



УРОКИ ДЛЯ ПСИХОЛОГОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ

**региональной службы оказания
психолого-педагогической, методической
и консультативной помощи гражданам, имеющим
детей и желающим принять на воспитание детей,
оставшихся без попечения родителей**



Методические рекомендации

Центр непрерывного повышения профессионального мастерства
педагогических работников – «Педагог 13.ру»

**УРОКИ ДЛЯ ПСИХОЛОГОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ
РЕГИОНАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ
ОКАЗАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ,
МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ
ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ
ДЕТЕЙ И ЖЕЛАЮЩИМ ПРИНЯТЬ
НА ВОСПИТАНИЕ ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ
БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ**

Методические рекомендации

Саранск
2020

ББК 88.4
У68

Рецензенты

Гришняева Ирина Владиславовна, директор Координационного центра региональной службы оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей и желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, кандидат педагогических наук, доцент

Бурдина Бася Юрьевна, директор ГУ «Психолого-медико-педагогическая комиссия» г.о. Саранск

У68 **Уроки** для психологов-консультантов региональной службы оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей и желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей : методические рекомендации / сост.: О. Г. Литяйкина. – Саранск : ЦНППМ «Педагог 13.ру», 2020. – 24 с.

Рекомендовано к печати редакционно-издательским советом
ГБУ ДПО РМ «ЦНППМ «Педагог 13.ру»

ББК 88.4

© Литяйкина О.Г., составление, 2020

© ГБУ ДПО РМ «ЦНППМ «Педагог 13.ру», 2020

ОТ СОСТАВИТЕЛЯ

Перед вами сборник рекомендаций, которые являются базовыми в работе любого консультирующего психолога. Рекомендации оформлены в формате «уроков». Они предназначены как для начинающих консультантов, так и для консультантов с опытом работы в региональной службе оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей и желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей.

Основной темой данного сборника является индивидуальное психологическое консультирование по различным вопросам семейного воспитания детей и подростков.

В «уроках» рассмотрены вопросы выстраивания консультативного контакта «клиент – консультант», профессиональные границы консультанта, синдром «спасательства», основные вербальные и невербальные микротехники консультирования, технология кризисной интервенции и консультирование принятия решений, особенности работы с участниками военных конфликтов.

Рекомендации не затрагивают вопросов консультирования в каком-либо определенном подходе, так как выбор подхода консультантом – дело профессиональное. В рекомендациях изложены материалы, полезные для использования при консультировании, исходя из любого подхода.

Надеемся, что данные «уроки»-рекомендации станут эффективным стимулом к дальнейшему личностному и профессиональному совершенствованию психологов-консультантов и помогут им в практике консультирования.

Урок 1. Психологическое пространство и профессиональные границы консультанта в психологическом консультировании

Клиент, обратившийся за помощью в психологическую консультацию, чаще всего не имеет представления о том, что такое психологическое пространство консультирования. Чаще всего запрос клиента звучит подобным образом: «Скажите, что делать.... Дайте совет...». Иными словами, клиент начинает общение с консультантом не в психологическом пространстве консультирования. И первое, что должен сделать консультант, чтобы оказать эффективную квалифицированную помощь, – это ввести клиента в психологическое пространство консультирования.

По каким признакам мы можем определить, что находимся в зоне психологического пространства консультирования, а не вышли из него? Такими признаками являются показатели психологического пространства консультирования:

- целеполагание;
- эмпатия;

- безопасность (доброжелательность, соблюдение этических правил, отсутствие оценочности, конфиденциальность);
- психологическая задача взаимодействия;
- партнерство консультанта и клиента;
- структурированность консультации;
- завершенность консультации.

Остановимся на каждом показателе психологического пространства консультирования.

Целеполагание. Процесс консультирования складывается из целей консультанта и целей клиента. Это основополагающий этап построения психологического пространства консультирования. Невозможно провести профессиональную консультацию, не установив, с какой целью обратился клиент, что он ждет от консультанта. В процессе консультирования психолог должен постоянно рефлексировать:

- Чего он хочет достичь в работе с клиентом?
- Что он для этого делает?
- Как он узнает о том, что достиг этой цели?

Это необходимо для того, чтобы избежать подмены целей клиента своими целями, использования клиента для решения собственных проблем или манипулирования клиентом.

В процессе консультирования следует избегать как выражения пренебрежения, так и симпатии. Они находятся за пределами профессиональных границ консультанта и могут разрушить психологическое пространство консультирования, превратив его в «поле боя» или «место для поглаживаний». Избежать этого поможет выражение эмпатии.

При выражении эмпатии психолог

- сосредоточен на чувствах и ситуации клиента, а не на параллельности собственных чувств и переживаний собеседника;
- исследует чувства клиента, а не исходит из предположения, что другие в подобной ситуации чувствуют то же, что и он сам;
- выясняет нюансы чувств клиента, а не приписывает ему свое понимание.

Для работы с клиентом в психологическом пространстве консультирования, консультанту необходимо помочь клиенту переформулировать социальную, этическую или нравственную задачу в психологическую. Для этого консультанту необходимо способствовать осознанию клиентом ограниченности его системы оценок, рассмотрению им альтернативных систем оценки тех или иных событий. С помощью консультанта клиент рассматривает проблемную ситуацию с различных точек зрения, относительность любых оценок и систем мировоззрения. Это позволит отойти от шаблонного поведения и мыслей и расширит перспективы клиента. В противном случае, имеется возможность выхода консультанта за рамки его профессиональной компетенции: внедрение Я-концепции консультанта, готовых рецептов или систем ценностей.

