

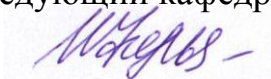
МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт гуманитарных и социальных наук
Кафедра «Психология»

Утверждено на заседании кафедры
«Психология»
«30» января 2020 г., протокол № 6

Заведующий кафедрой

 И.Л. Фельдман

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению лабораторных работ
по дисциплине (модулю)
«Консультативная психология»

основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата

по направлению подготовки
37.03.01 Психология

с направленностью (профилем)
Психология

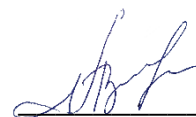
Форма(ы) обучения: *очная, очно-заочная*

Идентификационный номер образовательной программы: 370301-01-20

Тула 2020 год

Разработчик(и) методических указаний

Перегудина В.А., доц. каф. психологии, канд. психолог. наук



подпись

Содержание

Пояснительная записка	4
Тематика и основное содержание лабораторных работ	4
Методический материал для проведения лабораторных работ	5
Список литературы для подготовки к лабораторным работам	22

Пояснительная записка

Лабораторные работы по дисциплине «Консультативная психология» интегрируют теоретические знания и практические умения и навыки студентов в едином процессе учебной деятельности.

Организация и материал лабораторных работ предполагает:

- решение конкретных профессиональных задач,
- моделирование наиболее типичных ситуаций,
- анализ прецедентных консультативных случаев,
- разработку стратегий и тактики работы с клиентом,

отработку базовых консультативных навыков (активного слушания, разбора конкретной ситуации, расспроса, знакомства и пр.).

В той или иной степени он погружает студентов в условия, близкие к реальной профессиональной деятельности. Максимальная степень приближения к будущей профессиональной деятельности достигается при прохождении производственной практики на конкретных рабочих постах.

Особую роль здесь играет совместная групповая или парная работа.

Тематика и основное содержание лабораторных работ

Очная форма обучения

№ п/п	Темы лабораторных работ
<i>6 семестр</i>	
1	Основы консультирования, этика и профессионализм психолога-консультанта.
2-3	Начало консультирования: знакомство и структурирование консультации.
4	Выделение проблемы. Определение запроса. Формулирование гипотез.
5	Контакт с трудными клиентами в консультировании.
6-7	Нерефлексивное слушание.
8-9	Рефлексивное слушание.
10-11	Техники активного слушания.
12-13	Эмпатическое слушание.
14	Коррекционное воздействие.
15	Завершение беседы, прощание с клиентом. консультирования. Составление психологического заключения.
16	Модельное консультирование. Рефлексия целостного процесса.

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Темы лабораторных работ
<i>6 семестр</i>	
1	Основы консультирования, этика и профессионализм психолога-консультанта.
2	Начало консультирования: знакомство и структурирование консультации.
3	Выделение проблемы. Определение запроса. Формулирование гипотез.
4	Нерефлексивное слушание.
5	Рефлексивное слушание.
6	Техники активного слушания.

№ п/п	Темы лабораторных работ
7	Эмпатическое слушание.
8	Модельное консультирование. Рефлексия целостного процесса.

Методический материал для проведения лабораторных работ

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 1

Тема: «Основы консультирования, этика и профессионализм психолога-консультанта» (2 часа).

Составление контракта с участниками группы

Тренер обсуждает с группой следующие этические и организационные моменты участия в тренинге:

- ☐ конфиденциальность (какая информация может быть вынесена на обсуждение за пределы тренинга, а какая должна оставаться в тайне);
- ☐ открытость (так как это обучающий тренинг, а не психотерапевтический, участникам не обязательно раскрывать сугубо личные сведения о себе, которые они хотели бы сохранить в тайне). Открытость, которая требуется от участников тренинга, должна быть в пределах допустимого, и каждый участник сам устанавливает ее границы;
- ☐ обязательное соблюдение правил во время выполнения практикумов;
- ☐ посещаемость тренинга (насколько важно посетить все занятия тренинга).

Контракт также может включать и другие пункты по усмотрению участников группы или тренера, например:

- ☐ во время обсуждения в кругу один участник говорит, а все остальные слушают; приходите на занятия вовремя;
- ☐ избегать неконструктивной критики и осуждения друг друга и т. д.

Мини-дискуссия «Оказание помощи людям»

Цель. Знакомство участников с видами профессиональной и непрофессиональной психологической помощи.

Содержание. Материал для беседы.

Виды оказания психологической помощи

В реальной жизни, если случаются неприятности, человек обращается к кому-либо за помощью. Часто необходимую психологическую помощь могут оказать друзья и близкие люди — родственники, коллеги и т. д., которые поддерживают нас, подбадривают, успокаивают, дают советы. Если попавший в беду человек понимает, что этой поддержки ему недостаточно, то он может обратиться за помощью к специалистам. Прежде чем поговорить о том, к кому специалисту и за каким видом помощи можно обратиться в повседневной жизни, давайте определимся с терминологией.

В английском языке психологическое консультирование, которое является близким к психотерапии, обозначается специальным термином — counselling. Ни один другой вид консультирования не обозначается этим словом, хотя существуют и другие виды консультирования, осуществляемые психологом, например: профориентация, консультирование по результатам диагностического обследования, консультирование в менеджменте, консультирование в образовании и т. д. Специалист, который проводит counselling, в Англии называется counsellor. Специалисты, которые проводят другие виды психологического консультирования, называются психологами, например: профориентационный психолог, педагогический психолог, организационный психолог и т. д. Психолог проводит консультацию, а консультант (counsellor) — сессию. Во время консультации психолог вправе давать профессиональные советы, информировать клиента, формулировать рекомендации, предлагать клиенту на выбор готовые варианты решений и т. д. Консультант же во время сессии предоставляет клиенту возможность самому разобраться в своей проблеме, найти выход из сложившейся ситуации и принять собственное решение (если, конечно, в этом есть необходимость).

Для того чтобы лучше понять различия между двумя видами консультирования, давайте рассмотрим следующий пример. Родители только что посетили врача, который подтвердил диагноз их ребенка — аутизм. Если, к примеру, мать и отец готовы принять ребенка таким, какой он есть, но не знают, как эффективно взаимодействовать с ним, они могут прийти на прием к психологу и узнать более подробно о том, что такое аутизм, какие проявления для него характерны и какие стратегии можно использовать в общении с ребенком. Психолог также может помочь им в выборе специального детского учебного заведения и т. д. Такой вид консультирования будет проходить в форме консультации. Если родители, к примеру, полностью подавлены и расстроены, они могут прийти к консультанту, который, прежде всего, будет работать с их чувствами и эмоциями, имеющими непосредственную связь с осознанием их роли в воспитании ребенка. В этом случае консультант не будет учить родителей приемам взаимодействия и не будет давать информацию о том, что такое аутизм. Скорее всего, родители будут еще не готовы к получению подобной информации. Такой вид консультирования, как counselling, будет проходить в форме сессии. Возможен и третий вариант, при котором в процессе беседы психолог сообщил родителям нечто, что их встревожило или явилось для них неожиданным; в этом случае, возможно, специалист отступит в сторону от разговора о проблемах ребенка и переключится на работу с тревогой и опасениями родителей. Таким образом, в процессе этой консультации будут использованы техники и приемы counselling.

Психолог или другой специалист может включать в свою работу элементы counselling или counselling как таковой, при условии, если он прошел соответствующую подготовку. Подготовка профессиональных counsellors включает в себя 440 образовательных часов в Англии, 240 часов — в Австралии и 100 часов практики под наблюдением опытного специалиста (в обеих странах).

Во время консультирования, проходящего в форме совета, консультирующая сторона может высказывать свое мнение, отстаивать свою точку зрения, давать рекомендации. Guidance отличается тем, что консультант может указать клиенту путь решения проблемы, обучить его чему-либо, дать инструкции. Во время counselling консультант помогает клиенту самому исследовать свою проблему и самому принимать необходимые решения [Sutton J., Stewart W., 2002; Feltham C, Dryden W., 2004].

В данной книге под психологическим консультированием или просто консультированием подразумевается counselling, который имеет незначительные различия с психотерапией. Возможно, этот термин не совсем точно отражает его сущность, но автор книги не ставит перед собой задачу внести ясность во все определения, связанные с многообразием психологических услуг, предоставляемых в России. Задача книги заключается в том, чтобы донести до читателя основной смысл такого понятия, как counselling. Основными профессиональными способами оказания психологической помощи являются:

- психологическое консультирование без применения counselling;
- психологическое консультирование в виде counselling;
- психотерапия.

Под консультированием без применения counselling в данной книге будет пониматься такое консультирование психологом или представителями смежных профессий (например, социального педагога), которое предусматривает беседу по результатам диагностики или информирование по специальным вопросам (например, по вопросам выбора профессии, выбора типа школы, информирования родителей и педагогов по возрастным особенностям детей и т. д.). Специалист помогает клиенту сделать выбор, принять решение и т. д.

Психологическое консультирование — counselling как таковое и психотерапия, как отмечалось выше, имеют много общего. Например, они используют одни и те же теории, этические принципы, техники и т. д. Многие специалисты, получившие дипломы консультантов, по праву считают себя и психотерапевтами. Для того чтобы лучше разобраться в сходствах и различиях двух смежных понятий, давайте подробнее рассмотрим, что же такое «психологическое консультирование».

Дискуссия проходит в кругу. В начале беседы тренер задает участникам ряд вопросов. В каких видах помощи мы чаще всего нуждаемся как личности? (психологическая, педагогическая, медицинская и т. д.). Кто оказывает нам такую помощь? Всегда ли мы обращаемся к специалистам или мы прибегаем к помощи других людей? Кто эти люди? (друзья, преподаватели, знакомые, начальник, родители или родственники и т. д.) Какой вид помощи для нас наиболее важен и актуален: профессиональный или непрофессиональный? Насколько эффективной может быть непрофессиональная помощь?

Подводя итог мини-дискуссии, тренер может познакомить участников с видами профессиональной психологической помощи, взяв материалы из теоретического раздела «Виды оказания психологической помощи».

Упражнение «Консультирование — это..., / консультирование — это не...»

Цель. Предоставление участникам возможности выявить основные моменты, присущие психологическому консультированию и противоречащие принципам психологического консультирования, используя готовые высказывания.

Содержание. Данное упражнение является модификацией и эквивалентом упражнения с одноименным названием, рекомендованное нами в первом дне тренинга. Отличие состоит лишь в том, что в данном варианте приводится список утверждений, которые участники должны разложить на две группы: «Консультирование — это...», «Консультирование — это не...».

В колонку «Консультирование — это...» участники помещают те карточки, которые имеют отношение к консультированию, а в колонку «Консультирование — это не...» — карточки, которые противоречат правилам консультирования.

Ниже приводится список утверждений к упражнению, которые тренер печатает на карточках в 3—4 экземплярах (по количеству подгрупп). Перед началом упражнения каждый набор карточек тщательно перемешивается.

Завершить данное упражнение можно по-разному. Можно объяснить участникам, что такое консультирование, а можно просто оставить вариант группы как есть и обращаться к нему по мере продвижения по курсу, предоставляя участникам возможность поменять мнение о том, что такое консультирование.

Материал для сообщения:

Психологическое консультирование — это процесс взаимодействия между помогающей стороной и стороной, обращающейся за помощью, который включает применение специалистом психологических теорий и коммуникативных навыков для решения личных проблем, трудностей и стремлений клиента.

Основным принципом психологического консультирования является оказание помощи клиенту без какого-либо давления на принятие им того или иного решения [Colman A. M., 2003]. Некоторые формы психологического консультирования включают информирование и рекомендации клиенту, но подавляющее большинство видов консультирования направлено на то, чтобы помочь клиенту самому разобраться в его проблеме [Colman A. M., 2001].

Психологическое консультирование не является простым набором техник, которые использует в своей работе специалист, оно предполагает становление специальных, особых отношений между консультантом и клиентом [McLeod J., 2003]. Одно из важных условий установления таких отношений — соглашение между двумя сторонами, в котором четко определены роли и границы взаимоотношений участников процесса консультирования. Так, например, сессия не может состояться без специального запроса клиента, который нуждается в психологической помощи. Клиент также должен иметь приблизительное представление о том, какую помощь он может получить в процессе консультирования и что выходит за рамки данного процесса. Именно поэтому в начале первой сессии или раньше клиент и консультант должны обсудить то, что они ожидают друг от друга в предстоящей совместной работе.

Общение с консультантом в неформальной обстановке не является консультированием, даже если в этом случае применяются профессиональные техники и приемы. Если, допустим, консультант за чашкой чая общается со своей близкой подругой, у которой произошли неприятности на работе, несомненно, он может использовать свои профессиональные навыки и отдельные техники консультирования. Он может применять техники нерефлексивного слушания, давать обратную связь, задавать вопросы и т. д. Но, несмотря на все это, данную беседу нельзя считать психологическим консультированием, хотя бы потому, что не было предварительной договоренности и четкого разделения функций каждой стороны. В ходе данной беседы консультант выступает в роли друга и не связывает себя никакими профессиональными обязательствами в процессе общения, а его знакомая не считает себя клиентом и не просит профессиональной помощи, она лишь делится своими проблемами с близким человеком.

Таким образом, консультирование имеет место только тогда, когда между обеими сторонами (клиентом и консультантом) существует договоренность о проведении сессии, и когда консультант не выполняет по отношению к клиенту никакой другой роли, кроме роли консультанта [Frankland A., Sanders P., 2006]. Клиент, в свою очередь, ощущая дискомфорт, осознает, что он нуждается в помощи

или поддержке, хотя не всегда отдает себе отчет в том, что именно он бы хотел изменить [Rogers C, 1959].

Питер Сандерс [Sanders P., 2004], отвечая на вопрос, чем не является психологическое консультирование, указывает на следующие пункты:

Психологическое консультирование — это

- ☐ не дружба между консультантом и клиентом;
- ☐ не взаимоотношения по типу «родитель—ребенок»;
- ☐ не лечение клиента, как это делает врач;
- ☐ не инструктирование и не обучение клиента;
- ☐ не совет;
- ☐ не напутствие и не указание пути решения проблемы;
- ☐ не просто использование техник психологического консультирования.

Консультирование также не сводится к убеждению клиента поступать каким-либо определенным образом. Убеждая клиента сделать определенный выбор, принять позицию или ту или иную точку зрения, можно отрицательным образом повлиять на самооценку клиента. Советуя что-либо клиенту, консультант берет под контроль сложившуюся ситуацию [Stewart W., Martin A., 1999].

В 1992 г. на ежегодной конференции по консультированию и психотерапии в Англии обсуждался вопрос о различиях между двумя помогающими профессиями. Специалисты пришли к выводу, что четкую границу между консультированием и психотерапией провести невозможно.

Выступая на данной конференции, Брайан Торне [Thorne B., 1992] отметил следующие незначительные в масштабах наук различия:

- ☐ по типу проблем: психотерапия решает более глубокие проблемы;
- ☐ по типу взаимоотношений между специалистом и клиентом: в психотерапии отношения претерпевают изменения в большей степени;
- ☐ по продолжительности: психотерапия занимает больше времени;
- ☐ по месту проведения: психотерапия проходит в медицинских учреждениях, а консультирование — в педагогических, психологических и др.

Рэй Вульф [Woolfe R., 1997] отмечает еще одно отличие, которое связано с истоками возникновения двух данных видов оказания психологической помощи клиенту. Психотерапия родилась благодаря З. Фрейду, который основал психоаналитический подход, в то время как консультирование, которое появилось значительно позже, берет свое начало из теоретического и практического наследия К. Роджерса и опирается в основном на гуманистические теории.

В 2000 г. в знак подтверждения близости данных направлений в оказании помощи клиенту, Британская Ассоциация по Консультированию была переименована в Ассоциацию по Консультированию и Психотерапии (BACP).

Список утверждений к упражнению «Консультирование — это..., консультирование — это не...»

Консультирование — это...	Консультирование — это не...
Внимательное слушание клиента консультантом	Безграничная дружба клиента с консультантом
Концентрация внимания консультанта на том, что волнует и беспокоит клиента	Совет
Наблюдение консультанта за вербальным и невербальным языком клиента	Наставления и напутствия
Направление клиента к другим специалистам, если консультант не может справиться с проблемой клиента	Обучение клиента
Принятие и понимание клиента	Выявление недостатков клиента, с тем чтобы в дальнейшем над ними работать
Особые взаимоотношения между клиентом и консультантом, которые предполагают наличие определенных границ	Полная, стопроцентная конфиденциальность

Внимание к клиенту	Умение консультанта постоянно испытывать те же самые чувства, что испытывает его клиент
Консультирование — это...	Консультирование — это не...
Искренность консультанта и его умение оставаться самим собой	Умение консультанта быть хорошим артистом, с тем чтобы скрывать свои истинные чувства
Предоставление клиенту возможности самому принимать решения	Отношение к клиенту как к больному, которого надо обязательно вылечить
	Правосудие и направление клиента на «истинный» путь
	Интервьюирование клиента, с тем чтобы выявить все его текущие проблемы и узнать о нем как можно больше
	Убеждение клиента поступать определенным образом

Мини-лекция «Работа консультанта по самосовершенствованию» («Окно Джохари»)

Цель. Знакомство участников с моделью «Окно Джохари».

Содержание. Тренер спрашивает участников о том, какие профессиональные качества, на их взгляд, необходимо развивать консультанту и как это можно делать. Обсудив с участниками всевозможные способы, связанные с профессиональным самосовершенствованием (см. раздел «Профессиональный рост консультанта»), тренер знакомит участников с моделью «Окно Джохари» и объясняет все основные понятия данной модели, продолжая разговор о личностном росте консультанта.

Профессия консультанта, как, впрочем, и многие другие профессии типа «человек—человек», предъявляет определенные требования к личности специалиста. Только обладая необходимым набором психологических черт, которые можно развивать в процессе обучения, консультант может стать высококвалифицированным специалистом в своем деле. Специалисты отмечают следующие желательные для консультанта качества личности: гибкость, теплота, принятие других, открытость, эмпатия, хорошо развитое самосознание, искренность, уважение к другим людям, объективность [Munro N., Manthei R., Small J., 1990].

Нет сомнения в том, что человеку, вступающему на путь консультирования, необходима работа, связанная с самосовершенствованием. На начальном этапе обучения следует развивать следующие личностные качества, которые являются базовыми для дальнейшего личностного роста консультанта:

- ☐ открытость;
- ☐ конгруэнтность;
- ☐ наблюдательность.

Открытость — это личностное качество, которое предполагает умение быть честным и нескрывным, говоря о себе, высказывая свои ощущения, мнения, свою точку зрения по различным позициям и т. д. Проявляя данное качество, консультант демонстрирует клиенту образец поведения: «Я открыт, и ты тоже, если хочешь, можешь быть открытым».

