

. Тема 3. Процесс психологического консультирования

Вопросы

1. Основные этапы психологического консультирования.
2. Механизмы психологического консультирования.
3. Методы психологического консультирования. Интервью как основной консультативный метод.
4. Техника психологического консультирования

1. Основные этапы психологического консультирования.

В. В. Колпачников

- **Начальный этап.**

Цель: установление психологического контакта и заключение контракта между клиентом и консультантом.

Основное содержание этапа: прием клиента, представление (знакомство), сбор первичной информации о клиенте, заключение психологического контракта (обсуждение целей, методов, продолжительности, стоимости консультирования, распределение ответственности, информирование клиента о его правах и обязанностях, обсуждение вопросов конфиденциальности и ее ограничений).

- **Этап расспроса клиента.**

Цель: как можно лучше разобраться в проблеме клиента.

Первая часть.

Цель: разговорить клиента.

Основное ее содержание:

- а) поддержание и углубление психологического контакта с клиентом
- б) стимулирование клиента на дальнейший рассказ и его углубление
- в) целенаправленное развитие беседы
- г) осмысление сообщаемого клиентом.

Основные приемы и средства, используемые консультантом: прямые вопросы, нереплексивное и активное слушание, эмпатическое понимание, невербальное и вербальное ободрение клиента.

Результат: формулирование консультативных гипотез.

Источники выдвижения консультативных гипотез:

- 1) рассказ клиента и наблюдение за ним,
- 2) профессиональная теоретическая платформа консультанта.

Вторая часть.

Цель: проверка выдвинутых консультативных гипотез.

Основное содержание: активный поиск, сбор, уточнение информации, подтверждающей или опровергающей выдвинутые консультативные гипотезы.

Основные приемы и средства, используемые консультантом: сфокусированные, целенаправленные, узкие вопросы; анализ конкретных ситуаций, связанных с психологическими затруднениями клиента.

Результат всего этапа: гипотеза об источниках и причинах затруднений клиента.

- Этап оказания психологического воздействия.

Цель: достижение клиентом понимания и преодоление психологических затруднений.

Основное содержание этапа: использование различных психотехнических средств помощи клиенту в осмыслении и преодолении его психологических трудностей.

Результат этапа и всего консультирования: осознание клиентом источников и причин своих трудностей и овладение конструктивными способами совладания с ними.

- Заключительный этап консультирования.

Основное его содержание: подведение итогов консультирования, обсуждение вопросов, касающихся дальнейших возможных контактов, прощание с клиентом.

П. П. Горностай и С. В. Васьковская выделяют такие этапы психологического консультирования, как:

1) *психологический запрос*. Это просьба клиента к психологу предоставить ему психологическую помощь. Условиями оказания такого рода помощи являются, во-первых, объективное наличие психологических проблем; во-вторых, хотя бы частичная рефлексия клиентом собственной проблемы.

Консультанту на данном этапе необходимо:

- провести упреждающие действия (разъяснения, просвещение);
- создать у клиента мотивацию на получение психологической помощи;

2) *анализ жалобы клиента*.

В. В. Столин выделил структурные компоненты жалобы клиента:

- локус жалобы (на кого или на что ориентирована жалоба);
- самодиагноз (собственное объяснение клиентом трудностей);
- психологическая проблема (необходимость что-то изменить в себе или в обстоятельствах);
- психологический запрос.

На этом же этапе происходит трансформация проблемы клиента проблему консультанта;

3) *анализ проблемной ситуации*. На этом этапе происходит «привязка» психологической проблемы к ситуации.

Существуют разные классификации ситуаций.

Так, по типу психологических проблем выделяют личностные, коммуникативные, возрастные, педагогические проблемные ситуации.

По степени сложности ситуации бывают простыми и сложными. В рамках проблемного подхода основной является классификация по уровню проблемности ситуаций.

В этом случае выделяют:

- стандартные ситуации (закономерные),
- типичные (полустандартные ситуации, которые наряду с

закономерными имеют и спонтанные составляющие),

- нестандартные.