Урок 2. Этические нормы психолога-консультанта и клиента

Вопрос взаимодействия этических норм психолога-консультанта и этических норм клиента является основополагающим для их взаимодействия, поскольку только при соблюдении обеими сторонами этических норм возможно говорить о взаимной безопасности и уважении, этих альфе и омеге эффективного консультативного контакта. В современной литературе по психологическому консультированию и психотерапии вопросы этики рассматриваются чаще всего исключительно в отношении консультанта. Вопросы же этических норм поведения клиента не принимаются в расчет. Такая однобокая позиция, передавая ему всю полноту ответственности за эффективность консультации, ставит консультанта в крайне шаткую позицию «великого спасателя», от которого ждут «великих деяний» и «быстрого решения всех проблем», одновременно наделяя его и чертами «жертвы», поскольку «не оправдавший ожидания» консультант может подвергнуться агрессивным выпадам со стороны клиента. Такое неравномерное распределение ответственности между участниками консультативного процесса провоцирует синдром «сгорания» у консультанта, а клиент, не осознавший собственной ответственности, отправляется на поиски очередного «спасателя», который «решит все его проблемы».

Другой стороной несоблюдения консультантом этики консультативного контакта является возможность использования клиента для самоутверждения, наслаждения властью над другим человеком, получения личной, эмоциональной или сексуальной выгоды.

Этические нормы консультанта:

1. Психолог-консультант предоставляет свое время, внимание, знания и навыки для оказания психологической помощи клиенту.

2. Психолог-консультант обязан сохранять конфиденциальность консультативного контакта в отношении имени клиента и содержания консультации. Исключением являются сведения о том, что клиенту или другим лицам грозит реальная опасность для жизни, клиент участвовал в совершении преступного деяния, которое может нанести вред третьим лицам. Эти сведения подлежат передаче в соответствующие инстанции.

3. Служебная документация и записи консультанта о клиенте должны быть закодированы или храниться в недоступных для посторонних местах.

4. Психолог-консультант соблюдает, по желанию, взаимную анонимность при консультативном контакте.

5. Психолог-консультант никогда не допускает осуждения личности клиента и агрессивных выпадов в его адрес.

6. Психолог-консультант обязан четко осознавать границы своей профессиональной компетенции и соблюдать их:

– уважать достоинство, целостность и автономность личности клиента;

– избегать навязывать собственные моральные нормы, жизненные принципы и вкусы клиенту;

- уважать религиозные и политические убеждения клиента;
- избегать задавать вопросы личного характера, не связанные непосредственно с темой консультативного контакта;
- избегать действовать от имени или по ходатайству клиента перед другими лицами или организациями;
- не использовать клиента для получения личной выгоды.

7. Консультант обязан соблюдать собственную безопасность и имеет право прервать консультативный контакт в случае:

- угроз и агрессивных выпадов со стороны клиента;
- клиент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- патологический клиент.

8. Консультант обязан отказаться от консультирования, если:

- запрос (проблема) клиента не соответствует со специализацией консультанта или консультант некомпетентен, чтобы решить проблему клиента;
- личностные различия между консультантом и клиентом делают консультативный контакт противоречивым и невозможным;
- клиент не настроен работать в контакте над ситуацией.

9. Психолог-консультант обязан постоянно совершенствовать свое профессиональное мастерство.

10. Недопустимы прием алкоголя, седативных средств психологом-консультантом перед началом консультирования.

Этические нормы клиента:

Перед началом консультативного контакта клиента желательно ознакомить с этическими нормами как клиента, так и консультанта.

1. Клиент несет ответственность за собственную жизнь и здоровье.
2. Клиент имеет право и несет ответственность за использование или неиспользование информации, полученной в процессе консультирования.
3. Клиент несет этическую ответственность за эффективное использование времени консультанта.
4. Клиент обязан осознавать важность готовности к сотрудничеству с консультантом в целях достижения эффективности консультативного контакта.
5. Клиент имеет право и несет этическую ответственность за отказ от принятия психологической помощи и разрыв консультативного контакта.
6. Клиент несет этическую ответственность за собственную агрессию и осуждение в адрес консультанта.

Урок 3. Партнерство консультанта и клиента

Для эффективности процесса консультирования необходимо соблюдать правило равного партнерства между консультантом и клиентом. Это взаимодействие двух равных людей, между которыми власть и ответственность распределена по принципу консенсуса.

Попробуем описать, в чем же заключается понятие партнерства, как его достичь и какие препоны бывают на пути установления партнерских взаимоотношений консультанта и клиента в процессе психологического консультирования.

Человек, обратившийся за индивидуальной психологической консультацией, может находиться в трех различных позициях: заказчик, клиент и гость. Задача консультанта – определить на момент установления консультативного контакта кто перед ним: гость, клиент или заказчик. Эффективной может быть только работа с клиентом, только этот тип взаимодействия попадает в психологическое пространство консультирования.

– Заказчик обращается к консультанту, полностью перекладывая на него ответственность за решение проблемы. Ждет простого и однозначного ответа на сложный и неоднозначный вопрос. Может требовать совета, как ему «правильно» поступить в том или ином случае. Пытается просить психолога «повлиять» на партнера по общению (ребенка, супруга, родственника и т.п.), так как сам считает «правильным» или ищет простого способа «переделать» кого-то, кого считает причиной своей проблемы. Если консультант имеет дело с заказчиком, то необходимо попытаться с помощью вопросов перевести его в позицию клиента. Если это не удастся, то стоит объяснить заказчику, что такая работа не эффективна.