Конгруэнтность — это умение оставаться самим собой в различных ситуациях, не прятаться под маской профессионализма, демонстрируя искренность.

Наблюдательность — это умение замечать наиболее важные и порой незаметные на первый взгляд детали, связанные с поведением, манерами, вербальным и невербальным проявлениями поведения клиента. Наблюдательность — одно из важнейших качеств, необходимых любому консультанту.

Конечно, это далеко не полный список, но он включает именно то, без чего работа консультанта становится невозможной. Это начало всех начал, это багаж консультанта на каждый день и это то, что необходимо ему при проведении любой сессии.

Помимо развития этих трех личностных качеств, как мне кажется, консультанту необходимо совершенствовать следующие связанные с самопознанием умения:

- умение анализировать и понимать свою персональную историю;
- умение принимать обратную связь (как позитивную, так и негативную);
- умение анализировать свои взаимоотношения с другими людьми.

Для того чтобы помочь начинающему специалисту осуществить его самосовершенствование как личности, в психологическом консультировании в качестве иллюстрации используют модель, которая получила название «Окно Джохари». Данная модель была предложена в 1969 г. [Luft J., 1969] и названа сочетанием первых слогов имен ее создателей (Joe Luft и Harry Ingham). Графически она представляет собой квадрат или прямоугольник, разделенный на четыре части. Каждая часть символизирует одну из зон нашего «Я» и имеет свое название в зависимости от типа информации, которая в ней хранится: открытая зона, скрытая зона, слепая зона и неизвестная зона.

Открытая зона представляет собой ту информацию о человеке, которая известна не только самому носителю этой информации, но и людям, окружающим его. Это то, что человек знает о себе и не скрывая делится с другими людьми. Например, какие-то положительные черты характера, которые

человек в себе любит; достижения, о которых он часто рассказывает другим; его взгляды на определенные вещи и т. д.

Рис. 10. Окно Джохари

Скрытая зона включает в себя ту информацию, которую человек по каким-либо причинам не сообщает другим и держит в секрете. Это то, что человек знает о себе, а другие о нем не знают. Например, какие-то негативные привычки, которые человек старается скрыть; те или иные его мысли, поступки и т. д.

Слепая зона — это то, что человеку о себе неизвестно, но что является очевидным для других. Например, как человек выглядит в той или иной ситуации,

что о нем говорят за спиной, как к нему относятся другие люди и что они о нем думают и т. д.

Неизвестная зона — это то, что никому не известно о человеке (ни ему самому, ни другим людям). Например, это могут быть его скрытые способности, такие качества, которые ни он, ни кто-то другой не замечают в нем, и т. д.

Совершенствуя свои профессиональные и личностные качества, консультанту следует стремиться к расширению «открытой зоны» за счет сужения остальных трех зон. Для этого он может быть более искренним, уменьшая тем самым «скрытую зону». Получая обратную связь от других людей о своих личностных и профессиональных особенностях, он уменьшает «слепую зону». Уменьшить «неизвестную зону» консультант может при помощи самопознания, самоанализа, внезапного озарения, называемого «инсайтом».

В ходе данного тренинга будут отрабатываться некоторые навыки по расширению «открытой зоны». Однако следует отметить, что данный тренинг является обучающим, а не психотерапевтическим, поэтому серьезные изменения в личностном плане не планируются. Если участник тренинга чувствует, что ему необходимо решить свои серьезные проблемы личностного или иного плана, он может пройти индивидуальное консультирование или психотерапию. Расширяя «открытую зону» в пределах тренинга, участникам нет необходимости раскрывать что-то самое сокровенное и сугубо личное.

Прочувствовав наличие опыта, как работает модель Джохари, в дальнейшем консультант сможет использовать ее при работе с клиентом.

Упражнение «Что бы я хотел узнать о себе»

Цель. Продолжение знакомства участников с моделью Джохари, которая, возможно, поможет им работать над профессиональным самосовершенствованием.

Содержание. Тренер раздает участникам карточки «Окно Джохари». Далее он сообщает, что следующее упражнение связано с самораскрытием.

Участникам надо будет ответить на вопросы, которые могут покачаться им сугубо личными. При этом тренер обещает полную конфиденциальность и говорит, что никто не будет читать их записи. Также он напоминает присутствующим, что нет необходимости раскрывать то, что может задеть самолюбие, повлечь за собой неприятные воспоминания и т. д. Чтобы чувствовать себя более комфортно, выполняя данное упражнение, участникам разрешается использовать любые сокращения, символы, значки, рисунки, понятные только автору, тобою иностранный язык и т. д. Запрещается заглядывать в записи соседа и всех присутствующих.



После этого зачитывается список вопросов:

1. В графе «Открытая зона» напишите о себе то, что знаете вы и участники тренинга (два любых пункта).

2. В графе «Скрытая зона» напишите о себе также два пункта:

1) то, что знаете вы, но другие участники тренинга еще не знают, хотя, возможно, вы когда-

нибудь им об этом расскажете;

2) то, что другие участники о вас не знают и никогда не узнают, потому что вы хотите сохранить это в тайне.

3. В графе «Слепая зона» напишите два пункта:

1) что бы вы хотели узнать о себе от других людей, которые не присутствуют в данной аудитории;

2) что бы вы хотели узнать о себе от участников тренинга.

4. В графе «Неизвестная зона» напишите два пункта:

1) что бы вы хотели открыть в себе во время тренинга;

2) что бы вы хотели открыть в себе в будущем.

Обсуждение. После того как группа возвращается в круг, тренер спрашивает участников, насколько легко или трудно им было отвечать на вопросы о себе; заполнение каких частей окна им показалось наиболее трудным; какие сегменты окна они хотели бы в большей степени расширять на тренинге; готовы ли они к тому, чтобы принять помощь участников тренинга в работе над собой, и если нет, что мешает им это сделать.

Комментарии для тренера. Если участники тренинга работают в разном темпе, целесообразно записать данные вопросы на доске или блокноте. Это поможет избежать лишних вопросов, связанных с повторением содержания упражнения.

Упражнение «Испорченный видеотелефон» [Карпова Е. В., Лютова Е. К., 1998]

Цель. Демонстрация участникам тренинга на практике невозможности однозначной интерпретации жестов.

Содержание. Группа садится так, чтобы образовался большой полукруг. Тренер, объясняя правила, просит участников вспомнить детскую игру «Испорченный телефон». В данной ситуации им придется иметь дело с видеотелефоном, который сломался: изображение есть, а звука нет.

По команде тренера всем участникам необходимо будет закрыть глаза. Участник, сидящий с краю полукруга, получает карточку с текстом, который он должен с помощью жестов передать своему соседу. Когда первый участник ознакомится с текстом, он дотрагивается до плеча соседа, и тот открывает глаза. С помощью мимики и жестов первый участник передает второму сообщение, указанное в карточке. Второй участник молча смотрит от начала до конца и, не задавая никаких вопросов, дотрагивается рукой до плеча третьего участника и передает ему сообщение. Третий участник передает четвертому, четвертый — пятому и т. д. Упражнение проходит без слов. Участники, которые передали сообщение, сидят с открытыми глазами и наблюдают за тем, как проходит упражнение.

Последний участник пытается объяснить группе словами, что он понял из сообщения своего соседа. Затем его сосед объясняет словами свою версию и т. д. Когда очередь дойдет до первого участника, он зачитывает группе текст, написанный в карточке. **Обсуждение.** Участники делятся

своими впечатлениями в свободной форме, после чего все вместе приходят к выводу о том, что невозможно однозначно читать жесты людей.

Комментарии для тренера. При желании упражнение можно повторить еще раз, начав передавать сообщение с другого конца полукруга.

ОБРАЗЦЫ КАРТОЧЕК К УПРАЖНЕНИЮ «ИСПОРЧЕННЫЙ ВИДЕОТЕЛЕФОН»

- «Загляни сегодня вечером. Попьем чайку с пирожками и поболтаем».
- «Я улетаю завтра на юг. Пожалуйста, поливай мои цветы на подоконнике».
- «Я хочу пригласить тебя в воскресенье в театр на оперу «Война и мир»».
- «Завтра обещали дождь и ветер. Давай отложим наш поход в лес за грибами!»
- «Вчера я купила новую мебель из Италии. Приходи с мужем посмотреть».
- «Честно тебе скажу, работа психолога-консультанта — дело нелегкое».

Мини-дискуссия «Обратная связь»

Цель. Подготовка участников к освоению практических навыков получения и предоставления обратной связи.

Содержание. Тренер знакомит участников с психологическим понятием «Обратная связь». Приглашая всех к свободному обсуждению, он может задать следующие вопросы: где и когда в жизни мы получаем и даем обратную связь (например, учитель, оценивая работу ученика; гости, покидая дом хозяина; посетители выставки, которые оставляют записи в книге отзывов и т. д.)? в каких жизненных ситуациях нам особенно нужна обратная связь? с какой целью мы даем и получаем обратную связь? как использование техник подачи и получения обратной связи может помочь консультанту в повышении своего профессионального уровня? от кого особенно важно получать обратную связь в процессе обучения консультированию?

Подводя итог дискуссии, тренер объясняет участникам, что одной из эффективных форм обратной связи в психологическом консультировании является обратная связь по типу «сэндвича» — положительные стороны отмечаются в начале и в конце высказывания, а в середине дается конструктивная критика.

«Как не надо слушать клиента» (работа в парах)

Цель. Демонстрация участникам на примере важности внимательного слушания клиента, отработка навыков получения консультантом отрицательной обратной связи.

Время. Пять минут на каждую сессию: три минуты говорит клиент, две минуты — обратная связь клиента консультанту.

Тема. Одна из предложенных ниже или любая по выбору клиента.

Содержание. Группа делится на пары. Один участник пары — консультант, другой — клиент.

Тренер предлагает темы на выбор «клиента»:

1. «Моя первая учительница».
2. «Книга, которая меня увлекла».
3. «Мой любимый сериал».
4. «Мое любимое время года».

Один из участников пары — консультант, он получает карточку с заданием: «В ходе консультации всячески демонстрируйте свое неуважение к клиенту, свое нежелание слушать: например, вы можете задать вопрос, перебить его, смотреть в потолок, зевать, рыться в карманах и т. д. При этом, пожалуйста, будьте серьезны и делайте умный вид». По окончании сессии клиент дает консультанту обратную связь о том, как консультант его слушал и какие эмоции и чувства возникли у клиента в процессе совместной работы. Консультант выслушивает молча, не делая никаких комментариев и не оправдываясь.

После этого участники меняются ролями. Участник, который играл роль клиента, получает карточку с аналогичным заданием: «В ходе консультации продемонстрируйте, что вам совсем неинтересно: зевайте, задавайте вопросы на интересующие вас темы, смотрите на часы и т. д. Постарайтесь сохранять умное выражение лица».

Задание 1.

Проанализируйте, какое из высказываний на первом этапе интервью принадлежит психологу, а какое — неквалифицированному.

Для ответа используйте понятие о профессии психолога-консультанта. Высказывания психологов:

1. У меня дар, талант понимать людей, это никто не отрицает

2. Я обязательно помогу вам изменить себя.
3. Мы вместе с вами постараемся увидеть вашу проблему другими глазами.
4. Кто бы мог подумать, что такая молодая и красивая женщина будет думать о смерти.
5. Вы серьезно относитесь ко всему, что с вами происходит
6. Вы можете рассчитывать на мои профессиональные знания и опыт.
7. Трудно начинать работу при таком сопротивлении с вашей стороны.
8. Вы бы себя пожалели, чем быстрее будете говорить правду, тем легче найдем решение.
9. Думаю, что с этой задачей эффективнее справится мой коллега.
10. Вы уже разочарованы! Чем?

Задание 2.

Выделите в высказываниях людей, обратившихся за психологической помощью, варианты передачи ответственности за разрешение ею ситуации на психолога:

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

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

Задание 3.

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

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

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

ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ № 2-3

Тема: «НАЧАЛО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ: ЗНАКОМСТВО, СТРУКТУРИРОВАНИЕ СИТУАЦИИ (4 часа)

1. Обсуждение в групповой дискуссии структуры консультирования в целом и сущности первого шага консультативной беседы (структурирования), ее построения и значимости для консультанта и клиента.

2. Моделирование в тренинговой обстановке ситуаций знакомства и налаживания контакта с клиентами разного типа.

К данному занятию нет и не может быть точно разработанных ситуативных задач, поскольку контакт клиента и консультанта краток (приблизительно 3-5 минут) и исчерпывается знакомством друг с другом. Каждый из членов лабораторной тренинговой группы, играя роль клиента, может представиться так, как он хочет. К консультанту же предъявляются определенные требования:

- 1) правильно встретить и "усадить" клиента;

2) представиться, ориентируясь на то, как представился клиент;

3) четко и коротко рассказать о своих профессиональных обязанностях в роли консультанта (моделирование мест консультирования включает: суд (прием подавших заявление о разводе); кабинет психологического консультирования на промышленном предприятии; прием психолога в медицинском учреждении; прием в консультации по вопросам семьи и брака и т.д.);

4) начать беседу с клиентом;

5) в случае необходимости подбодрить клиента и сориентировать его на свободный рассказ о собственных проблемах.

В ходе занятий проигрываются 8-10 ситуаций контакта консультанта и клиента. Каждый участник группы должен побывать в обеих позициях.

3. Индивидуальная рефлексия каждым студентом в группе итога первого шага консультирования: появление у консультанта внутреннего ощущения "Я его чувствую, понимаю"; появление у клиента переживания "Я пришел именно туда, куда надо: здесь меня слушают и понимают".

Самостоятельная работа по итогам первого и второго практических занятий: составление индивидуального списка "ошибок первого шага" консультанта и способов их устранения (3 страницы).

Принципы психологического консультирования

1. Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту

2. Ориентация на нормы и ценности клиента

3. Запрет давать советы

4. Анонимность

5. Разграничение личных и профессиональных отношений

6. Включенность клиента в процесс консультирования

Организация консультативной беседы:

Пространство беседы

Идеальной для консультирования является ситуация, когда психолог имеет возможность принимать клиента в специально оборудованном для этого кабинете, где максимально обеспечены уединенность, удобство и комфорт, где ничто не привлекает излишнего внимания клиента, не отвлекает его от беседы. Но даже в том случае, если этот вариант недоступен — нет удобной мебели и специального помещения, — 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.

Идеальный вариант посадки психолога и клиента — напротив друг друга и чуть наискосок, чтобы каждый из них мог с легкостью видеть лицо собеседника, но, при желании, мог бы также отвести глаза в сторону без особого труда. Лучше всего, если они сидят не слишком близко друг к другу и у них есть пространство для ног, достаточное для того, чтобы свободно встать или сесть на свое место. Бывает полезно, когда между ними находится что-то вроде журнального столика, куда можно что-либо положить или, при необходимости, вести запись. Но большой стол может стать помехой и восприниматься как барьер между клиентом и консультантом.

Время беседы

Время имеет огромное значение и для самого процесса беседы, у которой должны быть четко обозначенные начало и конец. Часы на столе или на стене — это важный атрибут психотерапевтического кабинета, напоминающий клиенту и консультанту, что время идет и им обоим необходимо работать активно и динамично. Многое в консультативной беседе подчинено ходу времени. Для того чтобы любая реплика или интерпретация консультанта была действительно понята и принята клиентом, она должна появиться не слишком поздно и не слишком рано. Беседа разворачивается постепенно, но каждая ее часть, каждый этап должен произойти в отведенный для этого временной отрезок. В противном случае консультант может не успеть, не уложиться во время приема, а следовательно, не только не помочь клиенту на этот раз, но, возможно, и подорвать его веру в эффективность психологического воздействия.

Консультативную беседу можно сравнить с литературным произведением, где есть свой пролог, развитие сюжета, завязка, развязка, кульминация и эпилог. Иначе говоря, беседа консультанта с клиентом далеко не случайный процесс, она организована по определенным

правилам, следование которым делает ее эффективной и целенаправленной. В чем же заключаются основные правила ведения беседы в психологическом консультировании?

Весьма условно беседу консультанта с клиентом можно разделить на четыре этапа: 1) знакомство с клиентом и начало беседы; 2) расспрос клиента, формулирование и проверка консультативных гипотез; 3) коррекционное воздействие; 4) завершение беседы. Длительность приема, во время которого собственно и происходит беседа, значительно варьирует в зависимости от целей и задач консультирования, организационных форм, в рамках которых оно проводится, а также теоретических ориентаций консультанта. Но все же в большинстве случаев время приема составляет один час (как у нас, так и за рубежом). Ориентировочно этот час можно распределить по выделенным выше этапам беседы следующим образом:

1) начало беседы — 5—10 минут; 2) расспрос клиента — 25—35 минут; 3) коррекционное воздействие — 10—15 минут; 4) завершение беседы — 5—10 минут. Остановимся подробнее на том, что представляет собой каждый из этих этапов, каких целей достичь и какие задачи должен успеть решить консультант в отведенное для этого время, каковы простейшие приемы организации процесса беседы.

Начало беседы

Первое, что необходимо сделать консультанту во время приема — это встретить и усадить клиента. Успех беседы во многом зависит от того, насколько уже с первых минут психолог сумеет проявить себя доброжелательным и заинтересованным собеседником. Консультант может продемонстрировать свою заинтересованность и доброжелательность с самых первых минут встречи, поднявшись навстречу клиенту, а то и встретив его в дверях кабинета; при необходимости можно помочь снять верхнюю одежду, показать, куда удобнее поставить сумки, а затем предложить сесть. Лучше, если консультант с самого начала подбадривает клиента репликами типа: "Проходите, пожалуйста", "Усаживайтесь поудобнее" и т.п. Что представляется здесь важным, в чем начинающий консультант может допустить ошибку?

Не следует слишком суетиться, заигрывать с клиентом, с первых минут пытаться вступить с ним в активный контакт, предлагать и обещать свою помощь. Ситуация начала беседы для человека, пришедшего к психологу впервые, полна дискомфорта, ему необходимо дать время оглядеться, прийти в себя. Хорошо, если консультант не слишком многословен; непосредственно перед тем как начать беседу, лучше сделать паузу (не слишком большую — 45 — 60 секунд, иначе у клиента может возникнуть состояние напряженности и растерянности, но достаточную для того, чтобы он успел собраться с мыслями и оглядеться).

