

Лекция 4. Этапы психологического консультирования

В процессе психологического консультирования можно условно выделить несколько стадий, особенности содержания, длительность и психотехническое обеспечение которых в каждой конкретной консультативной ситуации будут определяться характером проблемы и запроса клиента, теоретической направленностью и моделями консультирования, которыми владеет консультант. Однако все консультативные ситуации имеют некую общую логику в своем развитии и подчиняются необходимости использования неких универсальных средств, о которых необходимо знать консультанту.

Ю. Е. Алешина, анализируя опыт зарубежных и отечественных коллег, выделяет 4 общих стадии процесса психологического консультирования: 1) знакомство с клиентом и начало беседы; 2) расспрос клиента, формулирование и проверка консультативных гипотез; 3) коррекционное воздействие; 4) завершение беседы¹. При этом общая длительность приема в 1 час распределяется по стадиям следующим образом: 1) начало беседы —5—10 минут; 2) расспрос клиента —25—35 минут; 3) коррекционное воздействие — 10—15 минут; 4) завершение беседы —5—10 минут. На приблизительно такую же по времени длительность одной сессии (1 час) указывают многие специалисты.

Г.С.Абрамова выделяет 5 стадий: 1) установление контакта, 2) сбор информации, 3) осознание желаемого результата, 4) выработка альтернативных решений; 5) обобщение резюме, переход от обучения к действию. В.Ю. Меновщиков предлагает несколько отличную стадийную модель: 1 стадия - установление контакта (первичная диагностика), 2 - исследование и осознание задачи (вторичная диагностика), 3 - перебор гипотез, 4 – решение, 5 - выход из контакта².

Р. Кочюнас, ссылаясь на опыт своих зарубежных коллег, приводит эклектическую модель структуры консультативного процесса, отражающую универсальные черты психологического консультирования или психотерапии любой ориентации. В этой модели выделяются этапы 1) исследование проблемы, 2) «двумерное определение проблемы», 3) идентификация проблемы, 4) планирование, 5) деятельность, 6) оценка и обратная связь (см. Документ 9: «Структура процесса консультирования»).

Р.С. Немов в отличие от других авторов в качестве первого этапа психологического консультирования называет подготовительный этап, на котором психолог-консультант готовится к проведению консультации и знакомится с клиентом по предварительной записи, имеющейся о нем в регистрационном журнале, а также по той информации о клиенте, которую

¹ Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. - Изд. 2-е. - М., 1999. - 208 с

² Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. М., 2000. - 109 с.

можно получить, например, от работника психологической консультации, который принимал заявку от клиента на проведение консультации³

Обобщая различные подходы к рассмотрению процесса психологического консультирования, можно выделить ряд основных его этапов:

- психологическая настройка консультанта,
- знакомство и выяснение запроса клиента (с заключением социального контракта),
- исповедь клиента,
- расспрос клиента и получение дополнительной информации,
- совместная интерпретация проблемы и принятие решения клиентом,
- формирование новой модели поведения и оптимизация личностных механизмов саморегуляции,
- оценка эффективности консультации методом совместного обсуждения.

Каждая консультативная ситуация имеет свои неповторимые особенности, обусловленные содержанием жизненной ситуации клиента, его переживаниями, его личностными особенностями, готовностью изменяться, характером тех отношений, которые складываются с консультантом, профессиональным опытом, теоретической направленностью самого консультанта и т.д. Поэтому содержание и длительность каждого из перечисленных этапов процесса психологического консультирования в разных случаях могут быть различными. Однако консультанту необходимо знать общую логику развития процесса консультирования и помогающих отношений.

Процессу оказания психологической помощи всегда необходимо предшествует этап настройки консультанта, позволяющий ему привести себя в состояние оптимальной профессиональной готовности. Психоэмоциональное состояние консультанта имеет большое значение, поскольку является одним из инструментов оказания психологической помощи. Чувства являются одним из древних метаязыков, служащих передачи информации. Любое чувство, возникающее в нас, всегда имеет внешнего адресата и стремится быть им «услышанным». Лимбическая система головного мозга человека, управляющая нашими эмоциями, является открытой и способствует довольно интенсивному обмену эмоциональными состояниями между людьми. Особенно сильно влияют на окружающих такие чувства как страх, гнев и радость. Не трудно представить, какое влияние на клиента будет оказывать консультант, профессиональная роль которого итак предполагает силу авторитета, находящийся в состоянии тревоги, раздражения или тоски. Осознание своих чувств и управление ими консультантом – одно из важных требований и условий оказания психологической помощи. Наиболее оптимальное, «помогающее» состояние консультанта можно охарактеризовать как нейтральное, спокойно-

³ Немов Р.С. Основы психологического консультирования: Учеб. Для студ. Педвузов. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 1999. – 528 с.

