

Тема 1. Предмет и задачи психологического консультирования. Оптимальные педагогические технологии обучения и воспитания

Цели: - дать определение понятию «психологическое консультирование»;
- рассмотреть предмет и задачи психологического консультирования;
- отметить оптимальные педагогические технологии обучения и воспитания.

Основные вопросы:

1. Особенности развития психологической помощи в современном мире.
2. Структура процесса консультирования.
3. Этические аспекты психологического консультирования. Этический кодекс практического психолога.
4. Модель эффективного консультанта. Аутентичность.
5. Невербальное общение: техника активного слушания, посредством голоса.

1. Особенности развития психологической помощи в современном мире

Наше непростое, стремительно меняющееся время диктует особые требования к внутренней силе человека. И это понятно, так как в последнее время все чаще и острее ставится проблема несоответствия возможностей человеческой психики темпу жизни, информационным нагрузкам, высокой стрессогенности социальной обстановки. В частности, в нашей стране одним из наиболее стрессогенных можно назвать фактор нестабильности - экономической, политической, ценностной. Если же говорить о детях, то сильными источниками стресса являются повсеместное внедрение раннего обучения и школьные перегрузки. Типичным становится ребенок с внешними признаками взрослости (интеллектуализм, рационализм) при внутренней социальной незрелости и инфантилизме. Однако, чем ребенок становится старше, тем число стрессогенных факторов не только не уменьшается, но существенно увеличивается. И если с проблемами детей и подростков работают школьные психологи, медико-психолого-социальные центры и т.п., то взрослые люди, особенно старики, оказываются наедине со своими трудностями. Более того, уровень психологической культуры населения в России настолько низок, что люди порой не только не знают, что им необходима психологическая помощь, но не знают и о наличии собственных проблем, приписывая их внешнему окружению: «У меня нет никакого кризиса - это в стране кризис». Таким образом, сегодня существует огромная потребность в психологической поддержке людей разного возраста.

В современной психологии понятия «психологическое консультирование» и «психологическая коррекция» однозначно не определены. Поэтому уточним их содержание. Под психологическим консультированием понимается определенный репертуар воздействий, вследствие которых у клиента появляются конструктивные изменения, т.е. возникают новые переживания, качества, жизненные стратегии. Критерием конструктивности изменений можно считать повышение у клиента интегрального удовлетворения своей жизнью, которое происходит без снижения удовлетворенности жизнью других людей.

Термин «консультирование» иногда используется как синоним термина «психотерапия». Однако большинство авторов пытаются их разделить, причем делают это по-разному. Представляется верной позиция члена британского и австралийского Психологических обществ Р. Нельсона-Джоунса, утверждавшего, что границу между психотерапией и психологическим консультированием провести трудно, и различия между ними чисто качественные. Психотерапевт обычно тратит больше времени на работу с клиентом и имеет дело с более тяжелыми расстройствами, чем консультант. Термин «психотерапия» является в большей степени медицинским, чем консультирование.

Психологическое консультирование предполагает работу по запросу клиента или в крайнем случае с его согласия с опорой на его сознание. Но это становится возможным только начиная с подросткового возраста. Работа с детьми осуществляется по обращению родителей или других взрослых, но тоже при согласии родителей и не всегда с опорой на

сознание. Ребенку его реальная трудность чаще не объясняется. Более того, иногда требуется особое искусство, чтобы рассказать ребенку, почему с ним занимается психолог и почему в его кабинете можно делать то, что иногда дома не приветствуется. Работа с ним не предполагает повышения уровня осознанности своей жизни, скорее, имеет характер формирования новых качеств. Поэтому здесь уместно говорить о психологической коррекции. Таким образом, в дальнейшем мы будем обсуждать психологическую коррекцию дошкольников и младших школьников и психологическое консультирование подростков и людей более старших возрастов.

Важно помнить, что консультант в своей работе основывается на определенных теориях. Теории содержат модели развития человека, приобретения им полезного и «неполезного» поведения, а также практические модели - способов и содержания репертуаров воздействий на клиента. Теории являются «психологическими линзами» консультанта, т.е. определяют те аспекты клиента, на которые он обратит внимание. Их можно также назвать «языком» консультанта, с помощью которого он интерпретирует трудности клиента и организует свое воздействие. Таким образом, одна и та же трудность клиента, рассмотренная с точки зрения разных теорий, может быть описана по-разному. Например, трудность в налаживании отношений с противоположным полом у молодого человека может быть интерпретирована последователями теории Дж. Боулби (теории привязанности) как следствие формирования тревожной привязанности к матери. В транзакционном анализе - теории, созданной американским психологом и психиатром Э. Берном (1910-1970), она может быть объяснена нарушениями в формировании эго-состояний Ребенка, Взрослого, Родителя.