Очень важный момент начала беседы — знакомство с клиентом по имени (о возможностях использования имени клиента для организации беседы подробно будет говориться в следующей главе). В принципе, клиент может отказаться назвать себя, но забывать или не предложить ему представиться — это значит во многом обречь консультацию на неудачу. В русском языке существует множество возможностей использования имени человека; например, Лена, Алёна, Елена, Елена Ивановна — это все варианты одного и того же имени. В предыдущей главе уже говорилось о том, что оптимальная позиция консультанта по отношению к клиенту — это позиция равенства, одним из проявлений которого является равенство имен. Это означает, что лучше, если психолог представляется так же, как клиент — по имени-отчеству, просто по имени и т.д. (из этой рекомендации могут быть исключения, связанные с возрастом собеседника, а также со спецификой условий, в которых проходит консультация). Трудно предугадать, как именно представится клиент, поэтому лучше, если консультант даст ему возможность назвать себя первым, используя реплику типа: "Давайте познакомимся, как мне вас называть?" После того как клиент назовет себя, психолог, ориентируясь на его форму представления, сможет назвать себя соответствующим образом — Димой, Дмитрием или Дмитрием Борисовичем.

Бывает, что в начале беседы консультант сталкивается с ситуацией, когда клиенту необходимо объяснить, что такое психологическое консультирование, на что он может рассчитывать, обращаясь за помощью. Такой вопрос может задать даже человек, пришедший на консультацию по собственной инициативе, но чаще необходимость в объяснении целей консультирования возникает в ситуации, когда психологу приходится вести прием вне стен консультационного центра — на предприятии, в школе, в больнице. В подобных случаях за психологической помощью чаще обращаются люди, недостаточно информированные о возможностях и ограничениях психологического воздействия. Трудно предложить какую-то универсальную формулу на все случаи жизни, поскольку для разных людей по-разному звучит то, что представляется наиболее важным в их профессиональной деятельности. Когда-то, ведя прием в медицинской консультации, автор вместе с

Л.Я. Гозманом придумали следующую формулировку: "Мы — психологи, советов не даем, никаких лекарств не прописываем. 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". К подобным формулировкам никогда не бывает лишним добавить гарантию анонимности всего того, что происходит за дверями психологического кабинета.

Конечно, такая краткая характеристика профессиональной деятельности может вызвать у клиента множество вопросов типа: "А вы уверены, что сможете мне помочь?" В таком случае лучше не вступать в длительную дискуссию, не обещать клиенту гарантированной помощи, а предложить: "Давайте попробуем".

Следующий шаг, который необходимо предпринять, — это перейти непосредственно к процессу консультирования. Естественно предположить, что вначале необходимо, чтобы клиент рассказал о себе и своих проблемах. Этот ход настолько логичен, что нередко клиенты сами начинают рассказ о себе без специального приглашения, иногда настолько торопясь, что забывают представиться. В такой ситуации лучше прервать собеседника и предложить вначале познакомиться, хотя бы для того, чтобы он немного отошел от заготовленного заранее рассказа, огляделся, больше настроился на совместную работу с консультантом, а не на монолог.

Если клиент молчит, ждет, что скажет консультант, ему можно помочь начать рассказывать о себе репликами типа: "Слушаю вас внимательно" или "Расскажите, что вас сюда привело". Когда клиент выражает неуверенность, о чем и как следует говорить, с чего начать, можно добавить: "Рассказывайте то, что считаете важным сами, а если что-то понадобится узнать мне, я вас сам спрошу, если вдруг в этом возникнет необходимость". Иногда клиента можно специально успокоить: "Не торопитесь, времени у вас достаточно".

С самого начала беседы не стоит забывать о том, что консультативное воздействие — это прежде всего воздействие через слово: одна неточная формулировка или реплика — и клиент надолго может быть выбит из колеи, обидеться на консультанта, замкнуться, почувствовать себя неуверенно и одиноко. И тогда психологу придется потратить много времени на исправление ситуации и восстановление контакта.

К таким неудачным словам, которые, к сожалению, часто встречаются в речи консультанта, относится, например, слово "проблема". Употребление этого слова в начале беседы, до того, как его по отношению к себе применил сам клиент, может вызвать негативную реакцию. "Проблема" может прозвучать для человека как приговор или диагноз, в то время как он может совершенно иначе оценивать свою ситуацию.

Другая часто встречающаяся ошибка начинающих консультантов — излишняя фиксация внимания клиента на особенностях ситуации консультирования репликами типа: "Не бойтесь", "Не напрягайтесь", "Даже если вам будет стыдно говорить о чем-то, вы...". В какой бы форме подобные реплики ни прозвучали, из них следует, что здесь можно чего-то бояться, стыдиться, в связи с чем-то напрягаться и т.д.

Иногда кажется, что все предостережения, связанные с началом беседы, излишни — "раз клиент пришел к психологу, никуда он от него уже не денется". Но это далеко не так. Можно из вежливости "отсидеть" свое время, но будет ли от этого толк? Установить хороший контакт с клиентом, правильно организовать беседу с самого начала — это значит во многом обеспечить гарантию эффективности консультирования. Несложившийся контакт с человеком или вопросы, не решенные в начале беседы, могут стать препятствием в развитии беседы как раз тогда, когда это будет особенно нежелательно. Чаще всего именно они служат благодатной почвой для формирования сопротивления клиента психологическому воздействию, которое может проявиться как нежелание продолжать беседу, претензии к консультанту, ощущение бессмысленности происходящего и т.д.

Сопротивление консультированию — распространенное явление в начале беседы, когда клиент, уже находясь в кабинете психолога, все еще задает для себя вопрос, стоило ему сюда приходить или нет. Так, например, оказавшись лицом к лицу с консультантом, он может начать выражать сомнения по поводу того, подходит ему консультант ему или нет по возрасту, полу, профессиональному опыту и т.д. Что можно сделать в такой ситуации? Прежде всего, не стоит слишком сильно настаивать на том, что раз клиент попал именно к вам, то и работать он должен именно с вами в качестве консультанта. Лучше всего предложить продолжать беседу, пообещав, что если у человека действительно возникнет в этом необходимость, он сможет обратиться к другому специалисту. Обсуждая это с клиентом, можно привлечь и некоторые доводы: "Практическая психология — это наука, поэтому мои личные особенности не играют такой уж большой роли,

гораздо важнее профессиональная квалификация, которую вы сможете оценить, лишь начав работать со мной".

Бывает, что обратившийся за помощью человек начинает разговор с общих тем и вопросов, которые лично к нему не имеют никакого отношения — почему сейчас так много разводов, как влияют особенности современной ситуации в стране на отношения между людьми и т.д. Конечно, полностью игнорировать вопросы клиента не стоит, но интерес к "судьбам бытия" практически никогда не бывает основанием для обращения за консультацией. К тому же время консультанта ограничено, а разговор на общие темы может "съесть" ценные минуты, которых потом, когда человек начнет говорить о себе, не хватит (винить же в этом можно лишь консультанта, а не клиента). Необходимо помнить, что подобная дискуссия чаще всего представляет собой одно из проявлений сопротивления, страха перед началом беседы и ее возможными последствиями, поэтому лучше воспользоваться удобным случаем и помочь клиенту преодолеть эту ситуацию, задав вопрос: "А почему вас волнуют эти вопросы, что привело сюда лично вас?". От прямого ответа клиент может уйти, но психологу следует предпринять такую попытку, и чем раньше это произойдет, тем легче будет для обоих сменить тему обсуждения.

Случается, что человек, пришедший в консультацию, просит консультанта помочь не ему самому, а кому-то еще. Его запрос может быть, например, таким: "Пригласите сюда мою жену (мужа), дочь (сына), он (она) не хочет идти сам (-а), а ему (ей) требуется помощь". Ситуация может дойти до курьеза, когда клиент начнет просить справку с подтверждением диагноза для кого-то из родственников, письмо в суд и т.д. В таких ситуациях психологу следует проявлять твердость: он работает только с теми, кто непосредственно обращается за помощью и кто готов обсуждать и анализировать свою жизненную ситуацию с точки зрения собственной ответственности за нее. Звонить, приглашать в консультацию, писать письма и т.п. — это значит вмешиваться в частную жизнь людей, зная о ней довольно мало и не представляя того, что думает о происходящем другая сторона. При этом стоит потребовать сориентировать на работу того, кто уже пришел в консультацию, напомнив, что в любом конфликте есть две стороны, и даже если влияние одной из них на то, как разворачиваются события, на первый взгляд, незначительно, оно, несомненно, существует. Разобравшись в том, каково оно, можно попытаться хотя бы в чем-то изменить ситуацию. Вступая в такую дискуссию, не следует забывать, что попытка приписать собственные проблемы другому является классической формой сопротивления, описанной и проанализированной на страницах многих книг и учебников по психотерапии (Бодалев А.А., Столин В.В., 1989; Gunman A., Kniskern D., 1981).

О формах и типах сопротивления можно говорить еще очень много, но реально научиться работать с ними непросто, и лучше, если рядом есть кто-то, кто может дать хороший совет или показать эффективные способы работы на практике. Примеры, приведенные выше, лишь наметки, которые могут помочь сориентироваться начинающему консультанту.

Полезные поведенческие приемы

Вербальные	Невербальные
Использовать понятные слова	Тон голоса, соответствующий
Повторять и уточнять утверждения клиента	Поддерживать хороший
Адекватно интерпретировать	Непринужденно кивать головой
Обобщать сказанное клиентом	Не сдерживать мимику
Отвечать на первичные сигналы	Естественный смех
Использовать словесное подкрепление (например, «Да», «Я знаю», «мм-мм»)	Непринужденная жестикуляция
Обращаться к клиенту по имени или на «вы»	Общение на близком расстоянии
Своевременно и в удобной форме предоставлять	Умеренный темп речи
Отвечать на вопросы о себе	Непринужденные прикосновения
Непринужденно использовать юмор для снятия	Расслабленная, открытая поза
Относиться без осуждения, с уважением	Доверительный тон голоса
Уточнять высказывания клиента	
Интерпретировать высказывания клиента	
образом, чтобы непосредственную ответную	

Вредные поведенческие приемы	
Вербальные	Невербальные
Прерывать Давать советы Наставлять Умиротворять Осуждать Лстить, склонять лестью к чему-либо Уговаривать Задавать слишком много вопросов, Командовать, требовать Демонстрировать покровительственную Сверхинтерпретировать Использовать слова или жаргон клиента, Уклоняться от темы Заниматься интеллектуализацией Сверханализировать Много говорить о себе Выражать частичное или полное	Смотреть в сторону от клиента Сидеть далеко друг от друга или Усмехаться Хмуриться Сердито смотреть Сжимать губы Трясти указательным пальцем Производить отвлекающие жесты Зевать Закрывать глаза Допускать в речи интонации Говорить слишком быстро или слишком Лействовать поспешно

1. Представьте, что вам предстоит проводить свою первую консультационную сессию и вы сами можете выбрать, в каких условиях она будет проходить. Как бы вы подготовили помещение и как бы провели первые 10 минут с предполагаемым клиентом? Сделайте заметки и рисунки на эту тему, поделитесь своими идеями с другими учащимися.

2. Какие типы людей более привлекательны для вас? С какими людьми вам наиболее трудно общаться? В группах по три человека разыграйте 15-минутную сессию с таким трудным клиентом. Проследите за своими вербальными и невербальными действиями. Расскажите вашему клиенту и наблюдателю, что вы заметили, а затем послушайте их рассказ о том, что они наблюдали.

3. Что бы вы могли сделать, чтобы стать более привлекательным (приятным) для вашего клиента? Обсудите свои предложения с однокурсниками в открытой дискуссии. Отличается ли список идей, составленный группой, от списка Барбары Окунь? Чем? Какие пункты вы считаете наиболее значимыми для того, чтобы стать эффективным консультантом?

4. В группах по четыре человека обсудите стратегии, которые вы могли бы: применить, чтобы помочь клиенту с нереалистичными целями изменить ожидания, касающиеся консультирования. Пусть в вашей дискуссии каждый член группы изобразит особый тип нереалистичного клиента. Заметьте, как ваши ответы изменяются в различных ситуациях.

5. Каким стало ваше отношение к профессии консультанта сейчас, после того как вы получили некоторое представление о начале процесса консультирования? Обсудите свои чувства и мысли с другими учащимися. Насколько существенно ваши нынешние представления и мысли отличаются от тех, которые были у вас в начале занятий? Чем именно?

Консультирование ориентировано на потребности людей, не имеющих клинических нарушений, однако ищущих психологическую помощь в ситуации, когда они не могут справиться с проблемами самостоятельно. Извне эта деятельность выглядит, как специфическая коммуникация, а со стороны психолога – это понимание и переживание другого.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 4

Тема: ВЫДЕЛЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЗАПРОСА.

ФОРМУЛИРОВАНИЕ ГИПОТЕЗ (2 часа)

1. Групповая дискуссия, связанная с анализом наиболее типичных проблем для каждого возраста и социальной группы.

2. Знакомство с основными типами запросов. Выполнение упражнения на определения типа запроса, описанного в карточке. Обратная связь.

3. Моделирование в тренинговой ситуации лабораторной группы организации слушания клиента и вычленения в его монологе "настоящей" психологической проблемы и типа запроса. В ходе занятия проигрываются 5-6 ситуаций с неявно выраженной проблемой.

4. Скоростной тренинг определения сути проблемы. Решение задач на классификацию проблем.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Запрос клиентов в отношении сходных проблем может формулироваться по-разному. Определите форму каждого из приведенных запросов. Переформулируйте их таким образом, чтобы они превратились в: 1) манипулятивные запросы; 2) запросы об информации; 3) запрос о помощи в самопознании; 4) запрос о помощи в саморазвитии; 5) запрос о трансформации; 6) запрос о снятии симптома.

– «После всего случившегося я хотел бы все забыть и начать новую жизнь».

– «Мне не слишком везет в жизни, хотелось бы побольше узнать о себе, понять, почему так происходит».

– «У меня очень ревнивый муж, как с ним сладить, как убедить, что никаких поводов для ревности у него нет?»

– «Столько лет живем вместе, я и не думала, что в трудную минуту он меня бросит. А вот случилось же... Он меня предал».

– «Моя пятилетняя дочь – совершенно невозможный ребенок, капризная, никого не слушается, неуступчивая, во всем настаивает на своем. Это бабушка ее избаловала».

– «Сыну двенадцать, а он совершенно не интересуется мальчишескими делами, у него нет знакомых мальчишек, его тянет к девочкам – с ними он и играет, они к нам в гости приходят, он даже вязать вместе с ними учится».

– «Он у нас просто какой-то волк-одиночка, некоммуникабельный, некомпанейский; сам страдает от своего характера, он очень одинок. Как ему помочь?»

– «Дома, когда готовит уроки, он все хорошо рассказывает, а как в школе учитель вызовет, так у него язык отнимается – стоит мычит что-то бессвязное. Что делать, ума не приложу?!»

– «Я, конечно, понимаю, что дочь уже взрослая, но когда она где-то задерживается, я себе места не нахожу, обзваниваю всех ее знакомых. А когда она приходит, набрасываюсь на нее с криками и упреками. Понятно, что наши отношения портятся, но она словно не хочет понять, что я беспокоюсь, волнуюсь за нее».

– «Сын собрался жениться, привел к нам невесту знакомиться, но нам с мужем его девочка не нравится. Мы понимаем, что ему уже под тридцать, пора жениться, но и эта, и предыдущая нам не кажется парой ему. Прошлый раз удалось сына отговорить от женитьбы, но в этот раз он уперся. Может, надо с девочкой поговорить – пусть она от него сама откажется?»

ЗАДАНИЕ 1: выберите две-три ситуации, прочитайте данные ситуации и определите для каждой из них следующее:

– вид психологического консультирования;

– направление психологического консультирования (положения какого теоретического направления будет лежать в основе консультирования);

– цель психологического консультирования;

– жалоба и запрос клиента (сформулируйте жалобы и запросы клиента, пришедшего на психологическую консультацию);

– сформулируйте версии причин (гипотезы) приведенной ситуации.

СИТУАЦИИ

1. На консультацию пришла девушка 18 лет с просьбой помочь определиться ей с выбором профессии. Она всегда мечтала быть фотомodelью, но ее родители настаивают, чтобы она пошла учиться в строительный институт.

2. Мать ученика 8-го класса обратилась в консультацию с вопросом по поводу сына. Ее беспокоит его излишняя, с ее точки зрения, озабоченность результатами успеваемости. При хорошей успеваемости он постоянно погружен в изучение предметов, не общается со сверстниками, ведет «нелюдимый» образ жизни.

3. На консультации семейная пара. Женаты первый год. Она беременна и хочет рожать. Муж в принципе не против детей вообще, но считает, что сейчас их заводить рано. Жена видит в его позиции доказательство отсутствия любви.

4. В консультацию обратилась пожилая женщина. Она вдова. В наследство ей досталась однокомнатная квартира. Недавно внук, которому 23 года и которого из-за смерти родителей она воспитывала с 12 лет, женился. Теперь он требует, чтобы «бабка отправлялась в дом престарелых и не мешала ему жить». Женщине некуда идти, но дома ей создают «невыносимую обстановку». Последняя капля – угроза отобрать ключи.

5. Родители обратились с жалобой на плохую успеваемость сына. Ребенок учится в третьем классе. Недавно перевели в другую школу. Перевод связан с переездом на новое место жительства.

6. Мужчина 45 лет. В браке. Жили с женой «почти идеально». Двое взрослых детей – сыну 22, дочери – 18. Проблема формулируется им как ощущение «пустоты жизни». Внешне – все хорошо, а «ощущения счастья» – нет.

7. На консультации – молодая девушка. Просит помочь «разобраться в ее отношениях с молодыми людьми». Когда ей «надоедает» очередной молодой человек и она говорит ему «все», он продолжает пытаться наладить отношения. Такая ситуация повторяется постоянно. Девушка формулирует свой запрос к консультанту: «Как научиться говорить так, чтобы меня понимали с первого раза?».

8. Мать обратилась в консультацию по требованию воспитательницы. Девочка игнорирует замечания воспитателя. В том случае, если они настаивают на выполнении требований, проявляет агрессию. С детьми дружелюбна и заботлива.

9. На консультацию пришли родители подростка. Сыну 16 лет. В интерпретации он ведет себя странно: стал нервным, скрытным. Часто у него «блестят глаза». Ухудшились успеваемость и поведение.

10. На консультации – молодая девушка. Вчера у нее должна была быть свадьба, но жених в последний момент ее отменил, сказав, что «он слишком ее любит, чтобы на ней жениться». Девушка чувствует себя «опозоренной и обманутой».

11. Семейная пара. Оба хотят развестись. Причина обращения в консультацию – просьба помочь «разделить имущество и сынишку пяти лет».

12. Мать мальчика 10 лет выражает обеспокоенность по поводу того, что у сына плохо складываются отношения с друзьями. Он зависим, покладист. Его сверстники этим пользуются. В школе всегда был отличником.

