

*Модель работы психолога-консультанта.
Технология проведения консультативной
Беседы
часть 2*

*Выполнила: Дуран Екатерина
Научный руководитель Ладутько В.А.*

*Исследование свойств и характеристик личности профессионально успешного консультанта предполагает создание модели такой личности. Слово «модель» происходит от латинского *modulus*, что значит «мера, аналог, образец». Моделирование является обязательной частью любых исследований и неотъемлемой частью нашей жизни.*



Чем более сложное явление предстоит изучать, тем больше потребность в создании его модели. При этом модель представляет явление и протекающие в нем процессы в упрощенном виде. Следовательно, разработка модели личности хорошо функционирующего профессионала будет включать в себя описание системы личностных качеств, определяющих успешность выполнения индивидом профессиональной деятельности.

Зарубежные исследователи (Каркхафф, Комбс, Сопер, Роджерс, Аллен и многие другие) достаточно давно и глубоко изучили особенности личности эффективных консультантов. Все они показали в своих исследованиях, что главные отличия эффективных и неэффективных консультантов лежат в сфере их личностных качеств и убеждений. Оказалось, что эффективность консультантов никак не связана с используемыми ими теориями и методами.



Исследование условий, необходимых для эффективного консультирования, показало, что успешные консультанты обладают некоторыми основополагающими личностными особенностями. К ним в первую очередь следует отнести способность к эмпатии, искренность, позитивное отношение и конкретность. Кроме того, Ассоциация консультантов (США) добавляет к ним еще шесть базовых качеств, необходимых психологу-консультанту: доверие к каждой личности, следование общечеловеческим ценностям, пристальное внимание к миру, открытость, понимание себя и профессиональная ответственность.

Комбс, одним из первых изучая личность консультанта, в своих исследованиях обнаружил, что эффективный консультант воспринимает других людей как способных решать собственные проблемы и управлять своей жизнью, т. е., по сути, отдает ответственность за процесс жизни самому человеку.

Эффективные консультанты часто воспринимают людей как заслуживающих доверия, дружелюбных и значимых, обладающих необходимым потенциалом для решения жизненных проблем. Они скорее открыты, чем закрыты.



На современном этапе многие теоретики консультирования называют в качестве стержневого качества личности эффективного консультанта так называемую аутентичность. Это понятие по смыслу очень близко к искренности.

Основатель экзистенциально-гуманистического подхода в психологии и психотерапии Джеймс Бьюдженталь выделяет три основных признака аутентичного существования:

Полное осознание настоящего момента

Выбор способа жизни в данный момент

Принятие ответственности за свой выбор

Дж. Кори отмечает, что «аутентичный консультант живет не руководствуясь обманом и не скрывается за масками и защитами, ненастоящими ролями или искусственными фасадами». Он не надевает «пиджак консультанта», уходя на работу, и не снимает его, возвращаясь домой. Аутентичность по сути означает, что психотерапевт всегда такой, какой он есть на самом деле.

В процессе самопознания у консультанта расширяются возможности жизненного выбора. Это выражается в увеличении гибкости поведения, изменении эмоционального реагирования и способов удовлетворения потребностей.



Эффективный консультант всегда обладает широким кругозором, высоким уровнем интеллекта, отличается социально адекватным поведением. Ему, как правило, присущ определенный субъективизм во взглядах на жизнь, природу человека, законы мироздания. При этом его картина мира опирается на глубоко продуманные философские идеи, общечеловеческие ценности, ассимилированные в его собственную персональную теорию консультирования.



Являясь фундаментальной основой мировоззрения консультанта, его философские взгляды отражают уровень его духовного развития, устойчивость его смысло-жизненных и ценностных ориентаций. Говоря о своих учителях, начинающие консультанты часто отмечают силу их личности, их духа. Эта сила имеет основой не столько развитые профессиональные навыки и умения консультанта, сколько его ценности, понимание им своей миссии, найденный собственный смысл жизни.



Эффективный консультант принимает себя таким, какой он есть: свой возраст, пол, тело, особенности внешности. Он не отвергает свое прошлое, уважителен к настоящему и с оптимизмом смотрит в будущее. Эффективный консультант всегда успешен в профессиональной деятельности. Его успешность выражается не только в высокой эффективности его терапевтических сессий. Он успешен и в жизни: хорошо умеет «продавать себя» как профессионала, следит за своей внешностью и фигурой, практически здоров, живет в комфортных условиях, ведет активный образ жизни, имеет гармоничный баланс между отдыхом и работой.

Успешный психотерапевт хорошо осознает собственную профессиональную идентичность, понимая свою принадлежность и к этой профессии, и к данному профессиональному сообществу. Его профессиональная идентичность опирается как на внешние, так и на внутренние источники.

