консультативном случае Дима сформулиро-

вал новую формулу жизненного стиля, которая должна была стать его девизом в будущем: *«Я даю право другим совершать ошибки. Я готов их (других) понять и готов спокойно (без конфликта) отстаивать собственную позицию».*

Как видим, с помощью ранних воспоминаний психолог может не только понять переживания клиента, определить его настроение, но и помочь клиенту сформулировать жизненное кредо, девиз, которым клиент руководствуется в своей жизни. Вместе с тем необходимо помнить, что метод ранних воспоминаний, как любой проективный метод, имеет обычный недостаток всех проективных методов — произвольность интерпретации. Можно интерпретировать воспоминания строго по Адлеру, но необходимо помнить, что в психологии все может быть совсем по-другому.

### *Практические советы*

Как воспоминания могут помочь обрести внутреннюю гармонию?

*Способ первый — «Новое жизненное кредо»*

В ходе консультации помогите клиенту придумать новую формулу жизненного стиля, новый девиз. Дайте ему домашнее задание — написать новую формулу большими буквами на листе бумаги и повесить этот лист на видном месте; читать вслух несколько раз в день уверенно и бодро. Пусть новое жизненное кредо станет вначале для клиента аффирмацией, позитивным утверждением, а позже — его убеждением.

*Способ второй — «Антивоспоминание»*

Во время консультации предложите клиенту написать на листе бумаги воспоминание, которое поддерживает мрачное настроение, состояние бездействия, навивает депрессию или любое другое того же ряда. Потом попросите клиента переписать историю, активно используя антонимы (слова с противоположным значением). Не нужно менять все слова, только ключевые. Должно получиться антивоспоминание.

Дайте клиенту домашнее задание — в период до следующей консультации при любом удобном случае рассказывать антивоспоминание своим близким, друзьям и знакомым как подлинную историю.

На следующей встрече попросите клиента припомнить какое-либо реальное событие, созвучное антивоспоминанию.

*Способ третий — «Воспоминание из будущего»*

Помогите клиенту расслабиться и представить, что прошло пять (десять, двадцать) лет, что в его жизни многое изменилось к лучшему. Попросите его пофантазировать о событиях, которые привели к этим позитивным переменам. Дайте клиенту возможность побыть какое-то время с его фантазиями, ощутить положительные эмоции...

Когда клиент «вернется в настоящее», предложите ему написать на листе бумаги одну из пригрезившихся историй и предложите прочитать ее в настоящем времени.

***«Не можешь изменить ситуацию — измени отношение к ней», или АВС-теория эмоций***

*Немного теории*

Жизненный стиль человека, бесспорно, поддерживается стереотипами его мышления, базисными убеждениями. Как известно, люди порождают идеи и мысли об окружающем их мире, чтобы объяснить реальность и самих себя. Они действуют на основе своих знаний. Согласно идеям когнитивной психотерапии (А. Бека) и рационально-эмотивной терапии (А. Эллиса), ошибочные знания и беспочвенные эмоциональные предположения человека могут привести к иррациональному поведению [41].

Мысли или действия считаются иррациональными, если они приводят к возникновению серьезных эмоциональных конфликтов, препятствуют достижению конструктивных целей, не соотносены с объективной реальностью или представляют ненужную угрозу для жизни. Задача психолога заключается в том, чтобы *помочь клиентам идентифицировать паттерны собственных иррациональных рассуждений, переформулировать его знания о себе и окружающих и обучить новым способам мышления.*

Еще одним психотерапевтическим методом, который можно использовать в ходе психологической консультации, является метод «Формула АВС».

*Метод формула ABC [46].*

Первый шаг в любой когнитивной терапии — доказать клиенту важность его мыслей. Чтобы прояснить ситуацию психолог начинает с двух простых формул. Вначале рисует клиенту первую формулу-схему:

**A** —————> **C**

Потом консультант объясняет клиенту значение букв: «Разные буквы означают разные явления: «**A**» — актуальное событие, ситуация в которой вы оказались, толчок из внешнего мира, стимул, который заставил вас реагировать; «**C**» — означает либо ваши эмоции (чувства), либо поведение (действия), последствия «**A**».

По старой формуле «**A**» вызывает «**C**» — внешняя ситуация вызывает внутренние чувства и заставляет вас действовать определенным образом».

Затем психолог рисует вторую (правильную) формулу:

**A** —————> **B** —————> **C**

И снова расшифровывает значение символов: «Буква «**B**» означает убеждения, установки, ваши представления о ситуации, мысли, образы, интерпретации, выводы, которые вы делаете относительно «**A**» — вашей жизненной ситуации».

Согласно ABC-теории эмоций, именно оценочные суждения «**B**», а не сами травмирующие ситуации «**A**» будут определять ответную эмоциональную реакцию «**C**». Если клиент ставит под сомнение свои иррациональные убеждения, дискутирует с ними «**D**», предполагается, что изменится и его реакция на ситуацию «**E**».

Далее психолог помогает клиенту проанализировать различные варианты реагирования на одно и то же событие. Наиболее сложным в работе с методом бывает побудить клиентов создавать лично значимые для них примеры, которые обладали бы внутренней присущей им убеждающей силой.

#### *Пример из практики*

В своей консультативной практике автору довольно часто приходится беседовать с детьми и подростками, совершившими побеги из дома. Рассмотрим механизм использования метода «формула ABC» на примере работы с тринадцатилетним Тимофеем С.,

задержанным за бродяжничество правоохранительными органами.

...

*П.* Тима, сколько раз ты уже уходил из дома?

*Кл.* Ну, шесть.

*П.* О, ты у нас беглец со стажем!

*Кл.* (смеется)

*П.* Тебе сейчас действительно весело?

*Кл.* Ну, не очень.

*П.* А как тебе сейчас? Что ты чувствуешь? Чего хочешь?

*Кл.* Хочу домой, к маме.

*П.* К маме... Тима, так всегда происходит или только в этот раз?

*Кл.* Что?

*П.* Ну, то, что ты вначале уходишь из дома, а потом хочешь обратно.

*Кл.* Да.

*П.* Тебе хорошо дома?

*Кл.* Да. У меня мама добрая, и она вкусно варит.

*П.* Тогда, почему же ты уходишь?

*Кл.* Потому что я т-у-п-о-й... Я стараюсь быть хорошим, а она все время орет на меня. Я не понимаю, чего она хочет...

*П.* Я услышала, что ты хочешь быть хорошим сыном. Это правда?

*Кл.* Да.

*П.* Знаешь, Тима, иногда люди совершают поступки, о которых потом жалеют. Часто такое происходит из-за того, что человек неправильно оценивает ситуацию. Я хочу тебе предложить чудоспособ, как избежать таких ошибок. Смотри... (*Психолог рисует первую схему А — В*).

...

В ходе консультативной беседы у Тимофея произошли изменения эмоциональных реакций на частые ссоры с матерью. В наиболее обобщенном виде результаты использования метода «формула АВС» представлены в таблице 6.

Как видим из таблицы, эмоциональное состояние замешательства и тревоги сменилось у Тимофея чувством облегчения, что явилось, в свою очередь, условием успешной коррекции поведения подростка. На следующих встречах психолог стимулировал



личную ответственность за свое поведение подростка и помогал ему найти способы решения конфликтной ситуации, а также обучиться навыкам, которые предотвратили бы ее повторение.

Таблица 6

**Эмоциональные реакции Тимофея  
на частые ссоры с матерью**

«А» актуальный опыт	«В» убеждение или интерпретация опыта	«С» эмоциональные последствия
Постоянные ссоры с родителями	«Я чувствую себя тупым, потому что не могу понять, что она от меня хочет». «Это просто ужасно. Мне кажется, что я никогда не стану хорошим сыном».	Замешательство  Фрустрация, тревога
Постоянные ссоры с родителями	«Д» дискутирование иррациональных убеждений	«Е» эмоциональный эффект
	«Конечно, я огорчусь, но мои друзья тоже иногда конфликтуют с родителями». «Если я что-то не понимаю в требованиях родителей, это не значит, что я тупой. Просто мне нужно запастись терпением и постараться понять слова матери. Тогда я смогу стать послушным сыном».	Чувство облегчения

*Практические советы*

Для стимуляции личной ответственности детей, склонных к побегам из дома, можно использовать два приема, *прием оценки негативных последствий* и *методику проектирования будущего*. В нашей практике это происходит следующим образом. Мы просим подростка рассказать о тех трудностях и испытаниях, которые ему пришлось пережить; привести конкретные примеры того, как, например, пострадало его здоровье. Если мы наблюдаем выраженное защитное поведение клиента, то просим рассказывать не о нем самом, а о его знакомых, не называя их имен.

