

СУПЕРВИЗОРСКИЙ ПРАКТИКУМ ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ

ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Составитель: Данилова Н.С., преподаватель кафедры социальной и семейной психологии БГПУ

В ходе лабораторных занятий внимание уделяется:

- решению различных задач, предлагаемых в форме проблемных психологических ситуаций;
- групповым обсуждениям, групповым дискуссиям, целью которых является развитие профессионального самосознания и творческого мышления психолога-консультанта. В ходе групповых дискуссий проходит обмен мнениями, по поводу описанных причинно-следственных связей и закономерностей, дается психологическая интерпретация проблемы, обсуждаются формы возможной психологической помощи и т.д.;
- игровому моделированию, в ходе которого выбранные из группы «психолог» и «клиент» (иногда другие персонажи) знакомятся с основным содержанием ситуации, мысленно входят в роли и начинают обыгрывать продолжение консультационного взаимодействия. В ходе игрового моделирования, отрабатываются базовые психотерапевтические навыки и умения, а остальные члены группы получают опыт супервизирования;
- реальной консультативной практике, в ходе которой в «тройках» ведется консультирование, решаются проблемы клиентов, анализируется работа психолога.

Лабораторное занятие 1. Установление консультативного контакта и сбор анамнестических данных (4 часа)

Цель: Развитие умений и навыков установления и поддержания консультативного контакта. Развитие умений сбора анамнестических данных

Задачи:

Содержание занятия:

1. Терапевтическое пространство: эмпатия, пространство манипуляции, пространство конфронтации, пространство опеки, пространство роста.
2. Развитие умений и навыков установления и поддержания консультативного контакта.
3. Сбор анамнестических данных. Зависимость схемы анамнеза от методологической позиции психолога-консультанта.
4. Развитие умений сбора анамнестических данных. Типы первичных интервью: информационно-ориентированное и ориентированное на установление отношений.
5. Терапевтический контракт и его составляющие.

Ход занятия:

Упражнения, направленные на исследование собственных возможностей и ограничений в проявлении эмпатии.

Упражнение 1. Исследование эмпатии.

Все члены группы обсуждают следующие вопросы:

1. В чем заключается различие между эмпатией и симпатией?
2. До какой степени можно быть эмпатичным по отношению к другому человеку?
3. По отношению к каким людям вы чаще всего испытываете эмпатию?
4. По отношению к каким людям вам трудно испытать эмпатию?

Обсуждение заканчивается составлением резюме, которые используются при групповом обсуждении вопроса о роли эмпатии в консультировании.

Упражнение 2.

В микрогруппах (по 3-4 человека) проводится «мозговой штурм», целью которого является составление списка высказываний, в которых проявляется эмпатия консультанта по отношению к клиенту, его позиция «я с Вами». Затем проводится групповое обсуждение и анализ сформулированных высказываний.

Упражнение 3.

Упражнение направлено на исследование собственных ограничений в проявлении эмпатии. Работа ведется в парах. Каждая пара получает список возможных клиентов и отмечает те их качества, которые могут препятствовать проявлению эмпатии к ним. Обсуждение длится 15-20 мин., затем проводится групповое обсуждение того, почему членам группы было сложно сопереживать тому или иному человеку. Происходит поиск альтернативных стратегий, а также учреждений и служб, куда рекомендуют обратиться клиентам в том случае, когда консультанту не удастся построить отношения, основанные на эмпатии.

Выполняя данное упражнение, необходимо оценить собственный диапазон проявления эмпатии по отношению к людям, которые включены в следующий список:

- мужчина, которого обвиняют в совершении насилия над детьми;
- девушка, планирующая прервать беременность;
- беременная девочка-подросток;
- семейная пара «свингеров»;
- «мужчина, сообщающий Вам, что он гей»;
- женщина, которая слышит «голоса»;
- мужчина, сообщающий Вам о том, что он избивает жену;
- женщина, которая подвергается в семье физическому и психологическому насилию и терпит это из-за материальной выгоды, вынашивает планы мести.

Подсказка: консультант не может быть эмпатийным ко всем клиентам без исключения. Наши чувства, убеждения, система ценностей могут

вступать в противоречия с взглядами других людей, в том числе и наших клиентов.

Упражнения, направленные на развитие невербальных и вербальных навыков установления контакта.

Упражнение 4. Подстройка.

Задание направлено на развитие невербальных навыков установления и поддержания консультативного контакта. Работа проводится в тройках. Двое участников должны обсудить любую проблему. Один из них получает задание таким образом, чтобы о нем не знал другой. Этот участник получает задание выполнять в обсуждении активную роль и подстраиваться к особенностям **речи и дыхания** другого. Третий участник наблюдает за речевым поведением обоих.

Обсуждение в группе включает в себя оценку эффективности приема через рефлексия «пассивного» участника; анализ сложностей, которые возникали у «активных» собеседников, наблюдения супервизора.

На следующем этапе работы используется та же процедура выполнения, но «активные» собеседники получают задание подстраиваться **под жесты и мимику** партнера.

Подсказка «активным» собеседникам: обратите внимание на то, что это достаточно распознаваемая техника и в этом случае собеседник может оценить наше поведение как насмешку.

Упражнение 5.

Этот вид активности предоставляет возможность использовать навыки установления и поддержания консультативного контакта в ситуации, моделирующей реальную консультативную практику. В ходе учебной консультации проанализируйте невербальные «ключи» клиента. Как Вы их использовали для установления и поддержания консультативного контакта? Обсудите это в группе.