А.Б. Шнейдер указывает, что эффективный консультант:

- 1. Владеет профессиональной терминологией, лексикой и инструментарием.*
- 2. Уважителен к своим учителям и профессиональным предшественникам.*
- 3. Связан с профессиональным сообществом разнообразными (как деловыми, так и личными) отношениями.*
- 4. Положительно воспринимает себя в качестве субъекта профессиональной деятельности.*
- 5. Эмоционально позитивно принимает свою принадлежность к профессиональному сообществу.*
- 6. Успешно усвоил нормы и правила профессиональной деятельности.*
- 7. Осознает меру своей профессиональной ответственности в деятельности.*
- 8. Имеет сильную мотивационную готовность к реализации себя в профессии, к вхождению в профессиональное сообщество, к постоянному самоисследованию и развитию своей личности.*

Говоря о модели личности эффективного консультанта, следует заметить, что в окончательном и застывшем виде она просто не может существовать. По своей природе эта модель динамична и подвижна, поскольку такова сама человеческая природа.



Все более глубокое познание человека, всеобщее стремление к пониманию его цельности при осознании невозможности овладения тайной человеческого бытия ведут к тому, что количество характеристик эффективного консультанта постоянно расширяется, а некоторые качества могут заменяться другими.

Джордж и Кристиани предлагают список из 12 основных качеств, присущих эффективному консультанту. Причем этот список характеризует личность с позиции жизненной продуктивности.



Список этот продолжает пополняться и совершенствоваться. Но он может служить сегодня ориентиром как для начинающих, так и для опытных психологов-консультантов.

12 основных качеств, присущих эффективному консультанту по Джорджу и Кристиани

1. Эффективный консультант открыт для восприятия и принятия собственных чувств и переживаний. Это открытость собственному опыту и переживаниям, умение принимать самые разнообразные собственные чувства, особенно считающиеся негативными: гнев, печаль, раздражение, отвращение, тревогу, обиду, стыд. Почему это необходимо? Во-первых, клиент обучается у терапевта такому принятию, а во-вторых, видит, как его негативные переживания принимает консультант, не осуждая и не наказывая его. Надо отметить, что по мере личностного развития сложность и сила возникающих у консультанта чувств и переживаний возрастают, открывая ему глубинные пласты его личности. И здесь очень важно не остановиться в развитии собственной рефлексии, понимании своих чувств и переживаний, встретиться с ними, принять их, научиться жить с ними.

2. Эффективный консультант должен осознавать самого себя. Процесс осознания предполагает отработанное умение удерживать в фокусе внимания то или иное собственное переживание или поведение. Психолог-психотерапевт должен знать свои слабые места, проблемные зоны, «зоны риска» и «зоны роста» и при этом принимать себя. Если консультант не осознает своих сложностей, он может начать удовлетворять свои потребности за счет клиентов. Например, женщина-консультант, не осознающая собственных проблем в отношениях с мужчинами (например, наличия обиды, гнева), может бессознательно транслировать клиенткам-женщинам свое отношение и стимулировать таким образом разрыв их партнерских отношений.

3. Эффективный консультант осознает свои ценности и убеждения. Он хорошо понимает, что является для него важным в жизни, умеет расставлять свои жизненные приоритеты. Система ценностей консультанта является ясной и структурированной. Его поведение, поступки и действия соответствуют его ценностным ориентирам. Консультант умеет четко определять стандарты, в соответствии с которыми он живет. Его убеждения определяют его отношения с людьми. Он всегда может отличить собственные ценности от потребностей и умеет ради своих ценностей отказаться от удовлетворения тех или иных потребностей.

4. Эффективный консультант не навязывает своих ценностей другим. Более того, он должен быть способен даже препятствовать воздействию собственных ценностей на клиента, уметь распознавать особенности собственной невербальной и вербальной трансляции ценностей и останавливать этот процесс. Хотя, по мнению большинства консультантов, в той или иной степени трансляция ценностей в клиент-терапевтических отношениях все равно происходит. И здесь важно различать, в каких случаях эта трансляция имеет доминирующий, авторитарный характер, а в каких – является тем, чему, собственно, и пришел клиент научиться у психотерапевта.

5. Эффективный консультант готов к риску вступления в реальные отношения. Такой риск – это то, что и привлекает, и страшит в профессии консультанта. Психолог-психотерапевт должен быть живым в диалоге с клиентом, честным и прямым в отношениях с ним, уметь бросить вызов клиенту и не бояться собственной уязвимости. Для того чтобы приносить в работу с клиентом свои самые разные переживания по поводу этой работы, нужна определенная смелость. Иногда бывает так, что только после сессии психотерапевт может полностью осознать, что с ним происходило, понять и осмыслить все многообразие затронутых чувств.

6. Эффективный консультант способен устанавливать теплые и глубокие отношения с другими. Отсутствие страха близости – характерная черта личности консультанта. Его отличает умение устанавливать тесные связи с другими людьми, наполненные теплыми, сердечными, искренними взаимоотношениями. Разумеется, для психотерапевта важны такие отношения с людьми, которые разделяют его интересы и ценности. По мере взросления и профессионального становления круг близких консультанту людей, как правило, сужается, отношения становятся все более избирательными, но при этом глубже и ценнее.