заинтересованное, доброжелательное и одновременно обладающее высокой сосредоточенностью внимания и восприятия на любой информации (вербальной и невербальной), идущей от клиента.

В психотехническом арсенале профессионального психолога-консультанта обязательно должны содержаться эффективные приемы и способы управления своим состоянием: психотехники осознания и выражения чувств; психотехники направленной визуализации, служащие выработке у себя ресурсного состояния; психотехники концентрации внимания и т.д.

Приведем пример одного из упражнений Теда Гарратта «*Формирование состояния консультанта*», направленного на создание продуктивного личного состояния, целью которого является добиться максимальной широты и глубины восприятия.

Шаг 1. Сосредоточьте внимание на каком-нибудь объекте в глубине комнаты.

Шаг 2. Расширьте поле зрения, включив в него дальние углы комнаты и все, что между ними.

Шаг 3. Медленно захватывайте в поле зрения боковые стены и затем то, что позади вас, настраиваясь на все, что вы чувствуете.

Шаг 4. Повторите это упражнение три или четыре раза, если нужно.

Выполнение этого упражнения в пустой комнате перед консультативной сессией является очень эффективным способом достижения позитивного состояния и помогает работать с людьми. В результате можно добиться удивительной глубины и тонкости ощущений, так необходимых консультанту в процессе оказания психологической помощи.

Еще одним важным аспектом в настройке консультанта на оказание эффективной психологической помощи является рефлексия (осознание) своего эмоционального состояния, его источников и последствий. В жизни психолога-консультанта происходит своя череда событий, вызывающая различные чувства и состояния. Порой за одной консультацией следует другая. Для того, чтобы освободиться от неприятных чувств и состояний, полезно задать себе следующие вопросы: "Что вызвало во мне эту эмоцию?", "Для чего мне надо переживать это состояние?", "Что мне нужно сделать, чтобы быть спокойным?", "Какие мои внутренние ресурсы способны в этом помочь?" Для быстрого восстановления хорошего самочувствия довольно эффективным оказываются приемы направленной визуализации, основанные на представлении образов, вызывающих приятные чувства и субъективное переживание прилива сил. Одним из таких упражнений является «Ресурсное место». Оно использует мышечную релаксацию и процесс представления образа (реально в прошлом воспринятого или воображаемого) того места, где бы возникло чувство спокойствия, уверенности, вдохновения и т.д. Настраивающий этап длится в среднем по времени 5 - 7 минут.

Выстраивание эффективного взаимодействия всегда начинается с взаимного приветствия и представления партнеров друг другу. Первичная информация, вербальная и невербальная, которой обмениваются партнеры в

начале своего общения, во многом будет инициировать степень доверительности отношений, являющейся, одним из главных условий актуализации внутренних ресурсов обратившегося за помощью.

К доверительному общению будут располагать и первичное приветствие партнера взглядом, и уверенная и доброжелательная интонация голоса, и удачно организованное физическое пространство общения.

Оптимальным расположением консультанта и клиента относительно друг друга является то, когда они сидят не точно напротив друг друга, а чуть наискосок, чтобы каждый из них мог с легкостью видеть лицо собеседника, но, при желании, мог бы также отвести глаза в сторону без особого труда. Позиция точно напротив не дает такой возможности и способствует возникновению психофизического напряжения партнеров. Наиболее оптимальное расстояние между партнерами - 50 – 120 см. является лучше, если у них есть пространство для ног, достаточное для того, чтобы свободно встать или сесть на свое место. Рядом с ними может находиться что-то вроде журнального столика, куда можно что-либо положить или, при необходимости, вести запись. Более удобным боковое расположение стола, который в данном случае не может быть барьером, отделяющим беседующих друг от друга.

Успеху беседы сопутствует то, насколько уже с первых минут психолог сумеет проявить себя доброжелательным и заинтересованным собеседником. Первое, что необходимо сделать консультанту при встрече клиента - это поприветствовать и помочь ему удобнее расположиться. Лучше, если консультант с самого начала подбодрит клиента репликами типа: “Проходите, пожалуйста”, “Усаживайтесь поудобнее” и т.п. При этом не следует слишком суетиться и заигрывать с клиентом.