Подсказка для консультанта: обратите внимание на следующие невербальные «ключи» клиента:

- рассматривание консультанта вызывающим пристальным взглядом; «бегающий» с объекта на объект взгляд;
- отвод глаз от консультанта, когда он посматривает на клиента, частоту задержки взгляда вблизи консультанта;
- поза – она может служить показателем настороженности или физической усталости, свидетельствовать о самозащите; выражение лица; руки и жесты – движения рук и других частей тела часто носят символический характер, могут указывать на что-то неладное; манипулирование своим телом (кусание ногтей, хрустение суставами, выдергивание волос);
- тон голоса (монотонный, бесчувственный, с измененной модуляцией, строгий, нежный, ласковый, уверенный, слабый, нерешительный, дрожащий, напряженный);
- темп речи – быстрый, умеренный, медленный;
- произношение – отчетливое или невнятное (модальность голоса

нередко выдает внутреннее отношение к высказыванию: искренность часто проявляется в отчетливости голоса, смелость – в твердости голоса; неясная, слишком тихая речь часто означает нежелание общаться);

- дистанция, так как не всегда осознаваемое приближение к партнеру или стремление отдалиться от него свидетельствует о выраженности желания или нежелания углублять отношения;

- одежда – ее детали могут рассказать об установках человека.

Упражнения, направленные на сбор анамнестических данных.

Упражнение 6.

Доброволец садится на горячий стул и рассказывает о себе все, что захочет. Остальные члены группы активно слушают и задают вопросы, направленные на сбор анамнеза. В конце упражнения проводится обсуждение: удалось ли собрать полный анамнез, с какими трудностями столкнулись при формулировке вопросов, как себя чувствовал «клиент», был ли налажен консультативный контакт, и как это сказалось на результатах работы.

Групповое обсуждение – рефлексия.

Компетенции, приобретаемые на лабораторном занятии:

В результате освоения материала лабораторного занятия студенты должны **знать**: способы установления и поддержания консультативного контакта, различные схемы сбора анамнестических данных; **уметь**: устанавливать и поддерживать консультативный контакт, собирать анамнестические данные.

Лабораторное занятие 2. Структурирование консультативного процесса (4 часа)

Цель: развитие навыков структурирования консультативного процесса, завершения консультативной сессии.

Содержание занятия:

1. Навыки структурирования консультативного процесса.
2. Навыки завершения отдельных сессий, завершение отношений консультирования.
3. Позитивное завершение консультирования и его преждевременное завершение.

Ход занятия:

Анализ видеозаписи консультаций, обсуждение приемов работы психолога на каждом этапе консультативного процесса.

Упражнение 1.

Проанализируйте видеозапись консультации или учебную консультацию в группе. В качестве основы используйте предлагаемый ниже список наиболее типичных ошибок консультантов (Г.С. Абрамова, 1997). Затем на основе предлагаемых в другом списке мер профилактики подготовьте конкретные рекомендации, которые могут помочь консультанту преодолеть те ошибки в работе, на которые вы обратили внимание.

Ошибки	Профилактика
1. Отсутствие личного обращения к клиенту в ходе интервью. 2. Поучения, очевидные и банальные советы. 3. Избыточная личная заинтересованность в содержании интервью. 4. Уход от профессионального взаимодействия в бытовое. 5. Использование специальной, редко употребляемой в быту терминологии. 6. Стремление консультанта занять своими личными высказываниями большую часть времени. 7. Навязывание своего мнения клиенту. 8. Отсутствие четких целей интервью. 9. Уличение клиента в неискренности, стремление «поймать» его. 10. Постоянные апелляции к мнению других людей.	1. Использование имени клиента в ходе интервью. 2. Освоение предмета профессиональной деятельности. 3. Освоение профессиональной позиции и этики. 4. Анализ содержания контрпереноса. 5. Говорить простым, ясным, литературным языком. 6. Организация пространства и времени. - Анализ содержания контрпереноса. 7. Безоценочное общение. 8. Владение предметом интервью. 9. Следование предмету интервью. 10. Анализ собственной профессиональной позиции. Ориентация на то, что цель интервью – переживания человека в контексте индивидуального жизненного пути.

Отработка различных этапов консультации: установление контакта, сбор информации, определение проблемы, прояснение желаемого результата, альтернативных путей решения проблемы, поиск ресурсов, обобщение, завершения консультации.

Упражнение 2. Отработка студентами навыков ведения консультативной беседы на начальных этапах консультирования, слушания и понимания (установление контакта и сбор информации).

Преподаватель предлагает одному из студентов разыграть перед группой роль клиента, предложив некоторую реальную или гипотетическую проблему для анализа. Другому студенту предлагается осуществлять роль консультанта. Остальные члены группы выполняют роли супервизоров. Однако на протяжении занятия студент, осуществляющий роль консультанта, может неоднократно меняться. В некоторых случаях роль клиента может взять на себя преподаватель.

По ходу развертывания процесса консультирования преподаватель может комментировать действия консультанта или клиента, предлагать им занять ту или иную позицию, предлагать другим членам группы включиться в работу, помочь консультанту.

Прежде всего, отрабатываются навыки знакомства с клиентом. Обращается внимание на необходимость наличия стандартной фразы, с которой начинается процесс консультирования. Например: «Что Вас привело ко мне?»

При отработке у студентов навыков слушания особое внимание уделяется тому, чтобы студенты внешне демонстрировали свою включенность в беседу: кивали головой, произносили местоимения, свидетельствующие о том, что они слушают, смотрели в глаза клиенту, при этом были доброжелательны и безоценочны.

Одной из основных ошибок студентов на этом этапе работы является переход к этапу коррекции, когда этап диагностики, по сути, еще не завершен. Преподаватель обращает внимание студентов на подобные ошибки.