Что влияет на появление теорий? Р. Нельсон-Джоунс выделяет историко-культурные факторы и личностные особенности создателя теорий. Например, подавление сексуальности в Австрии в начале XX столетия во многом определило интерес Р. Фрейда к этому вопросу. А. К. Роджерс (1902-1987) создаст личностно-центрированную теорию и проявляет к другим людям ту сердечность, которой не имел в своем детстве.

Независимо от теоретического направления все консультанты, работая со взрослыми клиентами, придают большое значение повышению их личной ответственности за ход собственной жизни. Поэтому в основе любой работы с клиентом лежит необходимость предоставить ему выбор - как чувствовать, думать, действовать. Необходимо также научить клиента помогать самому себе после окончания консультирования. Поэтому в процессе работы происходит обучение использованию языка психологической теории для осмысления опыта своей жизни.

Какое место занимают психологическое консультирование и психокоррекция в клинической психологии? Для этого сначала нужно определить ее предметную область. Это не так просто, поскольку предметная область клинической психологии многогранна и не всегда легко определима. Остановимся на том, что в фокусе ее внимания находятся нарушения психического здоровья людей. При этом под психическим здоровьем будем понимать состояние полного благополучия - физического, душевного и социального. А здоровым будем называть человека с состоянием оптимальной работоспособности, который может выполнять роли и задачи в соответствии социальным статусом и возрастом.

Тогда психологическое консультирование и психологическая коррекция будут применимы в тех ситуациях, когда требуется психологическое воздействие на личность человека. Это могут быть, к примеру, повышение его адаптационных возможностей и стрессоустойчивости, гармонизация психического развития, стабилизация эмоционального состояния. Однако традиционно психологическое консультирование и коррекция как виды психологического воздействия используются не только в клинической психологии, но и практически во всех сферах практической психологии.

2. Структура процесса консультирования

Психологическое консультирование - непосредственная работа с людьми, направленная на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях, где основным средством воздействия является определенным образом организованная беседа; суть психологического консультирования состоит в том, что психолог, пользуясь специальными профессиональными научными знаниями, создает условия для другого человека, в которых он переживает свои новые возможности в решении его психологических задач. Психологическое консультирование как вид психологической помощи адресовано психически нормальным людям для достижения ими целей личностного развития.

Цели психологического консультирования

1. Способствовать изменению поведения, чтобы клиент мог жить продуктивнее, испытывать удовлетворенность жизнью, несмотря на некоторые неизбежные социальные ограничения.

2. Развивать навыки преодоления трудностей при столкновении с новыми жизненными обстоятельствами и требованиями.

3. Обеспечить эффективное принятие жизненно важных решений. Существует множество дел, которым можно научиться во время консультирования: самостоятельные поступки, распределение времени и энергии

4. Развивать умение завязывать и поддерживать межличностные отношения.

Границы консультирования. Психологическое консультирование как профессия является относительно новой областью психологической практики, выделившейся из психотерапии. Эта профессия возникла в ответ на потребности людей, не имеющих клинических нарушений, однако ищущих психологическую помощь. Поэтому в психологическом консультировании мы сталкиваемся прежде всего с людьми, испытывающими трудности в повседневной жизни. Спектр проблем поистине широк: трудности на работе (неудовлетворенность работой, конфликты с коллегами и руководителями, возможность увольнения), неустроенность личной жизни и неурядицы в семье, плохая успеваемость в школе, недостаток уверенности в себе и самоуважения, мучительные колебания в принятии решений, трудности в завязывании и поддержании межличностных отношений и т. п. С другой стороны, психологическое консультирование, как молодая область психологической практики, пока еще не имеет строго очерченных границ, в его поле зрения попадают самые разнообразные проблемы. Цель консультирования - помочь клиентам понять происходящее в их жизненном пространстве и осмысленно достичь поставленной цели на основе осознанного выбора при разрешении проблем эмоционального и межличностного характера. Таким образом, определения психологического консультирования охватывают стержневые установки консультанта в отношении человека вообще и клиента в частности. Консультант принимает клиента как уникального, автономного индивида, за которым признается и уважается право свободного выбора, самоопределения, право жить собственной жизнью. Тем более важно признать, что любое внушение или давление мешает клиенту принять ответственность на себя и правильно решать свои проблемы. Проблема границ возможностей психологического консультирования непосредственно вытекает из сформулированных нами представлений об общей, универсальной цели консультирования. Разрушение полярности оценочной позиции является лишь необходимым, но не достаточным условием для устранения той или иной проблемы клиента или психического расстройства. Психолог своими профессиональными действиями может лишь создать условия для решения клиентом своих проблем, а именно: помочь ему осознать противоречивую целевую заданность его жизни, указать на связь его полярной оценочной позиции с теми проблемами, с которыми он обратился за помощью, помочь осознать клиенту необходимость самостоятельного решения его проблем. Окончательный исход консультирования зависит только от самого клиента, от его воли и желания встать на путь

