

## **Лекция 2. Методы психологического консультирования** **Навыки поддержания консультативного контакта.**

К основным методам психологического консультирования относятся: беседа, интервью, наблюдение, активное и эмпатическое слушание. Помимо базовых методов в психологическом консультировании используются специальные методы, разработанные в рамках отдельных психологических школ, опирающихся на конкретную методологию и отдельные теории личности.

### **1. Беседа**

Консультативная беседа отличается от того, что обычно встречается в жизни, владение ей на профессиональном уровне — настоящее искусство. Профессиональная беседа строится из разного рода приемов и техник, используемых с целью достижения соответствующего эффекта. Важную роль играют техники ведения диалога<sup>1</sup>, одобрения мнений клиента, стимулирования высказываний, краткость и ясность речи психолога и др. Правильное использование этих техник способствует установлению и развитию контакта клиента и консультанта и эффективности психологического воздействия.

Беседа является главным психодиагностическим и психотерапевтическим средством. Ее цели и функции в психологическом консультировании связаны со сбором информации о психическом состоянии субъекта, установлением контакта с клиентом. Беседа может выполнять психотерапевтические функции и способствовать снижению тревоги клиента. Консультативная беседа служит способом выхода на психологические проблемы, существующие у клиента, является фоном и сопровождением всех психотехник.

Овладение такого рода приемами и техниками, обогащение палитры высказываний и идей консультанта во многом определяется опытом и знакомством профессионала с различного рода теоретическими работами по психотерапии и консультированию, а также его профессиональным общением с коллегами.

### **2. Интервью**

Беседа может иметь структурированный характер, вестись по заранее составленному плану, программе. Такая структурированная беседа называется методом интервью.

#### Разновидности интервью:

- стандартизированное – имеет стойкую стратегию и четкую тактику;
- частично стандартизированное – опирается на стойкую стратегию и более пластичную тактику;

---

<sup>1</sup> Ознакомьтесь с Приложением 1, в котором приводится описание техники диалога из книги: Флемминг Фанч. Преобразующие диалоги: Учебник по практическим техникам для содействия личностным изменениям/ Пер. с англ. - Киев: Д. А. Ивахненко, 1997.—400 с., илл.

- свободно управляемое диагностическое интервью – основывается на стойкой стратегии, но имеет совершенно свободную тактику, которая зависит от особенностей клиента, отношений и т.д.

### **3. Наблюдение**

Наблюдение – преднамеренное, систематическое и целенаправленное восприятие психических явлений с целью изучения их специфических изменений в определенных условиях и отыскания смысла этих явлений, который не дан непосредственно. Консультант должен владеть навыками наблюдения за вербальным и невербальным поведением клиента. Первоначальной основой для понимания невербального поведения служит хорошее знание различных видов невербальных языков (см. Документы 1, 2, 3).

### **4. Активное слушание**

**Активное слушание** имеет целью точное отражение информации говорящего. Данный метод способствует более точному пониманию партнерами друг друга, позволяет создать атмосферу доверительных отношений и эмоциональной поддержки, а также служит расширению осознания проблемной ситуации клиентом. Активное слушание предполагает использование ряда приемов:

- заинтересованное отношение к собеседнику, демонстрируемое позой заинтересованного слушателя, доброжелательным взглядом, направленным на собеседника;
- уточняющие вопросы: «Правильно ли я понял, что ...?», «Вы хотите сказать, что...?»;
- получение ответа на свой вопрос;
- повторения сказанного собеседником «Вы говорите...»;
- переформулирование мысли собеседника: «Другими словами, ...»
- поддерживающие реакции: «угу-реакции», «Да-да», поощрение собеседника в выражении мысли: «это интересно», «говорите, говорите»;
- обобщение: «В целом вы хотите сказать...?», «Итак, получается...», «Мы поговорили о...», «Можно сделать вывод...».

Метод «активного слушания» является обязательным методом психологического консультирования, и овладение всеми его приемами – одно из требований, предъявляемых к профессиональным навыкам психолога-консультанта. Нередко дилетантом недооценивается важность применения данного метода, и задача точного отражения информации, сообщаемой клиентом, подменяется желанием консультанта придумать собственную интерпретацию мотивов поступков, личностных проявлений, свойств клиента, а также стремлением дать скорейшую оценку его личности в целом. Использование такого приема «активного слушания» как «повторение» позволяет клиенту укрепиться в мысли, что его внимательно слушают и понимают. Кроме того, этот же прием дает возможность клиенту «услышать себя» со стороны и лучше осознать себя и ситуацию.