Преподаватель требует от студентов, чтобы каждого более или менее продолжительного высказывания клиента они делали резюме и только после этого говорили то, что хотели сказать. Необходимо кратко, но точно пересказать мысли и чувства, недавно выраженные клиентом, пытаться делать это до тех пор, пока клиент не выразит свое согласие с пересказом. Это формирует навыки понимания в процессе слушания.

В резюме не следует делать акцент на том отрицательном, что сказал клиент, скорее следует выделить и подчеркнуть положительные аспекты сказанного. Резюме консультанта должно быть направлено на повышение самооценки клиента, на увеличение осознания им собственных сил и возможностей. Резюме консультанта должно вселять новые силы в клиента, а не укреплять его в позиции безнадежности. У студентов формируются навыки подведения подобного рода резюме.

Те же самые требования предъявляются и к формулировкам вопросов, которые консультант задает клиенту. Преподаватель также следит за тем, чтобы вопросы не были слишком длинными или непонятными, перегруженными научными психологическими терминами, ставящими клиента в тупик. У студентов отбатываются навыки конструктивной постановки вопросов.

Упражнение 3.

Работа в тройках: «клиент», «психолог», «супервизор». Отработка третьего этапа консультирования (желаемый результат). Задача психолога прояснить, каким клиент видит желаемый результат, чего он хочет достигнуть, добиться в случае идеального решения проблемы. Супервизор отслеживает насколько целесообразным было использование техник выслушивания и воздействия, удалось ли психологу помочь клиенту в осознании цели, идеала клиента, не навязывал ли психолог клиенту своего видения проблемы и ее возможного решения.

Упражнение 4. «Позитивное переформулирование».

Инструкция. Упражнение выполняется в тройках, по 10 мин на каждого и 3-5 мин на обсуждение. Психолог внимательно слушает клиента. Каждое негативное высказывание клиента о себе, своей личности, своем поведении перемещается в другую «систему координат», где обнаруживаются его позитивные стороны (позитивное намерение).

Используемая психологом система координат должна быть знакома клиенту. Иногда последний забывает о ней или давно не пользуется. Задача

психолога – напомнить ему о наличии других взглядов на одно и то же событие.

В позитивной психотерапии к данному техническому приему относятся как к «способу бытия».

Технический комментарий. Клиент часто бывает встревоженным и обеспокоенным тем, что выглядит глупо, его поступки неправильны. В рассказе психологу он может пытаться утаить часть информации либо подавлять беспокойство и смущение путем блокировки истинных чувств, мыслей, искажения своего рассказа.

В данном упражнении главная задача психолога-консультанта — внимание к ситуации клиента и подтверждение, что предпринятые им действия правильны и достойны уважения. Даже в том случае, если не до конца ясна ситуация, психолог концентрируется на подтверждении, что каждое действие клиента является разумным.

Данное упражнение основано на наблюдении, что события не имеют значения сами по себе. Их значение устанавливается в сравнении с другими событиями. В зависимости от системы ценностей, актуального состояния, жизненного опыта клиента одно и то же событие может восприниматься по-разному. Если рассматривать каждый шаг, каждое действие клиента как движение в направлении ясности и совершенства, то его можно рассматривать как желательное и важное состояние и поведение.

Упражнение 5. Работа пары (психолог-клиент) на группе.

Цель: прояснение четвертого (выработка альтернативных решений) и пятого (переход от обучения к действию) этапа.

На этом этапе важно поработать с разными вариантами решения заявленной проблемы. Научиться работать с рецидивами. Научиться завершать консультирование. Данный этап может быть достаточно длительным. Членам группы даются персональные задания по отслеживанию тех или иных феноменов, возникающих, в ходе сессии.

Групповое обсуждение

В результате освоения материала лабораторного занятия студенты должны **знать:** модели проведения консультативной беседы, а также специфику и содержание ее этапов; **уметь:** планировать и организовывать консультативный процесс.

Лабораторное занятие 3. Процедуры и техники психологического консультирования (4 часа)

Цель: овладение основными процедурами и техниками психологического консультирования

Содержание занятия:

1. Техники, влияющие на напряжение клиента. Первичная и продвинутая (глубинная) эмпатия. Оказание поддержки. Акцент на позитивных моментах.

2. Информирование. Вербализация и ее этапы. Избирательная рефлексия.

3. Интерпретация, ее виды и цели. Конфронтация (виды, цели, правила использования и ограничения).

4. Самораскрытие психолога-консультанта. Парадоксальные вмешательства.

5. Трудности при освоении базовых техник и процедур.

Ход занятия:

Анализ видеозаписи консультаций, выявление ошибок консультанта, техник, влияющих на напряжение клиента.

Упражнение 1.

Проанализируйте видеозаписи консультаций или учебные консультации в группе. Сравните работу разных консультантов по параметрам, выделенным в таблице Е.В. Сидоровой.

Техники, влияющие на напряжение партнера

Снижают напряжение:

- подчеркивание общности с партнером: сходство интересов, мнений, личностных черт и др.;
- вербализация эмоционального состояния: а) своего, б) партнера;
- проявление интереса к проблемам партнера;
- предоставление партнеру возможности выговориться;
- подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах; в случае вашей неправоты – немедленное признание ее;
- предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации;
- обращение к фактам;
- спокойный уверенный темп речи;
- поддержание оптимальной дистанции (45-120 см), угла поворота тела;
- (45-90 градусов) и его наклона (меньше прямого угла); контакт глаз 3-5 секунд;
- не реже одного раза в минуту.

Повышают напряжение:

- подчеркивание различий между собой и партнером;
- игнорирование эмоционального состояния: а) своего, б) партнера; демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера;
- перебивание партнера;
- принижение партнера, негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего;
- оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее;
- поиск виноватых и обвинение партнера;
- переход на «личности»;
- резкое убыстрение темпа речи;
- избегание пространственной близости и контакта глаз.