13. На консультации – женщина, которая обеспокоена отношениями внутри семьи ее дочери. По ее мнению, муж относится к ее дочери недостаточно уважительно: дает мало денег, часто без предупреждения приводит гостей, несколько раз не приходил ночевать. На требования матери развестись дочь ответила категорическим отказом и обвинениями, что мать хочет сделать ее несчастной.

14. На консультацию пришла мать мальчика с жалобой на учителя, который, по ее мнению, слишком строг к ее ребенку: неоправданно занижает оценки, делает замечания, выгоняет с уроков. Дома ребенок ведет себя «безупречно»: ласков, послушен, помогает по дому.

15. Молодая пара. Они хотят пожениться, но их беспокоит мысль, что после заключения брака может оказаться, что они несовместимы. Они хотят получить «заключение специалиста, что их брак будет вечным».

16. Бабушка пришла посоветоваться по поводу взаимоотношений с бывшей невесткой. Ее сын развелся год назад. Ребенок, мальчик пяти лет, остался жить с матерью. Женщина дает видиться с ребенком очень редко, настраивает ребенка против бывших родственников, говоря, что они сами не хотят его видеть.

17. Женщина пришла узнать, «как ей мирно склонить мужа к разводу». У нее роман, который продолжался пять лет. Недавно они приняли решение пожениться. Проблема состоит в том, что оба имеют семьи.

18. Женщине 48 лет. Она сделала «открытие», что на самом деле ей нравятся женщины, а не мужчины. Она хочет развестись с мужем и создать семью с женщиной. Запрос сформулирован в виде просьбы «научить ее соблазнять женщин».

19. Юноша 18 лет. Обдумывает способы ухода из жизни, потому что «жизнь в этом мире не имеет смысла». По его словам, пришел, чтобы ему помогли найти лучший способ.

20. Семейная пара. Женаты семь лет. Ребенку четыре года. Оба узнали о том, что у другого есть любовник (любовница). Теперь не знают, что делать: он предлагает оставить все как есть, она – развестись. Запрос консультанту сформулирован так: «Помогите нам договориться и остаться друзьями».

21. Молодая женщина хочет развестись, но боится, что у нее не хватит денег, чтобы содержать двух детей. Муж, как она считает, ей помогать не будет. Однако дальше жить с ним она «не в состоянии».

22. Семейная пара пришла с девочкой-подростком (12 лет) по настоянию классного руководителя. Девочка «неожиданно» стала вести себя в школе вызывающе, «нагло». Всегда училась «средне», но сейчас «скатилась на двойки». Несколько раз убегала из дома.

23. Подросток 14 лет. Ему нравится девушка старше его – подруга его старшей сестры, которой двадцать лет. Он хочет, чтобы его «научили», как ей понравиться.

24. На консультации – мужчина и женщина. Женаты полгода. У обоих повторный брак. От первого брака у нее мальчик пяти лет, у него – две девочки: пяти и семи лет. Причина обращения – плохие отношения между детьми: драки, ссоры.

25. Пожилой мужчина 70 лет. Потеря смысла жизни после смерти жены. Жена умерла полгода назад.

26. На приеме – мать. Неожиданно обнаружила, что ее сын наркоман. Находится в состоянии растерянности и беспомощности. Не знает «что делать?» и «за что ей это?».

27. Молодая женщина, воспитатель в детском саду. Формально замужем. Дочери одиннадцать лет. С супругом уже полгода находятся «в состоянии войны». Пришли к единодушному решению, что вместе они жить не будут, но муж из квартиры не уходит, мотивируя тем, что «он должен охранять дочь, поскольку мать проститутка».

28. На консультации – женщина. Второй раз замужем. От первого брака у нее дочь пятнадцати лет. Причина обращения – плохие отношения нового супруга с ее дочерью: «Я словно между двух огней».

29. Старушка, 83 года. Бодрая. Аккуратная. В здравом уме и светлой памяти. Живет одна в однокомнатной квартире. Полгода назад познакомилась с одиноким старичком близкого ей возраста. Недавно они решили жить вместе. Но им страшно это осуществить, поскольку они опасаются, что «осудят соседи».

30. Мужчина тридцати лет. Не женат. Сделал блистательную карьеру в сфере финансов. Но последний год постоянно испытывает «чувство скуки, отрешенности», а последние полгода появилось желание «бросить все и уйти в монастырь».

ЗАДАНИЕ 2: Придумайте до 10 причин-версий возникновения данных ситуаций:

1. Елена Н., 38 лет, госпитализирована в связи с попыткой совершить самоубийство. Больная замкнута, постоянно плачет.

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

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

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

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

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

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

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

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 5
Тема: «КОНТАКТ С ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ В КОНСУЛЬТИРОВАНИИ» (2 часа)

1. Целью данного занятия является обучение студентов приемам контакта с "трудными" клиентами, поэтому обсуждение касается того, какие клиенты могут быть отнесены к категории трудных.

2. Моделирование в тренинговой ситуации лабораторной группы организации консультирования с трудными клиентами.

3. Групповой анализ умения "консультантом" решать следующие задачи:

1) корректно отвечать на вопросы и утверждения типа "Сколько вам лет?", "Вы женщина, поэтому вряд ли сможете меня понять" и т.д.;

2) внимательно слушать клиента;

3) выдерживать паузу;

4) в случае необходимости перебивать клиента;

5) переориентировать клиента на более адекватное отношение к процессу консультирования;

6) держаться во время беседы свободно, ненапряженно (поза, тон, голос и т.д.).

В ходе занятия проигрываются 4-5 типичных ситуаций, причем 1-2 из них представляют собой прием, на который приходит не один человек, а двое - супружеская пара или родитель с ребенком. Дополнительные трудности для консультанта связаны здесь с необходимостью 1) ориентироваться одновременно на обоих клиентов, а не только на одного; 2) не говорить об одном из них в присутствии другого в третьем лице.

Теоретическая информация.

Материал для теоретического сообщения взят из книг:

- Елизаров А.Н. Введение в психологическое консультирование;

- Коттлер Дж. Совершенный психотерапевт. Работа с трудными клиентами.

Типы клиентов:

- Не уверенный в себе клиент (цель - снять с себя ответственность в принятии необходимого решения)

- Уверенный в себе клиент (цель - подтверждение правильности уже готового решения)

- Клиент все знающий и доверяющий только себе (цель - попытка найти собеседника)

- Клиент с потребностью выговориться, ищущий сочувствия, «отдушину»

- Женщины - в большей мере стремятся к сопереживающему, сочувствующему стилю

общения (внимание на отзывчивость, чуткость); мужчины - предпочитают эмоционально нейтральный, рабочий стиль общения (внимание на серьезность, внимательность, чувство долга).

Отношение клиента к психологу и к тому, что он говорит:

Положительное:

- полностью или частично раскрытые ладони

- направление положения ступней в сторону консультанта

- движения в сторону консультанта

- снятые и вновь надетые очки - готовность продолжать разговор

- невольное отзеркаливание во время разговора

Отрицательное:

- спрятанные ладони - движение от консультанта
- сидя, подпирает ладонь голову, - это значит, что человеку становится скучно
- нежелание продолжать разговор. - когда клиент, поиграв очками, откладывает их в сторону
- враждебная позиция - скрещенные на груди руки и сжатые в кулак пальцы
- оценочная поза - подпираание щеки кулаком, указательный палец упирается в висок
- потирание затылка и отведение глаз свидетельствует о то, что клиент говорит неправду
- закидывание ноги на ногу и откидывание на спинку стула - свидетельствует об отрицательном ответе

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

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

1. У клиента есть проблема.
2. Консультант является экспертом.
3. Что-то должно быть сделано с проблемой.

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

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

Бельская Е.Г. выделяет в метакоммуникационном уровне коммуникации три аспекта:

1. **Экспрессивный аспект.** Это то, что партнеры выражают помимо вербалики, то, как они хотят, чтобы их поняли.
2. **Атрибутивный аспект.** То, как они **понимают** друг друга, какой образ видят в другом, какие качества склонны приписывать друг другу.
3. **Командный аспект.** Каких действий они хотят друг от друга, какого поведения они неявно требуют друг от друга.

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

1. **«Это не моя проблема».** В этом случае клиент имеет тенденцию себя вести как начальник своего консультанта. Рассказывать, он более склонен о **других** членах организации или семьи, у которых, на его взгляд, есть проблемы или которые эти проблемы создают сами. Он призывает консультанта «сделать что-нибудь», при этом не определяет конкретно, каких изменений хочет, все расплывчато. Характерная фраза: «Я не хочу быть в это вовлеченным, для этого мы Вас наняли». То есть клиент принимает на себя роль «ответственного постороннего». Если проблемы возникли все-таки из-за клиента, то процесс решения проблем может зайти в тупик.

2. **Я сомневаюсь в Вашей компетентности.** Тут можно выделить два варианта:

а) Клиент всегда знает положение дел лучше консультанта. Говорит много, в основном, абстрактно, точный смысл слов остается неясным. Когда консультант пытается обобщать его высказывания, такой клиент обычно стремится его поправить: «Вы не поняли...». При этом его поправка либо тривиальна (содержит то, что и так, само собой разумеется), либо включает в себя слишком много оттенков и значений. В дальнейшем клиент дает понять, что ценит «теоретический вклад» консультанта, но не думает, что он применим в данной ситуации.

б) Клиент склонен формулировать свои сообщения консультанту в терминах, с помощью которых он выражает неуважение предположениям консультанта. Характерное высказывание: «Смотрите, мы здесь занимаемся производством и не нуждаемся...», поэтому

мы ждем от Вас нечто иное». Консультант периодически ставится в такую позицию, что он должен все время доказывать, что он лучше, чем о нем думают.

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

4. Клиент, склонный к критике

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

1. *Согласие и поддержка.* Главный принцип здесь – прекратить бороться с клиентом. Занять позицию: «Да, Вы эксперт», «Да, Вы лучше знаете». Консультант не принимает на себя роль лидера, не демонстрирует поведение «высококласного» эксперта. Основная форма реагирования – дружеское удивление и искренняя радость при понимании сложного высказывания клиента. Можно использовать также следующие приемы:

а) *Вопросы формулировать открытые, а не экспертные*, например: «Не расскажите ли Вы мне еще чего-нибудь?»

б) *«Угу-реакция»* - согласие и одобрение клиента.

с) *Обратное резюмирование* – попросить клиента самого подытожить сказанное, сделать резюме.

д) *Избегание важности, значимости.* Например, если клиент заявляет нам: «У меня нет проблем», то мы склонны ответить ему: «Тогда давайте поговорим и ничего больше».

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

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

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

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

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

а) Задать человеку несколько вопросов, чтобы лучше понять, что он имеет в виду, при этом избегать роли судьи или защитника. Нужно собрать как можно больше информации, чтобы появилась возможность взглянуть на мир глазами критика. Вопросы следует задавать с сочувствием, даже если клиент несправедлив.

б) Разоружение критики. Вне зависимости от правильности утверждений критика, нужно найти способ согласиться с ним. Когда критик не встречает сопротивления, он обычно теряет весь свой пыл. Если критик успокаивается, то приходит в более подходящее состояние для общения. Основная ошибка в ситуации критики – доминирующая тенденция защитить себя от любых несправедливых нападков. Каждая попытка защитить себя лишь подогревает пыл противника.

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

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

Как реагировать на такого критика:

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

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

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

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

III. Изложение клиенту версии предполагаемого исхода. Делается это для того, чтобы *дать* возможность клиенту ощутить свободу выбора. Необходимо предложить несколько версий развития ситуации и оставить вариант исхода открытым. Можно предложить клиенту свой вариант поведения в сложившейся ситуации.

Типичные ошибки психолога:

I. Технические ошибки:

1. Неверное умозаключение о проблеме клиента:

- *в силу недостаточно точной информации, получаемой от клиента*

(Решение: постоянно и ненавязчиво напоминать клиенту о том, что он должен сообщать психологу только такие факты о себе и о своей проблеме, в достоверности которых он сам абсолютно уверен; просьбы повторить то, о чем клиент уже говорил ранее и что вызвало у психолога сомнение)

- *в силу неполноты информации, получаемой от клиента*

(Решение: время от времени спрашивать клиента о том, все ли он рассказал о себе и своей проблеме, не забыл ли что-нибудь существенного)

- *в силу склонности психолога делать преждевременные выводы еще до того как будет собрана вся необходимая информация*

(Решение: следить за реакцией клиента. Если он сомневается в правильности выводов психолога или продолжает свой рассказ после того, как психолог пришел к определенным решениям, значит, психолог поспешил с выводами)

- *в силу неправильной интерпретации психологом сообщенных клиентом фактов*

(Решение: выработка привычки внимательно слушать клиента, не упуская ни одной сообщенной им детали)

2. Неточные рекомендации по решению проблем:

- неверные рекомендации

(Решение: поработать в условиях супервизорства и в команде с другими психологами)

- односторонние рекомендации

(Решение: устранение причин ошибки - см. п. № 1)

- в целом правильные, но практически невыполнимые рекомендации

(Решение: учет индивидуальных особенностей клиента и условий его жизни)

3. Неправильные действия самого клиента при выполнении рекомендаций:

- неверное понимание или недопонимание клиентом того, что советует делать психолог

(Решение: на каждом этапе консультирования проверять правильность понимания клиентом того, что говорит психолог)

- нежелание клиента поступать именно так, как ему рекомендуется

(Решение: установить, как клиент относится к рекомендациям, выяснить, почему клиент их не принимает, предложить что-то другое)

- объективная невозможность вести себя так, как рекомендует психолог

(Решение: поинтересоваться условиями жизни клиента и его мнением о том, насколько эти условия позволяют выполнить полученные рекомендации)

II. Методические ошибки:

1. Сверхзабота о клиенте
2. Сверхсамоценность консультанта (стремление реализовать себя в консультировании)
3. Самоутверждение психолога на консультации
4. Излишняя естественность или «искусственность» в поведении консультанта
5. Стремление консультанта обязательно дать полезный совет
6. Психологическая консультация как монолог психолога
7. Психолог проецирует собственные проблемы на проблемы клиента
8. Психолог оценивает клиента
9. Многочасовая консультация как ошибка консультанта
10. Психолог переживает проблемы клиента как свои собственные
11. Психолог как объект манипулирования со стороны клиента

Что делать, чтобы избежать подобных ошибок:

Ошибка № 1 - доверие ресурсам клиента

Ошибка № 2 - учет потребностей и прав клиента

Ошибка № 3 - укреплять в себе способность к состраданию; видеть в каждом клиенте своего брата или сестру

Ошибка № 4 - представить себе идеальный образ психолога-консультанта и попытаться исполнить эту роль

Ошибка № 6 - почувствовать, какой эмоциональный заряд несет пауза (если клиент размышляет - дать ему время подумать; если клиент скован, то при помощи 1-2 вопросов активизировать беседу)

Ошибка № 7 - настроить себя на работу; анализировать не только ответы клиента, но и характер своих вопросов; смотреть на себя со стороны;

Ошибка № 9 - консультант должен вовремя почувствовать «центр тяжести» проблем клиента и начать задавать вопросы, направляя беседу по нужному конструктивному руслу

Ошибка № 11 - отказаться от выполнения манипулятивных просьб клиента; повышать активность клиента в решении своих проблем.

ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ № 6-7

Тема: «Нерефлексивное слушание» (4 часа)

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

ЗАДАНИЯ:

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

Работа выполняется в два этапа. На первом этапе каждый рассказчик будет рассказывать некую историю своему консультанту, а тот будет его выслушивать. Для удобства консультантам рекомендуется сесть в круг спиной к его центру и поставить перед собой пустой стул. После того как закончится время, отпущенное на рассказ, рассказчик переходит к другому консультанту. По истечении этого времени он переходит к консультанту, с которым еще не разговаривал. Три роли, выполняемые консультантом, для удобства нужно закрепить с помощью цифр, которые будет видеть рассказчик – карточки 1, 2, 3. Когда консультант меняет роль, то он берет соответствующую цифру. Так каждый консультант побудет в каждой из трех ролей, при этом рассказчики смогут ориентироваться к кому им следует пересестись.

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

Инструкция для рассказчиков

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

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

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

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

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

Инструкция для консультантов

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

2. Сядьте перед первым клиентом так, чтобы вам было удобно. Выслушивая первого рассказчика, вы будете стараться быть внимательным к тому, что он говорит, но перед вами будет стоять дополнительная задача, которую вы должны решить за полторы минуты. Мысленно в голове Вы должны повторять таблицу умножения.

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

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

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

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

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

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

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

ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ № 8-9

Тема: «Рефлексивное слушание» (4 часа)

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

ПЛАН:

1. Мини-лекция «Рефлексивное слушание». Эхо-техника.
2. Практикум по консультированию «Эхо-техника».
3. Мини-лекция «Перефразирование. Резюмирование».
4. Упражнение «Гимнастика ума».
5. Упражнение «Скажи иначе».

1. Мини-лекция «Рефлексивное слушание». Эхо-техника.

Цель. Ознакомление участников с понятием рефлексивного слушания и с возможностями использования эхо-техники.

Содержание. Тренер объясняет участникам, что такое рефлексивное слушание, перечисляет три техники рефлексивного слушания (эхо-техника, перефразирование и резюмирование) и рассказывает о том, как и в каких целях можно использовать эхо-технику. Следует сделать акцент на том, что с помощью эхо-техники мы можем отражать как содержание рассказа клиента, так и его эмоции и чувства, привести примеры использования эхо-техники, которые можно взять из теоретического раздела книги.

Материалы для мини-лекции находятся в разделе «Техники рефлексивного слушания. Эхо-техника».

2. Практикум по консультированию.

2.1. Работа в тройках.

Цель. Развитие навыков нерефлексивного слушания, эмпатического понимания клиента и навыков подачи эффективной обратной связи.

Время. По семь минут на каждого участника в роли клиента и по 1,5—2 минуты на каждого участника в роли супервизора.

Тема. Одна из предложенных или любая по выбору клиента, например: «Как я провел три последних вечера», «Люди, с которыми я общался в течение прошедшей недели», «Главное событие прошедшей недели» и т. д.

Содержание. Группа делится на тройки: консультант, клиент, супервизор (наблюдатель).

По сигналу тренера клиент начинает говорить на выбранную им тему. Консультант внимательно слушает, стараясь эффективно использовать невербальные средства общения, нереплексивное слушание («Да», «Угу», «Так» и т. д.), эхо-технику и эмпатическое понимание клиента, а в конце сессии кратко пересказывает содержание услышанного.

Супервизор молча наблюдает за консультантом, за его жестами, позой, мимикой, не делая никаких комментариев.

Когда сессия подойдет к концу, супервизор дает консультанту обратную связь по типу «сэндвича», используя следующий план:

- что понравилось в работе консультанта;
- что можно было бы сделать по-другому или лучше;
- какие моменты сессии супервизор бы взял на вооружение, чтобы использовать в своей практике.