На этом этапе консультант выясняет все возможные патогенные условия и факторы проблемы, а также устанавливает всех участников ситуации;

4) *идентификация проблемы*. Часто истинная сущность трудностей клиента не совпадает с формулировкой, которую он дает в жалобе. Задача психолога-консультанта на этом этапе - выявить индикаторы действительных причин психологических проблем клиента.

В качестве таких индикаторов могут выступать:

- слова, несущие эмоциональную нагрузку, часто повторяющиеся слова, слова проходящие рефреном;

- смена настроения в определенный момент беседы, при обсуждении определенных тем;

- неконгруэнтность реакций (несоответствие вербальной информации жестам и мимике);

- невербальные реакции.

В результате у консультанта рождается консультативная гипотеза (предположение о характере и причинах затруднений клиента). На этом этапе собирается консультативный анамнез (дополнительные данные о клиенте). Затем ставится психологический диагноз (выводы, заключение о проблеме, индивидуальных особенностях клиента). На этом этапе также осуществляется психологическая интерпретация - сообщение информации клиенту на понятном ему языке.

2. Механизмы психологического консультирования

Механизмы психологического консультирования определяются как продуктивные процессы, обеспечивающие достижение целей консультирования.

Выделяются **4 основных механизма**, каждый из которых является основополагающим в различных психологических подходах.

- осознание;
- спонтанность проявлений;
- переживание;
- коммуникация.

Осознание определяется как достижение клиентом глубокого понимания самого себя и своей психической жизни, а именно ее интрапсихического уровня:

- ранее неосознаваемых конфликтов и переживаний;
- особенностей мотивации и паттернов поведения;
- эмоционального реагирования;
- взаимоотношений с самим собой и окружающими.

Осознание как механизм обеспечивает становление у клиента адекватного (конгруэнтного) понимания "образа Я" за счет выведения в область сознания тех элементов, которые ранее клиентом не осознавались.

Заслуга выделения осознания в качестве продуктивного механизма терапии принадлежит З. Фрейду — основателю психодинамического направления в психотерапии, который впервые подчеркнул его терапевтическое значение и использовал осознание в качестве одного из сильнейших терапевтических механизмов.

Процесс осознания клиентом своих подавленных и вытесненных чувств, событий, конфликтов и т. п. имеет ряд характерных особенностей, которые используют практически все психологические направления, но в каждом из них эти особенности могут описываться и толковаться по-своему.

Выделяются следующие характерные черты процесса осознания:

- **инсайт** - означает внезапное, до этого момента не существующее в сознании клиента понимание им:

- причин проблемы;
- особенностей ситуации;
- своих внутренних конфликтов;
- природы своего поведения;

- скрытых мотивов;
- ролей, которые он играет, и того, какую функцию эти роли выполняют в его жизни, мешая или помогая нормально функционировать;
- **катарсис**, определяемый как эмоциональное потрясение, переживаемое клиентом, сопровождающееся аффективной разрядкой и возникающее в результате полученного им инсайта;
- **сопротивление**, препятствующее осознанию и, следовательно, изменениям личности клиента, продуцируемое самим клиентом и не осознаваемое им. Подведение консультантом клиента к осознанию своего сопротивления является одним из факторов успешности психотерапевтической и консультативной работы.

Спонтанность означает умение быть свободным от стереотипов в поведении и мыслях и действовать творчески, каждый раз опираясь на себя и ситуацию и сбрасывая привычные роли, то есть спонтанность означает внутреннюю свободу человека. Термин был введен Я. Морено — основателем психодрамы — одного из подходов в групповой психотерапии, цель которого — создание для пациента всех необходимых условий, обеспечивающих спонтанное выражение чувств, связанных с наиболее важными для него проблемами.

Спонтанность как механизм психологического консультирования состоит в том, чтобы побудить человека:

- сбросить свои повседневные роли;
- избавиться от стереотипов;
- стать раскованным и творческим.