– Гостя кто-то привел к психологу на консультацию. Гость согласился прийти или из хорошего отношения, или из опасения обострить отношения с тем, кто его привел. У гостя нет конкретной цели общения с психологом. Гость сам не знает, что он хочет от психолога, зато знает, что хочет приведший его партнер. Необходимо попытаться найти собственную цель обращения гостя, тем самым, превратив его в клиента. В противном же случае стоит объяснить неэффективность такого консультативного контакта.

– Клиент, обращаясь за психологической помощью, принимает на себя ответственность за разрешение проблемы и осознает свою роль в возникновении проблемы. Клиент стремится измениться сам, научиться новым способам реагирования, найти альтернативные способы поведения и образа мыслей.

Существует всего три позиции относительно разделения власти между консультантом и клиентом в процессе консультирования:

– Взаимодействие из позиции «на равных». Это взаимодействие двух равно ответственных людей, власть между которыми распределена по принципу консенсуса. Этот вариант взаимодействия наиболее соответствует профессиональным границам консультанта и способствует принятию клиентом ответственного, осмысленного решения.

– Взаимодействие из позиции «сверху». Власть в этом типе взаимодействия полностью принадлежит консультанту, что часто провоцирует навязывание консультантом собственной Я-позиции при поисках решения. У клиента может начаться формироваться зависимость от консультанта, взаимодействие может выйти из психологического пространства консультирования.

– Взаимодействие из позиции «снизу». Это крайне непрофессиональная позиция в консультативном контакте. Консультирование из этой позиции невозможно, консультант попадает под власть клиента-манипулятора, который использует консультанта в собственных целях. Позиция консультанта «снизу» соответствует позиции «жертвы» в треугольнике «спасательства».

Клиент может не осознавать того, что он делает, но консультант обязан находиться в психологическом пространстве при консультировании и соблюдать границы своей профессиональной компетенции. Для этого необходимо придерживаться следующих правил:

- Устанавливайте точную цель консультации.
- Вы несете ответственность только за качество консультации, а не за то, воспользуется ли ею клиент.
- Вы несете ответственность только за свои действия и эмоции, а клиент – за свои.
- Если клиент чувствует себя беспомощным, то помогите ему найти внутренние резервы, а не решайте за него проблемы.

Урок 4. Этапы психологической консультации

Структура психологической консультации состоит из следующих этапов:

1. Установление контакта.

Установление и поддержание контакта. Контакт есть, когда консультанта слышат и понимают, хотя и слышат и понимают. Когда-то нужно быть более солидным, когда-то более теплым, но всегда нужно быть к клиенту внимательным.

2. Выяснение ситуации и запроса.

Определение запроса. Клиент рассказывает, консультант разбирается в ситуации и уясняет запрос. «Что у Вас плохо, понятно. Что Вы не хотите – услышали. А что Вы хотите?» Как правило, звучат общие слова, часто в негативных формулировках (избавиться, прекратить), но и это уже шаг вперед. Формулирование образа желаемого результата, для клиента – общей цели разговора. К чему мы хотим прийти в результате нашей беседы? Какой результат вас устроит? «Выговориться – и хорошо», «Сделать список, что делать – и начать это делать».

3. Продумывание плана.

Разработка плана действий. Психологу нужно разработать два плана, которые он должен держать в голове. Первый – план того, что должен делать клиент для решения своей задачи. Второй – план того, как, в какой последовательности и в какой форме все это преподнести клиенту. Нужно обеспечить, что клиент смог план понять, принять, планом заинтересоваться и начать план реализовывать.

4. Формат, настройка клиента на работу.

Преподнесение плана действий должно настроить клиента на будущую работу. Рекомендации нужно достойно преподнести. Прежде, чем рекомендации

озвучить, нужно удостовериться, что клиент готов работать. Типовая формула: «Я предоставлю вам рекомендации в обмен на вашу готовность работать».

5. Реализация плана, работа с клиентом.

Реализация плана и есть, собственно, психологическая консультация. Когда-то это совместный поиск решения, когда-то конкретная инструкция от специалиста. Направление и содержание работы определяется как запросом клиента, так и видением психолога. Даем новое видение настоящего и технические подсказки.

6. Домашние задания: работа самого клиента.

Консультация – обычно только подготовка того, что должно быть продолжено в жизни. Клиент должен получить задание, что ему нужно делать после консультации. Чем понятнее, предметнее, конкретнее описание его будущих действий – тем лучше. Задания должны быть клиенту по силам (несложные) и укладываться в его философию жизни (не вызывать внутренних протестов). Важные пункты: адаптация результата в реальности (Как конкретно Вы сделаете то, что решили?), фиксация решений (лучше всего письменно), проверка экологичности рекомендаций (Если Вы будете это делать, вас это будет устраивать? Вы готовы к тем последствиям, которые это может вызвать?).

Завершение консультации – это проверка, понял ли Вас клиент и что собирается делать. Нет ли сомнений, блокирующих страхов? При необходимости финальная мотивация и поддержка, когда-то усиление ответственности. Фиксация результата: внушения на действия и на позитив. Обеспечения выхода клиента в ресурсном состоянии (спокойно, бодро, уверенно).

7. Каждый консультативный контакт необходимо логически завершить. Клиент должен выйти от консультанта с чувством и мыслями о завершенности определенного этапа. Для этого за 10 – 15 минут до окончания консультации необходимо завершить беседу, подвести итоги консультации и договориться, при необходимости о числе и времени следующей встречи.