Обсуждение. После проведения упражнения участники возвращаются в круг и делятся приобретенным в ходе практикума опытом сначала от имени клиентов, затем от имени консультантов, а затем от имени супервизоров.

2.2. Упражнение «Детектив»

Инструкция. Предлагаю всем встать и сыграть в детектив. Каждый из нас будет автором этого детектива. Я придумываю первую фразу, например: «Рано утром мисс Марпл услышала телефонный звонок». Я передаю этот мяч Жене. Теперь она будет продолжать сочинять наш детектив. Но прежде чем произнести следующую фразу, она должна точно повторить то, что сказала я. Следующий за Женей человек должен будет сначала повторить то, что сказала Женья, а потом произнести свою фразу, и т. д. Итак, прежде чем вносить свой вклад в совместное творчество, мы сначала повторяем то, что сказал предыдущий «автор». Есть ли какие-нибудь вопросы?.. Начинаем...

Для того чтобы оживить упражнение, можно посадить всех участников спиной в кругу и предложить им сочинять свои фразы, основываясь на тех звуках, которые будут раздаваться в центре круга. В остальном инструкция такая же — сначала нужно повторить то, что было сказано предыдущим партнером, а потом произнести свою фразу. В этом варианте упражнения в центре круга остается тренер с некоторыми подсобными материалами. Он может звонить в колокольчик, стучать каким-то твердым предметом о стул, рычать, хохотать, свистеть, пыхтеть, а также переливать воду из одного стакана в другой (это обычно вызывает хохот) и использовать еще массу других возможностей. После каждого «звукового сигнала» тренер сам назначает того, кто будет говорить, в случайном порядке. Важно, чтобы у каждого была возможность высказаться. Лучше, если такая возможность каждому будет предоставлена дважды.

При подведении итогов упражнения тренер может задать вопрос: «Что было труднее — сочинять свою фразу или повторять чужую?» Иногда половина участников говорит — сочинять, а другая половина — повторять. Однако чаще участники признают, что повторять сложнее, когда ты сконцентрирован на том, что будешь говорить сам.

«Сухой остаток» упражнения. Если ты слишком занят своими мыслями, ты не всегда в состоянии повторить сказанное партнером. Однако повторению можно научиться.

2.3. Упражнение «И это хорошо, и это плохо»

Инструкция. Предлагаю сейчас считать эту ручку палочкой с двумя полюсами. Этот колпачок ручки — белый, он будет означать «хорошо». Эта сторона у ручки черная, поэтому

этот колпачок будет означать «плохо». Если ручка повернута белым колпачком вверх, нужно говорить «хорошо», если черным — «плохо».

Например, у меня ручка повернута белым колпачком вверх. Я говорю:

— Мы подошли уже к техникам вербализации, и это хорошо, потому что они важны для понимания партнера.

Теперь я передаю ручку Ане, поворачивая ее черным колпачком вверх. Аня должна повторить окончание моей фразы после слова «потому», а затем объяснить, почему это плохо. Например:

— Они важны для понимания партнера, и это плохо, потому что я ими не владею.

Теперь Аня поворачивает ручку белым колпачком вверх и передает ручку Инне. Та может сказать:

— Аня не владеет техниками вербализации, и это хорошо, потому что учиться этим техникам интересно.

Теперь Инна поворачивает ручку черным колпачком вверх и передает ее Александру, а он, например, скажет:

— Учиться этим техникам интересно, и это плохо, потому что начинаешь увлекаться игрой и забываешь суть...

Инструктируя участников, тренер не должен скупиться на такого рода иллюстрирующие репетиции. Нужно переворачивать ручку и передавать ее следующим участникам, произнося слова за них до тех пор, пока они не уловят ритм и логику этого упражнения. Тренер должен также подчеркнуть, что в упражнении не стоит использовать фраз в сослагательном наклонении: потому что мы могли бы... нам следовало бы... и т. п. Лучше говорить о фактах и своем отношении к ним: Я хочу... У нас получается... У нас не получается... Мы грустим... Мы веселимся... и т. п.

Затем тренер начинает игру уже с другой фразы, не с той, которая использовалась в инструкции, например: «В этот яркий солнечный день мы находимся здесь, и это хорошо, потому что...»

Упражнение требует изобретательности и часто используется в тренинге креативности. Однако оно прекрасно работает и для целей повторения. Необходимо внимательно и тщательно воспроизвести слова партнера, чтобы отреагировать на них заданным образом.

При подведении итогов упражнения тренер задает тот же вопрос: «Что было труднее — сочинять свою фразу или повторять чужую?»

В этом упражнении участникам становится ясно, что повторение помогает сконцентрироваться на словах партнера и выиграть время для собственного ответа.

«Сухой остаток» упражнения (в значительной степени зависит от того, как прошло упражнение). Повторение сказанного партнером помогает понять, что он имеет в виду. При этом повторение слов партнера вовсе не означает, что мы с ним согласны.

3. Мини-лекция «Перефразирование. Резюмирование».

Цель. Продолжение знакомства участников с техниками рефлексивного слушания.

Содержание. Тренер продолжает знакомить участников с техниками рефлексивного слушания, дает определения перефразирования и резюмирования, рассказывает участникам о том, что перефразирование, как и эхо-техника, бывает двух видов: перефразирование содержания и перефразирование эмоций. Рассказывает участникам о возможностях каждой из этих техник, приводит примеры — отрывки из сессий.

С практическим использованием техники резюмирования участники уже успели познакомиться. В конце каждой сессии они делали краткое обобщение того, что сказал клиент. Это и есть резюмирование.

Материал для мини-лекции можно найти в разделе «Рефлексивное слушание. Перефразирование. Резюмирование».

4. Упражнение «Гимнастика ума»

Цель. Отработка навыков использования техники перефразирования содержания рассказа клиента.

Содержание. Упражнение состоит из двух этапов. Первый этап проходит в кругу. Каждый участник группы получает карточку, которая содержит краткое вступление, которое можно использовать перед тем, как делать перефразирование. Например: «Как вы сказали...» и др. Участники знакомятся с содержанием карточки, а затем добавляют свои вводные слова, которые можно сказать перед тем, как перефразировать высказывание клиента.

Образец карточки со списком высказываний для перефразирования находится в приложении 1 к тренингу.

На втором этапе группа делится на подгруппы по четыре-пять человек. Каждый участник имеет при себе список высказываний для перефразирования и карточку с одной пословицей. Первый участник подгруппы читает пословицу, второй участник (сидящий слева от него) выбирает любое начало для перефразирования из списка и прибавляет к нему измененный текст пословицы. Третий участник (сидящий слева от второго) выбирает другое начало из списка для своего перефразирования пословицы и т. д. Например: первый участник прочитал вслух: «За двумя зайцами погонишься — ни одного не поймаешь». Второй участник, продолжая упражнение, может сказать: «Ты сказал, что если, кто-либо попытается поймать сразу двух зайцев, он может остаться ни с чем». Третий участник: «Как я понял, речь идет о том, что не стоит сразу пытаться ловить двух зверей, можно не поймать никого». Четвертый участник: «Ты считаешь, что стоит поймать сначала одного зайца, а потом ловить второго» и т. д.

Затем второй участник читает свою пословицу и упражнение продолжается по той же схеме.

Выполняя данное упражнение, нельзя интерпретировать пословицу, например, нельзя сказать так: «Если будешь делать два дела, не закончишь ни одного», потому что в рамках психологического консультирования это будет уже другая техника. Таким образом, пересказывая пословицу, мы можем заменять отдельные или все слова, но мы не можем сделать ее содержание более доступным, упрощенным, понятным, обобщенным и т. д.

Список пословиц дан в приложении 2 к тренингу.

Обсуждение. Участники возвращаются в круг и делятся своими трудностями и находками.

Комментарии для тренера. В ходе данного упражнения тренер следит, чтобы участники не нарушали основное правило: нельзя интерпретировать пословицу на свой или традиционный лад! Смысл упражнения состоит именно в том, чтобы научиться перефразировать содержание, но при этом не интерпретируя и не обобщая его.

Приложение 1

СПИСОК ВЫСКАЗЫВАНИЙ К УПРАЖНЕНИЮ «ГИМНАСТИКА УМА»

- «Как я Вас понял...»
- «Вы сказали, что...»
- «Если я понял Вас правильно...»
- «Как я понимаю, речь идет о...»
- «Вы говорите, что...»
- «По вашему мнению...»
- «Правильно ли я Вас понял...»

Приложение 2

СПИСОК ПОСЛОВИЦ К УПРАЖНЕНИЮ «ГИМНАСТИКА УМА»

- «Любишь кататься — люби и саночки возить».
- «Семь раз отмерь, один раз отрежь».
- «Кто много спорит, тот ничего не стоит».
- «Из двух зол выбирают меньшее».

- «Плохому танцору всегда туфли жмут».
- «Слово — серебро, а молчание — золото».
- «Не имей сто рублей, а имей сто друзей».
- «Делу время, а потехе — час».
- «Слово — не воробей, вылетит — не поймаешь».
- «Следуй своей дорогой, и пусть люди говорят что угодно».
- «Кашу маслом не испортишь».
- «Большому кораблю — большое плавание».
- «Работа не волк — в лес не убежит».
- «Не откладывай на завтра то, что можно сделать сегодня».
- «На воре и шапка горит».
- «В тихом омуте черти водятся».
- «Аппетит приходит во время еды».
- «Бесплатный сыр бывает только в мышеловке».
- «Волков бояться — в лес не ходить».
- «Горбатого одна могила исправит, а упрямого — дубина».
- «Готовь сани летом, а телегу зимой».
- «Заставь дурака Богу молиться — он и лоб расшибёт».

5. Упражнение «Скажи иначе».

Цель: отработка умения передавать суть сказанного своими словами.

Дополнительная цель тренера: развитие взаимодействия участников тренинга между собой, введение элемента игры.

Инструкция. Предлагаю объединиться в четыре команды... (Тренер объединяет участников в команды. Лучше, чтобы это были новые команды. Нужно следить за тем, чтобы на протяжении тренинга каждый участник поработал в командах самого разнообразного состава.) Каждая команда вспомнит какое-нибудь четверостишие из известного стихотворения. Нужно перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в нем передавалось иным словом или словосочетанием. Например, «я» можно превратить в «автора» или «лицо, которое вы видите перед собою», «дорогу» — в «путь», «сердце» — в «центральный орган кровообращения» и т. п. Нужно будет записать текст, перефразирующий выбранную строфу, и затем прочитать его вслух всей группе. Важно, чтобы остальные смогли догадаться, что за стихотворение было перефразировано. Есть ли какие-нибудь вопросы? На эту работу дается 10 минут. Начинаем...

ПРИМЕР: Двигается подросток млекопитающего мужского пола, вибрирует телом и сокрушается по мере перемещения пешиком: «Скоро, ох скоро, жердочка оборвется, и аз немедленно будет повержен».

Как правило, упражнение проходит весело — и во время подготовки перефразирующих текстов, и во время их презентации группе. После каждой презентации часто возникают спонтанные аплодисменты. Это стоит поддерживать, как неписаную норму группы. Не дожидаясь вопроса тренера (Какое стихотворение было представлено?), обычно кто-нибудь из участников начинает выкрикивать название стихотворения или скандировать строфу-прототип. Тренеру стоит предложить повторить каждую презентацию «на бис». Команды работали, готовились, и их труд должен быть оценен по достоинству. Кроме того, это поможет перейти от игры к «сухому остатку».

После всех презентаций тренер должен задать вопрос: «Каким должно быть перефразирование, чтобы оно наиболее точно передавало суть первоначального текста?» Скорее всего, участники укажут на совпадение ритмов в первоначальном и перефразированном тексте, на соответствие «уровней пафоса», близость синонимов и др. Однако при этом наверняка кто-нибудь воскликнет: «Зато чем дальше используемые выражения от прототипа, тем смешнее!»

«Сухой остаток» упражнения. В русском языке все можно передать своими словами.

При этом можно изменить первоначальный текст до неузнаваемости. Поэтому... может быть, лучше передавать суть сказанного партнером его, а не своими словами?..

6. Задания на интерпретации психологических механизмов явления, описываемого в высказывании человека, обратившегося к профессиональному психологу

Цель: отработка умения говорить приближенными к языку клиенту словами.

Инструкция по выполнению упражнений: «Объясните в доступной форме автору высказывания, о каких психологических механизмах, явлениях, закономерностях говорится в его высказывании. Ориентируйтесь на возможные варианты ответов».

При выполнении этих заданий не надо расширять контекст задачи, ее надо рассматривать, как и все предыдущие упражнения и задания, только как учебно-тренировочную ситуацию, направленную на освоение профессиональных действий.

1. «Он совсем не интересуется мальчишескими делами, у него нет друзей среди мальчиков, он все время проводит с девочками, даже шьет с ними» (о мальчике 9 лет).

Варианты понятий для объяснения: индивидуальные особенности; возрастные особенности; идеал человека, неполноценность; идентификация.

2. «Она невозможный ребенок. Никого не слушается» (о девочке 6 лет).

Варианты понятий для объяснения: акцентуация характера; темперамент; уровень умственного развития; психопатология.

3. «Он крадет и раздает украденное в классе» (о мальчике 8 лет).

Варианты понятий для объяснения: комплекс неполноценности; психологическая дистанция; инфантилизм; полевое поведение; структура детской группы; защитный механизм личности.

4. «Он вообще не может говорить на уроке. Встает и мычит, еле слово выдавит из себя» (о мальчике 9 лет).

Варианты понятий для объяснения: невротизм; аутизм; произвольность; уровень речевого развития; диалогическая речь.

5. «Он врет и не краснеет» (о мальчике 7 лет).

Варианты понятий для объяснения: эмоциональное развитие; фантазия; Я-концепция; шизоидность; девиантность.

6. «Он на нас вообще не обращает внимания» (о мальчике 6 лет).

Варианты понятий для объяснения: инфантилизм; эгоцентрическая позиция; интеллектуальная незрелость; аутизм.

7. «Противный такой, все делает наоборот» (о мальчике 3 лет).

Варианты понятий для объяснения: кризисное состояние; эмоциональная тупость; интеллектуальное недоразвитие.

8. «Я схожу с ума, когда вижу, как она пишет» (о девочке 7 лет).

Варианты понятий для объяснения: функциональная незрелость; аграфия; действия восприятия; пространственное мышление.

9. «Мне легче на двух работах отработать, чем с ним уроки делать» (о мальчике 10 лет).

Варианты понятий для объяснения: позиция родителей; ответственность; Я-концепция; самоконтроль.

10. «Он всегда все старается один делать, некомпанейский человек» (о мальчике 12 лет).

Варианты понятий для объяснения: темперамент; аутизм; интраверт; невротизм; образ Я.

11. «Он все время рвется в эту компанию, ни о чем другом думать не может, лишь бы в социальных сетях сидеть, музыку слушать да по улице шляться. Учебу забросил. Меня не слушает» (о подростке 15 лет).

Варианты понятий для объяснения: подростковый кризис; поиск идентичности; референтная группа; ведущий тип деятельности.

12. «С тех пор как она родила ребенка все изменилось. Мне иногда кажется, что она меня уже не любит» (о супруге 27 лет).

Варианты понятий для объяснения: семейный кризис; ролевая структура семьи; удовлетворенность браком; супружеская совместимость.

13. «С ним что-то происходит. Приходит с работы измученный, агрессивный. Ничего мне не рассказывает. В выходные ничего не хочет, ни с кем не общается» (о мужчине 47 лет).

Варианты понятий для объяснения: возрастной кризис; кризис середины жизни; фрустрация; экзистенциальные проблемы.

14. «Все дети вокруг уже хорошо говорят, а он никак не хочет произносить слова. Когда что-то рассказывает, то никто понять не может, словно во рту каша» (о мальчике 3 лет).

Варианты понятий для объяснения: задержка речевого развития; интеллектуальное недоразвитие; алалия.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ ДЛЯ МИНИ-ЛЕКЦИЙ.

Рефлексивное слушание — это слушание, в процессе которого мы отражаем содержание рассказа клиента и его чувства.

Большинство авторов выделяют три основные техники, которые в отечественной психологической литературе получили название техник активного слушания.

К техникам рефлексивного слушания относятся:

- 1) эхо-техника;
- 2) перефразирование;
- 3) резюмирование.

ЭХО-ТЕХНИКА — это повторение отдельных слов или словосочетаний клиента, без каких-либо изменений.

Некоторые психотерапевтические направления (например, психодинамическое) стараются избегать использования эхо-техники и перефразирования, считая, что они вносят лишь негативные моменты в процесс консультирования, вызывая у клиента раздражение. Однако данные техники нашли широкое применение в психологической и консультативной практике. При их умелом использовании в работе с клиентом специалист может решить ряд первоочередных задач.

Чаще всего эхо-технику применяют для того, чтобы побудить клиента к продолжению его рассказа. В данном случае эта техника выполняет функцию вопроса. Эхо-техника может быть использована на любом этапе психологического консультирования, но наиболее эффективной она является в начале сессии — на стадии сбора информации о проблеме клиента.

С помощью эхо-техники можно отражать как содержание сказанного клиентом, так и его эмоции и чувства. Например:

Клиент. Три дня назад я очень расстроился, когда узнал, что на работе ожидается сокращение штата.

Консультант. Расстроились? (Отражение эмоций.)

Или:

Консультант. Сокращение штата... (Отражение содержания.)

В самом начале, включая свою интуицию, консультант сам решает, какие слова из высказывания клиента стоит повторить, на чем следует сконцентрировать внимание, что является наиболее важным. Например:

Клиент. На прошлой неделе я разбил вдребезги новую машину...

Консультант. Новую машину?

Клиент. Да, да, абсолютно новую... Я купил ее буквально два месяца назад...

Или:

Клиент. На прошлой неделе я разбил вдребезги новую машину...

Консультант. На прошлой неделе?

Клиент. Это случилось числа десятого, после праздников...

Со временем консультант научится чувствовать изменения в интонации голоса клиента и определять, что является для него эмоционально значимым и на чем стоит акцентировать внимание. Выбор выражения для повторения будет зависеть от того, о чем говорил клиент с консультантом. Например, если клиент, рассказывая о случившихся с ним недавно происшествиях, пришел к выводу, что самым неприятным из них было серьезное повреждение его машины, то будет целесообразно сделать акцент на следующих выражениях: «новая машина», «разбил вдребезги» или просто «разбил». Таким образом, мы акцентируем внимание на последствиях происшедшего и побуждаем клиента рассказать о них более подробно. Если в своем рассказе клиент подчеркивает хронологию событий, то, возможно, стоит повторить фразу «на прошлой неделе».