Переживание рассматривается в психологическом консультировании как принятие клиентом чего-либо не только и не столько через интеллект, сколько через эмоциональную сферу, в результате чего то, что переживает клиент (эмоция, проблема, осознание какой-либо своей части и т. п.), становится частью его самого, его внутренней феноменологии.

Внутренняя феноменология — это все то, что вмещает в себя человек:

- весь опыт;
- все сферы его личности;
- паттерны (образцы) поведения;
- эмоции;
- чувства;
- телесная оболочка;
- внешнее окружение, которое присутствует в нем в лице образов.

Переживание непосредственно связано с механизмом осознания и не может происходить неосознанно.

Переживание — это высшая степень осознания и принятия. Переживание является тотальным процессом, то есть захватывает ум, чувства, воображение, телесные реакции человека. Термин "переживание" был выделен в 60-е гг. психологами гуманистического направления в психотерапии — К. Роджерсом, Ф. Перлзом, В. Франклом.

Коммуникация определяется как способ построения терапевтических диалогов между клиентом и консультантом, то есть каким образом происходит общение — через метафору, образы, символы, обсуждение ситуации, представлений клиента и т. п.). Коммуникация может осуществляться как на вербальном, так и на невербальном уровнях общения.

- **вербальный способ коммуникации** включает в себя беседу, которая служит основным способом осуществления консультативного процесса;

- **невербальный способ коммуникации** представляет собой внесловесное общение, в процессе которого консультантом и клиентом используются внеречевые знаковые системы:

- . мимика;
- . жесты;
- . голос;
- . интонация;

3. Методы психологического консультирования. Интервью как основной консультативный метод.

Интервью - это один из специальных методов анализа ситуации клиента с целью создания для него альтернативных вариантов действий, переживаний, чувств, мыслей, т. е. с целью создания большей мобильности его внутреннего мира.

Интервью является основным методом психологического консультирования, поскольку представляет собой ситуацию принятия психологом профессиональных решений в отношении проблем клиента. Это именно та ситуация, где проявляются и формируются важнейшие профессиональные качества психолога - личностная и профессиональная рефлексия на ситуацию взаимодействия с клиентом.

Особенности:

1. Интервью всегда индивидуализировано, оно предполагает построение предмета взаимодействия психологом и клиентом. Предметом взаимодействия будет внутренний мир клиента, тему взаимодействия психолога и клиента составят модальности, в которых он (внутренний мир) будет описан. Например, темой могут стать переживания клиента или его действия.

2. Процесс интервью направлен на то, чтобы в обсуждении различных тем изменить отношение клиента к его внутреннему миру - сделать его более динамичным.

3. Тема интервью задается клиентом в определенном, строго индивидуальном жизненном контексте. Одна и та же тема, например переживание своей родительской некомпетентности, может быть задана в разном контексте: неполной семьи, повторного брака или у человека с правами попечителя. Восстановление контекста появления темы отличает интервью от других методов психологической помощи тем, что не только объективные данные о контексте, но отношение к ним клиента, его роль в этом контексте являются

важной составляющей заявленной темы.

4. Психолог, работающий с темой заказа и ее контекстом, должен постоянно контролировать в ходе интервью собственные личные проекции на содержание темы (подтекст интервью). Этот подтекст может быть привнесен самим психологом, если он не вычленяет содержание своих личностных реакций в ходе интервью. Это ситуации, когда во взаимодействии с клиентом психолог решает свои личные проблемы через проекцию, перенос, сублимацию и другие варианты защитных механизмов своей личности и не осознает их. Таким образом, в ситуации интервью психолог должен рефлексировать на тему заказа клиента, контекст ее появления и на подтекст своих действий для построения предмета взаимодействия с клиентом.

5. Интервью предполагает оказание воздействия на клиента с помощью вопросов и специальных заданий, раскрывающих актуальные и потенциальные возможности клиента. Вопросы - основной способ воздействия психолога на клиента в ходе интервью.