Упражнения на отработку навыков вербализации, «отзеркаливания» содержания, избирательной рефлексии. Работа в парах.

Упражнение 2. Вербализация

Техника «вербализации» является основой активного слушания. Работа проводится в парах, где один участник – «клиент», другой – «консультант». Задача «консультанта» – беседовать с «клиентом» по волнующей клиента проблеме, используя технику «вербализации». Через 20 мин. происходит обмен ролями.

Когда работа в парах закончена, проводится групповое обсуждение возможностей использования данной техники и области ее применения.

Подсказка для консультанта:

Этапы вербализации:

Техники	Определения	Как это сделать?
Вербализация, ступень А	Повторение: дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером.	Вставляйте цитаты из высказываний партнера в собственные фразы; повторите дословно последние слова
Вербализация, ступень Б	Перефразирование: краткая передача сути высказывания партнера.	Старайтесь лаконично сформулировать сказанное партнером; следуйте логике
Техники	Определения	Как это сделать?
Вербализация, ступень В	Интерпретация: высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях	Задавайте уточняющие вопросы, используйте предположительные вопросы, оставляя за партнером право уйти от ответа.

Упражнение 3. «Отзеркаливание» содержания

Цель использования данной техники – помочь клиенту свободно рассказывать о проблеме, выстраивать цепочку собственных рассуждений, искать ответы на собственные вопросы.

Работа проводится в парах, где один участник – «клиент», другой – «консультант». Задача «консультанта» беседовать с «клиентом», используя только «отзеркаливание» содержания или простую рефлексия. Через 10 мин. происходит обмен ролями.

Когда работа в парах закончена, проводится групповое обсуждение использования данной техники и области ее применения.

Заключительный вопрос: «Чему научились участники, выполняя данное упражнение?».

Подсказка для «консультанта»: «отзеркаливание» содержания – это процесс, когда консультант «возвращает» клиенту несколько последних сказанных им слов, с тем, чтобы помочь ему продолжить рассказ или найти ответы на свои вопросы. Основной момент здесь – интонации, с которыми говорит консультант, которые должны повторять интонации клиента. Кроме того, важно, чтобы «отзеркаливание» не звучало, как вопрос, так как это мешает клиенту выстроить цепочку рассуждений.

Упражнение 4. «Отзеркаливание» чувств

Цель использования данной техники – помочь клиенту углубиться в собственные переживания, что будет способствовать его самораскрытию, самопознанию и самопониманию.

Работа проводится в парах, где один участник- «клиент», другой – «консультант», Задача «консультанта» беседовать с «клиентом», используя технику «отзеркаливания» чувств. Через 10 мин. происходит обмен ролями.

Когда работа в парах закончена, проводится групповое обсуждение использования данной техники и области ее применения.

Заключительный вопрос: «Чему научились участники, выполняя данное упражнение?».

Подсказка для консультанта: «отзеркаливание» чувств (или режим психотерапевтического зеркала) - это процесс, в рамках которого консультант обозначает словами те чувства и переживания, которые он слышит в словах клиента. В основе этого процесса лежит эмпатия. Важно при этом избежать приписывания клиенту собственных чувств и установок.

Упражнение 5. Избирательная рефлексия

Цель использования данной техники – анализ ключевых слов и высказываний клиента. Она предполагает вычленение слова или фразы, которую клиент каким-то образом выделил. Обратите внимание на пример:

Клиент: «Я не понимаю, зачем обязательно сохранять семью. Люди сражаются «до последнего патрона», даже если их уже ничего не связывает. И мои родители так делали, а теперь и я это повторяю. Но все равно это не мое. Мне кажется, это неправильно, мы даже не заботимся друг о друге, мы говорим друг другу ужасные вещи...»

Консультант: «Вам кажется, что сохранять эти отношения неправильно...»

Клиент: «Ну что я могу сделать?!...»

Работа проводится в парах, где один участник - «клиент», другой -«консультант». Задача «консультанта» – беседовать с «клиентом», используя технику избирательной рефлексии. Через 10 мин. происходит обмен ролями.

Когда работа в парах закончена, проводится групповое обсуждение использования данной техники и области ее применения.

Заключительный вопрос: «Чему научились участники, выполняя данное упражнение?».

Подсказка для консультанта: не забывайте о том, что ключевое слово или фраза всегда как-то выделяются на фоне общей эмоциональной речи клиента. Выделенное в рассказе клиента ключевое слово или фраза затем «возвращаются» клиенту с тем, чтобы побуждать его к дальнейшему самоанализу.

Групповое обсуждение

В результате освоения материала лабораторного занятия студенты должны **знать:** основные процедуры и техники психологического консультирования, принципы и особенности их проведения; **уметь:** подбирать и использовать процедуры и техники, соответствующие методологии консультанта, личности клиента, специфике консультативной задачи.

Лабораторное занятие 4. Процедуры и техники психологического консультирования (2 часа)

Цель: овладение основными процедурами и техниками психологического консультирования

Содержание занятия:

1. Интерпретация невербального поведения.
2. Базовые коммуникативные навыки: вопросы, слушание, прояснение смысла, отражение чувств, обобщение содержания, обратная связь, паузы молчания.
3. Навыки рефлексивного слушания: эхо-техника, перефразирование (цели и принципы), резюмирование.

Принципы перефразирования:

1. Перефразирование должно быть кратким.
2. Перефразирование должно ограничиваться теми вещами, которые, с вашей точки зрения, являются существенными.
3. При кризисной интервенции перефразирование должно по возможности концентрироваться на том содержании, которое актуально для клиента в данный момент.