Неплохо, если клиент представляется первым. В этом случае он сам задает тон взаимодействия. Лучше, если психолог представляется так же, как клиент — по имени-отчеству, просто по имени и т.д. Хотя фактор возраста и специфика условий консультирования тоже могут иметь значение для выбора характера представления. Если клиент не представляется первым, консультант может предложить познакомиться, например: “Давайте познакомимся, как мне вас называть?” Начать говорить клиенту может помочь вступительная фраза: «Слушаю Вас» или «Что привело Вас ко мне?».

Психологу необходимо следить за адекватностью своего словаря, за безоценочным характером своих фраз. Играет роль и темп ведения диалога, тон голоса, соответствие мимики, жестикуляции, позы особенностям ситуации консультирования

Консультирование – это специально организованный процесс общения, направленный на создание психологически благоприятных условий для решения клиентом своей проблемы. То есть, это не стихийный процесс, и его организация начинается с постановки целей и задач, которые должны быть достигнуты. Для этого консультанту необходимо выяснить содержание запроса клиента, его реалистичность и соответственно определить свои профессиональные возможности в содействии решению проблемы клиента.

Важно выяснить, обратился ли клиент сам или его кто-то направил (родители, близкие и т.п.), что требует от консультанта дополнительных усилий по созданию необходимой мотивации и выяснению целесообразности дальнейших встреч.

Не каждый человек, обращающийся к психологу за помощью, представляет себе, какого именно плана помощь ему нужна. Порой ожидания клиентов неадекватны или не соответствуют реальности жизни (например, клиент может просить сделать так, чтобы кто-то кого-то полюбил, или требует, чтобы психолог повлиял на кого-либо тем или иным образом). Некоторые понимают консультирование как магическую помощь. В таких случаях клиенту необходимо объяснять, в чем он может состоять психологическая помощь. Например, можно сказать, что процесс специального общения, беседа с консультантом могут помочь человеку увидеть собственную ситуацию со стороны, с другой точки зрения, иначе отнестись к ней и, если нужно, принять решение о возможных изменениях своего поведения.

Заключение социального контракта. В случае адекватности запроса клиента и его соответствия профессиональным возможностям консультанта, заключается так называемый «социальный контракт»⁴. Понятие социального контракта ввел американский психолог Эрик Берн. Социальный контракт предполагает договоренность консультанта и клиента о том, какие задачи они будут решать в процессе консультирования, как будет распределяться ответственность за их решение между консультантом и клиентом. Данный контракт может внести ясность относительно степени участия консультанта и клиента в процессе консультативного взаимодействия, о возможном количестве встреч, длительности отдельных сессий (встреч) и т.д. Такая форма договоренности будет способствовать более эффективной регуляции консультативного процесса.

Само слово «контракт», однако, лучше не употреблять в разговоре с клиентом, поскольку оно может вызвать ряд лишним и неприятных ассоциаций. Можно сказать, например, клиенту следующее: «Давайте с вами договоримся о том, над чем мы с вами будем работать, и как будут проходить наши встречи...»⁵.

Вначале консультации необходимо, чтобы клиент рассказал о себе и своих проблемах. Часто клиенты сами начинают рассказ о себе без специального приглашения. Если клиент молчит, ожидая, что скажет консультант, ему можно помочь начать рассказывать репликами типа: «Расскажите, что вас сюда привело», «Слушаю вас внимательно».

Когда клиент говорит о том, что он не знает, с чего начать, ему можно предложить: «Начните с чего-нибудь», или «Рассказывайте то, что считаете важным».

⁴ Понятие «социальный контракт» в психологию ввел Э. Берн.

⁵ Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. – СПб.: Речь, 2007. – 307 с. С. 81.

Консультативное воздействие — это, прежде всего воздействие через слово. Поэтому консультанту необходимо быть осторожным в обращении со словами. Так, например, употребление слова «проблема» консультантом еще до того момента, как его по отношению к себе применил сам клиент, недопустимо, поскольку может вызвать негативную реакцию. “Проблема” может прозвучать как приговор или диагноз.

Основное содержание данного этапа составляет рассказ клиента о себе и о своей проблеме — исповедь. Исповедью в психологическом консультировании называется искренний, эмоционально насыщенный, подробный рассказ клиента о себе и о своей проблеме. Психолог-консультант выслушивает исповедь клиента и на основе ее анализа проясняет, уточняет проблему клиента. Время от времени психолог-консультант может задавать клиенту вопросы, уточняя кое-что для себя, но, не мешая клиенту в его исповеди. Вопросы психолога не должны сбивать клиента с мысли. Консультант во время слушания должен запоминать факты, события, имена, даты, все, что важно для понимания личности клиента и для поиска оптимального решения его проблемы. Информацию, поступающую от клиента лучше всего запоминать, или изредка делать кое-какие пометки в тетради. Более подробную запись можно сделать сразу же после окончания консультативной сессии. Если психолог-консультант не вполне уверен в своей памяти, то, попросив на то разрешение клиента, он вполне может делать краткие письменные записи услышанного от клиента.