Урок 5. Практика очной встречи с клиентом

Клиент приходит на консультацию в назначенное время. Большинство людей, впервые обратившиеся к психологу, волнуются. Несмотря на страх, клиенту лучше всего улыбнуться, пригласить в помещение, указать место, где он может оставить верхнюю одежду, а также предложить присесть. Начать разговор можно с чего-нибудь отвлеченного: «Легко ли Вы нашли кабинет?», «Комфортно ли Вам сидеть?» Можно предложить чай, кофе или стакан воды – так легче расположить клиента, завязать беседу с ним и отвлечь его от своей тревоги.

Далее можно уточнить, впервые ли клиент у психолога, и что он знает про то, как психолог работает. Далее, чтобы снизить уровень тревожности клиента, консультант может сказать следующую фразу: «Сейчас я Вам расскажу, как сегодня пройдет наша с Вами встреча, и что Вас на ней ожидает». Консультант сообщает ему следующее:

– Сегодня мы с вами будем работать час. Сначала мы поближе познакомимся: Вы мне расскажите о себе, если Вам что-то интересно узнать обо мне, задайте ваши вопросы, я на них постараюсь ответить. Далее вы мне расскажите свою историю. Я Вас буду внимательно слушать, иногда останавливать для того, чтобы задать уточняющие вопросы. Мне это необходимо, чтобы лучше понять Вас и Вашу проблему. Если Вы не станете возражать, то я буду во время вашего рассказа делать пометки в своем блокноте, чтобы случайно не забыть ценную информацию. Все, что вы мне рассказываете – конфиденциально. Вашу историю я никому не рассказываю, она остается в этом кабинете. Поэтому от того, насколько Вы сможете мне довериться и быть честным со мной, будет зависеть наша работа. Затем мы вместе с Вами определим, в чем все-таки заключается Ваша проблема и в чем Вы видите мою помощь Вам как специалиста. Далее я Вам предложу некоторые варианты дальнейшего развития событий.

Далее консультант предлагает клиенту перейти к истории, начав с любого момента, и рассказать все, что он считает нужным, сообщить ту информацию о себе и своей жизни, которая, на его взгляд, поможет лучше понять суть проблемы. Обычно на эту часть сессии уходит больше всего времени. После того, как консультанту становится более или менее понятна история клиента, он задает ему вопрос, в чем клиент видит для себя помощь психолога? Как правило, клиенту трудно бывает ответить на этот вопрос. В некоторых случаях консультант вместе с клиентом формирует клиентский запрос.

Форматы работы могут быть следующими: консультирование (конкретные советы) и психотерапия (помочь клиенту познакомиться с самим собой – своими чувствами, переживаниями, потребностями; обратить его внимание на те моменты, которые сложно человеку увидеть самостоятельно).

Выслушав внимательно клиента, консультант задает вопросы на уточнение ситуации. Далее он обозначает «болевые» узловые точки ситуации, которые обсуждаются с клиентом. Консультант подводит клиента к определению причины сложившейся ситуации, после чего работа с клиентом идет именно на обсуждение способов устранения причины. Консультант разрабатывает для клиента краткий и понятный план работы над ситуацией с указанием «точек» и сроков контроля.

Чаще всего, первая встреча является одновременно и последней. Об этом клиент может сообщить по телефону, после встречи или вначале коммуникационной сессии.

В конце встречи консультант провожает клиента до двери. Обычно клиент уходит более радостный и воодушевленный, с надеждой на то, что сейчас его жизнь, действительно, начнет меняться.

Урок 6. Вспомогательные средства общения

Вспомогательными средствами общения являются: одежда, прическа, косметика, очки, украшения, татуировки, усы, борода, мелкие предметы в руках.

Одежда может много рассказать о клиенте. Несмотря на силу влияния моды, то, как человек одевается, скажет о его вкусах, пристрастиях, степени самостоятельности в выборе, о его настроении, наконец, о материальном достатке. Одни одеваются как можно незаметнее, стараются ничем не обращать на себя внимания. Другие предпочитают носить яркие, броские, экстравагантные наряды, третьи умеренны в следовании за модой. Стиль одежды человека – бессознательное выражение направленности личности и уровня ее притязаний. Различают пять стилей одежды.

Традиционный стиль (национальная, форменная, выражающая принадлежность к чему-либо) скажет, скорее, о желании безопасности и стабильности через принадлежность к какой-либо общности людей.

Оригинальный стиль (выражение через одежду собственной индивидуальности, не связанное ни с какими существующими правилами) выдаст желание показать всем собственную непохожесть, отличие от других, нестандартность, индивидуализм, протест против всего привычного, признанного.

Классический стиль (одежда, сшитая со строгим учетом консервативных правил и обычаев) заявит о потребности в постоянном поддержании своего авторитета, уважении, особом внимании и претензии на престижную позицию, скрытое, но последовательное притязание на значимость.

Модный стиль скажет о привлекательности всего нового, стремлении к переменам, об отказе от старых условностей и в то же время замене их на новые: моду (все это – бегство от настоящего, стремление к свободе и попадание в новую зависимость от вновь созданных условностей).

Исключительный, эксклюзивный стиль выдаст стремление ставить свои притязания так высоко, что почти ничто не может с ними сравниться. Человек, избравший этот стиль, скорее всего – чувствительный и требовательно-разборчивый, внутренне напряженный, т.к. у него идеальные требования. Поскольку он не хотел бы отказаться не от чего, он «спасается» в своих частных «небесах» эксклюзивного эстетизма.

Украшения также расскажут много о своем хозяине.

Небольшие, тщательно выполненные (кулоны, колечки, шейные платки) – стремление к защищенности и укрытости.

Престижные, дорогие украшения, клубные значки – подчеркивание своей значимости.