Далше подростку предлагается как можно подробнее описать свое будущее при сохранении проблемной ситуации и без нее. Например, подросток представляет, какой будет его жизнь, если

он будет продолжать бродяжничать, а затем — если он вернется домой или в интернат.

## *Мечты и цели*

Луций Сенека когда-то сказал: *«Если корабль не знает куда направляется, ему ни один ветер не будет попутным»*. Если человек не знает, чего именно он хочет, вряд ли он достигнет желаемого. Цели придают нашей жизни направление, смысл и содержание. Конечно, можно жить и без целей, но для счастливой, гармоничной жизни человеку необходимо, чтобы в ней был смысл.

Довольно часто в практике консультирования мы сталкиваемся с тем, что психологические проблемы клиента являются следствием потери смысла жизни, потери цели. Иногда это происходит из-за того, что поставленные цели кажутся клиенту недостижимыми и он «сдается». Иногда — клиент не может выбрать способ достижения цели. И наконец, это могут быть чужие цели, которые почему-то клиент принял за свои. Как помочь клиенту в таких ситуациях?

### *Практические советы*

#### *Способ 1: «Миссия выполнима»*

*Когда клиент считает, что он уже использовал все способы достижения цели.*

Помним, что любая цель может быть подкреплена формулировкой конкретных задач, определением сроков и разработкой плана действий. Английская пословица гласит: *«Тяжело милья за милей, но легко дюйм за дюймом»*. Другими словами, одну большую задачу можно разбить на более мелкие, выполнимые задачи.

Для этого предложите клиенту написать, не задумываясь, все способы достижения поставленной цели, которые приходят ему на ум. Пусть их будет много. И неважно, что они покажутся клиенту невыполнимыми, смешными, дикими, или странными. В случае необходимости психолог может стимулировать фантазию клиента с помощью разных вопросов. Например:

- Как, по-вашему, еще можно поступить?
- Как бы вели себя в этой ситуации ваши знакомые (коллеги, друзья, соседи)?
- Как поступили бы ваши родители (дети)?

- Что мог бы сделать самый отчаянный (смелый, непредсказуемый) человек для достижения этой цели?

Когда клиент проделает эту работу, попросите его перечитать записи и разделить все способы на три группы, скажем, под буквами «А», «В» и «С». Группа «А» — это действия, которые уже неоднократно использовались, но не дали результатов. Группа «В» — это варианты, о которых клиент задумывался, но не применял. И наконец, группа «С» — это фантастические, нереальные способы.

Когда клиент распределит желания на категории, попросите его взять список «А» и назвать те способы, которые хотя бы на дюйм приблизили его к цели. Зафиксируйте, запишите эти варианты.

Потом возьмите список «В» и обсудите с клиентом, что мешало или мешает ему использовать указанные варианты достижения цели. Попросите клиента проанализировать, все ли помехи являются препятствием. Зафиксируйте те способы, которые в процессе беседы были «освобождены» от помех.

Последним возьмите список «С» и попросите клиента пофантазировать, что будет, если он применит каждый из этих способов. Как он будет себя чувствовать, если поступит таким образом? Помогите клиенту выбрать один или несколько вариантов из списка «С», которые вызвали у него положительные эмоции. И эти способы тоже запишите.

В завершение работы подарите клиенту список со всеми зафиксированными способами. Это будет его ориентиром на пути к достижению цели.

*Способ 2: Психологический тренинг поэтапного принятия решения [1]*

*Когда клиент не может выбрать способ достижения цели.*

1. *Подготовительный этап.* Отведите некоторое время на достижение взаимопонимания и расскажите клиенту о структуре предстоящей беседы.

2. *Диагностический этап. Первая фаза.* Выясните проблему и позитивные ресурсы клиента. Желательно расспросить клиента о его прошлом, о происхождении проблемы, о том, как он пытался ее решить. Изучите важные черты и факторы, лежащие в основе проблемы.

*Диагностический этап. Вторая фаза.* Спросите клиента, чего бы он хотел достичь в идеале. Поставьте в качестве цели выработку оптимального решения.

3. *Коррекционный этап.* На примере техники «составления списков» придумайте возможно большее количество идей и решений. Затем последовательно запишите все возможные решения и заполните сбалансированную таблицу по образцу:

Альтернативы	
Выгоды	Потери
1.	1.
2.	2.
n	n

Проследите, какие решения приведут к желаемой цели с меньшими потерями и выберите один способ действий.

Попросите клиента пофантазировать, что будет через год, если он будет следовать выбранной стратегии поведения. Этот дневник будущего может быть и письменным, если вы захотите. Обсудите дневник с клиентом, обращая внимание на то, какие эмоции он испытывает. Удовлетворен ли он перспективой? Если клиент эмоционально не удовлетворен тем, что принесет ему принятое решение, обсудите другие альтернативы. И наконец, попросите клиента выбрать один из возможных вариантов.

4. *Заключительный этап.* Составьте договор с клиентом об исполнении решения или части его. Это потребует некоторого творчества. Последите за клиентом в течение нескольких дней, посмотрите, как он исполняет договор и, в случае необходимости, поощрите его, скажите, что микропроблемы не должны для него заслонять конечную цель. Составьте долгосрочный план обобщения.

*Способ 3: Составление контракта (транзакционный анализ)*

*Когда клиент чужие цели принял за свои.*

- Помогите клиенту сформулировать его цель, ожидание, желание (Хочу...)
- Задайте ему вопрос: «Достигал ли кто-нибудь когда-нибудь такую цель?»

- Спросите клиента, реально ли для него достижение выбранной цели.
- Обсудите 2–3 действия, которые клиент должен и может совершить, чтобы его желание осуществилось.
- Проанализируйте, что произойдет в будущем, если цель будет достигнута.
- Обсудите с клиентом, хочет ли он таких изменений. Нужны ли эти изменения ему, или он делает это для других (чтобы порадовать/позлить)?
- При необходимости помогите клиенту сформулировать новую цель, которая будет отражать его собственные желания.

## Расскажите ребенку сказку, а взрослому — притчу

- *Терапевтическая метафора*
- *Любимые притчи*

### *Терапевтическая метафора* [4; 24; 32; 33; 36; 37]

#### *Немного теории*

Метафоры (в форме волшебных сказок, притч, пословиц, поучительных сообщений) — важный психотерапевтический прием, который используется психологами и психотерапевтами для помощи клиентам упорядочить их внутренний мир и осуществить желаемые изменения. В общем смысле метафору можно определить как сообщение, в котором одна область вещей выражается через термины, принадлежащие к другой области вещей, и вместе проливают новый свет на характер того, что описывалось ранее.

Терапевтическая метафора, созданная психологом, с одной стороны, способствует расширению границ самосознания клиента, созданию такой реальности, когда клиент погружается в метафорический мир и может отождествить себя с персонажами и событиями придуманного мира. С другой стороны, метафора затрагивает определенные слои подсознательного. Именно подсознание разгадывает и обрабатывает метафорические сообщения, расшифровывает скрытый смысл неочевидного содержания.

В терапевтической метафоре, как правило, присутствуют: конфликт, совпадающий по характеру с проблемой клиента; действующие лица, олицетворяющие бессознательные процессы; воспроизведение аналогичных обучающих ситуаций, в которых был достигнут успех; кризис как поворотный пункт в принятии решения; осознание себя в новом качестве и торжество как кульминация.

Источники, откуда можно черпать материал для рассказов: специально придуманные темы, сказочные мотивы, притчи, воображение самого клиента, случаи из практики психолога, его ассоциативное воображение. Сочиняя для клиента-ребенка «оригинальную» сказку, можно отталкиваться от знакомых сказок и рассказов.

#### *Пример из практики*

В книге «Терапевтические метафоры для детей и «внутреннего ребенка» есть прекрасный пример того, как известная сказка «Гадкий утенок» легла в основу новой сказки-метафоры «Дар моря» [24].

Психолог рассказала эту сказку 16-летней девушке Шеннон, которая мечтала играть в школьном спектакле, но провалилась на прослушивании. Причем четверо из пяти претендентов в школьную труппу были приняты, а это означает, что отказали ей одной. Положение осложнялось еще и тем, что у Шеннон был детский церебральный паралич в слабо выраженной форме. Речь у нее была нормальной, координация конечностей почти в норме, ходила она самостоятельно, но несколько приволакивала ноги. Наблюдались также психологические последствия болезни — восприятие себя как инвалида, человека, отличного от других.