На этой стадии консультанту необходимо проявить максимально искренний интерес, эмпатию, заботу, не прибегая к оценкам и манипулированию. Следует поощрять клиента к углубленному рассмотрению возникших у него проблем. Важными задачами этой стадии является фиксация чувств, содержания высказываний и невербального поведения клиента.

Основными методами работы психолога на этой стадии являются наблюдение, внимательное активное и эмпатическое слушание. Для того чтобы клиент чувствовал, что его внимательно слушают, консультант подбадривает и одобряет его, кивая или выражая свое согласие вставками типа: “Угу”, “Да-да”, “Конечно”. Роль эмоциональной поддержки выполняет и невербальное поведение консультанта: уместный кивок головой, улыбка или сочувствие, выражаемое глазами, мимикой, наклон тела вперед, присоединение к некоторым движениям.

Задача эмпатического слушания заключается в достаточно глубоком, эмоциональном понимании клиента. Оно достигается путем отождествления консультантом себя с клиентом, но одновременно, оставаясь в своей роли и продолжая размышлять над тем, что ему говорит клиент. Психолог-консультант, вживаясь в образ клиента, переживая и чувствуя то, что он говорит, пытается понять не себя в образе клиента, а клиента в его собственном образе. Эмпатическое слушание предполагает точное отражение переживания, чувства, эмоции собеседника с вербализацией и демонстрацией их понимания и принятия

В ходе активного слушания консультант может прибегнуть к использованию процедуры *прояснения мысли клиента*. Она состоит в том, что консультант время от времени вступает в диалог с клиентом в тех случаях, когда мысль клиента ему не совсем понятна или неточно выражена самим клиентом, и проясняет вслух для себя мысль клиента или помогает ему более точно ее сформулировать. Для этого используются такие приемы активного слушания как «Уточняющие вопросы», «Повторение», «Переформулировка», «Обобщение»ю

Большинство приемов активного слушания, направленного на точное понимание и отражение информации говорящего подчиняются принципу *использования в разговоре с клиентом особенностей его языка*. Консультант, внимательно слушая клиента, старается уловить особенности стиля его речи, ключевые слова, фразы, обращая внимание выражения и обороты, часто используемые клиентом. Психолог-консультант через некоторое время сам начинает сознательно пользоваться теми же речевыми приемами в общении с клиентом (важно, однако, не переборщить в использовании этого приема, чтобы у клиента не возникло впечатление, что его передразнивают). В результате между общающимися возникает большее взаимопонимание. Клиент бессознательно начинает воспринимать консультанта как психологически близкого к нему человека и чувствует себя более уверенно.

В ходе выслушивания часто выясняется то, как интерпретирует свою ситуацию клиент, в чем и как он видит причины своих проблем. Не соглашаясь с клиентом, указывая на его ошибки, на этом этапе не стоит, придерживаясь принципа “принятия концепции клиента”. Часто уже в процессе рассказа, внимательно выслушиваемого консультантом, точка зрения клиента изменяется, он готовится к принятию нового взгляда на себя и окружающих.

Известно, что когда человек полностью «выговаривается», это приносит ему облегчение. Чувство, не выражающее себя в слове, в действии, не объективизируемое во вне, обречено остаться внутри, не достигнув своего внешнего адресата. Последствием невыраженного чувства является феномен алекситимии («чувство без слова», термин, введенный П. Сифнеосом)⁶, сопутствующий целому ряду психосоматических симптомов. Вербализация помогает клиенту в определенной степени отделить себя от окружающего мира и от мира своих эмоций и мыслей. Такое психическое дистанцирование от самости необходимо для понимания, контролирования и изменения себя.

Выслушивание может занимать совершенно разные промежутки времени (в среднем от 10 - 15 минут до 1 часа).

Основной задачей расспроса клиента является создание точной характеристики проблемы клиента с установлением как эмоциональных, так и когнитивных ее аспектов.

⁶ Sifneos R.Z. The prevalence of “alexithymic” characteristics in psychosomatic patients //Psychother. Psychosom. – 1973. – N 22. – p. 255 – 262.

Иногда психологу-консультанту недостаточно того, что о своей проблеме рассказал в исповеди клиент. Чтобы сделать более правильные выводы и сформулировать обоснованные рекомендации относительно сути и решения проблемы клиента, психологу-консультанту бывает нужна дополнительная информация. В этом случае проводится дополнительная беседа с клиентом или другими лицами, имеющими отношение к проблеме, возникшей у клиента.