нормального развития и, тем самым, разрешить свои психологические затруднения. Между психологом и клиентом теоретически постулируется существование как бы невидимой границы, жестко разделяющей сферы их компетенции. Перейти эту границу психолог не имеет права по принципиальным соображениям, так как тем самым он автоматически лишает возможности клиента сделать свой выбор, который является необходимым условием нормального решения проблемы. Поэтому все усилия самого опытного и искусного консультанта могут оказаться напрасными, если не будет встречной активности клиента, если он сам не захочет или не заставит себя решать свои собственные проблемы. Зависимость исхода консультирования от воли и желания клиента существенно ограничивает возможности психолога в оказании ему помощи и свидетельствует о принципиальной непредсказуемости результатов консультирования. Достижение консультантом основной цели консультирования - разрушения полярности оценочной позиции - способствует осознанию клиентами истинных причин их проблем и реальных путей их решения. Таким образом, решение проблемы - это неприятная и болезненная для клиента процедура, требующая от него большого мужества, усилий и, главное, терпения по перестройке своей ценностной направленности

3. Этические аспекты психологического консультирования. Этический кодекс практического психолога

Консультант, как и другие профессионалы, несет этическую ответственность и имеет обязательства. Прежде всего, он ответственен перед клиентом. Однако клиент и консультант находятся не в вакууме, а в системе разнообразных отношений, поэтому консультант ответственен и перед членами семьи клиента, перед организацией, в которой работает, вообще перед общественностью и, наконец, перед своей профессией. Такая ответственность и обуславливает особую важность этических принципов в психологическом консультировании и психотерапии. Решение клиента заключить «консультативный контракт» должно быть вполне осознанным, поэтому консультант обязан во время первой встречи предоставить клиенту максимум информации о процессе консультирования: об основных целях консультирования; о своей квалификации; об оплате за консультирование; о приблизительной продолжительности консультирования; о целесообразности консультирования в данной ситуации; о риске временного ухудшения состояния в процессе консультирования; о границах конфиденциальности.

Проблема конфиденциальности в работе консультанта. Основным источником этических дилемм в консультировании - вопрос конфиденциальности. Консультирование невозможно, если клиент не будет доверять консультанту. Вопрос конфиденциальности следует обсудить во время первой встречи с клиентом. Выделяют два уровня конфиденциальности:

1 Первый уровень относится к пределу профессионального использования сведений о клиенте. Обязанность каждого консультанта - использовать информацию о клиенте только в профессиональных целях. Консультант не вправе распространять сведения о клиенте с другими намерениями.

2 Второй уровень конфиденциальности относится к условиям, при которых может быть использована полученная в процессе консультирования информация. Клиент вправе надеяться, что такого рода информация будет служить исключительно для его блага. Когда необходимо поделиться полученными от клиента сведениями с его родителями, учителями, супругом, неизбежна дилемма. О своих намерениях консультант обязан поставить клиента в известность. Консультант, обеспечивая секретность, должен ознакомить клиента с обстоятельствами, при которых профессиональная тайна не соблюдается. Чаще всего приходится говорить о ее границах. Семь основных правил, следуя которым можно установить границы конфиденциальности:

1. Обязательство соблюдать конфиденциальность не абсолютно, а относительно, поскольку существуют определенные условия, способные изменить такое обязательство.