#### **Дар моря**

*Жили давно лес, дровосек и бревна. Среди бревен затесалась коряга, вызывая общие насмешки своим причудливым видом. Как ей было обидно!*

*Долго лежала коряга среди других бревен, горько размышляя, почему она не такая, как все. И однажды расстроенная коряга оказалась в стопке поленьев, приготовленных для камина. Ей предстояло сгореть без следа.*

Но эта участь чудом корягу миновала, и она оказалась в грузовике, который ехал на мебельную фабрику. Там было много других бревен и, как всегда, тут же нашлись и добрые и завистники. Многие стали злословить и хихикать по поводу ее внешности. И так ей стало больно за все эти годы страданий и издевательств! А тут еще грузовик сильно трянуло. Коряга вылетела из кузова, закувыркалась по дороге и осталась одиноко лежать у обочины. Для чего жить, если даже на мебель не сгодилась!

Прошло время, и проезжавший мимо мусоросборщик подобрал корягу. Погрузили ее вместе с другим мусором на баржу, и поплыла она туда, где обычно сбрасывали никому не нужный хлам.

«Если это конец, — подумала коряга, — то хотя бы надо иметь мужество и выброситься самой... по своей воле... и уйти под воду по своему выбору». Так она и сделала... и была немало озадачена, обнаружив, что не только не потонула, но, даже поплыла своим особым стилем. Она увидела много интересного: паруса лодки, пеликана, реющего над водой, приятно и ласково шелестящие волны. И на душе у нее снова стало радостно. Так она плавала по волнам, пока ее не выбросило на берег. Опять безнадежность. До чего же бессмысленная моя жизнь!

Прогретьшись на солнышке, коряга уснула под шорох волн. Проснулась она от чьих-то ласковых прикосновений. Коряга увидела улыбающееся лицо человека, который с восторгом повторял: «Это же настоящее чудо!» На нее никто еще не смотрел с такой любовью... и никогда она не слыхала такой похвалы в свой адрес... и никто не держал ее в руках так осторожно и заботливо.

Корягу отнесли на выставку и поместили на стенд с надписью «**Дар моря**». Все восхищались ее формой, ее неповторимостью, ее художественной ценностью. Мало того, было признано, что это самый прекрасный из всех принесенных морем деревянных даров! После ее часто представляли на разные конкурсы, и она завоевала огромное количество наград. Везде отмечали ее изысканность и теплоту, и массу других удивительных качеств. Была сделана специальная подставка, на которой коряга счастливо покоилась, наблюдая радостно улыбающиеся лица и вслушиваясь в восторженные похвалы посетитель. «Сколько бедствий я перенесла, — думала, коряга, — и все же в конце пути моя жизнь обрела смысл. До чего же мне хорошо и спокойно!»

*Правила создания и изложения метафоры:*

1. История должна быть в чем-то идентичной проблеме клиента, но ни в коем случае не иметь с ней прямого сходства. Она должна соприкасаться с проблемой клиента как бы по касательной.
2. Метафора должна предлагать замещающий опыт, услышав который и проведя его сквозь фильтры своих проблем, клиент смог бы «увидеть» возможности нового выбора.
3. Если клиент не в состоянии сделать выбор самостоятельно, то психолог предлагает ему свои варианты решения сходных проблем, но делает это деликатно.

*Условия использования терапевтических метафор:*

1. Метафора должна соответствовать уровню культуры, мировоззрению клиента.
2. Работе с метафорой должен предшествовать «разогрев».
3. Метафору необходимо рассказывать, а не читать. Это способствует установлению эмоционального контакта с клиентом.
4. Метафору необходимо рассказывать трансовым голосом.
5. Необходимо выделить время на осмысливание метафоры, рождение смысловых образов и на ее обсуждение.

*Любимые притчи*

Каждый психолог, работающий с терапевтическими метафорами, имеет в своем арсенале собственную «золотую коллекцию» любимых сказок, притч, афоризмов и метафор. Совершенно обязательно, чтобы такая коллекция была огромной, так как одна и та же метафора может быть использована для решения различных задач, равно как для решения определенной задачи могут быть использованы несколько терапевтических метафор. Например, если перед психологом стоит задача — помочь клиенту изменить отношение к происходящему, то можно использовать притчи «Небольшая разница», «На всех не угодишь», «Пятьдесят лет вежливости» и др. В то же время притчу «На всех не угодишь» можно рассказать клиенту, когда обсуждаются вопросы, связанные с принятием ответственности.



Разрешите предложить вам некоторые притчи, которые автор чаще других использует в работе с клиентами. Мы преднамеренно не определяем консультативные ситуации, где можно применить ту или иную притчу. Лучший советчик в этом случае — интуиция и профессиональное чутье самого психолога-консультанта.

### **Небольшая разница**

Один восточный властелин увидел страшный сон, будто у него выпали один за другим все зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я должен сообщить тебе печальную весть. Ты потеряешь одного за другим всех своих близких». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел бросить в тюрьму несчастного и призвать другого толкователя, который, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную весть — ты переживешь всех своих родных». Властелин был обрадован и щедро наградил его за это предсказание. Придворные очень удивились. «Ведь ты сказал ему то же самое, что и твой бедный предшественник, так почему же он был наказан, а ты вознагражден?» — спрашивали они. На что последовал ответ: «Мы оба одинаково истолковали сон. Но все зависит от того, не что сказать, а как сказать».

### **Любопытные и слон**

Слона выставили для обозрения ночью и в темном помещении. Любопытные толпами устремились туда. Так как было темно, люди не могли ничего увидеть, тогда они стали его ощупывать, чтобы представить себе, как он выглядит. Слон был огромен, а потому каждый из посетителей мог ощупать только часть животного и таким образом составить свое представление о нем. Один из посетителей ухватил слона за ногу и стал объяснять всем, что слон похож на огромную колонну. Другой потрогал бивни и сказал, что слон — это острый предмет. Третий, взяв животное за ухо, решил, что он напоминает веер. Четвертый, который гладил слона по спине, утверждал, что слон такой же прямой и плоский, как лежанка. (По Мовлана)

### **Счастье**

Бог слепил человека из глины и остался у него неиспользованный кусок.

- Что еще слепить тебе? — спросил Бог.
- Слепи мне счастье, — попросил человек.

Ничего не ответил Бог и только положил человеку в ладонь оставшийся кусочек глины.

### Рождение бабочки

Жила-была гусеница. Целыми днями медленно ползала она по веткам дерева. Но однажды она остановилась и начала вить кокон. Постепенно она обволакивала себя тонкими шелковыми нитями и скоро полностью скрылась из глаз. Внутри кокона было мягко, тепло и темно. Гусеница чувствовала, что с ней что-то происходит. Прошло некоторое время, и в коконе гусенице стало тесно. Она напрягла свои силы, кокон лопнул, и ее залил яркий солнечный свет. Сначала гусенице стало страшно, что она будет делать теперь без кокона, который согревал и защищал ее? Она взглянула вниз, под ней расстился огромный луг, полный цветов. Волшебное чувство свободы наполнило ее. Она раскрыла большие разноцветные крылья и полетела. Так гусеница превратилась в бабочку.

### Алиса встречает Чеширского кота

Увидев Алису, Кот только улыбнулся. Вид у него был добродушный, но когти длинные, а зубов так много, что Алиса сразу поняла, что с ним шутки плохи.

— Котик! Чешик! — робко начала Алиса. Она не знала, понравится ли ему это имя, но он только шире улыбнулся в ответ.

«Ничего, — подумала Алиса, — кажется, доволен».

Вслух же она спросила:

— Скажите, пожалуйста, куда мне отсюда идти?

— А куда ты хочешь попасть? — ответил Кот.

— Мне все равно... — сказала Алиса.

— Тогда все равно, куда и идти, — заметил Кот.

— ... только бы попасть куда-нибудь, — пояснила Алиса.

— Куда-нибудь ты обязательно попадешь, — сказал Кот. — Нужно только достаточно долго идти.