На этом этапе также может проводиться психодиагностика клиента, если возникает в этом необходимость для уточнения его проблемы. Консультант должен объяснить клиенту задачи такого обследования, его особенности, как оно будет проходить, как могут быть использованы его результаты.

Данная стадия может быть очень короткой, если клиент в процессе «исповеди» сам выделяет проблемную ситуацию, четко формулирует запрос, его высказывания не вызывают никаких сомнений, и консультант уверен в адекватности ориентации клиента, в правильном понимании им сути происходящего. Консультанту остается только резюмировать сказанное или предоставить это клиенту. Однако такое случается не столь часто. К тому же клиент может не осознавать ряда ошибок в предьявляемой им модели проблемной ситуации.

Уточнение проблем ведется до тех пор, пока клиент и консультант не достигнут одинакового понимания проблемы. Проблема должна определяться конкретными понятиями. Точное определение проблем позволяет понять их причины, а иногда указывает и способы разрешения.

Надежный подход к работе на данном этапе расспроса - это анализ конкретных ситуаций из жизни клиента, наглядно демонстрирующих его отношения с людьми, поведение в проблемных ситуациях, особенности выбираемых паттернов взаимодействия. В рассказе клиента должно быть отражено, когда именно и в связи с чем возникла описываемая ситуация, где именно это происходило, кто принимал в ней участие, что конкретно говорили и сделали клиент и другие действующие лица, что он думал и чувствовал в то время, когда разворачивались события, что, с точки зрения клиента, в это время думали и чувствовали другие участники ситуации, чем эта ситуация окончилась, какие она имела последствия и на что оказала влияние. Выбираемые ситуации должны быть тесно связаны с содержанием основных жалоб клиента и типичными, часто встречающимися в жизни клиента, чтобы по ним можно было судить об особенностях взаимоотношений в целом. Желательно, чтобы эти ситуации были достаточно развернутыми, описывающими негативные, позитивные и нейтральные характеристики отношений.

Характер вопросов на этом этапе принципиально меняется: формулировки направлены на уточнение возникших у консультанта идей. Это уже вопросы по существу, например: «Когда именно у Вас впервые возникло ощущение, что она нездорова?» или «Что Вы чувствуете, когда ... (это происходит)?». Консультанту следует стремиться к тому, чтобы ответы клиента соответствовали характеру задаваемых вопросов, были точными и

конкретными. Точность ответа делает его более объективным. Мелкие детали ситуации труднее придумать или исказить, и они становятся своеобразными фильтрами, через которые проходит неосознаваемая или недооцениваемая клиентом информация. Это дает возможность рассмотрения ситуации не только с точки зрения того, как привык ее воспринимать клиент, но и под углом зрения гипотез, возникших у консультанта.

Гипотезы в психологическом консультировании – это варианты более конструктивных позиций клиента в отношении к своим проблемам. Для того, чтобы гипотеза консультанта подтвердилась или была опровергнута, необходимо обсудить две - три конкретных ситуации. Если во всех обсуждаемых ситуациях прослеживается один и тот же паттерн поведения и переживания, гипотезу консультанта можно считать подтвердившейся или опровергнутой. Теперь консультант может с уверенностью сказать, какое именно поведение клиента приводит к тому, что в его жизни возникают проблемы, как можно ему помочь относиться к происходящему по-другому и соответственно вести себя.

После исповеди клиента и получения дополнительной информации в ходе расспроса и психодиагностики консультант уже имеет достаточно информации для того, чтобы сложилось определенное представление о сути проблемы клиента, а также предположение о возможных причинах проблемы и способах ее разрешения. Всем этим психолог-консультант должен непосредственно поделиться с клиентом.

Вербально выраженная консультантом гипотеза является интерпретацией. Интерпретация - краеугольный камень психотерапии, поворотная точка процесса консультирования.

При интерпретации проблемы клиента психологу важно соблюдать ряд правил.

1. Перед этапом интерпретации можно сделать небольшую паузу в общении, которая позволит консультанту отвлечься от слушания, поразмышлять, сделать выводы, а клиенту позволит психологически настроиться на выслушивание консультанта и на конструктивный диалог с ним.

2. Важно проследить за тем, чтобы при интерпретации исповеди клиента не были упущены какие-либо существенные детали и подробности. Выводы о проблеме клиента и о способах ее решения не должны опираться на противоречивые, не согласующиеся друг с другом факты. Противоречия в фактах неизбежно проявятся и в противоречиях в выводах, которые следуют из этих фактов.