Использование вводных слов

Как при перефразировании, так и при отражении чувств (см. далее в этой главе) важно начинать свое высказывание со слов: «Мне показалось, что...», «У меня возникло предположение...», «Я услышал это так ...», «Вы хотите сказать, что...», «Иными словами...», «Насколько я понял...», «Похоже на то, что...». Репертуар этих вводных слов может быть разнообразен, и со временем у каждого консультанта формируются свои индивидуальные предпочтения. Важно, чтобы эти слова отвечали одной цели — подчеркнуть, что вы не изрекаете объективную истину, а лишь высказываете свое субъективное мнение, которое клиент может принять, уточнить или отвергнуть. Таким образом, сама конструкция фразы приглашает клиента к исследованию его внутреннего мира, а не звучит как диагноз «специалиста».

Пример использования перефразирования Клиент: Мне кажется, я в последнее время очень изменилась. Раньше я была веселая, у меня было много друзей. Люди ко мне тянулись, все получалось само собой. Сейчас я как будто в состоянии ступора. Мне стало тяжело общаться, тяжело слушать людей. Я продумываю заранее, что мне сказать, получается искусственно, люди это чувствуют. Меня стали меньше приглашать в компании, мне кажется, со мной избегают общаться.

Консультант: Я поняла так, что в последнее время вам кажется, что у вас изменилось состояние, вам трудно сосредоточиться на том, что вам говорят, пропала естественность в общении.

Клиент: Да, трудно сосредоточиться. То же самое происходит на работе. Я гораздо дольше все делаю, забываю важные вещи. Раньше меня всегда звали, когда были трудные, капризные клиенты. Я со всеми ладила, они меня даже не раздражали, у меня все легко получалось. С ребенком тоже начались проблемы.

Консультант: Можно сказать, что эти изменения вы чувствуете в разных сферах своей жизни – и на работе, и в общении с ребенком.

Отражение чувств клиента

Отражение чувств – это обозначение переживаний клиента, о которых он прямо не говорит, но которые вы можете в нем предположить, исходя из его невербальных проявлений (поза, жесты, мимика, тон голоса), а также из особенностей его ситуации.

Цели отражении чувств:

1. Помочь клиенту идентифицировать свои чувства и побудить его больше говорить о своих переживаниях в связи с проблемой.
2. Помочь клиенту вентилировать свои чувства и таким образом снизить уровень напряжения.
3. Показать клиенту, что вы понимаете и принимаете его чувства, что позволит улучшить качество контакта.

Принципы отражения чувств

1. Подбирайте для обозначения чувства клиента слово, которое соответствовало бы **интенсивности** его переживания. Если вы будете называть «ярость» «недовольством», а «отчаянье» «огорчением», то есть будете часто использовать мягкие определения для обозначения сильных чувств, отражение чувств не достигнет своей цели. В попытках быть услышанным напряжение клиента может возрасти, а не снизиться. С другой стороны, неадекватное отражение интенсивности переживаний может стать для клиента скрытым сообщением о том, что сильным чувствам здесь не место и что ему не позволено быть таким, какой он есть. В результате качество контакта может ухудшиться и клиент может закрыться.

2. Старайтесь сосредоточиться на актуальных чувствах клиента.

3. Отражая чувство, старайтесь говорить просто и коротко, по возможности говоря об одном чувстве в каждый момент времени. Краткость увеличивает ясность и сводит к минимуму возможность интерпретаций. В фокусе внимания остается клиент.

4. Позитивные формулировки более эффективны, чем негативные («Вы чувствуете себя оскорбленным» вместо «Вы не чувствуете себя счастливым»).

5. Сомнение в том, что вы способны дать точное отражение, может помешать вам. Давайте ваше отражение уверенно. Клиент может принять его, уточнить или опровергнуть. Чрезмерная озабоченность поисками наиболее точного слова, может привести к смещению фокуса с рассказа клиента на вашу собственную тревогу.

Пример использований отражения чувств:

Клиент: Он не имел права так со мной поступать! Разве он знает мою жизнь?! Как он мог так со мной поступить!

Консультант: То есть вы чувствуете гнев и возмущение...

Клиент: Конечно, потому что это несправедливо! Я всю дорогу шла от него и плакала.

Консультант: Я услышала, что вы чувствовали обиду и бессилие.

Клиент: Да, он растоптал меня, а я ничего не могу, он сидит довольный.

Консультант: Было так больно, что хотелось его как-то наказать.

Лабораторное занятие 5. Исследование внутренней картины мира клиента и его индивидуальности (4 часа)

Цель: Развитие умений понимания внутреннего мира другого человека, использования в работе ведущие модальности и репрезентативные системы клиента.

Содержание занятия:

1. Освоение способов получения психологической информации, разработанных в рамках различных психотерапевтических концепций.

2. Личная мифология клиента и умения ее анализа и понимания. Развитие умений выделять и использовать в консультативной практике ведущие модальности и репрезентативные системы клиента, анализировать специфику его речи, а также выделять психологическую информацию.

3. Развитие умений понимания внутреннего мира другого человека. Навыки исследования внутреннего мира клиента. Навыки понимания внутреннего мира клиента.

Ход занятия:

Упражнения на развитие умений выделять и использовать в консультативной практике ведущие модальности и репрезентативные системы клиента, анализировать специфику его речи, а также выделять психологическую информацию

Упражнение 1. «Перевод языка модальностей»

Студенты получают задание перевести приведенные ниже высказывания с языка одной модальности на язык другой.