### Кто сказал А, тот должен сказать и Б

Во время урока, который на Востоке называют «мактаб», один ученик доставлял немало хлопот учителю. «Скажи А!» (по-персидски «алеф»). Мальчик только отрицательно качал головой и плотно сжимал губы. Учитель терпеливо упрашивал его: «Ты такой славный мальчик, скажи же А! Ну что тебе стоит». Однако взгляд ребенка выражал явное нежелание отвечать. Наконец после нескольких попыток у учи-

теля лопнуло терпение. «Скажи А! — закричал он. — Скажи А!» В ответ он услышал только: «Мм-мм». Тогда учитель послал за отцом. Вдвоем они умоляли ребенка, чтобы он сказал А. Наконец мальчик уступил и на удивление всем ясно и четко сказал А. Учитель, обрадованный своим педагогическим успехом, воскликнул: «Слава аллаху! Как прекрасно! А теперь скажи Б». Тогда мальчик бурно запротестовал и энергично ударил своими кулачками по столу. «Теперь все! Я же знал, что меня ожидает, если только скажу А. Тогда вы все захотите, чтобы сказал и Б, потом мне придется говорить на память весь алфавит, а потом — учиться читать, писать, считать. Я ведь знал, почему мне нельзя говорить А».

### **На всех не угодишь!**

Отец со своим сыном и ослом в полуденную жару путешествовал по пыльным переулкам Кешана. Отец сидел верхом на осле, а сын вел его за уздечку. «Бедный мальчик, — сказал прохожий, — его маленькие ножки едва поспевают за ослом. Как ты можешь лениво восседать на осле, когда видишь, что мальчишка совсем выбился из сил?» Отец принял его слова близко к сердцу. Когда они завернули за угол, он слез с осла и велел сыну сесть на него. Очень скоро повстречался им другой человек. Громким голосом он сказал: «Как не стыдно! Мальш сидит верхом на осле, как султан, а его бедный старшй отец бежит следом». Мальчик очень огорчился от этих слов и попросил отца сесть на осла позади него. «Люди добрые, видали вы что-либо подобное? — заголосила женщина под чадрой. — Так мучить животное! У бедного осла уже провисла спина, а старшй и молодой бездельники восседают на нем, будто он диван, бедное существо!» Не говоря ни слова, отец и сын, посрамленные, слезли с осла. Едва они сделали несколько шагов, как встретившийся им человек стал насмехаться над ними: «Чего это ваш осел ничего не делает, не приносит никакой пользы и даже не везет кого-нибудь из вас на себе?» Отец сунул ослу полную пригоршню соломы и положил руку на плечо сына. «Что бы мы ни делали, — сказал он, — обязательно найдется кто-то, кто с нами будет не согласен. Я думаю, мы сами должны решать, что нам надо делать».

### **Пятьдесят лет вежливости**

Одна пожилая супружеская пара после долгих лет совместной жизни праздновала золотую свадьбу. За общим завтраком жена подумала:

*«Вот уже пятьдесят лет, как я стараюсь угодить своему мужу. Я всегда отдавала ему верхнюю половину хлеба с хрустящей корочкой. А сегодня я хочу, чтобы этот деликатес достался мне». Она намазала себе маслом верхнюю половину хлеба, а другую отдала мужу. Против ее ожидания он очень обрадовался, поцеловал ей руку и сказал: «Моя дорогая, ты доставила мне сегодня самую большую радость. Вот уже более пятидесяти лет я не ел нижнюю половину хлеба, ту, которую я больше всего люблю. Я всегда думал, что она должна доставаться тебе, потому что ты так ее любишь».*

### **Твой крест**

*Жил один человек, и нес он на своих плечах очень тяжелый крест. Так тяжел и неудобен, горестен и несчастен был его крест, что он постоянно поднимал глаза к небу и просил: «Господи! смени мой крест». И однажды небеса открылись, спустилась лестница, и человек услышал голос: «Поднимайся, поговорим». Человек подхватил свой крест и начал взбираться по лестнице. Когда он, наконец, достиг небес, то обратился к Господу с просьбой:*

*— Разреши мне поменять мой крест.*

*— Хорошо, — ответил Господь, — подойди к крестам, что лежат в стороне, и выбери себе любой.*

*Долго человек искал крест, который бы мог ему подойти: он выбирал по внешней красоте, он прикладывал на плечо, чтобы было удобно нести, и наконец выбрал. Человек обратился к Господу и поблагодарил его за новый крест, а Господь улыбнулся и сказал: «Посмотри внимательно, ты выбрал крест, с которым ко мне пришел.*

### **Забирай свое себе**

*Однажды Будда с учениками проходил мимо деревни противников буддистов. Жители окружили Будду и стали оскорблять. Ученики готовы были дать отпор, но Будда остановил их такими словами:*

*— Вы разочаровали меня. Эти люди делают свое дело. Они разгневаны. Им кажется, что я враг их религии, их ценностей. Они оскорбляют меня и это понятно. Но почему сердитесь вы? Почему вы позволили им манипулировать вами? Вы сейчас зависите от них. Разве вы не свободны?*

*Селяне не ожидали такой реакции. Озадаченные, они притихли, и в тишине прозвучали слова Будды:*

*— Вы все сказали? Если нет, у вас еще будет возможность высказать мне, что вы думаете, когда мы будем возвращаться.*

В полном недоумении сельяне спросили:

— Но мы же оскорбляли тебя, почему же ты не серддишься?

— Вы — свободные люди, и то, что вы сделали — ваше право. Я тоже свободный человек и никто не может влиять на меня и заставить меня реагировать так, как я не хочу. Я — хозяин своих чувств, мыслей и своего поведения.

А теперь я хотел бы задать вопрос, который касается вас. Жители соседней деревни приветствовали меня, они принесли цветы, фрукты и сладости. Я сказал им: «Спасибо», — и с благословением вернул дары. Они возвратились в свои дома и раздали вкусные и красивые вещи своим детям и любимым, неся им мое благословение. Я спрашиваю вас, а что вы будете делать с тем, что я не принял и вернул вам назад?

### **Знание дорого стоит**

У крестьянина перестал работать трактор. Все попытки крестьянина и его соседей починить машину были напрасны. Наконец он позвал специалиста. Тот осмотрел трактор, попробовал, как действует стартер, поднял капот и все тщательно проверил. Затем взял молоток, один раз ударил по мотору и привел его в действие. Мотор затарахтел, будто он и не был испорчен. Когда мастер подал крестьянину счет, тот, удивленно взглянув на него, возмутился: «Как, ты хочешь пятьдесят туманов только за один удар молотком!» «Дорогой друг, — сказал мастер, — за удар молотком я посчитал только один туман, а сорок девять туманов я должен взять с тебя за мои знания, благодаря которым я мог сделать этот удар по нужному месту».

### **Все в твоих руках**

Давным-давно в старинном городе жил Мастер, окруженный учениками. Самый способный из них однажды задумался: «Нет на свете вопроса, на который наш Мастер не знает ответа, а можно ли его обхитрить». Он пошел на цветущий луг, поймал там самую красивую бабочку, спрятал ее между ладонями и подумал: «Я спрошу Мастера: скажи, о, мудрейший, какая бабочка у меня в руках — живая или мертвая? Если он скажет — живая, я сомкну ладони, и бабочка умрет. А если он скажет — мертвая, я раскрою ладони и бабочка улетит».

Бабочка цеплялась лапками за руки ученика, и ему было щекотно. Улыбаясь, он подошел к Мастеру и спросил:

— Скажи, какая бабочка у меня в руках: живая или мертвая?  
Ученик крепко держал бабочку в сомкнутых ладонях и был готов в любое мгновение осуществить задуманное.  
Не глядя на руки ученика, Мастер ответил:  
— Все в твоих руках.

## **Когда подросток не хочет учиться (протокол консультации)**

В психологическую консультацию обратились мама и сын. Мама жаловалась на то, что сын не хочет учиться. Сын Александр, подросток 14 лет, внимательно слушал жалобу матери, отражая на красивом лице свое отношение к учебе. Лицо временами становилось неузнаваемым, каждая микромышца напрягалась в отчаянном безмолвном крике. Вместе с тем Саша довольно легко согласился на сотрудничество, и работа началась.

### *Протокол № 1 (с сокращениями).*

К. — консультант; С. — Саша.

К. Саша, на первой встрече я всегда знакомлюсь со своими клиентами.

Расскажи о себе подробнее.

С. Что Вам рассказать?

К. Мне интересна любая информация о тебе, но особенно та, которая касается твоих увлечений, времяпрепровождения, учебы.

С. Меня зовут Саша, мне 14 лет, в этом году я иду в 9-й класс. Учусь средне, говорят, что могу лучше. Занимаюсь дополнительно математикой, потому что учусь в физико-математической школе. Люблю лепить из пластилина.