Стадии интервью (по Г.С. Абрамовой)

1. Первая стадия интервью - структурирование, достижение взаимопонимания. На этой стадии психолог структурирует ситуацию, определяя, что будет темой его взаимодействия с клиентом. При этом психолог решает проблемы установления контакта, соответствия, раппорта с клиентом. Клиент на этой стадии интервью решает задачи достижения психологического комфорта, т. е. задачи когнитивного и эмоционального принятия ситуации интервью и личности психолога. Эта стадия заканчивается, когда достигнуто соответствие психолога и клиента, которое может быть выражено примерно в следующей формулировке: «Я его чувствую, понимаю» (психолог), «Меня слушают, я доверяю этому человеку» (клиент).

2. Вторая стадия интервью обычно начинается со сбора информации о контексте темы; происходит выделение проблемы; решается вопрос об идентификации потенциальных возможностей клиента («В чем проблема?»). Психолог решает следующие вопросы: Зачем клиент пришел? Как

видит свою проблему? В чем его возможности в решении этой проблемы? Когда цели клиента будут четко поняты, психолог возвращается к определению темы.

3. Третья стадия интервью - определение желаемого результата («Чего вы хотите добиться?»). Психолог помогает клиенту определить свой идеал, обсудить вопрос о том, что произойдет, когда желаемый результат будет достигнут.

4. Четвертая стадия интервью представляет собой выработку альтернативных решений («Что еще мы можем сделать по этому поводу?»). Психолог и клиент работают с различными вариантами решения проблемы. Поиск альтернатив осуществляется с целью избежания ригидности в выборе альтернатив. Этот этап может быть длительным. Психолог должен учитывать, что верное для него решение может быть неверным для клиента, в то же время для некоторых клиентов нужны четкие директивные рекомендации.

5. Пятая стадия интервью - обобщение предыдущих этапов, переход от обучения к действию («Вы будете делать это?»). Психолог предпринимает усилия по изменению мыслей, действий и чувств клиента в его повседневной жизни вне ситуации интервью.

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

7 основных направлений эффективности интервью:

1. Интенциональность, т. е. сколько направлений для развития клиента вы можете предложить? Сколько возможностей появилось у вашего клиента после вашей совместной работы с ним?

2. Творческое принятие решений. Клиент сам задает цели интервью или это делаете вы? Включен ли в круг проблем поиск положительных сторон? Есть ли у вас хотя бы три альтернативы для действия? Как протекает процесс принятия решения у клиента - легко или с трудом?

3. Можете ли вы применять *целенаправленное воздействие* на клиента?

4. Индивидуальная и культурная эмпатия. Способны ли вы встать на

точку зрения клиента, применяя индивидуальную эмпатию, непосредственность, конкретность и позитивный взгляд? Способны ли вы изменить эмпатические конструкции с учетом индивидуальности клиента, не забывая и о своей индивидуальности? Прибавилось ли у клиента уважения к другим личностям? Он (клиент) должен пережить не только ситуацию понимания себя самого, но и ситуацию необходимости понимания других.

5. Навыки наблюдения клиента. Способны ли вы наблюдать и отражать вербальный и невербальный язык клиента? Способны ли вы выделить ключевое слово в высказывании клиента? Умеете ли вы быть конгруэнтным с клиентом? Умеете ли замечать противоречия и разрешать их через конфронтацию? Как клиент относится к ним? Идет ли синтез новых конструкций и нового мировоззрения?

6. Взаимодействие «личность - окружение». Умеете ли вы создать подходящее окружение для роста и развития клиента?

7. Интеграция. Умеете ли объединить методы, качества, конструкции в интервью, способное вызвать у клиента позитивные сдвиги?

Вопросы, характеризующие основные направления оценки эффективности интервью, психолог-консультант может использовать как материал для самонаблюдения. Одновременно они являются и основой для экспертной оценки его работы коллегами.