Таблица 1. Взаимный перевод языка модальностей

Неопределенные	Визуальные	Аудиальные	Кинестетические
Установка	Перспектива, точка зрения	Комментарий, мнение	Направленность, уклон, стойка
Обдумать	Осветить	Обговорить	Прочувствовать
Проявлять настойчивость	Высматривать, выслеживать	Выслушивать, подслушивать	Добиваться, упорствовать, держаться
Продемонстрировать	Показать	Объяснить	Раскидать, вытащить, рассортировать
Испускать что-либо	Сиять, лучиться, искриться	Звучать, резонировать	Дрожать, вибрировать
Отсутствовать	Быть пустым, чистым	Быть оглушенным, безмолвным	Онеметь, замереть

Обычный, привычный	Тусклый	Однозвучный, I приглушенный	Вялый, дряблый, безвкусный
Заметный, привлекающий внимание	Яркий, показной, цветистый	Громкий, оглушительный	Прилипчивый, упорный, поразительный
Быть внимательным	Присматриваться, приглядываться	Прислушиваться	Беспокоиться, волноваться
Игнорировать	Упускать из виду	Не слышать	Не почувствовать, пропустить
Сделать заметным, привлекающим внимание	Выставить на вид, проявить	Провозгласить, оглашать	Выдвигать вперед, выставить
Замечать	Осматривать	Вслушиваться	Вчувствоваться
Воспроизвести, повторить	Сделать обзор, просмотреть, обозреть	Обговорить, проговорить	Пройтись по, прогнать
Изложить	Показать	Рассказать	Провести
Придумать	Вообразить	Припомнить звучание	Ухватить, охватить
Напомнить о чем-либо	Выглядеть знакомым	Согласовываться с чем-либо, быть созвучным	Состыковаться, соприкасаться
Привлечь внимание к чему-либо	Указать	Намекнуть	Коснуться
Лишенный ощущений	Слепой	Глухой	Бесчувственный
Давайте обдумаем	Давайте рассмотрим	Давайте обговорим	Давайте прикинем

Таблица 2. Языковые шаблоны в трех системах

Визуальная	Аудиальная	Кинестетическая
Я хочу показать вам ...	Послушайте внимательно, что я вам скажу ...	Я хочу, чтобы вы ощутили.
Как это сегодня выглядит?	Как это звучит теперь?	Что вы сейчас чувствуете?
Я вижу (не вижу) то, что вы хотите мне показать своим рассказом.	Я ясно вас слышу (не слышу)	Я схватываю (не схватываю) смысл. Я улавливаю (не улавливаю), то что вы хотите мне перелать.
Видите, какая вырисовывается картина?	Вы можете услышать это?	Я чувствую (не чувствую) что это правильно
Видите, что я вам показываю?	Это звучит для вас правильно?	Вы усваиваете?'

Вы сфокусированы на проблеме?	Вы слышите, когда что-то не в ладу?	Вы чувствуете свои ощущения?
Покажите мне ясную картинку того, что вы сейчас видите.	Сообщите мне больше деталей.	Позвольте мне узнать, что вы чувствуете в данный момент
Это проясняет для вас картину?	То, что я говорю, звучит для вас внятно?	Вас это согревает?
Какова картина на сегодняшний день?	Все гудит от напряжения, как и раньше?	Вы нашли, как управляться с трудностями?
Все в фокусе	Все настроено в лад	Я чувствую контакт
Картина неясна	Что-то мне подсказывает, что гармонии нет.	Я холодно отношусь к этой идее
Перспектива ясна	Помех не слышно	Все идет гладко
Это выглядит ярко	Это здорово звучит для меня	То, что мы делаем, мне действительно приятно.
Все выглядит, как в тумане	Все идет со скрипом	Все тяжело и неудобно
Нарисуйте себе перспективу	Выслушайте все факты	Усвойте конкретную информацию

Работа в тройках, для закрепления материала.

Анализ текстов и выявление личной мифологии клиента, особенностей внутреннего мира.

Упражнение 2.

Прочитайте предлагаемый ниже текст. Проанализируйте особенности переживания автором утраты. Какими бы были ваши дальнейшие действия, если бы это был ваш клиент?

«Это произошло, когда умер мой отец. Был холодный, ветреный, январский день. Мы находились в маленькой больничной палате. Я держал его за руку. Вдруг глаза его широко раскрылись – в них было выражение такого ужаса, которого мне никогда не доводилось видеть. Я был уверен, что это ангел смерти появился в нашей комнате. Затем он опустил глаза и откинул голову на подушку. Я закрыл ему глаза и сказал матери, сидевшей рядом и шептавшей молитвы: «Все, мама. Папа умер». Она взглянула на меня и сказала: «Он так гордился тобой. Так любил тебя». Я так никогда и не понял до конца, почему ее первые слова после папиной смерти были именно эти. Что-то мне, конечно, объяснила моя собственная реакция на эти мамины слова, я чувствовал, что в них есть что-то очень важное для меня. Они были подобны вспышке света, это была словно яркая мысль, которая до сих пор мною не воспринималась, но она одновременно отозвалась и острой болью в моем сердце, – я подумал, что после смерти начинаю узнавать об отце больше, чем знал о нем при жизни. Спустя немного времени, чтобы выдать свидетельство о смерти, я, помнится, стоял в углу комнаты и тихо плакал. Подошла сестра и мягко обняла меня за плечи. Из-за слез я не мог произнести ни слова. А я хотел сказать ей: «Я плачу не потому, что папа умер, а потому, что он никогда не говорил мне, что он гордился мной. Он никогда не говорил мне, что любит меня. Конечно, я должен был бы знать

все это и без слов. Конечно, я и так знал, какое большое место занимал в его жизни и в его сердце, но почему он никогда не говорил мне об этом?»