**5. Эмпатическое слушание** – вид слушания, содержанием которого является точное отражение чувств собеседника. Применяется в ситуациях, когда собеседнику необходимо поделиться своими переживаниями, и он сам выступает инициатором разговора. Эмпатическое слушание предполагает:

- избегание оценок и толкования, скрытых от собеседника мотивов его поведения (вместо привычного высказывания, содержащего упрек и оценку: *«Ты сам виноват, что с тобой это случилось. У тебя трудный характер»*

можно произнести: *«Ты расстроен? Тебя раздражает твоя вспыльчивость, нетерпимость?...»*);

- точное отражение переживания, чувства, эмоции собеседника с демонстрацией их понимания и принятия.

Важными характеристиками и средствами эффективного общения (в ходе консультации) являются:

- **эмпатия** - сопереживание, понимание другого на уровне чувств, переживание тех же эмоциональных состояний, которые испытывает другой человек;

- **рефлексия** (осознание того, как он воспринимается партнером по общению, способность к самоанализу психических состояний, действий, поступков),

- **идентификация** (уподобление, отождествление себя с другим человеком, перенесение человеком себя на место, в ситуацию другого человека).

**6. Метод** как совокупность психотехник, разработанных в рамках отдельных психотерапевтических и личностных теорий:

- метод личностно-центрированного консультирования,
- метод экзистенциального консультирования,
- метод психоаналитического консультирования,
- метод поведенческого консультирования,
- метод когнитивного консультирования,
- метод консультирования, фокусированного на решении,
- мультимодальное консультирование и т.д.

**Невербальное общение.** Невербальное поведение человека очень существенно в процессе общения. В консультировании мы также посылаем клиентам невербальные сообщения и "считываем" их невербальные реакции. Крайне важно, чтобы консультант отмечал невербальные послания клиентов, реагировал на них и одновременно осознавал влияние своего невербального поведения на клиентов. Консультант должен контролировать свое невербальное поведение, чтобы превратить его в инструмент консультирования.

Консультанту важно помнить о важности контакта глазами. Физическая обстановка должна позволять консультанту и клиенту полностью видеть друг друга. При этом следует помнить, что контакт глаз не должен быть непрерывным.

Поза консультанта должна быть открытой. Скрещенные руки и ноги обычно интерпретируются как оборонительная, безучастная и отступательная

поза. Время от времени консультант может слегка наклоняться к клиенту, выражая свою вовлеченность и участие в контакте (с другой стороны, не следует приближаться к клиенту чрезмерно и слишком быстро, потому что это может возбудить тревогу, показаться требованием скорого и тесного контакта).

Важно, чтобы консультант был в меру расслаблен. Так как большинство клиентов волнуется в ситуации консультирования, напряженность консультанта может увеличивать беспокойство клиента. Консультант должен стараться своим невербальным поведением показать клиенту свою эмпатическую вовлеченность в консультативный контакт.

**Слушание клиента.** В начале беседы 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.

Выслушивание, прежде всего, представляет собой обратную связь с мыслями и чувствами клиента, побуждает клиента далее говорить о своей жизни, о ее затруднениях и проблемах. Правильное выслушивание — это активный процесс. Слушателю необходимо проявлять заинтересованность и понимание, однако не мешать рассказчику оставаться в потоке переживаний; консультант, слушающий клиента, должен быть раскрепощен и наблюдателен, чтобы услышанные признания порождали обильный ассоциативный поток. Возникающие ассоциации служат определенными "ключами" к пониманию проблем клиента.

Выслушивание может служить не только пониманию другого человека, но может быть и само по себе исцеляющим. Известно, что когда человек полностью «выговаривается», это приносит ему облегчение. Внутреннее чувство, не выражающее себя в слове, в действии, не объективизируемое во вне, обречено остаться внутри, не достигнув своего адресата, ведь язык чувств формируется как необходимо направленный по отношению к чему-либо или кому-либо во вне. Последствием невыраженного чувства является феномен алекситимии («чувство без слова», термин, введенный П. Сифнеосом)<sup>2</sup>, сопутствующий целому ряду психосоматических заболеваний.