При использовании данной техники нужно соблюдать **следующие правила:**

- повторять те слова клиента, которые, по вашему мнению, несут наибольшую эмоциональную нагрузку;
- повторять слова, которые клиент подчеркивает и всячески выделяет в процессе рассказа;
- чередовать эхо-технику с другими техниками.

ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ — это пересказ другими словами того, что было услышано.

Основное назначение данной техники состоит в том, чтобы показать клиенту, что консультант понял его точку зрения. С помощью этой техники консультант может подчеркнуть особенно важные мысли и слова клиента.

Перефразирование, так же как и эхо-техника, бывает **двух видов:**

- 1) отражающее содержание того, что было сказано клиентом.
- 2) отражающее эмоции и чувства клиента.

Перефразирование, отражающее содержание сказанного, используют для того, чтобы побудить клиента продолжить его свободный рассказ и уточнить, насколько правильно мы его поняли. Например, в начале сессии клиент жаловался на то, что его жизнь совсем не устроена. Например, друзья клиента умеют зарабатывать деньги, делают себе карьеру, а его постоянно преследуют какие-то женщины, из-за которых у него ни на что не хватает времени. Вот отрывок из сессии:

Клиент. О, я еще не до конца рассказал о последней из них... тоже мне нашла дурака, моей руки добивается. Все говорят: «Женись на ней, женись на ней, все-таки она ждет ребенка»... Между прочим, у меня сейчас другие планы и я не собираюсь жениться на первой встречной, несмотря на... И пусть даже она ждет ребенка от меня...

Консультант. Если я поняла вас правильно, в ваши планы сейчас не входит женитьба на женщине, которая ждет от вас ребенка...

Клиент. Да нет, все совсем не так. Я не уверен, что ребенок мой, я даже уверен, что он не мой... но это предстоит еще выяснить. Но если он даже мой, что мало вероятно, я все равно не хочу на ней жениться.

В данном примере, сделав перефразирование, консультант побудила клиента рассказать о его ситуации более подробно и заодно проверила, правильно ли она его поняла. Заметив неточности, клиент ее поправил. Таким образом, перефразирование помогло избежать лишних вопросов, связанных с уточнением содержания рассказа клиента.

Перефразирование, которое отражает эмоции и чувства, применяют для того, чтобы побудить клиента рассказывать о его внутреннем состоянии, показать ему, что он имеет право на проявление гнева, тревоги, ненависти и т. д. Перефразирование эмоций помогает клиенту взглянуть на себя со стороны и лучше осознать свои чувства или свое отношение к тем событиям, о которых он рассказывает консультанту. Ниже приводится отрывок из сессии:

Клиент. Это письмо настолько взбесило меня, что я не задумываясь разорвал его в клочья и швырнул в помойное ведро... Как сейчас помню, это происходило на кухне... со стола, как всегда, было не убрано, но это я к слову. Да, письмо...

Консультант. Как вы сказали, содержание письма вызвало у вас бурное негодование.

Клиент. Именно так, именно так оно и было... Как сейчас помню, я был красный как помидор в тот вечер...

В данном примере консультант побудила клиента рассказывать о его эмоциях и чувствах, нежели описывать окружающие его предметы, поскольку для нас самым главным является не то, что происходило с клиентом, а то, как он относится к происходящему.

Некоторые клиенты любят говорить много и сбивчиво. При этом они теряют нить своего повествования. Перефразирование наиболее важных моментов в рассказе клиента помогает ему лучше концентрировать внимание на проблеме.

Перефразирование не требует каких-либо вводных слов перед его использованием, но если консультант хочет, то он может **начать свое высказывание следующим образом**:

- «Как я вас понял...»
- «Вы сказали, что...»
- «Если я понял вас правильно...»

Вводные слова могут быть различными. Важно, чтобы они «отвечали одной цели — подчеркнуть, что вы не излагаете объективную истину, а лишь высказываете свое субъективное мнение, которое клиент может принять, уточнить или отвергнуть» [Бадхен А. А., Соловейчик М. Я., 2006. С. 14].

Используя технику перефразирования в психологическом консультировании, нужно придерживаться следующих **правил**:

- пересказывать выражение клиента своими словами;
- не интерпретировать и не вносить свой смысл в услышанное;
- чередовать перефразирование с другими техниками.

РЕЗЮМИРОВАНИЕ — это подведение итога сессии или ее отдельных частей, объединяющее основные мысли и чувства клиента.

Резюмирование позволяет выделить ключевые моменты в совместной работе и отбросить второстепенные, выстроить высказывания клиента в логической последовательности, плавно перейти от одной части сессии к другой. Оно может быть использовано на любом этапе психологического консультирования, но является обязательным как в конце каждой сессии (подведение общего итога работы), так и в ее начале (напоминание клиенту того, о чем шла речь на предыдущей сессии).

Резюмирование может быть применено не только с целью подведения итогов сессии, но и для проверки правильности понимания клиента консультантом, а также с целью структурирования информации клиента в тех случаях, когда он говорит сбивчиво и несвязно. Некоторые клиенты любят говорить слишком много и эмоционально, при этом консультанту легко потерять нить рассуждения. В таких ситуациях полезно остановить клиента и, прежде чем он продолжит свой рассказ, подвести итог уже сказанного. Это можно сделать в мягкой и ненавязчивой форме, например следующим образом:

Консультант. Людмила, простите, пожалуйста, что я вас перебиваю. Вы подробно описали мне ситуацию и сообщили много важных деталей... я хотел бы остановить вас на пару минут и проверить, насколько правильно я запомнил все, что вы мне только что сказали, и не пропустил ли что-то существенно важное. Если вы заметите какие-либо неточности, пожалуйста, поправьте меня.

В данном отрывке из сессии консультант остановил клиента, чтобы проверить, насколько он понял и запомнил все то, что было сказано, а заодно — чтобы структурировать полученную информацию.

Во время резюмирования консультант предоставляет клиенту свое видение проблемы, которое может отличаться от видения той же проблемы клиентом, поэтому очень важно в

процессе работы дать возможность клиенту исправить эти неточности, внести изменения или добавить что-то существенно важное, что было упущено из виду.

Резюмированию могут предшествовать следующие **слова и выражения** консультанта:

— «Я получила от вас много информации и хотела бы проверить, все ли я поняла правильно. Если я допущу какую-либо неточность или упущу что-то важное, поправьте меня, пожалуйста. Вы сказали, что...»

— «На прошлой сессии мы с вами говорили о... Вы рассказали мне, что...»

— «Наша сессия подходит к концу, и я хотела бы подвести итог того, что вы мне рассказали».

Используя данную технику, мы рекомендуем придерживаться следующих **правил**:

- говорить лаконично и понятно;
- стараться включать в резюмирование слова и выражения клиента;
- не интерпретировать и не давать оценку сказанного клиентом;
- обходиться без советов, «ярлыков», наставлений;
- в тех случаях, когда это возможно, сообщать клиенту цель резюмирования.

ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ № 10-11

Тема: «Техники активного слушания» (4 часа)

ЦЕЛЬ: изучение роли вопросов в процессе оказания психологической помощи.

ПЛАН:

1. Мини-лекция «Техники задавания вопросов: открытые и закрытые вопросы».
2. Упражнение «Пум-пум-пум»
3. Упражнение «Интервью».
4. Мини-лекция «Техники задавания вопросов: вопросы содержательного и эмоционального характера».
5. Упражнение «И что вы чувствуете?»
6. Упражнение «Техники постановки вопросов»
7. Работа в тройках.

1. Мини-лекция «Техники задавания вопросов: Открытые и закрытые вопросы».

Различные психотерапевтические направления по-разному относятся к использованию вопросов в процессе работы с клиентом. В интегративном консультировании вопросы используются очень аккуратно, но эффективно.

Сью Каллей дает следующие рекомендации по использованию техники постановки вопросов:

- задавайте вопрос прямо, избегая двусмысленности;
- будьте предельно кратки;
- формулируйте вопрос четко, чтобы клиент понимал, что вы имеете в виду;
- если надо, объясните цель, с которой вы задаете вопрос;
- используйте тот же язык (слова, фразы, выражения и т. д.), который использует клиент;
- избегайте того, чтобы задавать несколько вопросов подряд, не дожидаясь ответа клиента. Из нескольких заданных подряд вопросов клиент, скорее всего, выберет для ответа только один. Все остальные останутся без должного внимания.

Существует множество классификаций типов вопросов в зависимости от их назначения. Все классификации можно разделить на общие и специальные. К общим классификациям мы будем относить те, которые используются в различных отраслях науки и во многих областях практической деятельности. К специальным классификациям — те, которые имеют узкое применение, например, только в психологическом консультировании.

Одной из наиболее популярных и наиболее удобных для работы общих классификаций является классификация, в основу которой положена **степень**

развернутости ответа. Она делит все вопросы на *открытые и закрытые*.

Используя открытые и закрытые вопросы, следует придерживаться некоторых правил:

- удельный вес открытых вопросов должен быть значительно выше, чем удельный вес закрытых;
- стараться использовать закрытые вопросы только по необходимости, а в остальных случаях использовать открытые вопросы.

Рассмотрим три типа вопросов и способы их формулирования.

Таблица. Виды вопросов и способы их формирования

Коммуникативные техники	Определения	Как это сделать?
1. Открытые вопросы	Вопросы, предполагающие развернутый ответ	Начинайте вопрос со слов: Что? Как? Почему? Каким образом? При каких условиях? и т. п. «На какие факт (условия, ограничения, преимущества и т. п.) мы должны обратить внимание?» «Что следует предпринять, чтобы изменил ситуацию?» «Какой результат был бы приемлемым для вас?» «Как мы могли бы сформулировать свою задачу?» «Что вы имеете в ВИДУ, когда говорите о...» «Если вы займете эту позицию, то какими будут ваши первые действия?»
2. Закрытые вопросы	Вопросы, предполагающие однозначный ответ (например, сообщение точной даты, названия, указания на количество чего-либо и т. п.) или ответ «да» или «нет»	Когда истекает срок сдачи проекта? Сколько единиц у вас осталось в резерве? Ты хочешь отказаться от проекта? Вас больше всего интересует график работы? и т. п.
3. Альтернативные вопросы	Вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов	Ты предпочитаешь воспринимать информацию на слух, зрительно или комбинированно? Ты предпочитаешь, чтобы я дал тебе ответ по телефону, прислал по факсу или по электронной почте?

2. Упражнение «Пум-пум-пум»

Цель. Предоставить возможность убедиться в ценности открытых вопросов для понимания партнера.

Дополнительные цели тренера таковы:

- 1) предоставить участникам возможность вступить в индивидуальный контакт с тренером, взаимодействовать с ним в системе вопросов и ответов;
- 2) привлечь внимание участников друг к другу, заставить их взглянуть друг на друга и начать «всматриваться» друг в друга.

Инструкция. Сейчас мы сыграем в игру «Пум-пум-пум». Пум-пум-пум — это какая-нибудь характеристика, которая у некоторых участников присутствует, а у некоторых — нет. Это обязательно будет «объективная» характеристика, настолько объективная, насколько вообще что-то может быть объективным. Для того чтобы подтвердить наличие или отсутствие этой характеристики, вовсе необязательно хорошо знать друг друга. Например, я могу загадать простой пум-пум-пум: шнурки на обуви. У Николая, Алексея, Ирины они есть, значит, у них есть пум-пум-пум. У Ивана, Валерия и Анны их нет, значит, у них нет пум-пум-пума. И согласитесь, что этот пум-пум-пум достаточно «объективный». Любой случайно вошедший в комнату человек подтвердит, что у кого-то есть шнурки, а у кого-то их нет. Таким же «объективным» будет и тот пум-пум-пум, который я сейчас загадаю, но, конечно, это будут не шнурки.

Задавайте мне открытые вопросы. Я буду давать честные ответы. По моим ответам

нужно будет догадаться, что это за пум-пум-пум. Ваши вопросы могут быть, например, такими: «Почему ты загадала этот пум-пум-пум? Для чего он нужен? Каким образом он появляется у человека?» и др. Нельзя задавать только один вопрос: «Что такое пум-пум-пум?» Этот вопрос был бы самым информативным, конечно, но мы потренируемся задавать сейчас и другие открытые вопросы. Каждый получит возможность задать вопрос, мы будем двигаться по часовой стрелке. Первым задает вопрос Алексей, потом Саша и т. д. Если кто-то почувствует, что пока не может сформулировать подходящего вопроса, он пропускает свою очередь.

Вначале загадываю «легкий» пум-пум-пум, некий внешний признак, который сразу бросается в глаза — например, пум-пум-пумом может быть пиджак или брюки. Каждому участнику я сообщаю, есть у него пум-пум-пум или нет. Такие «внешние» пум-пум-пумы, как правило, быстро отгадывают. Затем задается пум-пум-пум потруднее, например, улыбка в тот момент, когда я сообщаю человеку, есть у него пум-пум-пум или нет. В улыбке уже есть некоторые градации. Если человек лишь слегка улыбается, можно сказать: «У тебя есть пум-пум-пум, но очень небольшой». Кроме того, этот пум-пум-пум очень изменчив». Если участники затрудняются, можно дать им подсказку: «А вот сейчас ситуация изменилась. Теперь пум-пум-пум есть у...» или «Сейчас пум-пум-пум есть у всех» (если все одновременно улыбнулись чему-то).

Однако первые два пум-пум-пума — это всего лишь разминка. Для настоящей тренировки в постановке открытых вопросов нужно задать более трудные пум-пум-пумы, например, «светлые глаза» или «первая буква имени — гласная». В первом случае возможны градации. Те, у кого очень светлые глаза, становятся обладателями пум-пум-пума. Те, у кого глаза зеленые или серые, — обладателями «небольшого» или «маленького» пум-пум-пума (у них глаза «немножко» светлые). Те, у кого глаза темно-карие или черные, не имеют пум-пум-пума. Тренер должен отклонять закрытые вопросы, предлагая переделать их в открытые.

ПРИМЕР Разгадывание пум-пум-пума «Светлые глаза»

А. Почему у меня нет пум-пум-пума? Тренер. Так распорядилась природа.

А. А можно исправить природу?

Тренер. Это закрытый вопрос... Переделай его, пожалуйста, в открытый.

А затрудняется...

В. Чем мой пум-пум-пум отличается от пум-пум-пума Алены?

Тренер. Твой пум-пум-пум напоминает скорее незабудку, а пум-пум-пум Алены — небо белых ночей.

Г. А можно сделать так, чтобы у меня появился пум-пум-пум?

Тренер. Это закрытый вопрос. Переделай его, пожалуйста, в открытый.

Г. Что можно сделать, чтобы у меня появился пум-пум-пум?

Тренер. Для этого есть специальные приспособления... Они называются цветными линзами...

В этот момент многие участники начинают понимать, что такое пум-пум-пум. Тренер может предложить им записать свою догадку, но пока не сообщать о ней. Главное в этом упражнении — потренироваться в формулировании открытых вопросов, поэтому нужно предоставить возможность и другим участникам задать свои вопросы.

Д. А с какими личностными свойствами связан пум-пум-пум?

Тренер. В старинных книгах о гипнозе можно найти упоминания о том, что те, у кого нет пум-пум-пума, обладают более высокой гипнотической способностью. А те, у кого есть пум-пум-пум, более внушаемы. Однако в эксперименте одной моей дипломницы было доказано, что наличие пум-пум-пума или его отсутствие не существенны для внушения. Гораздо важнее другие характеристики...

Е. Как ты относишься к тому, что у тебя самой маленький, незначительный пум-пум-пум? (общий смех).

Тренер. Я стараюсь принимать его таким, каков он есть. Он мне никогда не мешал. В

общем, он мне даже нравится.

Поиск новых, неожиданных версий требует интенсивных интеллектуальных усилий, особенно в главной, самой трудной задаче этого упражнения. Здесь все участники, чье имя начинается с гласной буквы, становятся обладателями пум-пум-пума. Однако что делать с Александрями, которые могут быть также Сашами, Еленами, которые могут быть Ленами, Евгениями, которые могут быть Женями, т. е. с теми, у кого полное имя начинается с гласной буквы, а уменьшительное — с согласной? Конечно же, использовать этот факт для развития интриги, «вызова». Сообщая участникам, у кого из них есть, а у кого из них нет пум-пум-пума, ведущий может добавлять: «У тебя, Лена, пум-пум-пум может появляться в официальной обстановке, а когда ты находишься с близкими друзьями, он исчезает. Саша: у тебя происходит то же самое. А с возрастом пум-пум-пум будет появляться у Лены и Саши все чаще...»

После окончания упражнения тренер задает вопрос: «Каковы преимущества открытых вопросов?» Для многих становится открытием, насколько эти вопросы расширяют поле поиска. Ответ на открытый вопрос часто помогает увидеть совершенно иные перспективы в наших попытках понять, что имеет в виду партнер. В случае, если мы используем только закрытые вопросы, речь идет действительно об «опросе», иногда почти даже о «допросе» партнера. Такой алгоритм оправдан только в тех случаях, когда мы точно знаем, чего мы не знаем, и хотим узнать это.

3. Упражнение «Интервью».

Цель. Демонстрация участникам на практике отрицательных моментов в использовании техники постановки вопросов.

Содержание. Упражнение проходит в парах. Каждый участник представляет, что он готовится к интервью по телевизору. Для этого он должен составить на отдельном листе бумаги список из четырех открытых вопросов, которые он бы хотел услышать от журналиста. Вопросы не должны носить сугубо персональный характер и не должны затрагивать глубоко личные проблемы. Вопросы могут быть, например, такими: «Какой ваш любимый напиток?», «Как вы обычно проводите субботний вечер?», «Как часто вы ходите в кино?» и т. д. После того как список готов, участники отдают его своему партнеру, который дописывает к этому списку еще четыре, но уже закрытых вопроса, например: «Любите ли вы смотреть телевизор?», «Есть ли у вас собака?», «Нравится ли вам классическая музыка?» и т. д.

После того как участники пар готовы, один из них исполняет роль журналиста, другой — роль дающего интервью. Журналист задает все вопросы, интервьюируемый отвечает на них. Затем участники пар меняются ролями.

Обсуждение. После того как участники зададут друг другу вопросы, группа возвращается в круг. Тренер задает вопрос: «Что вы чувствовали, выполняя данное упражнение?» Когда все участники ответят на этот вопрос, тренер предлагает в свободной форме поделиться приобретенным в ходе упражнения опытом и составить рекомендации о том, как нельзя задавать вопросы в процессе психологического консультирования.

Комментарии для тренера. Общие правила, выработанные группой по использованию техники постановки вопросов, можно записать на блокноте и повесить на стене, с тем чтобы в дальнейшем обращаться к ним и вносить необходимые изменения.

4. Мини-лекция «Техники задавания вопросов: вопросы содержательного и эмоционального характера».