(Дж. Пауэлл)

Анализ видеозаписи консультации.

Упражнение 4 . «Оценки и факты»

Инструкция. Выбирается пара – психолог и клиент, – которая работает в течение 30 мин в присутствии группы. Возможен другой вариант – демонстрация художественного фильма, где есть герой с ярким характером. После терапевтической сессии (художественного фильма) участникам группы предлагается высказать свои версии понимания проблем клиента, дать его психологический портрет. У группы возникают очень разные, иногда противоположные версии. В этих версиях отчетливо видно наложение собственного опыта говорящего, его ожиданий и предубеждений. Изложение проблемы зачастую заменяется «навешиванием ярлыков»: «злая свекровь», «шизофреногенная мать» и т.п. Один из вариантов работы с этим явлением – обращение к фактам. Например, ведущий практикума может уточнить: «Вы говорите, что 3. – шизофреногенная мать. Не могли бы Вы объяснить, что это значит? На каких фактах основано это утверждение? Что именно она говорила?». В итоге можно выявить, что мы основываемся на словах клиента, на его наблюдаемом поведении и реакциях, которые позволяют увидеть ситуацию целостно, основываясь на реальности фактов, а не на субъективной эмоционально-окрашенной оценке.

Технический комментарий. Работа в группе над проблемой одного человека позволяет продемонстрировать, что факты остаются фактами, которые можно воспринять: записать на диктофон слова клиента, зафиксировать усиление его возбуждения, изменение позы, голоса, дыхания. В то же время оценки, ярлыки сильно ограничивают психолога. Если проводился анализ кинофильма, феномен искажения восприятия при межличностном оценивании виден особенно ярко. Участники путают слова, время, приписывают герою свое видение ситуации. Таким образом, подобный анализ позволяет продемонстрировать, что опора на факты приближает психолога к реальному человеку и его проблемам.

Групповое обсуждение

В результате освоения материала лабораторного занятия студенты должны **знать:** способы получения психологической информации, разработанных в рамках различных психотерапевтических концепций; **уметь:** диагностировать и исследовать внутренний мир клиента.

Лабораторное занятие 6. Анализ жалобы клиента (4 часа)

Цель: освоение приемов работы с различными типами жалоб, навыков формирования запроса, анализа текста и подтекста в рассказе клиента.

Содержание занятия:

1. Развитие умений и навыков анализа жалобы клиента, освоение приемов работы с различными типами жалоб.

2. Определение темы и формирование запроса. Виды запросов и их трансформация. Определение потенциала клиента. Определение уровня проблемной рефлексии клиента.

3. Выделение психологических трудностей клиента (анализ ключевых слов и выражений). Анализ текста и подтекста в рассказе клиента. Общие темы в личных историях клиентов.

Ход занятия:

Анализ примеров жалоб клиентов, и выявление текста и подтекста в рассказе клиента.

Упражнение 1.

На примере изложенных ниже ситуаций, студентами производится анализ жалобы (локусы жалобы, скрытый характер жалобы, тип жалобы), запроса, выделяется проблема. Как представители разных психотерапевтических концепций проинтерпретировали бы эти ситуации и какие стратегии помощи предложил бы каждый из них.

1. «У нас на работе сложилась непростая ситуация – между двумя моими коллегами произошел серьезный конфликт. Теперь они друг с другом не разговаривают. Я же участвовать в конфликте не хочу, так как, примкнув к одной стороне, рискую стать врагом для другой. Как мне помирить коллег?».

2. «Я одна из тех, кого принято называть бизнес-леди. У меня хороший заработок и интересная работа, но мужчины не обращают на меня никакого внимания, воспринимая меня только как делового партнера. Что делать?».

3. «Мне только 20 лет, у меня много близких: бабушки, дедушки, мама и папа, тети и дяди, братья и сестры. Я их всех очень люблю. Все они более-менее здоровы, но я постоянно живу в страхе, что кто-то из них тяжело заболеет или умрет. Почему это?».

4. «Мне нравится общаться в ICQ, но в жизни я не умею общаться с людьми. Мне 27 лет, но кроме знакомых по работе я в этом городе даже никого не знаю. И на работе мне с людьми тяжело. Почему? И что мне делать?».

5. «Большинство наших сотрудников – старожилы, работают со дня основания компании. Они считают, что все новички пришли на все готовенькое, а «старички» все создали с нуля. В итоге отношения очень напряженные. Как разрулить эту ситуацию?».

6. «Мою подругу назначили руководителем отдела, и у нас тут же начались проблемы. Раньше между нами было полное взаимопонимание, теперь она то и дело срывается на мне, стала заносчивой. Может быть, мне лучше уволиться, чтобы сохранить дружбу?».

7. «Меня мучают ночные кошмары. Кто-то за мной гонится, я убегаю, меня гонит дикий страх, меня настигают, а у меня больше нет сил бежать. Просыпаюсь в поту, дышу, как паровоз, как будто и, правда, бежал. Мне 29, занимаюсь спортом, играю в футбол, но никогда не чувствую такого сильного сердцебиения. Страх не дает уснуть снова. Иногда так и лежу ночью часами. Мама давала свое снотворное, высыпался пару дней, а потом опять все сначала. Раньше это было редко, а теперь становится все чаще и

чаще».

8. «Мой сын недавно подрался с одноклассником, и тот так сильно избил моего мальчика, что у него было сотрясение мозга. А теперь мой ребенок хочет дружить с этим хулиганом. Как убедить сына не заводить такую дружбу?».