2. Конфиденциальность зависит от характера представленных клиентом сведений,

3. Материалы консультативных встреч, которые не могут причинить вред интересам клиента, не подпадают под правила конфиденциальности.

4. Материалы консультативных встреч в форме, в которой они не могут причинить вреда интересам клиента, необходимые для эффективной работы консультанта, также не подпадают под правила конфиденциальности (например, возможно предоставление эксперту материалов консультирования по договоренности с клиентом).

5. Конфиденциальность всегда основывается на праве клиента на доброе имя и сохранение тайны. Консультант обязан уважать права клиентов и в определенных случаях даже поступать противозаконно (например, не предоставлять информацию о клиенте правоохранительным органам, если этим не нарушаются права третьих лиц).

6. Конфиденциальность ограничена правом консультанта на сохранение собственного достоинства и безопасности своей личности.

7. Конфиденциальность ограничена правами третьих лиц и общественности.

Р. Кочюнас приводит примерный список обстоятельств, при которых требование конфиденциальности может быть нарушено:

1. Преступные действия (насилие, развращение, инцест и подобные), совершаемые над несовершеннолетними.

2. Необходимость госпитализации клиента.

3. Участие клиента и других лиц в распространении наркотиков и прочих преступных действиях.

4. Повышенный риск для жизни клиента или других людей.

Выяснив в процессе консультирования, что клиент представляет для кого-то серьезную угрозу, консультант обязан: принять меры для защиты потенциальной жертвы или жертв, проинформировать об опасности ее саму (или их), проинформировать родителей или близких этого человека, проинформировать правоохранительные органы.

Этическим кодексом называется свод моральных правил поведения, на базе которых строится деятельность и взаимоотношения людей в той или иной сфере их общения. В основе этического кодекса лежат нравственные нормы, выражающие собой категории добра, т.е. такие общие принципы, выработанные в истории человеческой культуры и цивилизации, следование которым составляет благо для людей, приносит им пользу, делает их счастливыми.

Ему часто приходится действовать и принимать решения на основе интуиции и чувств, что не допускается в юридической практике. Зачастую именно чувства и интуиция подсказывают психологу наиболее правильное решение и потенциально ошибочного решения

Культура включает в себя нормы человеческих отношений, которые реализуются в обществе, в семье, в системе образования, в личных и деловых отношениях людей. Составляющими социально-психологической человеческой культуры также являются обычаи и традиции,

Система общих, профессиональных и морально-этических требований, предъявляемых к психологическому консультированию отражена в существующих кодексах профессиональной этики практических психологов.

1. Профессиональная деятельность психолога-консультанта характеризуется его особой ответственностью перед клиентом за те рекомендации, которые он предлагает клиенту.

2. Практическая деятельность психолога-консультанта должна опираться на соответствующие морально-этические и юридические основы.

3. Деятельность психолога-консультанта направлена на достижение исключительно гуманных целей, предполагающих снятие каких бы то ни было ограничений

4. Свою работу психолог-консультант строит на основе безусловного уважения достоинства и неприкосновенности личности клиента.

5. В работе с клиентами психолог-консультант руководствуется принципами честности и открытости (искренности).

6. Психолог-консультант обязан ставить в известность коллег, членов своих профессиональных объединений о замечаемых им нарушениях прав клиента,

7. Психолог-консультант имеет право оказывать лишь такие услуги клиентам, для которых он имеет необходимое образование, квалификацию, знания и умения.

8. В своей работе психолог-консультант должен применять только апробированные методики, отвечающие современным общенаучным стандартам.

9. постоянное поддержание на высоком уровне своих профессиональных знаний и умений.

11. Психолог-консультант не имеет права разглашать или передавать третьим лицам данные о своих клиентах или о результатах консультирования.

14. Психологу-консультанту следует соблюдать осторожность, чтобы не вызывать необоснованных надежд и ожиданий со стороны клиента, не давать ему обещаний, советов и рекомендаций, которые нельзя будет выполнить.

15. Психолог-консультант несет личную ответственность за хранение в тайне информации, касающейся клиентов.

4. Модель эффективного консультанта. Аутентичность

Требования, предъявляемые к психологу, осуществляющему психокоррекционные мероприятия. Практическому психологу очень часто поступают запросы на осуществление коррекционных воздействий. Проведение коррекционной работы требует от специалиста, ее проводящего, определенной подготовки.