В зависимости от степени участия психических процессов, все вопросы можно разделить на *вопросы содержательного и эмоционального характера*. Вопросы содержательного характера вовлекают в работу познавательные психические процессы, а вопросы эмоционального характера — эмоции и чувства.

Задавая вопросы содержательного характера, консультант получает дополнительную информацию о клиенте, о его проблеме, о том, что волнует и беспокоит его, о чем он думает,

мечтает, что хочет изменить в своей жизни и т.д. Вопросы содержательного характера особенно эффективны в общении с клиентом, который проявляет мало инициативы, постоянно задумывается прежде, чем что-либо сказать, долго молчит и т. д. В таком случае данные вопросы помогут ему быстрее продвигаться от одного этапа сессии к другому.

В рамках сессии вопросы содержательного характера, как правило, преобладают над вопросами эмоционального характера, но и их следует использовать разумно, чтобы клиент чувствовал себя свободно в своем изложении проблемы или того, что привело его к консультанту.

После того как клиент сообщил консультанту необходимую информацию и консультант имеет представление о том, что произошло с клиентом, можно переходить к следующему этапу сессии — к выяснению реакции клиента на происходящие события. Понятно, что одно и то же событие может быть воспринято разными людьми по-разному. Консультанту необходимо разобраться в том, что происходит с клиентом на уровне его эмоций, какие чувства возникли у него в результате происходящих событий.

Поговорив о своих эмоциях и осознав их, клиент часто чувствует себя намного лучше и готов продвигаться в рассказе дальше. Собрав определенную информацию о чувствах клиента, консультант может переходить к разговору о его мыслях, о том, как он расценивает происходящие события и что бы он хотел изменить.

5. Упражнение «И что вы чувствуете?»

Цель. Отработка техники постановки вопросов эмоционального характера.

Содержание. Упражнение включает в себя два этапа.

Этап 1. Тренер просит каждого участника вспомнить ситуации, которые вызывали раньше или вызывают у них сейчас различные эмоции. Затем необходимо составить и записать на листе бумаги по одному-два предложения на каждую ситуацию. Причем первое предложение должно начинаться с определенной фразы.

Список начальных фраз:

- «Раньше мне очень нравилось...»
- «В детстве я ненавидел...»
- «Раньше я выходил из себя, когда...»
- «Меня часто пугают...»
- «Мне нравится, когда...»
- «Я прихожу в ярость, если...»
- «Я начинаю плакать, когда...»
- «Я расстраиваюсь, если...»
- «Я прихожу в восторг при...»

Возможны и другие похожие варианты. Примеры составленных коротких высказываний об эмоциональных ситуациях могут быть следующими: «Раньше мне очень нравилось пить молоко с медом перед сном. После этого я всегда крепко спал» или «Я прихожу в ярость, когда кто-то по ошибке звонит мне в три часа ночи и пьяным голосом говорит что-то невнятное» и т. д. Количество описанных ситуаций для каждого участника не ограничено, но для данного упражнения достаточно описать по две-три ситуации. Если кто-то из участников не хочет говорить о реальных ситуациях, он может описать придуманные им ситуации.

После того как ситуации кратко описаны, тренер просит участников составить список вопросов эмоционального характера, которые можно было бы задавать к данным и другим похожим ситуациям во время консультирования.

Список может быть примерно следующим:

- Рассказывая о том, что было в детстве, что вы чувствуете сейчас?
- Какие чувства у вас вызывают эти события?
- Какие чувства возникают у вас сейчас, когда вы вспоминаете об этом?
- Что вы чувствуете сейчас, когда говорите об этом?
- Как проявляется ваше чувство ярости (злости, страха и т. д.)?
- Какие эмоции возникли у вас в процессе вашего рассказа? и др.

Этап 2. После того как участники кратко описали различные ситуации и составили список вопросов эмоционального характера, группа делится на три-четыре подгруппы. Каждая подгруппа образует свой маленький круг, организует рабочее пространство так, чтобы подгруппы не мешали друг другу (участники подгрупп могут либо сидеть на стульях,

либо стоять, по их усмотрению).

Далее работа проходит в подгруппах. Первый участник каждой подгруппы читает одну из описанных им ситуаций, второй участник (сидящий слева от него) задает ему вопрос эмоционального характера, обращаясь к составленному списку, но не обязательно копируя вопрос слово в слово. Первый участник отвечает второму. Затем второй участник зачитывает одну из описанных им ситуаций, а третий участник (участник, сидящий слева от второго) задает ему вопрос эмоционального характера и т. д.

Упражнение может пройти два-три круга, после чего участники возвращаются в общий круг для обсуждения.

Обсуждение. Участники делятся своими трудностями и находками, задают тренеру или друг другу вопросы. В конце обсуждения группа делает обобщение о том, как и когда необходимо задавать вопросы эмоционального характера.

Комментарии для тренера. Если группа небольшая (до восьми человек), второй этап упражнения можно проводить в круге.

Во время проведения упражнения тренер следит за тем, чтобы вопросы эмоционального характера затрагивали состояние клиента в данный момент, а не в прошлом.

6. Упражнение «Техники постановки вопросов»

Цель. Отработка техники постановки различных типов вопросов в кругу.

Демонстрация и обсуждение типов эффективных вопросов (см. приложение к занятию для распечатки).

Содержание. Данное упражнение проходит в кругу. Тренер зачитывает различные отрывки из высказываний клиентов. Участники задают подходящие вопросы, при этом определяя тип поставленных вопросов.

Примеры отрывков из сессий даны в приложении к занятию.

Обсуждение. Данное упражнение можно проводить без обсуждения. При желании тренер может спросить участников о том, какие типы вопросов вызывают трудности в их использовании.

Комментарии для тренера. Если группа хорошо усвоила теоретический материал мини-лекции, данное упражнение можно не проводить, а сразу перейти к упражнению «Что бы ты спела, если бы...?», которое направлено на отработку техники постановки эффективных вопросов.

7. Работа в тройках.

Апробируйте на практике активное слушание в психологической помощи.

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

Рассказчик излагает свою историю.

Слушатель использует техники рефлексивного и нерефлексивного слушания и вопросы.

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

Вторая смена ролей.

Третья смена ролей.

Инструкция для рассказчиков

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

Инструкция для слушателей

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

- факты (каковы факты, относящиеся к данной ситуации; помогите партнеру отделить факты от их интерпретаций и догадок);

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

Инструкция для наблюдателей

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

Обсуждение происходит в группах, состоящих из нескольких объединенных троек.

- Расскажите из роли психолога: удалось ли вам верно отразить смысл рассказа клиента; с какими столкнулись трудностями? Кто был ведущим в разговоре, кто ведомым? Удалось ли вам избежать лишних вопросов? Что вы узнали о себе как о психологе?

- Расскажите из роли клиента: изменялось ли ваше понимание ситуации под влиянием вопросов психолога?

- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

- Обменяйтесь впечатлениями, сделайте выводы».

Приложение

ПРИМЕРЫ СИТУАЦИЙ К УПРАЖНЕНИЮ «ТЕХНИКИ ПОСТАНОВКИ ВОПРОСОВ»

Ситуация 1

«Когда я захожу в метро, у меня начинает кружиться голова. Люди спуют, путаются под ногами, кричат друг на друга. Эта ситуация просто раздражает меня, и я начинаю кричать на других».

В помощь тренеру - вопросы, которые можно задать к отрывку:

- Что больше всего раздражает вас в метро? (*Уточняющий вопрос*)
- Что особенно раздражает вас? (*Уточняющий вопрос*)
- Что бы вы хотели изменить в данной ситуации? (*Поисковый вопрос содержательного характера*)
- Когда вы раздражены, что происходит с вами? (*Поисковый вопрос эмоционального характера*)

Ситуация 2

«Вы не представляете, что было в этот день. Бугай начал замахиваться на пьяницу, тот кричит: "Уйди, я ничего не делал!" В электричке шум, переполох. Моя соседка кричит как ошпаренная: "Да кто-нибудь вызовите вы милицию, в конце-то концов!"».

В помощь тренеру - вопросы, которые можно задать к отрывку:

- А что делали вы в это время? (*Поисковый вопрос*)
- А как вы отреагировали на данную ситуацию? (*Поисковый вопрос*)
- И что произошло потом? (*Поисковый вопрос*)
- Что вы чувствуете сейчас, вспоминая данную ситуацию? (*Поисковый вопрос эмоционального характера*)

Ситуация 3

«Мои родители сказали, что я обязательно должна окончить этот институт, а для меня это просто пытка. Им легко говорить, они устроили меня по знакомству и спокойны, а теперь

заставляют делать то, что мне совсем не нравится. И я даже пикнуть не могу. Может быть, хоть вы мне поможете?»

В помощь тренеру - вопросы, которые можно задать к отрывку:

– Что произойдет, если вы начнете отстаивать свою точку зрения? (*Гипотетический вопрос*)

– Не могли бы вы привести пример одного из ваших разговоров с родителями? (*Поисковый вопрос*)

– Вы достаточно подробно описали мне ситуацию, давайте вместе подумаем, что можно изменить. (*Переломный вопрос*)

ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ № 12-13

Тема: «Эмпатическое слушание» (4 часа)

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

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Что вы понимаете под эмпатией?
2. Чем характеризуется эмпатическое слушание клиента?
3. Какова специфика применения метафор в эмпатическом слушании?

Упражнения на развитие навыков сочувствия, сопереживания, вчувствования в состояние партнера.

Упражнение 1. «Трехступенчатая ракета».

Теоретические положения. Нильс Гренстад жил в Кристиансанде в Норвегии. Он был замечательным педагогом, воспитавшим многих учеников, основавшим норвежскую школу гештальт-терапии и психосинтеза. При обучении начинающих консультантов он использовал метод «трехступенчатой ракеты». Так он называл особый способ интегрированного использования базовых навыков понимания другого. Он основывается на теории познания Артура Янга, который говорил о четырех ступенях познания. Из теории А. Янга Нильс позаимствовал первые три ступени. Чтобы лучше понять, о чем идет речь, давайте представим случай, когда мы встречаемся с каким-нибудь объектом.

1. На первой ступени наблюдатель («Я») встречается с объектом:

Объект (стимул) —> Я, наблюдатель, воспринимаю объект, то есть вижу, слышу, ощущаю, обоняю и благодаря этому встречаюсь с очевидным, явным.

2. На второй ступени из того, что я наблюдаю и воспринимаю, я проецирую свои переживания на этот объект:

Объект <— Я проецирую: «Мне кажется», «Я предполагаю» и так далее.

3. На третьей ступени наблюдатель («Я») дает личностный ответ, то есть отмечает, как этот опыт откликается в нем:

Объект <— Я отвечаю лично, например, «Я удивлен», «Мне тревожно», и так далее.

Теперь давайте взглянем, как функционирует эта система. Предположим, я смотрю сейчас на Машу, которая склонилась над книгой. Она смотрит на открытую страницу и потирает пальцем лоб. «Я вижу, как ты смотришь в книгу и протираешь лоб», — говорю я. Это была первая ступень («очевидное, явное»). Теперь вторая ступень («проекция») — «...и мне кажется, что ты чем-то озабочена». И третья ступень («личностный ответ») — «...и мне хочется тебе помочь». Попробуем еще раз. Я поворачиваюсь к Ане, которая в этот момент кашляет: «Я слышу, как ты кашляешь...», — это первая ступень, «...и представляю себе, что ты простыла», — это вторая ступень, «...и я беспокоюсь за тебя» — это третья ступень. Очень может быть, что Маша ничем не была озабочена, а Аня вовсе не простыла — не это здесь важно.

Важно, что данная техника позволяет научиться откликаться на очевидное и быть кратким и конкретными в своих откликах, находя для этого подходящие слова. Важно, чтобы вы научились легко отражать и присваивать собственные проекции, — «...и мне кажется, что

ты чем-то озабочена», «...и представляю себе, что ты простыла», — и умели выражать их таким образом, чтобы побудить клиента больше говорить о его или ее переживаниях и, наконец, чтобы вы выработали способность присваивать и выражать собственные чувства, что может помочь вам присутствовать в сессии и способствовать росту к вам доверия со стороны клиента. Эта техника также направлена на бытие здесь и сейчас, в настоящем. Как вы видите, техника «трехступенчатой ракеты» помогает интегрировать многие базовые навыки. Поэтому, нам кажется, что это отличное упражнение для тренировки навыков и умений консультанта. Как групповое упражнение его хорошо использовать при работе в тройках.

Ход выполнения.

Для выполнения этого упражнения группа разделяется на тройки. Каждый участник по очереди побывает в трех ролях: клиента, консультанта и наблюдателя. Обычно смена ролей происходит через 15-20 минут.

Клиент пребывает с переживаниями актуальными в данный момент и занимается исследованием своего состояния.

Консультант помогает клиенту исследовать его состояние, используя схему трехступенчатой ракеты. Можно использовать одну ступень в том случае, если она первая. Вы можете использовать две ступени (первую и вторую, первую и третью) или три ступени (первая, вторая, третья). Таким образом, вы видите, что первая ступень в упражнении является обязательной.

Например:

Я вижу, ты нахмурилась. (1)

Я вижу, ты нахмурилась и, мне кажется, ты чем-то недовольна. (1, 2)

Я вижу, ты нахмурилась, и меня разбирает любопытство — хочется узнать, с чем это связано. (1,3)

Я вижу, ты нахмурилась, мне кажется, ты чем-то недовольна, и мне хочется узнать, чем я могу помочь тебе. (1,2,3)

Участник, исполняющий роль клиента, ведет себя естественно. Он может откликаться на то, что говорит консультант, или просто рассказывать о том, что сейчас с ним происходит. Клиент и консультант работают вместе над исследованием состояния в настоящем. Если клиент молчит, консультант может задавать вопросы — что с тобой происходит? и т. д. или отражать молчание клиента, т. к. это тоже то, что происходит с клиентом. В любом случае это упражнение помогает отработать навыки бытия здесь и теперь, присутствия с очевидным, отражения собственных чувств и т. д.

Наблюдатель — это зеркало консультанта. Наблюдатель отмечает невербальные (очевидные) проявления консультанта и ступени, которые консультант использовал в работе, и дает обратную связь по окончании работы. Например, наблюдатель отмечает, когда у консультанта получились все три ступени, когда две, когда первая и третья и г. д. Таким образом, наблюдатель учится присутствовать, быть внимательным и отражать очевидное. Кроме того, в обратной связи могут звучать предложения о том, что сам наблюдатель отметил бы у клиента в процессе упражнения или иначе сформулировал.

Упражнение 2. «Нормализация и самораскрытие»

Цель. Отработка техник «Самораскрытие» и «Нормализация» на практике.

Содержание. Перед началом упражнения каждый участник вспоминает и кратко записывает на листе бумаги следующее:

- какую-либо ситуацию или явление, которое вызывает у него сильные отрицательные эмоции;
- желание или стремление, которое у него иногда возникает, но кажется ему не совсем этичным.

Например:

— «Я прихожу в ярость, когда в метро кто-либо начинает громко смеяться прямо у меня под ухом».

— «Я очень расстраиваюсь, если утром приходится долго ждать автобуса».

— «У меня портится настроение, когда мой муж критикует блюдо, которое я ему приготовила. Мне обычно хочется сказать: "Не нравится — готовь сам"!»

— «Часто после беседы с моим начальником я ловлю себя на мысли, что мне хочется плюнуть ему в лицо».

Затем группа делится на две подгруппы. Одна подгруппа играет роль консультантов, другая — роль клиентов. Консультанты, организуя пространство для себя и своего клиента, ставят два стула, как для консультирования, и садятся на один из них. Каждый клиент находит себе консультанта и рассказывает ему одну из приготовленных им историй. После того как он закончит, консультант использует в ответ одну из техник: либо нормализации, либо самораскрытия в зависимости от его личного опыта.

Например:

Клиент. Когда подростки курят на улице или распивают спиртные напитки — это вызывает у меня отвращение и негодование. Почему родители не знают об этом и не могут их остановить? Не знаю, не знаю... Может, я отстала от жизни, но мне кажется, что это дико...

Консультант. Чувства, которые возникают у вас, — по-моему, совершенно нормальная реакция на подобные явления... (Техника нормализации.)

Или (если консультант испытывает подобные чувства):

Консультант. Распушенность современных подростков у меня тоже вызывает негодование... (Самораскрытие.)

Далее клиент находит себе нового консультанта и снова рассказывает одну (любую) из двух подготовленных им историй и так несколько раз.

По команде тренера консультанты и клиенты меняются ролями. Консультанты садятся на стулья и приглашают к себе клиентов.

Обсуждение. Обсуждение проходит по кругу, участники делятся своими находками и трудностями, с которыми они встретились при использовании новых техник.

Комментарии для тренера. В процессе выполнения упражнения мы рекомендуем тренеру наблюдать за участниками и при необходимости оказывать консультантам помощь. Если тренер заметит, что большинство участников не совсем поняли, как использовать данные техники, упражнение можно прервать, разобрать отдельные примеры и продолжить его выполнение после того, как консультанты лучше осознают свою роль.

Упражнение 3. «Ситуация».

Цель: развитие навыков вхождения в различные эмоциональные ситуации, переживание соответствующих эмоций и состояний.

Участники группы стоят по кругу.

Инструкция: «Сейчас мы будем ходить по комнате и тот из нас, чье имя я назову, предложит ситуацию, в которой каждый попробует себя представить, постарается в нее включиться и осознать те чувства, состояния, которые при этом возникают. Итак, я начну: мы идем по густой чаще леса...» Далее через каждые двадцать-тридцать секунд тренер называет имя следующего члена группы. После завершения упражнения можно задать вопросы: «Какие состояния у вас возникали в разных ситуациях?», «В какой из предложенных ситуаций вам было легче всего себя представить, в какой — сложнее?».

В ходе упражнения можно предлагать следующие ситуации: «Вы опаздываете в театр»; «Вас пригласили на прием к английской королеве», «Вы спускаетесь в темный подвал», «Вы на вернисаже современных художников», «Вы оказались в толпе людей» и т. д.

«Цвет моего состояния»: каждому участнику тренинга предлагалось обозначить своё состояние цветом и рассказать, почему именно так.

Задача: развитие способности осознавать и вербализовать свое состояние, находить слова для его обозначения.

Вопросы для рефлексии: «Что вы чувствовали в ходе выполнения упражнения?», «Каковы ваши впечатления?».

Упражнение 4. «Говорящие жесты».

Цель: понимание состояния партнера через его жесты.

Участники группы стоят по кругу.

Инструкция: «Пусть каждый из нас по очереди сделает движение, отражающее его внутреннее состояние, а мы все будем повторять это движение 3—4 раза, стараясь вчувствоваться в состояние человека, понять это состояние».