...

К. Саша, я наблюдала за твоим лицом, когда мама рассказывала о твоей учебе. У тебя очень подвижная мимика. Мне показалось или мысли про учебу действительно вызывают у тебя негативные эмоции?

С. Не знаю, может быть.

К. Предлагаю тебе простой тест это проверить. Метод основан на том, что наши мышцы в нормальном состоянии могут в счи-

танные секунды менять свой тонус: под влиянием позитивно окрашенных слов и мыслей тонус мышц становится оптимальным; при негативно окрашенных словах и мыслях мышцы спонтанно реагируют расслаблением. Другими словами, своей реакцией мышца даст нам понять, что для тебя хорошо, а что нет. Приступим?

Итак, постарайся сесть абсолютно ровно (не скрещивая ноги, не наклоняя голову на бок, глядя прямо перед собой и т. д.); между ступнями и коленями должно остаться маленькое расстояние. Хорошо.

Теперь плотно сомкни большой и указательный палец в кольцо (типа жеста «О'кэй») так, чтобы ладонь и подушечки пальцев были обращены вверх. Ты создал «мышечное кольцо», с помощью которого мы проверим твой тонус. По моей команде ты произнесешь по очереди два слова: первое должно вызывать у тебя приятные эмоции, вторым будет слово «учеба». Я и в первом, и во втором случае постараюсь разжать сомкнутые пальцы. Готов? Тогда начали, произнеси первое слово.



С. Пятница.

*Консультант пытается разжать пальцы, но Саше удается сохранить «мышечное кольцо». Тонус мышц высокий.*

К. Теперь произнеси второе слово.

С. Учеба.

*Консультант практически без усилий размыкает пальцы Саши.*

С. Ничего себе.

*Мы можем предположить, что если просто слово «учеба» настолько сильно снижает мышечный тонус Саши, то учеба как процесс, скорее всего, является для него стрессом.*

К. Саша, ты хотел бы иначе реагировать на слово «учеба» и по-другому относиться к самой учебе.

С. Да.

К. Хорошо, тогда со следующей встречи мы начнем над этим работать. И еще, я хочу попросить тебя выполнить домашнее задание: вылепи из пластилина маленькую скульптуру, которая символизировала бы «учебу».

*Протокол № 2 (с сокращениями).*

К. Добрый день, Саша. Напомню, что на первой встрече мы проверили твой мышечный тонус на слово «учеба», и он оказался довольно слабым. А еще я просила тебя сделать маленькую скульптуру, символизирующую для тебя это понятие. Ты выполнил домашнее задание?

С. Да, я принес скульптуру.

*Саша достает из коробочки свою поделку (фото 1).*



Фото 1. Статуэтка «Учеба» № 1

К. О! Я оказалась не готова увидеть «учебу» именно такой. Для меня эта статуэтка быстрее означала бы «смерть».

С. Для меня учеба не означает «смерть», но вызывает похожие чувства.

К. Саша, закрой на минутку глаза и представь себе слово «учеба». Постарайся его увидеть, услышать, почувствовать, может быть уловить его запах или вкус. Какое оно — это слово?

С. Я его вижу.



К. Расскажи, как оно выглядит. Какие буквы: печатные или прописные? Какие они по цвету, размеру?

С. Буквы печатные, примерно 10 см, синего цвета.

К. Где и как расположены эти буквы: впереди тебя... сзади... вверху... на уровне глаз... внизу... вокруг тебя. Есть ли какой-нибудь фон?

С. Они передо мной, немного сверху... в воздухе, фона нет... они как бы нависают на меня.

К. Хорошо. Теперь открой глаза... Возьми карандаши и перенеси на бумагу то, что ты видел.

*Саша изображает слово «учеба» большими печатными буквами. Раскрашивает их в синий цвет, позже на каждой букве черным карандашом рисует густую сетку.*

После завершения рисунка консультант продолжает общение.

К. Саша, представь себе, что ты иностранец, который впервые приехал в нашу страну. Ты не знаешь языка, не умеешь читать и не понимаешь значения слов, которые видишь на разных плакатах, вывесках, рекламных щитах. Ты идешь или едешь по городу и видишь такую вывеску/плакат. Как ты думаешь, где может быть размещена эта вывеска/плакат?

*Консультант показывает Саше его рисунок.*

С. Я думаю, что на крыше магазина стройматериалов.

К. Ты заходишь в этот магазин и что ты там видишь?

С. Стекла, решетки, доски, разные инструменты...

*Консультанту несложно «увидеть» стекло и решетку: синий цвет — цвет стекла, черная сетка на буквах — решетка. А где доски и инструмент?*

К. Саша, я предлагаю тебе игру в ассоциации. Назови как можно больше слов, которые тебе приходят в голову, когда ты слышишь слово «стекло».

С. Прозрачное... синее... иногда хрупкое... иногда прочное...

К. Для чего нужны стекла?

С. Стекло может защитить от дождя, ветра, холода... Но не защитит, если бросить в него камень...

К. А теперь назови ассоциации на слово «решетка».

С. Прочная... металлическая...

К. Для чего нужна решетка?

С. Она тоже может защитить: оградить от чего-нибудь...

*Можно сделать как минимум два предположения: 1) клиент чувствует себя незащищенным, нуждается в защите и понимании; 2) клиент сверхзащищен, ему не хватает свободы, самостоятельности.*

К. Итак, ты — иностранец, который случайно (ты же не мог прочесть вывеску) зашел в магазин стройматериалов и обнаружил там много разных предметов, которые могут защитить в определенных ситуациях... Так?

С. Да.

К. Сейчас возвращаемся в реальность. Мы знаем, что на вывеске написано слово «учеба» и знаем его значение. Твоя задача перенести ассоциации, вызванные словами «стекло» и «решетка» на «учебу»; подумать, от чего и как учеба может тебя защитить, а от чего нет.

С. Учеба не может меня защитить от призыва в армию...

К. В том случае, если ты не продолжишь учиться в институте.

С. Если учиться дальше, учеба может защитить меня от призыва в армию... но учеба не может научить большему, чем сама жизнь...

К. Я согласна с тобой: учеба действительно не может научить большему, чем сама жизнь. Но разве информация, знания, навыки, которые ты приобретаешь в процессе учебы, бесполезны?

С. Нет, они, конечно, нужны...

К. Для чего?

С. Они помогут в устройстве жизни... защитят от неправильного выбора, помогут найти свое место... Я еще хочу сказать про «учебу» и «решетку». Решетка не только защищает, она еще ограждает от мира. Учеба забирает столько времени, что его не остается на увлечения, друзей... Понимаете меня?

К. Я тебя понимаю. Может тебе имеет смысл отказаться от учебы?

С. Ну, это невозможно!

К. Ты так думаешь?

С. Конечно, каждый человек должен получить хотя бы *среднее* образование.

К. Саша, посмотри на свой рисунок. Ты можешь его изменить, перерисовать так, чтобы это была такая учеба, которая тебе подходит.

*Саша рисует новый рисунок. Он точно срисовывает все буквы, снова раскрашивает их в синий цвет. После этого ниже букв дорисовывает крышу, строительные леса, лестницу. С помощью специальных приспособлений он прикрепляет к крыше все буквы. Потом Саша начинает рисовать на буквах разорванную местами сетку. Позже на рисунке появляются кусачки и кот, который «гуляет сам по себе».*

К. Объясни мне, что изменилось?

С. Я закрепил буквы на крыше магазина... и перекусил решетку.  
*Вот и инструменты (кусачки) и доски (строительные леса и лестница).*

К. То есть буквы больше не висят в воздухе, у них появилось собственное место.

С. Да.

К. Как ты думаешь, в жизни все должно иметь свое место?

С. Да.

К. А учеба?

С. Тоже.

К. Какое место учеба занимает в твоей жизни?

...

С. Сейчас я понимаю, что учеба — *часть моей жизни*, но я хочу, чтобы она была только «*часть*».

К. А для чего ты перекусил решетку?

С. Я хочу, чтобы у меня оставалось время на увлечения и друзей.

К. Хорошо, Саша. Будем считать твое последнее пожелание — запросом на следующую консультацию. На следующей встрече мы поговорим о том, как лучше распределять свое время. Согласен?

С. Да.

К. Тогда до встречи.