Раздражающие украшения (мех, блески) – стремление к яркости и привлекательности.

Эстетически оформленные – стремления к «идеалу», требовательно-разборчивый тип.

Таким образом, одежда способна многое рассказать о человеке, но лишь по ней делать окончательные выводы о личности, конечно же, нельзя. Какое-либо выводы о том, что представляет собой тот или иной человек, стоит делать очень осторожно, опираясь на множество невербальных и вербальных микро- и макросигналов, посылаемых клиентом.

Урок 7. Основные вербальные микротехники психологического консультирования

Вербальные микротехники психологического консультирования используются с целью изменения психической реальности клиента при помощи речи и пауз. Используя любые вербальные микротехники, консультант должен знать признаки хорошего и плохого слушателя. Это создаст контекст его мастерства при использовании вербальных микротехник психологического консультирования.

Признаки хорошего слушателя:

1. Принимает клиента таким, как он есть, не осуждая его и не стремясь переделать его по своему усмотрению.
2. Общается тепло, эмпатично и естественно.
3. Слушает клиента, а не любит свою речь.
4. Не претендует на то, чтобы узнать всю информацию о клиенте, довольствуясь необходимой для эффективного взаимодействия.
5. Отражает мысли и чувства клиента.
6. Позволяет клиенту сбивчивую речь, молчание, попытки размышлять вслух.

Признаки плохого слушателя:

1. Перебивает течение мыслей клиента неуместными вопросами.
2. Меняет тему беседы, не обращая внимание на потребности клиента.
3. Думает о том, что будет отвечать, вместо того, чтобы слушать, что говорит клиент.
4. Советует вместо совместных поисков ответа.
5. Обобщает, считая клиента похожим на других.
6. Приходит к скороспелым выводам и перебивает клиента.
7. Старается сам решить проблему клиента, перестав его слушать.
8. Думает о своем в момент беседы с клиентом.
9. Считает своим долгом заполнять все паузы.
10. Игнорирует вопросы клиента.
11. Считает проблему клиента пустяком и нивелирует чувства клиента.
12. Увлекается утешениями и не обращает внимание на чувства клиента.

К основным вербальным микротехникам психологического консультирования относятся нерефлексивное и рефлексивное слушание, микротехники воздействия, а также конфронтация.

1. Нерефлексивное слушание является простейшим и эффективным приемом психологического консультирования, состоящим в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. Иногда, когда клиент сильно возбужден, это единственная возможность поддерживать консультативный контакт. В нерефлексивном слушании используются две микротехники – это повтор и поддержка.

Повтор – это повторение фразы клиента дословно следом за клиентом.

Поддержка – это употребление консультантом коротких фраз и слов с целью показать клиенту, что его слышат, и побудить к продолжению рассказа.

2. Рефлексивное слушание – объективная обратная связь для клиента. Его смысл в уточнении многозначных слов, выяснении скрытого смысла, когда клиент не говорит о чем-то прямо, а также помогает выразить клиенту свои чувства в атмосфере безопасности и доверия. Рефлексивное слушание состоит из следующих микротехник.

Выяснение – это обращение к говорящему за уточнением.

Уточнение чувств – это микротехника, в которой с помощью вопросов консультант предлагает клиенту определить и выразить собственные чувства.

Закрытые вопросы используют для получения конкретной информации о клиенте и предполагают ответ из одного-двух слов. Они не позволяют клиенту уклониться от темы, но у них есть следующие ограничения:

- не располагают к самораскрытию;
- могут демонстрировать недостаток интереса к тому, что собеседник намеревается сказать, при частом использовании;
- могут определять форму изложения удобную для консультанта, но не удобную клиенту;
- могут предполагать обсуждение того, что интересно консультанту, но может не интересовать клиента.

Открытые вопросы дают возможность собеседнику дать развернутый ответ, побуждают к самовыражению. Они позволяют выяснить общую картину и основные факты ситуации, эмоциональное состояние клиента и его отношение к ситуации, его мысли по этому поводу. Открытые вопросы обычно начинаются со слов «как», «могли бы», «если», «что», «о чем».

Чрезмерное употребление открытых вопросов может превратить беседу в анкетирование, мешающее спонтанному самовыражению клиента. Клиент может переложить ответственность за ход консультации полностью на консультанта, ожидая от него «правильных» вопросов.

При постановке вопросов необходимо придерживаться следующих правил:

– Необходимо избегать задавать одновременно несколько вопросов. Психологический контакт будет разорван, так как клиент может быть сбит с толку и растерян или он ответит только на последний вопрос.

– Не следует один и тот же вопрос задавать одновременно сразу в двух формулировках. Это показывает тревогу консультанта и разрушает консультативный контакт.

– Следует предлагать только окончательный вариант ответа.

– Не следует задавать вопросы, содержащие оценочные прилагательные по типу «плохо», «хорошо», «правильно» и т.д. Они заставляют клиента отвечать «да» или «нет» и выпадают из психологического пространства консультирования.

– Если в ответ на открытый вопрос клиент дал неопределенный ответ, необходимо сразу же его уточнить.

Поддержка клиента осуществляется с помощью приемов ободрения и успокоивания.

Приободрить клиента можно с помощью одной короткой фразы, означающей понимание.

Успокаивание позволяет клиенту поверить в себя.

Нельзя использовать этот прием слишком часто, так как он может способствовать развитию зависимости клиента от консультанта и его одобрения.

Необходимо избегать фразы «Все будет хорошо!». Она либо вызывает у клиента ощущение, что консультант не понимает всей сложности его проблемы, либо воспринимается клиентом как волшебное обещание, которое исполнится «само по себе».