Безусловно, самым важным показателем успешности интервью являются переживания клиента, которые в общем виде могут быть описаны так: «Я стал другим!».

Другие методы психологического консультирования.

Метод	Описание метода	Функции метода во время беседы
Интерпретация	Новое видение ситуации на основе теории или личного опыта психолога. Это основа методов взаимодействия	Альтернативное видение реальности способствует изменению настроения и поведения клиента
Директива (указание)	Может быть пожелание, указание на действие или хитроумная техника на основе теории	Ясно показывает желаемое для психолога действие, предполагается, что клиент выполнит указ

Совет (информация)	Домашнее задание, пожелание, общие идеи о том, как действовать, думать, вести себя	Давать полезную информацию
Самораскрытие	Психолог делится личным опытом и переживаниями либо разделяет нынешние чувства клиента	Связан с приемом обратной связи, построен на «Я-высказываниях» психолога. Способствует установлению раппорта
Обратная связь	Дает возможность понять, как его воспринимает психолог и окружающие	Дает конкретные данные для самовосприятия
Логическая последовательность	Объясняет клиенту логические последствия его мышления и поведения («Если, то...»)	Дает клиенту точку отсчета для понимания своих переживаний и действий, позволяет предвидеть результаты действий
Воздействующее резюме	Часто используется в конце беседы, чтобы суммировать суждения психолога, чаще всего используется в комбинации с выводами и резюмирующими высказываниями клиента	Проясняет, чего психолог и клиент добились в ходе беседы. Подводит итог того, что сказал психолог. Призвано помочь клиенту перенести эти обобщения из интервью в реальную жизнь
Открытые вопросы	Факты («Кто?»), чувства («Как?»), причина («Почему?»), общая картина («Можно ли?»)	Выяснение основных фактов, облегчающих разговор
Закрытые вопросы	Содержат частицу «ли», ответ кратко	Сокращается длинный монолог
Пересказ	Повторение сущности слов клиента и его мыслей, используя его ключевые слова	Активизирует обсуждение, показывает уровень понимания
Отражение чувств	Обращает внимание на эмоциональное содержание интервью	Поясняет эмоциональную подоплеку ключевых фактов, помогает открывать чувства
Резюме	В сжатом виде повторяет основные факты и чувства клиента	Полезно повторять периодически во время интервью. Проясняет направление беседы

4. Техника психологического консультирования

Под техникой психологического консультирования понимаются «специальные приемы, которые консультант, действуя в рамках тех или иных процедур консультирования, использует для выполнения этих процедур на каждом из этапов психологического консультирования»

В рамках общей процедуры встречи клиента (первый этап консультирования) целесообразно применять следующие технические приемы:

- Консультанту желательно, указав на место, где будет сидеть клиент во время проведения консультации, пропустить его вперед и дать возможность занять свое место (если консультант сядет первым, клиент может воспринять это как знак превосходства).

- До того как клиент займет свое место, никаких специальных разговоров не должно вестись. Во-первых, вести с человеком разговор на ходу невежливо. Во-вторых, клиент в этот момент невнимателен, так как сосредоточен на том, что он делает в данный момент (занимает свое место). В-третьих, только что пришедший человек будет не готов к серьезному и содержательному разговору; необходимо время, чтобы клиент успокоился.

Создать благоприятную психологическую атмосферу для рассказа клиента помогут следующие приемы.

1. Вербальная поддержка того, что говорит и делает клиент во время рассказа. Если возникают спорные вопросы разумно прямо или косвенно признать право клиента на критику и предложить обсудить этот вопрос в конце консультации.

2. «Зеркализация» - незаметное для клиента повторение его высказываний и движений. «Зеркализовать» можно жесты, мимику, пантомимику, интонацию, ударение, паузы в речи клиента и т. д.

3. «Перифраза» - краткая, текущая реплика консультанта, произносимая им во время исповеди клиента для уточнения смысла сказанного: «Итак, ...», «Вы сказали...», «Правильно ли я вас понял, что...». Можно повторить последние слова, произносимые клиентом, но в вопросительной форме.