9. «Мой муж – хороший человек, заботливый, порядочный, но очень нервный. Раньше только кричал, а последнее время, уже пару месяцев, стал драться. Ударил сына, а мальчику 14 лет, он с отцом до сих пор разговаривать не хочет. А неделю назад ударил меня так, что синяк был на все лицо. Потом прощения просил, объяснял, что работа «нервная». Что делать, не знаю. И себя жалко, и его, он ведь переживает потом, и перед людьми стыдно».

Анализ видеозаписи консультации. Выделение студентами ключевых слов, основных тем клиента, анализ текста и подтекста.

Упражнение 2. Анализ видеозаписи консультации. Выделение студентами ключевых слов, основных тем клиента, анализ текста и подтекста.

Анализ ключевых слов и выражений, тем клиента, формирование запроса.

Упражнение 3. Работа в тройках «консультант»-«клиент»-«супервизор». Клиент рассказывает о чем-то. Задача психолога следить за изменением темы. Перескакивание с одной темы на другую свидетельствует, что у клиента явно есть не одна проблема. Консультант анализирует жалобу клиента, самодиагноз, помогает сформировать запрос, выделяет ключевые слова, подтекст в рассказе клиента.

Групповое обсуждение.

В результате освоения материала лабораторного занятия студенты должны **знать:** приемы работы с различными типами жалоб, виды запросов и способы их трансформации; **уметь:** анализировать жалобу клиента, формировать запрос, выделять ключевые слова, анализировать текст и подтекст в рассказе клиента.

Лабораторное занятие 7. Диагностика в психологическом консультировании (4 часа)

Цель: Развитие навыков проведения психодиагностического интервью, наблюдения и оценивания, изучение принципов подбора психодиагностических процедур, адекватных ситуации консультирования.

Содержание занятия:

1. Развитие навыков и умений проведения психодиагностического интервью и клинической беседы.

2. Наблюдение в психологическом консультировании и развитие профессиональной наблюдательности психолога-консультанта. Навыки оценивания в консультировании. Формирование «диагностического впечатления» (Дж. Коттлер) и оценивание клиента.

3. Функциональные пробы в психологическом консультировании.

4. Особенности проведения тестирования и интерпретации результатов в консультативной практике.

Ход занятия:

- Работа в парах «консультант»-«клиент», проведение психодиагностического интервью.
- Упражнение на отработку навыков наблюдения и оценивания клиента.
- Анализ видеозаписи.
- Обсуждение возможных психологических диагнозов.

В результате освоения материала лабораторного занятия студенты должны **знать:** принципы подбора психодиагностических процедур, адекватных ситуации консультирования; **уметь:** проводить психодиагностическое интервью и клиническую беседу, наблюдать и оценивать в процессе консультации.

Лабораторное занятие 8. Специальные вопросы консультативной практики (6 часов)

Цель: изучить основные направления и стратегии оказания консультативной помощи в конкретных ситуациях.

Содержание занятия:

1. Трудный клиент: работа с манипулятивными клиентами; клиентами, проявляющими агрессию; «немотивированными» клиентами. Трудный клиент как отражение «трудностей» консультанта.
2. Консультирование родителей по поводу проблем раннего возраста.
3. Консультирование родителей дошкольников.
4. Содержание консультирования по вопросам младшего школьного возраста.
5. Типичные жалобы подростков, направления и способы работы с ними.
6. Родитель и ребенок на первой консультации: особенности организации пространства для работы, особенности ситуации консультанта, структура и динамика сессии. Развитие у родителей мотивации к сотрудничеству и позитивных ожиданий.
7. Трудная ситуация в контексте судьбы человека.
8. Основные принципы психологической интервенции. Гармонизация травмирующих переживаний.

Ход занятия:

- Работа в тройках, проигрывание ситуаций консультации с клиентами различных возрастных групп.
- Работа в тройках, проигрывание ситуаций консультации с клиентами различных категорий.
- Групповое обсуждение.

В результате освоения материала лабораторного занятия студенты должны **знать:** основные направления и стратегии оказания консультативной помощи в конкретных ситуациях; **уметь:** подбирать и использовать

процедуры и техники, соответствующие личности клиента, специфике консультативной задачи.

Лабораторное занятие 9. Самоанализ психолога-консультанта (4 часа)

Цель: исследование индивидуального стиля консультирования и блоков креативности, ловушек консультирования

Содержание занятия:

1. Индивидуальный стиль консультирования и его исследование. Блоки креативности (Дж. Зинкер): страх неудачи, нерасположенность к игре, неспособность обнаружить имеющиеся ресурсы, непоколебимая уверенность, избегание фрустрации, зависимость от традиций, бедность воображения, страх неизвестного, потребность в равновесии, боязнь оказать влияние, боязнь ослабить напряжение (дать возможность процессу разворачиваться в собственном темпе; бедность эмоциональной жизни, сенсорная нечувствительность. Ловушки консультирования. «Драматический треугольник» С. Карпмана (стереотипы спасательства). Определение собственных профессиональных страхов.

2. Определение «трудного» для себя клиента, способствующее осознанию собственных особенностей и собственной методологической позиции.

3. Супервизия: ее возможный фокус. Работа супервизорской группы, парная супервизия на группе, модифицированный вариант «миланской школы».

4. Личностный рост консультанта. Профессиональный рост консультанта.

Ход занятия:

– Обсуждение трудностей, возникших в процессе работы «консультантом», анализ собственных профессиональных страхов, определение собственной методологической позиции.

– Работа супервизорской группы, парная супервизия на группе, модифицированный вариант «миланской школы»

– Обсуждение возможностей личностного и профессионального роста консультанта.

В результате освоения материала лабораторного занятия студенты должны **знать:** подходы к решению проблемы личностного и профессионального роста консультанта, а также приемы и способы самоанализа; **уметь:** анализировать собственные особенности и собственную методологическую позицию.