3. Необходимо следить за тем, чтобы предлагаемая интерпретация фактов не оказалась односторонней, т.е. чтобы в ней не было явного предпочтения какой-либо одной теории или интерпретации перед другими. Любая из существующих теорий личности или межличностных отношений, которая может быть положена в основу интерпретации исповеди, неизбежно является неполной и не учитывает все возможные факты. (Для избежания односторонней интерпретации консультанту необходимо еще на этапе

общенаучной теоретической подготовки не только глубоко изучить различные теории личности и консультирования, но и научиться умело пользоваться положениями самых различных теорий на практике, чему служат обучающие тренинги для начинающих консультантов, психологические консилиумы и т.п.).

4. Любая из исповедей, какая бы она ни была по содержанию, не может иметь одну, единственно возможную интерпретацию. Интерпретаций обязательно должно быть несколько, опирающихся на разные взаимно дополняющие друг друга теории. Вместе с тем, интерпретаций не должно быть слишком много, так как в противном случае их трудно будет согласовать друг с другом и в них можно будет просто запутаться. В конечном счете, должна получиться единая, но не единственная (в теоретическом плане) трактовка проблемы. Клиенту следует сообщать в простой, доходчивой, а не в наукообразной, форме сами выводы, а не теорию, на которой они основываются.

Техника интерпретации – одна из самых сложных методик консультирования, она способствует выявлению большего, нежели содержится в поверхностном повествовании клиента. Внешнее содержание, конечно, тоже значимо, однако существеннее раскрытие латентного содержания, скрытого за словами клиента. Для этого используется интерпретация повествования. Интерпретационные утверждения консультанта придают определенный смысл ожиданиям, чувствам, поведению клиента, помогают установить причинные связи между поведением и переживаниями, увидеть клиенту себя и свои жизненные трудности в новой перспективе.

Консультант, как и любой человек, может ошибаться, т.е. его интерпретации бывают неточными или вообще не соответствующими действительности. Поэтому интерпретационные утверждения неуместно формулировать авторитарным, категорично-поучительным тоном. Клиенту легче принимать интерпретации, формулируемые как допущения, когда ему позволяется отвергать их. Лучше всего интерпретативные положения начинать словами "полагаю", "вероятно", "почему бы не попробовать посмотреть так" и т.п. Гипотетический характер интерпретаций отнюдь не умаляет их ценности, если они оказываются точными и приемлемыми для клиента.

Клиент, слушая консультанта, может задавать интересующие его вопросы и дополнять сказанное. Кроме того, клиент может выражать свое мнение о том, что услышит от психолога-консультанта. Одно из важных различий психологического и врачебного приема состоит в том, что в медицине диагноз ставит один человек - врач и сообщает его другому - пациенту, в психологическом консультировании выбор более конструктивной позиции осуществляет клиент совместно с консультантом.

Когда проблема сформулирована однозначно, наступает момент перехода к следующей стадии консультативного процесса - перебору вариантов решения проблемной ситуации.

Каждая проблема, несмотря на видимую типичность, является неповторимой и обязательно требует индивидуального подхода. В этом смысле было бы ошибочно думать, что могут существовать какие-либо алгоритмы решения отдельных проблем.

На второй стадии данного этапа консультирования психолог совместно с клиентом выясняют, открыто обсуждают и вырабатывают возможные альтернативы решения проблемы. Пользуясь открытыми вопросами, консультант побуждает клиента назвать все возможные варианты, которые тот считает подходящими и реальными. Консультант также помогает выдвинуть дополнительные альтернативы, однако не навязывает своих решений. Можно составить письменный список вариантов, чтобы их было легче сравнивать. Затем осуществляется критическая оценка выбранных альтернатив решения. Консультант помогает клиенту разобраться, какие альтернативы подходят и являются реалистичными с точки зрения ведущих мотивов, предыдущего опыта и настоящей готовности измениться.

Важным аспектом работы по нахождению способов решения проблемы является четкое осознание клиентом желаемого результата. На предыдущих этапах исследования проблемы (этапы «исповеди» и расспроса клиента) в ходе взаимодействия клиента и консультанта актуализировались образы проблемы, тех жизненных трудностей, с которыми сталкивается обратившийся за помощью, его переживания в связи с происходящим. На стадии обсуждения альтернативных вариантов решения проблемы необходимо актуализируются совершенно иные образы – образы того желаемого будущего, в котором проблема уже разрешена. Возможностей развития ситуации может существовать множество, и поэтому клиенту необходимо определиться с собственными желаниями и мотивами, а также учесть реалистичность каждого из вариантов.