Основные компоненты профессиональной готовности к коррекционному воздействию:

- Теоретический компонент: знание теоретических основ коррекционной работы, способов коррекции и т.д.
- Практический компонент: владение конкретными методами и методиками коррекции.
- Личностная готовность: психологическая проработанность у психолога собственных проблем в тех сферах, которые он предполагает корректировать у клиента.

Психолог, самостоятельно осуществляющий коррекционную работу, должен иметь базовую фундаментальную подготовку в области психологии и специальную подготовку в области конкретных методов коррекционного воздействия.

Теоретический компонент предполагает: знание общих закономерностей психического развития в онтогенезе; знание периодизации психического развития; знание проблемы соотношения обучения и развития; представление об основных теориях, моделях и типах личности; знание о социально-психологических особенностях группы; знание условий, обеспечивающих личностный рост и творческое развитие.

В общей профессиональной подготовке возможны три основных подхода: приверженность одной теории, одному подходу; эклектизм - приверженность многим подходам; общий континуальный подход. Приверженность одному подходу позволяет глубже проникнуть в предмет, получить исчерпывающие знания теории и практики, но в то же время накладывает определенные ограничения, связанные как раз с возможностями одного подхода, одного метода. Эклектизм ведет к тому, что специалист знает кое-что выборочно из различных теорий и практик. Работа такого специалиста может быть эффективной (особенно на начальных этапах), однако скоро он столкнется с недостатками поверхностной подготовки, с отсутствием основных, стержневых, базовых представлений.

Общий континуальный подход - это профессиональный подход, при котором специалист первоначально является последователем одной теории и изучает все, что известно в данной области, а затем, приобретя профессиональный фундамент и профессиональный опыт, начинает выходить за пределы базовой для него теории. Такой

профессионал может использовать концептуальные представления одних теорий, а техники и практические подходы - других.

Практический компонент подготовки заключается в овладении конкретными методами и методиками коррекции. Глубокое овладение конкретными методами и методиками позволяет избежать как непрофессионализма, так и профессиональной деформации личности.

К последним можно отнести «синдром сгорания». «Синдром сгорания» встречается у специалистов разного профиля, работающих с людьми и использующих в своей работе ресурсы собственной личности. Характеризуется он эмоциональным, когнитивным и физическим истощением, вызванным гиперстимуляцией в работе и профессиональной перегрузкой. К появлению такого синдрома предрасполагают: неразрешенные конфликты собственной личности; низкий уровень поддержки и высокий уровень критичности коллег; индивидуальная и групповая работа с немотивированными и мало мотивированными клиентами; низкая результативность работы; запрет на инновации и творческое самовыражение, носящий чаще всего административный характер; стремление сохранить свои профессиональные секреты и боязнь быть разоблаченным, когда данные секреты не содержат декларируемых методов; отсутствие возможностей обучаться и совершенствоваться; отсутствие возможности и желания обобщать и передавать свой опыт.

Профилактика развития указанного синдрома состоит в принятии на себя ответственности за свою работу, свой профессиональный результат и в делегировании части ответственности клиентам, в умении не спешить и давать себе время для достижений в работе и в жизни. Большое значение имеет реалистическая оценка своих возможностей и умение проигрывать без самоунижения и бичевания, так как профессиональные спады и даже тупики - это естественные этапы профессионального развития настоящего специалиста.

У каждого специалиста может быть свой набор общих и специальных вариантов, осознанно или неосознанно используемых для восстановления и развития профессиональных сил. К общим относится следующее:

- возможность свободно выражать свои чувства и эмоции. Каждый психолог может получать от своих клиентов негативные чувства, которые имеют свойства накопления и вытеснения. Поэтому так важно свободное выражение чувств;

- возможность выполнять только свои желания. Многие психологи живут в мире, где правит «должно» и «надо». Восстановлению способствует возможность выполнять свои желания, где одно из самых частых - желание побыть в одиночестве, в покое.

Остановимся более подробно на личностной готовности к коррекционной работе.

- Если психолог аффективен, он не может продуктивно работать с клиентами, имеющими проблемы аффективной сферы, корректировать до тех пор, пока не выяснит причины и особенности собственной эффективности.
- Если психолог обладает слабыми волевыми усилиями, его коррекция волевой активности детей будет носить формальный характер.
- Если взрослый чувствует себя нелюбимым и одиноким, ему будет трудно воспитать счастливых и любящих детей.