В общем, с Александром К. было проведено четыре встречи: третья была направлена на поиск оптимального распределения психической энергии между учебой (трудом), увлечениями, отдыхом и общением с друзьями; четвертая — на закрепление результатов работы и «экологическую проверку» достигнутых изменений. В процессе работы с клиентом мы использовали консультативную беседу, методы наблюдения, интервью, убеждения, тест «О-кольца», а также свободное ассоциирование и метод «Магические слова».

Мама Александра отмечала, что уже после второй консультации сын начал больше времени уделять выполнению школьных заданий, стал спокойным и менее раздражительным. Эффективность проведенной работы, на наш взгляд, подтверждается также и новым образом учебы, второй скульптуркой, представленной Александром на последней встрече (фото 2).



Фото 2. Статуэтка «Учеба» № 2.  
Древнеегипетский бог мудрости и письма

Метод «Магические слова» [6]

Метод «Магические слова», разработанный Корой Бессер-Зигмунд на основе нейролингвистического программирования, предполагает обнаружение травмирующих ситуаций в жизни клиента, обозначение их определенным понятием и работу со стрессовым словом.

Этапы работы со стрессовым словом:

1. Определяем психологическую проблему.
2. Составляем список стрессовых слов, относящихся к данной проблеме.
3. Проверяем отдельные слова при помощи теста «О-кольца». Обнаруживаем слово, на котором сопротивляемость клиента самая низкая, и останавливаемся на этом *ключевом слове* проблемы.
4. Затем просим клиента представить это слово.
5. Проводим *анализ структуры* стрессового слова.
6. Переходим к коррекции и создаем для стрессового слова новый эмоциональный опыт:
  - как должно быть *написано* слово?
  - как должно оно *звучать*?
  - как должно *ощущаться* при прикосновении?
  - какие другие особенности должны присутствовать?
7. Проверяем при помощи теста «О-кольца», произошло ли изменение мышечного тонуса.

Если мышечное кольцо все еще легко разрывалось, продолжайте дальше изменять слово или делать его более красивым. Если кольцо сложно разорвать, создаем с клиентом различные «зацепки», которые в последующие две недели напоминали бы ему об измененном слове. Это могут быть: наклейки, поделки, картина, на которой клиент изобразит свое измененное слово, прочие зацепки, например: драгоценность, шариковая ручка или любимая игрушка.

8. В завершение проверяем при помощи теста «О-кольца» другие стрессовые слова.

Необходимо заметить, что довольно часто в результате успешной работы с ключевым словом изменяются реакции (в лучшую сторону) и на остальные слова «стрессового списка». Если этого не происходит, то и другие «слабые» слова нуждаются в подобной

проработке. Довольно часто эффект *измененного слова* дает о себе знать сразу и непосредственно. Но, как бы то ни было, мозгу необходимо дать две-три недели времени, чтобы он мог запечатлеть этот новый импульс на органическом уровне (именно с этой целью клиента просят создать «зацепки»).

#### Тест «О-кольца» [6]

Метод «Магические слова» сопровождался проведением теста «О-кольца», разработанного врачом и специалистом по акупунктуре Й. Омуром. Методика основана на том, что наши мышцы в нормальном состоянии могут в считанные секунды менять свой тонус: под влиянием позитивно окрашенных слов и мыслей тонус мышц становится оптимальным; при негативно окрашенных словах и мыслях мышцы спонтанно реагируют расслаблением. Другими словами, своей реакцией мышца дает нам понять, что для клиента хорошо, а что нет.

Инструкция клиенту может звучать так: «Постарайтесь сесть абсолютно ровно, не скреживая ноги, не наклоняя голову на бок, глядя прямо перед собой, между ступнями и коленями должно остаться маленькое расстояние.

Теперь плотно сомкните большой и указательный палец в кольцо (типа жеста «О'кэй») так, чтобы ладонь и подушечки пальцев были обращены вверх. Вы создали «мышечное кольцо», с помощью которого мы проверим ваш мышечный тонус. По моей команде вы произнесете по очереди два слова: первое должно вызывать у вас приятные чувства, вторым — будет слово, вызывающее неприятные чувства. Я и в первом, и во втором случае постараюсь разжать сомкнутые пальцы. Готовы? Тогда начали, произнесите первое слово».

Для правильного применения теста необходимо:

- Незадолго до проведения теста предложить клиенту выпить воды.
- Клиенту и консультанту следует снять электронные часы.
- Тестируемый должен сидеть ровно: смотреть прямо, ступни поставить параллельно друг другу, плечи держать ровно. Колени и ступни ног не должны соприкасаться.
- Если исходный тонус невысок, тестируемому следует в течение двух минут провести стимуляцию вилочковой железы (не сильно сжатым кулаком постучать в области груди).

- Клиент не должен скрещивать пальцы. Кроме того, тестируемый должен прочувствовать «свой диапазон».
- Если тестируемый слишком силен (например, занимается культуризмом), то кольцо смыкается из большого и среднего или большого и безымянного пальцев.



## **Вместо заключения**

*Научи меня, Господи,  
спокойно реагировать  
на события от меня  
не зависящие,  
дай мне силы вмешиваться  
в события, мне подвластные,  
и мудрости, отличающей  
первое от второго.*

*Аминь*

**МАУП**



*Рабочие гипотезы, предложенные А. Адлером, по основным  
содержательным категориям*

**1. Присутствующие в воспоминании люди**

**1.1. Мать**

1.1 а. Присутствие матери может проявиться у человека с жизненным стилем избалованного ребенка.

1.1 б. Мать может присутствовать в ранних воспоминаниях тех субъектов, «кто нуждается в большем ее внимании».

1.1 в. Мать может присутствовать в ранних воспоминаниях хорошо адаптированных благодаря ей субъектов.

1.1 г. Отсутствие матери в ранних воспоминаниях может проявиться у тех людей, у которых есть чувство, что мать ими пренебрегает.

1.1 д. Отсутствие матери может наблюдаться в тех случаях, когда мать «проиграла игру: ребенок не привязан к ней, не удовлетворен своей жизненной ситуацией».

1.1 е. Отсутствие матери в ранних воспоминаниях может быть связано с рождением в семье следующего ребенка и обусловленной этим «детронизацией» — свержением с трона.

**1.2. Отец**

1.2 а. Присутствие отца в ранних воспоминаниях может наблюдаться в тех случаях, когда ребенок обращается к отцу из-за неудовлетворенности отношениями с матерью и/или в связи с рождением следующего ребенка.

1.2 б. Отец может присутствовать в ранних воспоминаниях избалованного ребенка, восстающего против строгого отца.

1.2 в. Отсутствие отца в ранних воспоминаниях людей Адлером никак не анализируется.

**1.3. Братья и сестры**

1.3 а. Присутствие в раннем воспоминании брата или сестры может свидетельствовать о развенчании, «детронизации».

1.3 б. Субъект находится в состоянии соперничества с братом или сестрой.

1.3 в. Присутствие братьев и сестер может отражать несамостоятельность и зависимость от них.

1.3 г. Присутствие братьев и сестер может отражать развитие социального чувства и сотрудничества, возможно, и неудачное.

#### **1.4. Двоюродные братья и сестры**

1.4 а. Присутствие двоюродных того же пола, что и сам субъект, может свидетельствовать о расширении поля социального действия субъекта, распространении его за пределы собственной семьи.

1.4 б. Присутствие двоюродных противоположного пола (двоюродного брата, если субъект воспоминания — женщина, и двоюродной сестры, если субъект воспоминания — мужчина) может свидетельствовать о трудностях во взаимодействии с противоположным полом.

#### **1.5. Бабушки, дедушки и остальные родственники**

1.5 а. Присутствие бабушки или дедушки может означать, что они баловали ребенка и «испортили» его.

1.5 б. Упоминание бабушек и дедушек наряду с другими близкими родственниками в дружественной атмосфере, например, где-нибудь за городом, может означать исключение остальных людей и, следовательно, недостаточную социальную адаптацию.

#### **1.6. Посторонние, чужие люди: гости, друзья, соседи и др.**

1.6 а. Присутствие в воспоминании посторонних людей (друзе, гостей, соседей и т. д.) позволяет предположить, что ребенок осознает себя как часть общества, распространяет свой интерес на других людей и сотрудничает с ними.

1.6 б. Посторонние люди воспринимаются как опасность. «Существуют люди с более сильной волей, которые могут соблазнить нас и сбить с пути».

1.6 в. Присутствие в воспоминаниях посторонних людей отражает несамостоятельность и страх остаться одному.