Пересказ – сжатое изложение основных слов клиента. Пересказ слов клиента позволяет психологу убедиться, что он правильно понял клиента, клиенту помогает лучше понять себя. Поскольку зеркально точное повторение слов клиента может разрушить консультативный контакт, необходимо использовать **перефразирование**. Целью перефразирования является четкое обозначение главной мысли клиента. Используя микротехнику перефразирования необходимо придерживаться следующих правил:

- Перефразируется основная мысль клиента.
- Нельзя менять смысл утверждений клиента и добавлять что-то от себя.
- Мысли необходимо выражать своими фразами, используя только отдельные значимые слова клиента.
- Переформулировать лучше в виде вопроса, используя следующие словосочетания: «Как я понял...», «Значит ли это, что Вы...», «Правильно ли я понял, что...».

Резюме помогает клиенту систематизировать свои мысли, провести анализ сказанного, способствует соблюдения последовательности в консультировании.

Обобщение используется в следующих случаях:

- В начале консультации, если были предыдущие консультации, чтобы их объединить.
- При долгой и запутанной речи клиента.
- Когда намечается переход к следующему этапу или теме консультации.
- В конце консультации, чтобы подвести итог и подчеркнуть существенные моменты.

Отражение чувств похоже на перефразирование, но отличается тем, что внимание консультанта сосредоточено на чувствах, скрытых за содержанием. Для этого необходимо обращать внимание на эмоциональный фон рассказа. Важно отражать все эмоциональные реакции клиента – положительные, отрицательные, амбивалентные, направленные на себя, других людей и консультанта.

При отражении чувств консультант должен использовать следующие принципы:

- Как можно полнее и точнее идентифицировать чувства консультанта и клиента.
- Отражение чувств клиента должно быть целесообразным и отвечать цели консультирования.

– Обязательно обращать внимание на чувства, которые затрудняют консультативный процесс, являются проблемными в жизни клиента, могут поддержать клиента.

– Выражение собственных чувств консультанта, возникших в процессе консультирования, помогает поддерживать глубокий эмоциональный контакт с клиентом.

– В консультировании более значимы чувства клиента, а не консультанта.

Паузы необходимы в процессе консультирования, так как клиент может искать нужные слова для продолжения беседы, может пытаться оценить возникшие во время беседы осознания, а консультанту нужны паузы для обдумывания информации и формулировки вопросов. Консультант должен уметь спокойно переносить паузы клиента и не торопиться заполнять паузы вопросами и рассуждениями.

3. Техники воздействия должны применяться в разумных пропорциях, при тщательном анализе того, находится ли консультант и клиент в психологическом пространстве консультирования, сочетаясь с методами слушания. Различают следующие микротехники воздействия: обратная связь и самораскрытие, восстановление логической последовательности, интерпретация, предоставление информации и директивы.

Цель **обратной связи** – это помочь клиенту получить информацию о том, как другие воспринимают его поведение, внешность, мысли и т.п., что дает возможность нового самовосприятия клиентом себя. Чем больше в обратной связи информации о клиенте и его конкретном поступке и меньше о консультанте и их взаимоотношениях, тем информативнее обратная связь. Обратная связь объективна, когда консультанту удается освободиться от сложившихся установок относительно клиента. Это позволяет ему провести четкую грань между человеком и его поступками, высказывая свое мнение только о поступке, а не о всей личности в целом.

Объективная обратная связь помогает клиенту лучше разобраться в последствиях собственного поведения и корректировать свое поведение.

Самораскрытие консультанта происходит, когда он делится своими переживаниями и мыслями с клиентом. Самораскрытие может показывать, как консультант воспринимает клиента и передает субъективные чувства психолога с помощью я-высказывания. Самораскрытие должно быть коротким и использоваться для помощи клиенту.

Когда консультант говорит о личном опыте, связанном с проблемой клиента, то этим он осуществляет поддержку клиента. Эта микротехника должна заканчиваться открытым вопросом для того, чтобы узнать достигло ли цели высказывание консультанта.

Восстановление логической последовательности помогает клиенту понять причинно-следственные цепочки своего мышления и поведения: «Если..., то...». Этот метод может вызывать сильное сопротивление клиента, если не установлены отношения взаимного доверия.

Интерпретация позволяет обрести клиенту новое восприятие проблемы, изменить взгляды, мысли, настроение и поведение. При интерпретировании необходимо придерживаться следующих правил:

- Интерпретация требует доверительных отношений консультанта и клиента. Иначе психологический контакт может быть нарушен.

- Качественная интерпретация должна основываться на том, что клиент уже знает о себе, иначе клиент может не понять объяснений консультанта.

- Интерпретационные утверждения необходимо формулировать как допущения, начиная со слов «Вероятно...», «Может быть...», «Похоже, что...». В этой форме клиенту легче принять эту информацию.

Всего существует пять типов интерпретации:

- Установление связи между якобы отдельными событиями или утверждениями.

- Акцентирование каких-либо особенностей поведения, мыслей или чувств клиента.

- Интерпретация способов психологической защиты.

- Установление связи между текущей проблемой и предшествующими психотравмами.

- Предоставление клиенту иной возможности понимания его чувств, поведения и проблем.

Предоставление информации осуществляется по запросу клиента или когда клиента необходимо познакомить с тем или иным психологическим понятием, механизмом и т.п. Ответы на вопросы клиента должны осуществляться на уровне понимания клиента.

Если клиент задает консультанту вопросы личного характера всегда стоит поинтересоваться причиной, побудившей клиента задать вопрос.