Важно выяснить, насколько неудовлетворенная потребность и недостигнутая цель значимы в жизни клиента. Потом следует установить, в какой степени блокируется цель или фрустрируется потребность. Также важно, сколько времени существует проблема. Если она имеет длинную историю, клиент уже мог найти много способов (чаще всего непригодных) компенсации, которые затрудняют выявление подлинных причин трудностей. Каждый случай консультирования уникален и требует понимания в контексте жизни конкретного клиента. Психолог-консультант должен постоянно помнить о том, что «правильное» для него решение не обязательно является таковым для клиента. Право окончательного выбора остается за клиентом. Клиент принимает такое решение, которое его устраивает.

Решение - формирование мыслительных операций, снижающих исходную неопределенность проблемной ситуации. В процессе решения выделяют стадии поиска, принятия и реализации решения. Типичная структура поведения человека в ходе решения - разделение исходной проблемы на множество более простых промежуточных задач соответственно плану решения.

Составление плана реалистичного решения проблемы должно также помочь клиенту понять, что не все проблемы разрешимы. Некоторые проблемы требуют слишком много времени; другие могут быть решены лишь частично посредством уменьшения их деструктивного, дезорганизирующего воздействия на поведение. В плане решения проблем следует предусмотреть, какими средствами и способами клиент будет достигать поставленных задач.

Формирование новой модели поведения и оптимизация личностных механизмов саморегуляции. На этой стадии происходит последовательная реализация плана решения проблем клиентом. Консультант помогает клиенту строить деятельность по достижению поставленных целей с учетом обстоятельств, времени, эмоциональных затрат, а также помогает справиться с возможными частичными неудачами. Консультант может обеспечивать адекватное психотехническое сопровождение выработки новых моделей поведения с использованием тех или иных выбранных средств (ролевые игры, "репетиция" действий, аутотренинг, посещение психологической группы поддержки и др.).

Одним из приемов оказания помощи на данном этапе может явиться предоставление информации. Консультант высказывает свое мнение, отвечает на вопросы клиента. Предоставление информации в консультировании иногда бывает очень важным, поскольку клиенты нередко задают консультанту самые разные вопросы. Особенно существенны вопросы, за которыми кроется тревога клиентов о своем будущем.

На данном этапе может использоваться процедура – «уточнение деталей», которая способствует разъяснению клиенту мелких, но существенных подробностей, связанных с выполнением совместно выработанных психологом-консультантом и клиентом практических способов достижения поставленных целей. Для того чтобы убедиться в том, что клиент не только правильно понял его, но и хорошо знает, что делать, как воплощать в жизнь полученные рекомендации, психолог-консультант задает клиенту вопросы и на основе его ответов определяет правильность понимания клиентом того, что они обсуждают. Если что-то в понимании клиентом обсуждаемых вопросов не вполне устраивает психолога-консультанта, то он предлагает клиенту дополнительное разъяснение своих мыслей, причем старается сделать это максимально конкретно и практически ориентированно.

При даче клиенту рекомендаций по формированию новой модели поведения, способствующей успешному достижению поставленных целей, консультанту следует придерживаться ряда правил.

1. При формулировании рекомендаций по практическому решению проблемы клиента желательно, предлагать ему не один-единственный, а сразу несколько, по возможности - разных, способов. Это связано с тем, что разные способы решения одной и той же проблемы требуют соблюдения различных условий и выполнения разных действий, и некоторые из них могут оказаться недоступными клиенту. К примеру, одни способы поведения потребуют от клиента незаурядной силы воли и ряда других качеств личности, которые у него могут оказаться относительно слабо развитыми. Другие способы,

например, предполагают наличие достаточно большого количества свободного времени, которого на самом деле у клиента может не оказаться.

Предлагаемые клиенту различные способы решения его проблемы должны учитывать реальные условия его жизни, его возможности и индивидуальные психологические особенности.

2. Для того чтобы облегчить клиенту процесс выбора способа решения психолог-консультант должен предложить ему аргументированные собственные оценки эффективности разных способов поведения, раскрывая перед клиентом их положительные и отрицательные стороны.

3. Клиенту необходимо предоставлять возможность самостоятельно выбрать тот способ поведения, который он считает для себя наиболее подходящим. Никто, кроме самого клиента, не в состоянии полностью знать его личные особенности и условия жизни, поэтому никто, кроме клиента, не сможет принять оптимальное решение.

4. Очень важно разъяснить клиенту действенные средства самостоятельного контроля успешности предпринимаемых практических действий по решению проблемы. У клиента должно сложиться представление о том, как он на практике может проконтролировать себя, и по каким признакам он будет судить о том, что его поведение правильное, а предпринимаемые действия на самом деле дают положительный результат.