## **2. Тип события**

### **2.1. Опасности, несчастные случаи, телесные и другие наказания**

«Воспоминания об опасностях и несчастных случаях, а также телесных и других наказаниях раскрывают преувеличенную тенденцию сосредотачиваться преимущественно на враждебной стороне жизни».

### **2.2. Болезни и смерть**

«Воспоминания о болезни или смерти отражают страх перед ними и стремление лучше подготовиться к встрече с ними, став врачом, медсестрой и т. п.» (Adler A., 1956, p. 354).

### **2.3. Проступки, кражи, сексуальные опыты и др.**

*«Воспоминания о проступках, кражах и сексуальных опытах, если они совершались как нечто привычное, указывают на огромное усилие избежать их в дальнейшем» (Adler A., 1956, p. 354).*

### **2.4. Новые жизненные ситуации**

*«Воспоминание первого посещения детского сада или школы показывает, какое большое впечатление оказывают на человека новые жизненные ситуации» (Adler A., 1956, p. 354).*

## **3. Способ восприятия ситуации субъектом**

### **3.1. Преобладающий вид чувствительности**

*«У ребенка, который страдал от трудностей со зрением и который научил себя смотреть более тщательно, мы обнаружим склонность к зрительным запечатлениям. Его воспоминания будут начинаться со слов: «Я увидел вокруг себя» — или с описания предметов различного цвета и формы.*

*Ребенок, у которого были трудности с движением и который хотел ходить, бегать или прыгать, выкажет эти интересы... События, запоминаемые из детства, должны быть очень близкими к основному интересу индивидуума; а если мы знаем его главный интерес, то мы знаем его цель и стиль жизни. Поэтому ранние воспоминания так важны в профессиональном консультировании» (Adler A., 1932, p. 74).*

*«Часто бывает, что дети или взрослые интересуются какими-то вещами потому, что они их выстрадали.*

### **3.2. Ощущение принадлежности**

*«Многое проясняется тем, предъясняется ли нам «Мы-ситуация» или «Я-ситуация»» (Adler A., 1956, p. 356). В целом использование местоимения «мы» свидетельствует о большем развитии социального чувства и сотрудничества, но многое зависит от того, «мы» — с кем: только с членами собственной семьи или с более широким кругом людей.*

**3.3. Чувства и эмоции** (Три основные идеи Адлера на эмоциональную жизнь)

*— Все чувства и эмоции имеют цель.*

*— Цель чувств и эмоций соответствует общей жизненной цели — избранному нами стилю жизни.*

*— Чувства, которыми проникнуты ранние воспоминания, помогают нам удерживать эмоциональный тон, соответствующий избранному жизненному стилю.*

# Литература

1. Айви А. Е., Айви М. Б., Саймэк-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: практическое руководство. — М., 1999. — 487 с.
2. Айві А. Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультивання: сприяння розвитку клієнта / Пер. з англ. О. Абесонової. — Навч. посіб. — К.: Сфера, 1998.
3. Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное консультирование. — М.: Независимая фирма «Класс», 2000. — 208 с. — (Библиотека психологии и психотерапии).
4. Ахметов Т. И., Жидко М. Е. Психотерапия в особых состояниях сознания: история, практика. — М.: ООО «Издательство АСТ»; Харьков: «Фолио», 2001. — 768 с.
5. Берн Э. Люди, которые играют в игры. — Мн.: Современный литератор, 2002. — 320 с.
6. Бессер-Зигмунд К. Магические слова. — СПб.: Питер Пресс, 1996. — 224 с. — (Серия «Сам себе психолог»).
7. Бах Р. Чайка Джонатан Ливингстон. Иллюзии: Пер. с англ. — К.: «София», 2003. — 224 с.
8. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. — М.: МГУ, 1982. — 199 с.
9. Бондаренко О. Ф. Психологічна допомога особистості: Навч. посіб. для студ. ст. курсів психол. фак. та від-нь ун-тів. — Харків: Фоліо, 1996. — 237 с.
10. Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. — СПб.: Питер, 2002. — (Сер. «Эффективный тренинг»).
11. Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта. — СПб.: Питер, 2001. — 304 с.: ил. — (Сер. «Золотой фонд психотерапии»).
12. Вачков И. В., Дерябо С. Д. Окна в мир тренинга. Методологические основы субъективного подхода к групповой работе: Учебное пособие. — 2-е изд., перераб. и доп. — СПб.: Речь, 2004. — 272 с.
13. Гагин Т. В., Казакевич С. С. Модели НЛП в работе психолога. — М.: Издательство Института психотерапии, 2002.
14. Гештальттерапия. Теория и практика: Пер. с англ. — М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000.

15. Годфруа Ж. Что такое психология: В 2 т. — Т. 2. — М.: Мир, 1986. — 376 с.
16. Демьянов Ю. Г. Основы психопрофилактики и психотерапии: Краткий курс. — М.: ТЦ Сфера, 2004. — 128 с. (Сер. «Библиотека практического психолога»).
17. Дерманова И. Б., Сидоренко Е. В. Психологический практикум. Межличностные отношения: Метод. рекомендации. — СПб.: Изд-во «Речь», 2002. — 40 с.
18. Елизаров А. Н. Основы индивидуального и семейного консультирования: Учеб. пособие. — М.: Ось-89, 2003. — 336 с.
19. Кейд Б., О'Хейлон В. Краткосрочная психотерапия. — М.: Институт общегуманитарных исследований, 2001.
20. Клиническая психология: Учебник; Под ред. Б. Д. Карвасарского. — СПб.: Питер, 2001. — с.
21. Коттлер Дж., Браун Р. Психотерапевтическое консультирование. — СПб.: Питер, 2001. — 464 с.: ил. — (Сер. «Золотой фонд психотерапии»).
22. Льюис Кэрролл. «Приключения Алисы в стране чудес», «Алиса в Зазеркалье». — М.: «Правда», 1982. — С. 70; Пер. Н. Демуровой.
23. Меновицков В. Ю. Введение в психологическое консультирование. — М.: Смысл, 1998. — 109 с.
24. Миллс Дж., Кроули Р. Терапевтические метафоры для детей и «внутреннего ребенка»/ Пер. с англ. Т. К. Кругловой. — М.: Независимая фирма «Класс», 2000. — 144 с.
25. Милютина К. Жить в эпоху перемен. К.: ПП Клим, 2004. — 327 с.
26. Мольц М. Я — это Я, или как стать счастливым. — СПб.: «Ленинград», 1992. — 192 с.
27. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. Как давать и обретать душевное здоровье / Пер. с англ. М. Будыниной, Г. Пимочкивой. — М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2002. — 256 с. (Сер. «Искусство консультирования»).
28. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. — СПб., 2000. — 464 с.: ил. — (Сер. «Золотой фонд психотерапии»).
29. Немов Р. С. Психология: Учеб. для студ. пед. вузов: В 3 кн. — Кн. 1. Общие основы психологии. — М., 1994. — 576 с.

30. *Общая психодиагностика. Основы психодиагностики, медицинской психотерапии и психологического консультирования: Учеб. пособ. / Под ред. Г. С. Прокопенко.* — М.: Изд-во Московского университета, 1987. — 305 с.
31. *Осипова А. А. Введение в теорию психокоррекции.* — М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2000. — 320 с. — (Сер. «Библиотека школьного психолога»).
32. *Оуэн Н. Магические метафоры. 77 историй для учителей, терапевтов и думающих людей / Пер. с англ. Е. Рачковой.* — М.: Изд-во Эксмо, 2002. — 320 с. (Сер. «Как стать психологом»)
33. *Пезешкиан Н. Торговец и попугай: Восточные истории и психотерапия, иллюстрированные примерами из психотерапевтической практики для воспитания и психологической самопомощи: Пер. с нем.* — М.: Прогресс, 1992. — 237 с.
34. *Петрушин С. В. Мастерская психологического консультирования.* — Казань: ЗАО «Новое знание», 2001. — 136 с.
35. *Пиз А. Язык телодвижений: Как читать мысли других по их жестам: Пер. с англ.* — Нижний Новгород, 1992.
36. *Правдина Н. Календарь удачи на 2007 год.* — СПб.: ИК «Невский проспект», 2006. — 288 с. — (Сер. «Счастливый мир Натальи Правдиной»).
37. *Притчи человечества / Сост. В. В. Лавский.* — Мн.: Лотаць, 2001. — 608 с.
38. *Психотерапевтическая энциклопедия/ Под ред. Б. Д. Карвасарского.* — СПб.: Питер Ком, 1999. — 752 с.
39. *Роджерс К. Клиент-центрированная психотерапия / Пер. с англ. Т. Рожковой, Ю. Овчинниковой, Г. Пимочкиной.* — М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2002. — 512 с. (Сер. «Психологическая коллекция»).
40. *Самоукина Н. В. Практический психолог в школе: лекции, консультирование, тренинги.* — М.: Изд-во Института психотерапии, 2003. — 244 с.
41. *Сахакиан У. С. Техники консультирования и психотерапии. Тексты. / Ред. и сост. У. С. Сахакиан; Пер. с англ.* — М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. — 624 с.
42. *Сидоренко Е. В. Психодраматический и недирективный подходы в групповой работе с людьми.* — СПб.: Изд-во «Речь», 2002. — 72 с.