Личностная неподготовленность может проявиться в виде психологических барьеров к требованиям коррекционного общения. Если психолога в детстве строго наказывали или наказывали физически, и он пережил травму личного унижения, то коррекционное требование - не унижать клиента (ребенка), которого также наказывают физически и который находится в состоянии депрессии, таким психологом может игнорироваться. Взрослый может считать это требование необязательным: меня били в детстве, а я вырос достойным человеком. В результате между психологом и клиентом возникает эмоциональный резонанс.

Аналогичные эмоциональные состояния у психолога и клиента (например, стрессовая реакция в сходных ситуациях) могут усиливать друг друга и мешать коррекционному процессу. Особенности личностных проблем, эмоционально-волевого склада взрослого репродуцируются в возрастающих объемах в личности ребенка. Происходит навязывание ребенку, воспроизведение уже им самим стереотипов взрослого. Личностные проблемы взрослого увеличивают его субъективизм и пристрастность в оценке личности ребенка. Происходит своеобразная экстраполяция предвзятой оценки в будущее ребенка: «Если ты сейчас так делаешь, то что с тобой будет, когда ты вырастешь?» Словесные негативные послышки воспринимаются ребенком, запоминаются и воспроизводятся им в настоящем и в будущем. В романе «Герой нашего времени» М.Ю. Лермонтов пишет: «Да, такова была моя участь с самого детства! Все читали на моем лице признаки дурных свойств, которых не было; но их предполагали - и они родились. Я был скромн - меня обвиняли в лукавстве: я стал скрытен. Я глубоко чувствовал добро и зло; никто меня не ласкал, все оскорбляли: я стал злопамятен; я был угрюм, - другие дети - веселы и болтливы; я чувствовал себя выше их, - меня ставили ниже. Я сделался завистлив. Я был готов любить весь мир -меня никто не понял: я выучился ненавидеть. Я говорил правду- мне не верили: я начал обманывать». Данный отрывок иллюстрирует эффект приписывания. Взрослый может рассуждать следующим образом: «Этот ребенок из неполной семьи, следовательно, у него присутствуют дефекты развития личности» или «Этот ребенок из неполной семьи, я сам тоже из неполной семьи - я знаю, что с ним может быть, а чего - не может».

Проработанность личностных проблем позволяет взрослому выбрать адекватную позицию по отношению к ребенку. Например, в выборе оснований для проведения коррекционных мероприятий может присутствовать мотив: «Этот ребенок слишком шумный, подвижный, а этот - вредный, этот - заторможен и раздражает меня, следовательно, их поведение следует корректировать». В данном случае это позиция, центрированная на взрослом, - ребенок подвергается изменениям по потребности взрослого. Личностная готовность осуществлять коррекцию предполагает наличие у взрослого потребности идти не от себя, а от ребенка и его проблем.

Может существовать вариант центрации на модели личности, когда коррекционное воздействие осуществляется после соотнесения особенностей переживания и поведения ребенка с определенным образцом (возрастным, половым, культурным, национальным и т.д.). В данном случае взрослый займет как бы нейтральную позицию по отношению к содержанию образца, но способы воздействия опять же будут зависеть от особенности его личности. В процессе естественного общения взрослого и ребенка должна постоянно осуществляться взаимокоррекция, т.е. взрослый должен проявлять гибкость, непредвзято относиться к реакциям ребенка в процессе взаимодействия и постоянно предлагать ему разнообразные варианты реагирования, проводить работу над собой.

Л. Yugental называет *аутентичность* стержневым качеством психотерапевта и важнейшей экзистенциальной ценностью. Он выделяет три основных признака аутентичного существования: 1 полное осознание настоящего момента; 2 выбор способа жизни в данный момент; 3 принятие ответственности за свой выбор. Аутентичность в какой-то степени обобщает многие свойства личности. Прежде всего это выражение искренности по отношению к клиенту. Аутентичный человек жаждет быть и является самим собой как в своих непосредственных реакциях, так и в целостном поведении. Он позволяет себе не знать все ответы на жизненные вопросы, если их действительно не знает. Он не ведет себя как влюбленный человек, если в данный момент чувствует враждебность. Трудности большинства людей в том и заключаются, что они много энергии расходуют на проигрывание ролей, на создание внешнего фасада, вместо того чтобы использовать ее на решение реальных проблем. Если консультант большую часть времени будет прятаться за профессиональной ролью, клиент тоже спрячется от него. Если консультант выполняет роль только технического эксперта, отмежевываясь от своих

личных реакций, ценностей, чувств, консультирование будет стерильным, а его эффективность - сомнительной. Соприкоснуться с жизнью клиента мы можем, только оставаясь живыми людьми. Аутентичный консультант наиболее подходящая модель для клиентов, служащая примером гибкого поведения.