Директивы – самая мощная микротехника воздействия, когда психолог дает прямые указания о том, что должен сделать клиент.

4. Конфронтация – это реакция консультанта, противоречащая поведению клиента. Целью конфронтации является показ клиенту таких способов его психологической защиты, как увертки, «игры», выдавание желаемого за действительное и т.п., используемых с стремлением адаптироваться к жизненной ситуации и мешающих клиенту решить свои насущные проблемы. Конфронтацию стоит использовать в таких случаях, когда существует **противоречие между или внутри поведения, чувств и мыслей**. В этом случае констатируют этот аспект поведения клиента или прямо указывают на причины и истоки противоречий. Конфронтацией этого типа стараются помочь клиенту осознать противоречие, которое он раньше не замечал, не хотел и не мог заметить.

Урок 8. Типичные ошибки психологов-консультантов

1. Обсуждение ложной проблемы.

Важно помнить, что проблема клиента может состоять не в описываемой ситуации, а в эмоциональном его состоянии.

Пример. КЛ: «Мой сын уже совсем опустился: пьет, крадет вещи из дома. Как мне это прекратить?»

КН: «Вам хотелось бы это прекратить?»

КЛ: «Конечно, я так от этого устала...»

В данном примере истинной проблемой являются чувства, которые испытывает клиентка, а не ситуация, на которую она ссылается. В подобных случаях работать надо, прежде всего, с чувствами, коррекция которых и может понять, как необходимо действовать клиенту.

2. Взгляд сверху.

Взгляд сверху выражается в том, что консультант ведет себя, как «сверхчеловек» – все знающий, все могущий предсказать.

Пример. КН: «Если Вы и дальше будете отказываться от работы, то я предвижу печальные последствия!»

Либо консультант ведет себя так, будто проблема клиента не имеет в действительности серьезного значения.

Пример. КН: «Не расстраивайтесь, не Вы первая. Не Вы и последняя...»

Консультант также может показывать клиенту, что он – слабая личность, которую надо спасать.

Пример. КН: «Теперь я позабочусь о Вас, раз Вы не в состоянии сделать выбор...»

3. Чрезмерное отождествление.

Может случиться так, что чувства и ситуация клиента оказываются близкими консультанту или не до конца пережиты ими. В таком случае возникает опасность отождествления консультанта с клиентом либо с третьим лицом описываемой клиентом ситуации. Консультант начинает вести себя в соответствии с этими чувствами. Это мешает объективно взглянуть на проблему, навязыванию собственного опыта решения проблемы. Консультант живет в ситуации клиента, а не консультирует.

Пример. КН: «У меня такая же свекровь, как у Вас. Поэтому я постоянно с нею ссорюсь, таким людям нельзя давать спуску, а то на шею сядут!»

4. Чрезмерно длительная беседа.

Это чрезвычайно утомительно и для клиента, и для консультанта. Консультативный контакт не может продолжаться дольше 1 – 1,5 часов. Кроме того, в длительном контакте часто происходит либо слишком сильное отождествление с клиентом, либо раздражение.

Иногда из-за недостаточной квалификации или из-за чрезмерной усталости консультант может начать употреблять запрещенные приемы в психологическом консультировании. Применение этих приемов может разрушить психологический контакт с клиентом, и консультативный процесс будет протекать вне психологического пространства. Различают следующие

запрещенные приемы консультирования: высказывания-решения, высказывания, снижающие самооценку собеседника, высказывания-отрицания.

5. Высказывания-решения.

Снимают ответственность с клиента и перекладывают ее на консультанта. Косвенно они выражают следующее отношение: «Ты слишком туп для того, чтобы разобраться в проблеме, и мне придется сделать это за тебя». Существуют следующие виды высказываний-решений.

Указания, приказы, наставления. Консультант приказывает клиенту сделать что-либо, дает ему указания. Консультант подавляет волю клиента, лишает его возможности действовать самостоятельно, лишает его возможности выбора.

Пример. КН: «Вы должны обязательно поговорить с мужем...»

Предупреждения, угрозы, убеждения. Консультант употребляет власть, предупреждая клиента, каковы могут быть последствия его действий.

Пример. КН: «Если Вы, молодой человек, бросите свою девушку в таком положении, то обязательно из-за этого потом пострадаете. Это я Вам как опытный специалист говорю. Лучше решить это дело миром!»

Морализирование, поучения, наставления. Консультант говорит клиенту, как именно ему следует поступать, навязывает ему свои моральные принципы.

Пример. КН: «Так приличные люди не поступают!» «Ну и кто Вы будете после этого?»

Советы, предложения, решения. Консультант говорит клиенту, как решать его проблемы. Подмена решений клиента своими решениями с позиции Я-концепции консультанта.

Пример. КН: «Я могу посоветовать Вам бросить его, раз он Вас бьет. Я сама развелась по похожей причине!»

6. Убеждение путем отрицания и спора (не путать с техникой дискуссии), инструктирование.

Консультант влияет на клиента с помощью своего авторитетного мнения.

Пример. КН: «Нет, я как опытный специалист, говорю Вам, что Ваш способ не пойдет!»

7. Высказывание-отрицание.

Оно нивелирует или преуменьшает значимость клиента, его чувств и нужд. Косвенно оно выражают установку консультанта: «Твои чувства смешны, и тебе следовало бы забыть о них».

8. Уход от проблемы, отвлечения.

Консультант пытается отвлечь клиента от проблемной ситуации. В действительности же это сам консультант стремиться уйти от данной проблемы, отодвинуть ее на задний план.