4. «Обобщение» - вольная, но достаточно точная передача мысли клиента в обобщенной форме: «Если обобщить и кратко выразить то, что вы сказали...», «Если подвести краткий итог сказанному...». «Если я вас правильно понял, то смысл сказанного сводится к следующему... Так ли это?»

5. Прием эмоциональной поддержки клиента, когда психолог внешне выражает поддержку того, что говорит клиент, в том числе демонстрирует положительные эмоции, подкрепляющие слова и действия клиента

(выражение сочувствия, сопереживания, удовлетворения тем, что говорит клиент).

6. Прием постановки стимулирующих мышление вопросов типа «Что?», «Как?», «Каким образом?», «Зачем?», которые необходимы для прояснения мысли клиента.

Для того чтобы сделать правильные выводы о проблеме клиента и дать эффективные рекомендации, психолог-консультант при интерпретации рассказа клиента должен придерживаться следующих правил.

1. *Не спешить с выводами.* Желательно после окончания рассказа клиента сделать паузу в общении с ним на 10-15 минут, заполнив ее каким-либо делом, позволяющим отвлечься от слушания (например, организовать чаепитие). Консультанту такой перерыв даст возможность проанализировать информацию, задать уточняющие вопросы, сделать соответствующие выводы. Клиенту такая пауза позволит отдохнуть от рассказа и настроиться на выслушивание рекомендаций.

2. При интерпретации исповеди клиента необходимо *учитывать все подробности и детали*, чтобы избежать противоречия фактов при формулировании выводов и рекомендаций.

3. Предлагаемая интерпретация фактов *не должна быть односторонней*, основанной на явном предпочтении какой-либо одной теории или интерпретации.

4. Любая из исповедей *не может иметь одну единственную интерпретацию*. Клиенту же дается единая, но не единственная (в теоретическом плане) интерпретация, излагаются выводы, а не определенная теория. Делать это следует в простой, доступной, а не наукообразной, форме.

Для того чтобы клиенту были понятны предлагаемые психологом-консультантом рекомендации при их формулировке психологу следует придерживаться следующих правил:

1. Желательно предлагать клиенту *несколько разных рекомендаций*. Это связано с тем, что разные способы решения одной и той же проблемы

требуют соблюдения различных условий и выполнения разных действий. Некоторые из них в силу разных причин могут оказаться недоступны для клиента, что снизит эффективность действия рекомендаций. Тем не менее все предлагаемые способы действия должны учитывать реальные условия жизни клиента, его возможности и индивидуально-психологические особенности.

2. Психологу-консультанту следует предлагать не только сами рекомендации, но и их собственные оценки с точки зрения легкости или трудности следования им в решении проблемы. Клиент должен иметь полную информацию о каждой конкретной рекомендации, чтобы принять решение о том, какой из них следовать.

3. Клиенту необходимо предоставить возможность самостоятельно выбирать тот способ поведения, который он считает для себя подходящим. Конечно, клиент может ошибаться и сам. В этом случае психолог-консультант должен высказать свою точку зрения

4. По окончании психологической консультации очень важно обеспечить клиента действенными способами самостоятельного контроля успешности предпринимаемых действий по решению проблемы (каким образом он сможет проконтролировать себя, понять, что его поведение верно).

5. Предоставление клиенту "возможности получить от психолога-консультанта дополнительные рекомендации уже в процессе решения проблемы. Это связано с тем, что нередко в процессе практической реализации полученных рекомендаций у клиента возникают дополнительные вопросы и непредвиденные обстоятельства. Поэтому клиент должен знать, где и когда он сможет получить при необходимости оперативную помощь.

6. При завершении консультации психолог должен убедиться в том, что клиент действительно правильно понял и принял рекомендации. С этой целью консультант может задать вопросы типа «Все ли для вас понятно и убедительно?».