Открытость собственному опыту. Здесь открытость понимается не в смысле откровенности перед другими людьми, а как искренность в восприятии собственных чувств. Социальный опыт учит нас отрицать, отбрасывать свои чувства, особенно отрицательные. Ребенку говорят: «Замолчи, большие дети (или мальчики) не плачут!» Взрослым окружающие говорят то же: «Не плачь!» или «Не нервничай!» Давление окружающих заставляет вытеснять печаль, раздражительность, злость. Эффективный консультант не должен отгонять любые чувства, в том числе и отрицательные. Только в таком случае можно успешно контролировать свое поведение, поскольку вытесненные чувства становятся иррациональными, источником неконтролируемого поведения. Когда мы осознаем свои эмоциональные реакции, то можем сами выбирать тот или иной способ поведения в ситуации, а не позволять неосознанным чувствам нарушать регуляцию нашего поведения. Консультант способен содействовать позитивным изменениям клиента, только когда проявляет терпимость ко всему разнообразию чужих и своих эмоциональных реакций. Развитие самопознания. Ограниченное самопознание означает ограничение свободы, а глубокое самопознание увеличивает возможность выбора в жизни. Чем больше консультант знает о себе, тем лучше поймет своих клиентов, и наоборот - чем больше консультант познает своих клиентов, тем глубже понимает себя. Как говорит Е. Kennedy, неумение услышать, что творится внутри нас, увеличивает подверженность стрессу и ограничивает нашу эффективность, кроме того, возрастает вероятность пасть жертвой удовлетворения в процессе консультирования своих неосознанных потребностей. Очень важно реалистично относиться к себе. Ответ на вопрос, как можно помочь другому человеку, кроется в самооценке консультанта, адекватности его отношения к собственным способностям и вообще к жизни.

Сила личности и идентичность. Консультант должен знать, кто он таков, кем может стать, чего хочет от жизни, что для него важно по существу. Он обращается к жизни с вопросами, отвечает на вопросы, поставленные ему жизнью, и постоянно подвергает проверке свои ценности. Как в профессиональной работе, так и в личной жизни консультанту не следует быть простым отражением надежд других людей, он должен действовать, руководствуясь собственной внутренней позицией. Это позволит ему чувствовать себя сильным в межличностных отношениях. Толерантность к неопределенности. Многие люди неуютно чувствуют себя в ситуациях, в которых недостает структуры, ясности, определенности. Но поскольку одной из предпосылок становления личности является «прощание» человека с привычным, известным из собственного опыта и вступление на «незнакомую территорию», консультанту совершенно необходима уверенность в себе в ситуациях неопределенности. По существу, именно такие ситуации и составляют «ткань» консультирования. Ведь мы никогда не знаем, с каким клиентом и проблемой столкнемся, какие придется принимать решения. Уверенность в своей интуиции и адекватности чувств, убежденность в правильности принимаемых решений и способность рисковать - все эти качества помогают переносить напряжение, создаваемое неопределенностью при частом взаимодействии с клиентами. Принятие личной ответственности. Поскольку многие ситуации в консультировании возникают под контролем консультанта, он должен нести ответственность за свои действия в этих ситуациях. Понимание своей ответственности позволяет свободно и сознательно осуществлять выбор в любой момент консультирования - соглашаться с доводами клиента или вступать в продуктивное противостояние. Личная ответственность помогает более конструктивно воспринимать критику. В таких случаях критика не вызывает механизмов психологической защиты, а служит полезной обратной связью, улучшающей эффективность деятельности и даже организацию жизни.

5. Невербальное общение: техника активного слушания, посредством голоса

Невербальное общение с использованием тела.