**Вербальное общение.** Несмотря на значение невербального общения в консультировании, важнейшие события происходят на вербальном уровне. Суть вербального поведения консультанта составляют способы его реагирования в период консультирования, которые могут быть определены как основные техники: техники прояснения проблемы клиента, выдвижения гипотез в консультировании, техники интерпретации и т.д.

**Навыки осознания и выражения чувств.** Осознание консультантом своих чувств и чувств клиента имеет в качестве своей основы функционирование *эмоционального интеллекта* (способность осознавать и

---

<sup>2</sup> Sifneos R.Z. The prevalence of "alexithymic" characteristics in psychosomatic patients //Psychother. Psychosom. – 1973. – N 22. – p. 255 – 262.

понимать свои чувства и чувства других людей, а также способность управлять своими чувствами и эмоциональными состояниями других людей). Вместе с тем осознание чувств может постепенно развиваться и достигать уровня навыка, который так необходим профессиональному консультанту. Выработке данной группы навыков способствует прохождение консультантов специальных групповых и индивидуальных тренингов рефлексии и саморегуляции эмоциональных состояний. Рефлексия собственных чувств и понимание чувств клиента позволяет вовремя предотвратить негативное влияние переноса и контрпереноса на процесс консультирования.

**Перенос** (открытие З. Фрейда - одно из фундаментальных достижений психоанализа) - это неадекватное и персеверативное переживание чувств, влечений, фантазий, установок и задействование защитных механизмов, возникших в прошлом в отношениях со значимыми людьми, при актуальном межличностном взаимодействии.

**Контрперенос** характеризуется как ответная реакция на перенос клиента. Дополнительное определение обрисовывает контрперенос как проецирование консультантом своих проблем на предоставленный клиентом материал, как связанный с переносом, так и не связанный с ним

**Навыки конфронтации.** Каждый консультант время от времени вынужден в терапевтических целях вступать в конфронтацию с клиентами. Конфронтация в консультировании определяется как всякая реакция консультанта, противоречащая поведению клиента. Чаще всего противостояние бывает направлено на двойственное поведение клиента: увертки, «игры», хитрости, извинения, «пускание пыли в глаза», т.е. на все то, что мешает клиенту увидеть и решать свои насущные проблемы. Конфронтацией добиваются показа клиенту способов психологической защиты, используемых в стремлении приспособиться к жизненным ситуациям, но которые угнетают, ограничивают становление личности. В центре конфронтации обычно оказывается стиль межличностного общения клиента, отражающийся в консультативном контакте. Консультант обращает внимание на приемы, с помощью которых клиент старается избежать обсуждения важных в консультировании тем, искажает злободневность своих жизненных ситуаций и т.п.

George и Cristiani (1990) выделяют три основных случая конфронтации в консультировании:

1. Конфронтация с целью обратить внимание клиента на противоречия в его поведении, мыслях, чувствах, или между мыслями и чувствами, намерениями и поведением и т.п. Конфронтацией такого типа стараются помочь клиенту увидеть само противоречие, которое он раньше не замечал, не хотел или не мог заметить.

2. Конфронтация с целью помочь увидеть ситуацию такой, какова она есть в действительности, вопреки представлению о ней клиента в контексте его потребностей и трактовки ее удобным для себя способом.

3. Конфронтация с целью обратить внимание клиента на его уклонение от обсуждения некоторых проблем.

Конфронтация является сложной техникой, требующей от консультанта утонченности и опытности. Она часто воспринимается как обвинение, поэтому применима лишь при достаточном взаимном доверии, когда клиент чувствует, что консультант понимает его и заботится о нем.

Конфронтацию нельзя использовать как наказание клиента за неприемлемое поведение. Конфронтацию нельзя использовать для удовлетворения потребностей или самовыражения консультанта. Необходимо тщательно охарактеризовать содержание неадекватного поведения клиента и его контекст, однако не стоит все высказывать одновременно (ведь это не представление анализа случая коллегам). Конфронтация с клиентом ни в коем случае не должна быть категоричной. Желательно чаще использовать фразы: «мне кажется», «пожалуйста, попробуйте объяснить», «если я не ошибаюсь», которые выражают определенные сомнения консультанта и смягчают тон конфронтации.