5. Важно предоставить клиенту возможность получения от психолога-консультанта дополнительной информации, рекомендаций уже в процессе практического решения проблемы.

Большую роль в процессе консультирования играют приемы и техники, направленные на решение различных специальных задач, связанных с изменением и коррекцией позиции клиента. Консультант может предписать выполнение домашних заданий с четкими инструкциями того, что и как должен делать клиент.

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

Профессиональное знакомство с широким перечнем психотехник является критерием мастерства консультанта, его профессиональной компетентности. Они, несомненно, обогащают возможности психологической помощи.

На данном этапе психологического консультирования возможно оказание психокоррекционного воздействия. В разных школах психотерапии подчеркивается значение различных факторов при оказании психокоррекционного воздействия. Так в психоанализе ведущая роль в этом придается катарсису и изменению личностных структур, в логотерапии В. Франкла – приобретению смысла жизни и т.д.

Краткосрочное консультирование ориентировано на оказание помощи самым экономичным оперативным способом, оно нацелено помочь клиенту как-то изменить свою ситуацию, но при этом не стремится к каким-то

значительным результатам и опирается, прежде всего, на то, насколько готов к изменениям сам клиент.

В консультировании необходим еще один этап - завершающий, без реализации которого эффективность даже самого успешного воздействия может быть значительно снижена. Он предполагает 1) подведение итогов беседы (краткое обобщение всего происшедшего за время приема); 2) обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиента с консультантом или другими необходимыми специалистами; 3) прощание консультанта с клиентом.

Подведение итогов беседы позволяет взглянуть на произошедшее в ходе консультативного взаимодействия со стороны, сосредоточив сознание на центральных, узловых моментах консультирования. Рефлексия происходящего позволяет предупредить забывание и непонимание клиентом казавшихся замечательными идей, путей изменения или возникшего решения, что является одним из основных механизмов сопротивления психологическому воздействию. Нередко бывает так, что человек, активно работавший во время приема, с трудом может вспомнить, о чем вообще был разговор. Чтобы избежать подобного консультант очень коротко пересказывает содержание беседы в трех – четырех предложениях. В построении обобщающих фраз можно использовать следующие слова: «Мы поговорили о...», «Наш с вами сегодняшний разговор был посвящен...», «В ходе нашего разговора мы с вами пришли к выводу...». Важно, чтобы все, что назвал консультант, действительно обсуждалось во время приема.

Возможно, у клиента есть вопросы или какие-то не высказанные идеи, которые подведение итогов позволило ему сформулировать. Для этого консультант может выдержать небольшую паузу, чтобы дать клиенту возможность отреагировать на окончание беседы.

Многие клиенты, впервые обращающихся за психологической помощью, ориентированы на разовый прием. В ходе одной консультативной сессии практически не возможно достижение поставленных клиентом задач. Однако, у клиента может сложиться представление о возможных путях самостоятельной работы, направленной на желаемые изменения. Если нет каких-либо особых оснований, консультанту не следует настаивать на последующих встречах. Можно пригласить клиента обращаться в случае необходимости, предоставив необходимую информацию для этого: контактные координаты, время приема. Важно, чтобы клиент знал о том, что возможность обращения за помощью существует.

Нередко в ходе приема выясняется, что есть необходимость для получения помощи специалистов другого профиля (психиатры, терапевты, педагоги, юристы). Лучший всего, когда психолог работает с такими специалистами в сотрудничестве. Это позволяет в целом значительно повысить эффективность оказываемой помощи.

Один из вариантов завершения первой беседы является принятие решения о следующей встрече. Для более эффективной, целенаправленной и конструктивной работы консультант должен четко сформулировать, какие

именно задачи будут решаться в ходе последующих встреч. Необходимо спросить о пожеланиях клиента, на каких аспектах сложившейся у него ситуации хотелось бы ему остановиться в первую очередь.

Помочь клиенту более активно работать над собой самостоятельно ему в этом могут домашние задания, предлагаемые консультантом в конце встречи. Обычно в качестве домашнего задания выбирается то, что, по мнению обоих собеседников, полезно было бы скорректировать, изменить или глубже понять в результате наблюдения или тренировки. Домашние задания могут выполняться письменно, например, в виде ведения дневника. Бывает достаточно просто попросить клиента подумать о чем-то или что-то сделать.

Прощание с клиентом не должно выглядеть формальным, хотя во многом является ритуальным актом. По возможности можно сказать клиенту несколько теплых слов на прощание.