43. *Сидоренко Е. В.* Терапия и тренинг в концепции Альфреда Адлера. — СПб.: Речь, 2002. — 347 с.
44. *Солощенко Д. В.* Экстренная психологическая помощь. Консультирование // Практическая психология и социальная работа. — 2003. — № 9–10. — С. 17–38.
45. *Спиваковская А. С.* Профилактика детских неврозов. — М.: МГУ, 1988. — 199 с.
46. *Таланов В. Л., Малкина-Пых И. П.* Справочник практического психолога. — СПб.: Сова, М.: ЭКСМО, 2003. — 928 с.
47. *Тобиас Л.* Психологическое консультирование и менеджмент: Взгляд клинициста / Пер. с англ. А. И. Сотова. — М.: Независимая фирма "Класс", 2000.
48. *Франкл В.* Человек в поисках смысла. — М., 1990. — 187 с.
49. *Фрейд З.* Лекции по введению в психоанализ. — М., 1989. — 457 с.
50. *Хозиева М. В.* Практикум по возрастнo-психологическому консультированию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Издательский центр «Академия», 2002. — 122 с.
51. *Хомич Г. О., Ткач Р. М.* Основы психологичного консультивання: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2004. — 152 с.
52. *Хухлаева О. В.* Основы психологического консультирования и психологической коррекции: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. — М.: Издательский центр «Академия», 2001. — 208 с.
53. *Чепмен А., Чепмен-Сантана М.* Проблемно-ориентированная психотерапия. — СПб.: Питер, 2001.
54. *Шнейдер Л. Б.* Пособие по психологическому консультированию: Учеб. пособие. — М.: Ось-89, 2003. — 272 с.
55. *Щёкин Г. В.* Визуальная психодиагностика: познание людей по их внешности и поведению. — К.: МАУП, 1995. — 670 с.
56. *Эйдемиллер Э. Г., Юстискис В. В.* Психология и психотерапия семьи. — СПб.: Питер, 1999.
57. *Ягнюк К. В.* Анатомия терапевтического вмешательства: типология техник // Практической психологии и психоанализа. — 2000. — № 3.
58. *Ялом И. Д.* Экзистенциальная психология / Пер. с англ. Т. С. Драбкиной. — М.: Класс, 1999. — 402 с.

# Содержание

<i>От автора</i> .....	3
<b>Правило 1. Изучи теорию психологической помощи</b> .....	4
<i>Содержание психологической помощи личности</i> .....	4
Что такое психологическая помощь? .....	4
Кто и кому оказывает психологическую помощь? .....	4
Мифологическая и профессиональная модели оказания психологической помощи .....	6
Уровни психологической помощи .....	8
Психологическое консультирование .....	8
Психотерапия .....	9
Отличительные черты психологического консультирования и психотерапии .....	10
Эффективность психологической помощи .....	13
Резюме .....	14
<i>Методы психологической помощи</i> .....	16
Консультативная беседа .....	16
Методы психотерапии .....	17
<b>Правило 2. Отработай технологию ведения консультативной беседы</b> .....	19
<i>Условия взаимодействия</i> .....	19
Организация места .....	19
Одежда и имидж консультанта .....	20
Время беседы .....	21
<i>Этапы психологического консультирования</i> .....	22
Подготовительный этап: знакомство и установление отношений доверия .....	22
Диагностический этап: опрос клиента, исследование проблемы, проверка гипотез и формулирование запроса .....	27
Коррекционный этап: осознание проблемы и рассмотрение альтернативных способов ее решения .....	37
Заключительный этап: оценка, обобщение достигнутых результатов и завершение контакта .....	42
Резюме .....	44



изменению взглядов, что, в свою очередь, может изменить мысли, настроение, поведение [1].

Р. Мэй выделяет три возможных реакции клиента на предложенные интерпретации и считает, что консультант должен обладать способностью читать значение этих реакций [27]:

1. Клиент принимает интерпретацию консультанта, спокойно говоря: «Да, думаю, это так» — предложение может быть принято обоими на данный момент.

2. Клиент проявляет абсолютное безразличие — консультант отказывается от идеи, делая вывод, что ему еще не удалось раскрыть чего-либо существенного.

3. Клиент яростно отрицает предложение, горячо доказывая, что это неправда, — консультант может сделать пробное заключение, что предложение, вероятно, является правильной интерпретацией, и ему удалось близко подойти к корню проблемы. Однако в тот момент консультант не настаивает, а просто отступает и подходит к тому же самому центру проблемы немного позже, с другой стороны. Если интерпретация истинна, то клиент сдаст свои позиции и признает правоту предложения, даже отвергнутого изначально.

Мы уже указывали, что интерпретация может привести к изменению мировоззрения клиента, поэтому опытные психологи используют не более одной-двух интерпретаций во время консультации, чтобы не вызвать «передозировки» и сопротивления с его стороны.

5. *Конфронтация* — это обращение внимания клиента на то, чего он избегает, не осознает или не подвергает изменению, это выявление и демонстрация противоречий или расхождений между различными элементами его психического опыта:

1) между тем, что он сказал раньше, и тем, что говорит сейчас:

«В начале беседы Вы утверждали, что жена ревнует Вас без всякого повода, но сейчас вы признаете, что сами даете ей повод к ревности...»

2) между тем, что он говорит, и что делает:

«Вы говорите, что у Вас депрессия, и так счастливо при этом улыбаетесь».

3) между тем, что клиент говорит о себе, и тем, что видите вы:

«Вы постоянно говорите о том, что вы застенчивы, нерешительны, что вы неудачница и с вами очень скучно, но я заметил, что во

<b>Правило 3. Овладей навыками активного слушания</b> .....	46
Навыки слушания .....	47
Навыки исследования .....	50
Навыки действий .....	56
<b>Правило 4. Развивай наблюдательность и демонстрируй внимательное поведение</b> .....	60
Наблюдательность и рефлексия психолога .....	60
Внимательное поведение .....	65
<b>Правило 5. Научись восстанавливать силы</b> .....	69
Эзотерическая миниатюра .....	69
Медитация .....	71
<b>Заметки психолога-консультанта</b> .....	72
<i>Как помочь клиенту обрести внутреннюю гармонию</i> .....	72
Детские воспоминания .....	73
«Не можешь изменить ситуацию — измени отношение к ней» или АВС-теория эмоций .....	79
Мечты и цели .....	83
<i>Расскажите ребенку сказку, а взрослому — притчу</i> .....	86
Терапевтическая метафора .....	86
Любимые притчи .....	89
<i>Когда подросток не хочет учиться (протокол консультации)</i> .....	95
<b>Вместо заключения</b> .....	105
<b>Приложение</b> .....	106
<i>Литература</i> .....	109

Пропонований навчальний посібник призначений для студентів-психологів, які готуються до практичної психологічної діяльності, а також для психологів-консультантів і широкого кола читачів, які цікавляться питаннями психології.

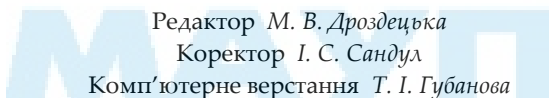
Навчальне видання

**Ткач** Разіда Мугаллімівна

## **ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ:**

**п'ять правил успішної консультації**

*Навчальний посібник*



Редактор *М. В. Дроздецька*

Коректор *І. С. Сандул*

Комп'ютерне верстання *Т. І. Губанова*

Художнє оформлення *О. О. Стеценко*

Підп. до друку 15.12.06. Формат 60×84<sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Папір офсетний. Друк офсетний.  
Ум. друк. арк. 6,74. Обл.-вид. арк. 5,85. Тираж 1000 пр.

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)  
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру  
суб'єктів видавничої справи ДК № 8 від 23.02.2000*