Пример. КН: «Вы говорите, что он пьет? Давайте обсудим лучше американскую систему помощи членам семей алкоголиков...»

9. Насмешка.

Консультант высмеивает человека. Он не принимает всерьез ни проблему, ни личность клиента, ни его чувства.

Список источников

1. Абрамова, Г. С. Графика в психологическом консультировании / Г. С. Абрамова. – М. : Когито-Центр, 2016. – 858 с.
2. Абрамова, Г. С. Графика в психологическом консультировании / Г. С. Абрамова. – М. : ПЕР СЭ, 2017. – 144 с.
3. Арт-терапия в психологическом консультировании. Психодиагностика в арт-терапии. Искусствотерапия. Практикум по сказкотерапии (комплект из 4 книг) / М. В. Киселева и др. – М. : Речь, 2014. – 157 с.
4. Бадхен, А. А. Мастерство психологического консультирования / А. А. Бадхен. – М. : Речь, 2015. – 368 с.
5. Блонский, П. П. Избранные педагогические и психологические сочинения / П. П. Блонский. – М. : Педагогика, 2017. – 400 с.
6. Бэйли, Р. НЛП консультирование / Р. Бэйли. – М. : КСП+, 2016. – 320 с.
7. Капустин, С. А. Критерии нормальной и аномальной личности в психотерапии и психологическом консультировании / С. А. Капустин. – М. : Когито-Центр, 2015. – 240 с.
8. Киселева, М. В. Арт-терапия в психологическом консультировании / М. В. Киселева. – М. : Речь, 2016. – 458 с.
9. Лысенко, Е. М. Групповое психологическое консультирование / Е. М. Лысенко, Т. А. Молодиченко. – М. : Владос-Пресс, 2016. – 160 с.
10. Лысенко, Е. М. Индивидуальное психологическое консультирование. Краткий курс лекций / Е. М. Лысенко. – М., 2017. – 160 с.
11. Майленова, Ф. Выбор и ответственность в психологическом консультировании / Ф. Майленова. – М. : КСП+, 2015. – 416 с.
12. Мартынова, Е. В. Индивидуальное психологическое консультирование. Теория, практика, обучение / Е. В. Мартынова. – М. : Генезис, 2018. – 384 с.
13. Меновщиков, В. Ю. Введение в психологическое консультирование / В. Ю. Меновщиков. – М. : Смысл, 2012. – 112 с.
14. Мэй, Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мэй. – М. : Институт общегуманитарных исследований, 2017. – 224 с.
15. Невис, Э. Организационное консультирование. Методики и рабочие модели для консультантов организаций / Э. Невис. – М. : СПб. : Пирожкова, 2015. – 224 с.
16. Немов, Р. С. Основы психологического консультирования / Р. С. Немов. – М. : Владос, 2015. – 528 с.
17. Никольская, И. М. Метод серийных рисунков и рассказов в психологической диагностике и консультировании детей и подростков : учебное пособие / И. М. Никольская. – М. : Речь, 2016. – 643 с.
18. Ребер, А. Большой толковый психологический словарь / А. Ребер. – М. : АСТ, 2016. – 482 с.
19. Трунов, Д. Индивидуальное психологическое консультирование / Д. Трунов. – М. : Этерна, 2015. – 384 с.

Интернет-ресурсы

<http://azps.ru/> [А. Я. Психология]

<http://www.psyh-portret.ru> [Кабинет психологических портретов]

<http://psychology.net.ru/articles> [Мир психологии]

<http://oedipus.ru> [Национальная федерация психоанализа]

<http://behavior.romek.ru/> [Поведенческая (психо) терапия]

<http://psynet.narod.ru/main.htm> [Практическая психология]

<http://www.practic.childpsy.ru/> [Практический психолог]

<http://psy.piter.com/> [Псипортал: столица сетевой психологии]

<http://psyfactor.org/> [Псифактор]

<http://www.e-psy.ru> [Психоанализ. Психотерапия. Интернет];

<http://vch.narod.ru> [Психологическая лаборатория]

<http://www.psynavigator.ru/> [Психологический навигатор]

<http://psy.rin.ru> [Психология]

<http://psihotesti.ru/> [Психотест]

<http://psychol.ras.ru/> [сайт Института психологии РАН]

<http://www.voppsy.ru> [Журнал «Вопросы психологии»]

<http://psychology.net.ru> [Журнал «Мир психологии»]

<http://rospsy.ru/> [Российская психология: информационно-аналитический портал]

<http://www.effecton.ru/index.html> [Effecton.Ru]

<http://www.psdict.ru/> [PsDict.ru: словарь практического психолога]

**УРОКИ ДЛЯ ПСИХОЛОГОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ
РЕГИОНАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ОКАЗАНИЯ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ
И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ,
ИМЕЮЩИМ ДЕТЕЙ И ЖЕЛАЮЩИМ ПРИНЯТЬ
НА ВОСПИТАНИЕ ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ
БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ**

Методические рекомендации

Составитель

О. Г. Литяйкина, психолог-консультант Региональной службы оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей и желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, кандидат педагогических наук, доцент, начальник управления реализации образовательных программ для детей ГБУ ДПО РМ «Центр непрерывного повышения профессионального мастерства педагогических работников – «Педагог 13.ру»

Редакторы-корректоры
Л. Ломакина, М. Живова

Печать способом ризографии
Тираж 500 экз.
Цена договорная

Отпечатано с оригинала-макета
в ГБУ ДПО РМ «ЦНППМ «Педагог 13.ру»
430027, г. Саранск, ул. Транспортная, 19

Для заметок