После завершения упражнения можно задать группе вопрос «Каково, по вашему мнению, состояние каждого из нас?». «Легко ли через жест понять состояние человека?»

После того как относительно состояния кого-либо из участников будет высказано несколько гипотез, следует обратиться к нему за объяснением его действительного состояния.

Упражнение 5. «Игрушки»

Цель: развитие эмпатического переживания, проективное выражение своего Я.

Тренеру необходимо иметь столько игрушек-предметов, сколько человек в группе. Это могут быть часы, ручка, мяч, ножницы, нитка, ключи, лист белой бумаги и т. д. Сначала надо дать время рассмотреть все эти предметы и возможность свободно перемещаться вокруг стола или стула, на котором они лежат. Каждый по сигналу выбирает тот предмет, который ему больше всего нравится. Теперь он «становится» этой «игрушкой».

Обсуждение. Предложите каждому участнику: 1) рассказать о себе, как об этом предмете: «Я... часы...»; 2) общий разговор между «игрушками»: «Я хотел бы поиграть...»; 3) обмен чувствами: «игрушки» говорят о том, что они заметили, почувствовали и т. д.

Упражнение 6. «Эмпатия и злость».

Описание: это упражнение поможет вам справиться со злостью на другого человека при помощи эмпатии. Придумайте (или воскресите из жизни) ситуацию, при которой вы были чрезвычайно злы на другого человека, а затем создайте эмпатическое утверждение.

Пример:

Раздраженный человек: «Ты никогда не делаешь того, о чем я прошу!»

Эмпатический слушатель: «Ты испытываешь раздражение из-за того, что я не сделал свою работу и тебе пришлось работать за меня. Я прав?».

Варианты фраз:

1. «Почему я одна должна думать об этом! У меня больше нет сил.»
2. «Почему ты вечно перекладываешь ответственность на меня! Сам заварил эту кашу, вот теперь и расхлебывай!!!»
3. «Я не вижу от тебя помощи в воспитании ребенка!»
4. «Думаешь я тоже не устаю!!! Что ж мне теперь постоянно говорить об этом!»
5. «Мог бы иногда и проявлять заботу о семье! В конце концов ты отец и муж»
6. «Ты лентяй! Дома пальцем о палец не ударишь!!!»
7. «Я словно между двух огней: с одной стороны начальник требует срочной сдачи проекта, с другой – ты наседаешь на меня с этим ремонтом. Я тоже не железный!!!»
8. «Все!! Это было последней каплей!!! Почему ты меня не хочешь услышать?!»
9. «С тобой бесполезно разговаривать, ведь ты уже как всегда сделал выводы и теперь тебя не переубедить!»
10. «В этом доме хоть кто-нибудь ценит мой труд!!!»
11. «Чем я хуже ее?! Как он мог позволить себе бросить меня!!!»
12. «Бьешься как рыба об лед, а толку никакого. Пошло оно все к черту!»
13. «Нашли козла отпущения!! Сделали из меня крайнего!! Вот так верь после этого людям. В самую душу нагадили, сволочи!!!»

14. «Вот как дала бы тебе сейчас со всей силы, чтобы искры из глаз полетели, раз ты человеческого языка не понимаешь!»

15. «Вот это наглость с твоей стороны! У меня просто слов нет. Просто не ожидал от тебя такого!»

Итоги упражнения:

Что вы чувствовали, когда придумывали раздраженную фразу?

Что вы чувствовали, когда придумывали эмпатический ответ?

Как вы думаете, что почувствует раздраженный человек, когда услышит эмпатический ответ?

Согласны ли вы с тем, что враждебность (хоть и не сразу) исчезнет при эмпатических ответах?

Упражнение 7. «Эмпатия в сложных ситуациях»

Выполняя данное упражнение, вам необходимо оценить диапазон проявлений эмпатии по отношению к людям, описываемым ниже. Представьте себе, что вы консультируете каждого из них, и в ходе работы они рассказывают вам о своей жизни и своем прошлом. Попробуйте определить как можно более конкретно, что именно в этих людях есть такого, из-за чего вам может быть сложно (а может, и нет) испытывать по отношению к ним эмпатию.

- Мужчина, которого обвиняют в совершении насилия над детьми.
- Молодая незамужняя женщина, желающая сделать аборт.
- Семнадцатилетний парень, сообщающий вам о том, что он «голубой».
- Молодая девушка, регулярно принимающая «экстази».
- Мужчина средних лет, который говорит вам о том, что он слышит «голоса».
- Женщина, сообщающая вам о том, что она хочет себя убить.
- Старший по положению коллега, который чувствует, что ему необходимо поговорить с вами в конфиденциальной обстановке о своем семейном кризисе.

Рефлексия за счет ответов на вопросы:

- До какой степени можно быть эмпатичным по отношению к другому человеку?
- По отношению к кому вам легче всего испытывать эмпатию?
- По отношению к кому вам сложно испытывать эмпатию?

Упражнение 8. «Присоединение к состоянию партнера».

Упражнение выполняется в группах из трех человек.

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

Рассказчик излагает свою историю.

Слушатель использует техники нерефлексивного слушания и вербализации чувств.

После завершения рассказа слушатель вербализует чувства рассказчика.

Наблюдатель делится своими впечатлениями. Смена ролей.

В процессе выполнения упражнения каждый участник должен побывать в каждой роли.

Инструкция для рассказчиков

«Вспомните ситуацию, в которой вы испытывали смешанные чувства. Может быть, вы до сих пор в ней не разобрались, а воспоминание о ней вызывает неприятные переживания. Это не должно быть очень трагическое событие. Расскажите своему собеседнику об этом происшествии».

Инструкция для слушателей

«Выслушивая рассказ, попробуйте присоединиться к состоянию “клиента”, войти с ним в эмоциональный резонанс. Попробуйте побыть “зеркалом”, отражающим его состояние. Примите такое же положение, как он, примите его позу; наблюдайте за его

движениями и попытайтесь их скопировать, уменьшив амплитуду. Попробуйте дышать синхронно с ним, воспроизводя динамику вдохов и выдохов.

Не старайтесь глубоко вникать в ход мысли собеседника, не перебивайте его субъективными замечаниями, например выражающими согласие или сочувствие. Вы должны внимательно слушать, используя техники пассивного слушания, и отражать его эмоциональное состояние.

Когда партнер завершит рассказ (или через пять минут), перескажите:

- какие чувства он испытывал в ситуации, о которой шла речь в его рассказе;
- какие чувства у него вызывает эта ситуация теперь;
- какие чувства он испытывал, рассказывая вам эту историю;
- какое отношение к себе как к слушателю вы уловили с его стороны.

Постарайтесь использовать хотя бы по одному разу каждую технику:

- 1) категоризация чувств;
- 2) описание физического состояния;
- 3) метафоры и сравнения;
- 4) вербализация желаний.

Не оценивайте, не упрекайте, не одобряйте, не утешайте, не задавайте вопросов!»

Инструкция для наблюдателей

«Ваша задача – наблюдая за происходящим, отмечать техники, использованные психологом. Обращайте внимание на то, как менялось эмоциональное состояние рассказчика в процессе изложения событий и особенно после вербализации».

Обсуждение и выводы. Обсуждение происходит в группах, состоящих из нескольких объединенных троек.

- Расскажите из роли психолога: удалось ли вам верно передать чувства «клиента», узнали ли вы что-нибудь о его внутренних установках и чувствах; с какими столкнулись трудностями? Что вы узнали о себе как о психологе?

- Из роли клиента: изменялось ли ваше эмоциональное состояние, когда вы слышали комментарии психолога по поводу ваших чувств? Заметили вы в себе какие-то чувства, установки, желания, существование которых ранее игнорировали?

- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

- Обменяйтесь впечатлениями, сделайте выводы.

Практикум по консультированию (работа в тройках)

Цель. Развитие навыков работы с эмоциями клиента.

Время. По 15 минут на каждую сессию (12 минут говорит клиент, 3 минуты отводится на обратную связь супервизора).

Темы для консультирования:

- ситуация, в которой я плакал;
- случай, который сильно расстроил меня;
- случай, когда я сильно разозлился.

(Ситуация или случай могут быть как реальными, так и вымышленными или происшедшими с кем-либо.)

Содержание. Группа делится на тройки — консультант, клиент, супервизор. Каждая тройка разыгрывает первую встречу.

Консультант кратко напоминает клиенту об условиях контракта, приглашает клиента к разговору, внимательно слушает его, используя техники активного слушания, технику нормализации и самораскрытия (если предоставляется возможность для их использования), демонстрирует эмпатическое понимание, задает вопросы эмоционального характера, предупреждает клиента об окончании сессии за три минуты, затем отвечает на вопросы клиента (если таковые имеются) и делает резюмирование.

Клиент слушает условия контракта, при необходимости задает вопросы, но так, чтобы

на это не уходило много времени. После того как консультант пригласит его к разговору, начинает свой рассказ, максимально проявляя эмоции в зависимости от выбранной темы.

Супервизор наблюдает за консультантом. По окончании сессии дает ему обратную связь, обращая особое внимание на то, как консультант работал с эмоциями клиента.

Обсуждение. Проходит в кругу в свободной форме. Участники делятся своими трудностями и тем, что им удалось, при необходимости задают вопросы тренеру.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА 14. Коррекционное воздействие (2 часа).

1. Обсуждение способов мотивирования клиента на выполнение определенных действий в направлении решения его проблемы.

2. Моделирование одной ситуации консультирования (время проигрывания 20-25 минут) для отработки следующих навыков:

1) умение переформулировать проблему таким образом, чтобы клиент был готов принять ответственность (вину) за происходящее на себя;

2) не оказывать давление на клиента;

3) не воспринимать личность клиента и его поведение непосредственно;

4) уметь приводить примеры (психологического или бытового характера), демонстрирующие, что подобное поведение в такой ситуации является не единственно возможным;

5) высказывать сочувствие и сопереживание клиенту;

6) сопоставлять и выстраивать в логические цепочки информацию, сообщаемую клиентом (то есть выдвигать консультативные гипотезы).

Поскольку модельная ситуация проигрывается около 20-25 минут, она разбивается на микрофазы, и вся группа участвует в тренинге, подсказывая и направляя "консультанта" в ситуациях затруднения.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА 15. Завершение беседы, прощание с клиентом.

Составление психологического заключения (2 часа).

1. Обсуждение необходимости и вариантов составления письменного психологического заключения.

2. Анализ консультативной ситуации с последующим индивидуальным написанием краткого заключения. Общая схема представляемых данных о клиенте описана А.Ф. Ануфриевым, выделившим в нём три структурных блока. В *первом* описываются жалоба, запрос, особенности поведения и эмоциональных реакций клиента, его отношение к факту консультирования. Во *втором* блоке фиксируются выводы консультанта об изученных сферах личности и деятельности клиента, указываются источники данных о клиенте (например, психодиагностические методики), формулируются и аргументируются

диагностические предположения и заключения психолога и т.д. *Третий* блок включает перечень мер, которые консультант применяет в рамках своей профессиональной компетенции.

3. Обсуждение составленных заключений.

4. Групповая дискуссия, касающаяся динамики консультирования, возникших у консультантов трудностей, личных впечатлений от консультирования, процесса понимания клиента.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА 16. Модельное консультирование. Рефлексия целостного процесса (2 часа).

Модельное воспроизведение 1-2 ситуаций консультирования в целом (время отыгрыша одной ситуации со "сменными" консультантами - 60 минут) для отработки навыков:

- 1) подвести итог беседы;
- 2) правильно переадресовать клиента к другим специалистам в случае, если это необходимо;
- 3) обсудить с клиентом конкретные изменения в его поведении и взглядах;
- 4) попрощаться с клиентом;
- 5) ответить на вопросы о возможном влиянии изменений в его (ее) поведении на поведение других людей;
- 6) рассказать о возможных перспективах дальнейшей психологической работы.

В процессе моделирования можно сменить несколько консультантов.

Список литературы для подготовки к лабораторным работам

Основная литература

1. *Линде Н.Д.* Психологическое консультирование. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Линде Н.Д.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2013.— 272 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8876>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. *Мальцева Т.В.* Профессиональное психологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мальцева Т.В., Реуцкая И.Е.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 143 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16285>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Дополнительная литература

1. *Аллан Д.* Ландшафт детской души. Юнгианское консультирование в школах и клиниках [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Аллан Джон— Электрон. текстовые

данные.— М.: Пер Сэ, 2012.— 272 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7391>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. *Амбросова В.И.* Психологическое консультирование. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Амбросова В.И.— Электрон. текстовые данные.— Комсомольск-на-Амуре: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, 2011.— 104 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22267>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. *Балашова С.В.* Основы психологического консультирования, психокоррекции и психотерапии [Электронный ресурс]: пособие для самостоятельной работы для студентов факультета клинической психологии, для клинических психологов/ Балашова С.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2009.— 39 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21837>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. *Блинов А.О.* Управленческое консультирование [Электронный ресурс]: учебник/ Блинов А.О., Дресвянников В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 212 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14090>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. *Грюнвальд Б.* Консультирование семьи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Грюнвальд Бернис Б., Макаби Гарольд В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2008.— 415 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3829>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6. *Кашин В.К.* Прикладное консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кашин В.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2009.— 136 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11078>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

7. Основы психологии семьи и семейного консультирования [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов высших учебных заведений/ Л.Г. Жедунова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Владос, 2004.— 328 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3803>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

8. *Сапогова Е.Е.* Практикум по консультативной психологии. — СПб.: Речь, 2010.

Периодические издания

1. Вестник МГУ. Серия 14. Психология .— 2004 №1-4 .— 2005 №1-4 .— 2006 №1-4 .— 2007 №1-4 .— М. : МГУ, .— 1 раз в три м-ца .— ISSN 0201-7385 .— ISSN 0137-0936.

2. Культурно-историческая психология: международный научный журнал.— 2007 № 1-4.— 2008 № 1-2 .— М. : МГППУ, 2007- .— ISSN 1816-5435.

3. Мир психологии : научно-методический журнал .— 2003 №1-4 .— 2004 №1-4 .— 2005 №2-4 .— 2006 №1-4 .— 2007 №1-4 .— 2008 №1 .— М., 2003- .— 1 раз в квартал

4. Журнал практического психолога : научно-практический журнал / ООО "ИГ-СОЦИН".— 2006 №4-6 .— 2007 №1-6 .— 2008 №1-3 .— М. : ООО "ИГ-СОЦИН", .— ISSN 1990-9349

5. Семейная психология и семейная терапия : научно-практический журнал .— 2006 №3-4.— 2007 №1-4 .— 2008 №1 .— М. : ООО "ИГ "Социальные науки", 2006 - .— ISSN 1990-9381.

6. Психология зрелости и старения : ежеквартальный научно-практический журнал .— 2006 №4 .— 2007 №1-4 .— М., 2006 - .— Выходит 2 раза в полугодие .— ISSN 0236-4999.

7. Вопросы психологии [электронный ресурс] : научно-практический журнал .— М. : Общество с ограниченной ответственностью "Вопросы психологии", 1955 – ISSN 0042-8841 .— Выходит 6 раз в год .- Режим доступа : http://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp.-eLibrary.ru, со всех компьютеров библиотеки ТулГУ, по паролю

8. Актуальные проблемы психологического знания [электронный ресурс] : научно-практический журнал .— М. : Негосударственное образовательное учреждение высшего

профессионального образования Московский психолого-социальный университет, 2006 – ISSN 2073-8544. — Выходит 4 раз в год .- Режим доступа : http://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp.-eLibrary.ru, со всех компьютеров библиотеки ТулГУ, по паролю

8. Российский психологический журнал [электронный ресурс] : научно-практический журнал .— М. : Общество с ограниченной ответственностью Кредо, 2004 – ISSN 1812-1853.— Выходит 4 раз в год .- Режим доступа : http://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp.-eLibrary.ru, со всех компьютеров библиотеки ТулГУ, по паролю

Интернет-ресурсы

1. *Электронный читальный зал “БИБЛИОТЕХ”*: учебники авторов ТулГУ по всем дисциплинам. - Режим доступа: <https://tsutula.bibliotech.ru/>, по паролю. - Загл. с экрана

2. ЭБС *IPRBooks* универсальная базовая коллекция изданий. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. - Загл. с экрана

3. Научная Электронная Библиотека *eLibrary* – библиотека электронной периодики, режим доступа: <http://elibrary.ru/>, по паролю. - Загл. с экрана.

4. НЭБ КиберЛенинка научная электронная библиотека открытого доступа, режим доступа <http://cyberleninka.ru/>, свободный. - Загл. с экрана.

5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа :<http://window.edu.ru>. -Загл. с экрана.

Основные требования к усвоению материала и порядок оценивания

По итогам участия в каждой из лабораторных работ студент пишет отчет в заданной преподавателем форме и сдает в установленные им сроки.

В результате освоения содержания дисциплины «Консультативная психология» обучающийся должен:

Знать:

1) основные теоретические положения, терминологический аппарат и структуру консультативной психологии и психологического консультирования, суть основных положений зарубежного и отечественного опыта консультирования, границы этики и профессиональной ответственности в психологическом консультировании (ПК-3, ПК-5, ПК-9);

2) сущность психологической проблемы, консультативных задач, психологического запроса; основные принципы анализа жалобы клиента и проблемной ситуации, типичные запросы клиентов разного возраста; приёмы идентификации проблемы клиента; принципы постановки психологического диагноза и психотерапевтических задач (ПК-3, ПК-5, ПК-9);

3) основные принципы консультативной помощи; способы фиксации результатов консультации и составления психологического заключения; приёмы и механизмы коррекционного воздействия, особенности их применения к разным категориям клиентов (ПК-3, ПК-5, ПК-9);

4) специфику мультикультурального консультирования; особенности консультирования мужчин и женщин; суть индивидуального и группового консультирования, консультирования в брачно-семейных службах; особенности консультирования по вопросам профессии и карьеры; специфику телефонного и онлайн-ового (Интернет-) консультирования (ОПК-1, ПК-3, ПК-5, ПК-9).

Уметь:

- 1) осуществить общий анализ жалобы клиента и проблемной ситуации, классифицировать запрос клиента, ставить психотерапевтические задачи (ПК-3, ПК-5, ПК-9);
- 2) фиксировать результаты консультации, составлять психологическое заключение (ПК-3, ПК-5, ПК-9);
- 3) выстраивать общую структуру и этапы консультирования (ПК-3, ПК-5, ПК-9).

Владеть:

- 1) навыками знакомства с клиентом и начала беседы; осуществления расспроса, активного слушания, психологической поддержки клиента; формулирования и проверки консультативных гипотез; осуществления коррекционного воздействия и завершения беседы (ОПК-1, ПК-3, ПК-5, ПК-9).