а) *контакт глаз* - существенно, сколько времени и каким образом партнеры смотрят друг на друга в период беседы; контакт глаз в большой мере зависит от культурных факторов, например, в некоторых культурах контакта глаз избегают из уважения; особенно важен контакт глаз для регулирования консультативного взаимодействия; при оценке контакта глаз следует обращать внимание на: рассматривание специфических объектов, смотрение вниз, рассматривание консультанта вызывающим пристальным взглядом, «бегающий» с объекта на объект взгляд, отвод глаз от консультанта, когда он посматривает на клиента, закрытие глаз руками, частоту задержки взгляда вблизи консультанта;

б) *глаза* – «сверкание» и блеск глаз, слезы в глазах, «расширение глаз», позиция бровей указывают на взволнованность клиента;

в) *кожа* - имеет значение состояние кожных покровов: бледность, покраснение, «гусиная кожа»;

г) *поза* - может служить показателем настороженности или физической усталости, свидетельствовать о самозащите (например, скрещенные руки или ноги);

д) *выражение лица* - это, пожалуй, самый главный невербальный «ключ» консультирования. Оно передает эмоциональное состояние; отражает межличностные установки; служит средством обратной связи для партнеров по общению и наряду с речью является главнейшим источником передачи информации. В интерпретации выражения лица играют роль: застывшее выражение, наморщенный лоб, насупленные брови, улыбка и смех; невротичному индивиду очень трудно смеяться - он может глумиться, быть ироничным или саркастичным, однако не способен искренне смеяться, у него грустное лицо; консультант должен уметь прочесть на лице клиента радость, боль и страх, а также как одни чувства маскируются другими;

е) *руки и жесты* - движения рук и других частей тела часто носят символический характер, могут указывать на что-то неладное;

ж) *манипулирование своим телом* - проявляется в кусании ногтей, хрустении суставами, выдергивании волос;

з) *монотонное поведение* нередко представляет собой признак нервозности - это притопывание ногами, постукивание пальцами, кручение предметов и игры с пуговицами;

и) *командные сигналы* - держание пальца у губ (приглашение молчать), указывание пальцем, пожимание плечами, кивание головой, подмигивание;

к) *прикосновение* - может представлять проявление дружеских чувств или сексуальности.

Четырех типах движений тела: символы, заменяющие слова, например, помахивание рукой, означающее прощание; опровергающие речь демонстрации, которыми делается попытка объяснить то, что говорится; регуляторы, дополняющие поток вербального взаимодействия, например: изменение позы, кивание головой и т.п.; адаптеры, т.е. движения тела, которые не имеют осознанной целесообразности, однако часто отражают мысли и чувства, например, покусывание губ и др.

Слушание клиента. Обычно беседа двух людей бывает похожа на вербальный пинг-понг - собеседники говорят по очереди. Однако в консультировании и психотерапии все происходит иначе, особенно в начале беседы. Здесь вербальная активность консультанта должна быть минимальной, чтобы клиент смог сосредоточить внимание на раскрытии своих проблем и трудностей. Консультант должен не столько говорить, сколько выслушивать. Умение выслушать означает выражение искренней заинтересованности другим человеком. Существуют два важных аспекта, связанных с этим умением. Во-первых, каждый человек испытывает потребность общаться с другим человеком по важным для него делам. Во-вторых, наша склонность поддерживать других или соглашаться с ними зависит от того, насколько они выслушивают нас. Можно смело

утверждать, что качество отношений между людьми в немалой степени зависит от умения выслушать и услышать. Однако существуют некоторые обстоятельства, мешающие внимательно выслушивать. Часто то, что говорит клиент, не соответствует установке консультанта, и он слушает невнимательно. Широко распространена манера, нередко и в консультировании, когда мы не столько слушаем собеседника, сколько реагируем на его сообщения, в мыслях заранее сформулировав реплики, ответы, вопросы и т.п. Это только видимость слушания. Одним из последствий социального обучения является избегание излишней информации о другом человеке, что иногда побуждает консультанта сопротивляться рассказу клиента о глубоко личных делах, а результат такого сопротивления - опять же невнимательное слушание. Порой рассказываемые клиентом события или затронутые темы вызывают неприятные чувства: тревогу, напряжение. Консультант, стремясь избежать неприятного состояния, может не услышать в повествовании некоторые важные подробности. Трудности выслушивания вызывают и клиенты, которые непрерывно жалуются на свои проблемы, особенно на соматические симптомы (например, психосоматические пациенты).