7. Эффективный консультант позволяет себе быть таким, каков он есть на самом деле. Он аутентичен. Психотерапевт умеет принимать свои подлинные чувства и выражать их адекватно. Ему нет нужды притворяться или навязывать свои чувства другим. Он стремится постоянно быть самим собой и выражать то отношение, которое у него есть на самом деле. Психотерапевт не будет демонстрировать симпатию в тот момент, когда испытывает гнев или раздражение. Он выказывает собственную неуверенность, если чувствует ее. По сути, консультанты всегда искренни в своем поведении и своих чувствах.

8. Эффективный консультант принимает на себя ответственность за свое поведение. Пожалуй, все существование консультанта определяется уровнем его личной ответственности. Психотерапевт в ходе профессионального становления учится жить в режиме так называемой «полной ответственности», суть которой можно выразить фразой: «Все, что со мной происходит, делаю я сам». Полная ответственность предполагает рефлекссию, оценку и прогноз в отношении не только собственных действий и поведения, но и своего эмоционального состояния, а также здоровья. С точки зрения большинства профессионалов, личностная продуктивность психотерапевта напрямую связана с его опытом принятия на себя полной ответственности.

9. Эффективный консультант реалистичен в своих ожиданиях. Часто люди, достигшие успеха в чем-либо, ставят перед собой чуть более сложные цели, а после неудач, наоборот, немного «снижают планку». С помощью этого защитного механизма они ограждают себя как от ощущения слишком легко доставшегося успеха, так и от следующих после неудачи ошибок. Психолог-психотерапевт учится ставить перед собой достижимые цели и обращать неудачи в успех. Он адекватно оценивает свои навыки, способности, возможности и потенциал. Он реалистичен в оценке собственных достижений и использует свое понимание себя для постановки целей. Реалистичность консультанта, кроме того, связана с уменьшением у него количества разнообразных иллюзий и с тем, что он не разделяет распространенные мифы о природе человека.

10. Эффективный консультант любознателен в вопросах, касающихся личности человека и человеческого поведения. Это предполагает не только осознание сложности и глубины человеческой личности. В основе такой любознателности лежит стремление к разгадке тайны человеческой природы. В профессиональной практике эта любознателность сопряжена с интересом к своему клиенту, к его внутренней жизни, к его мироощущению, к его жизненному потенциалу. В клиент-терапевтических отношениях этот интерес опознается по растущему количеству энергии, возникшему внутреннему возбуждению, отсутствию ощущения скуки и желания подремать в ходе терапии.

11. Эффективный консультант обладает чувством юмора. Погружение в глубины личности – весьма напряженный и болезненный процесс. Поэтому для психолога особенно важно уметь при помощи юмора поддержать своего клиента, вернуть ему надежду, «раскрасить цветными красками» даже самые темные и бесцветные стороны его жизни. Юмор особенно хорош, когда с клиентом приходится говорить о вещах, чрезвычайно болезненных для него. В таких ситуациях юмор, особенно метафоричный, работает как позитивная терапия: не только снимает напряжение, но и позволяет клиенту обрести другой – противоположный привычному – взгляд на происходящее с ним и в его жизни, встретиться с травмой из нового состояния – состояния силы и превосходства.

12. Эффективный консультант обладает интуицией. Принятие себя, умение доверять собственным импульсам, а также интуиция, которая постоянно развивается в ходе становления психотерапевта как профессионала, помогают консультанту спонтанно реагировать на слова и эмоции клиента. Удачные вопросы, версии, интерпретации, отзывающиеся в глубинах психики клиента, возникают в голове терапевта сами собой, появляясь как «просто знание». Иногда только после сессии терапевт в состоянии проанализировать и объяснить, откуда взялся тот или иной вопрос, как родилась та или иная версия в его голове. Это связано с тем, что консультант способен улавливать огромное количество самых разнообразных невербальных сигналов, исходящих от клиента, моментально анализировать всю накопленную о клиенте информацию, используя свой профессиональный и жизненный опыт. К сожалению, не всегда консультанты изначально доверяют собственной интуиции. Это доверие им необходимо вырабатывать в ходе профессиональной деятельности.

Ко всем вышеназванным свойствам следует еще добавить «толерантность к неопределенности». Психологи начали изучать этот феномен в 40-е годы XX в. В исследованиях зарубежных авторов под толерантностью к неопределенности понимают способность личности принимать конфликт и напряжение, которое возникает в ситуации двойственности, умение противостоять несвязанности и противоречивости информации, принимать неизвестное и не чувствовать себя неуютно при столкновении с неопределенностью.

Отечественные исследователи определяют это качество как:

- а) способность к принятию решений и размышлению над проблемой даже в ситуациях, когда неизвестны все факты и возможные последствия.*
- б) социально-психологическую установку, обладающую аффективным (осознаваемое или неосознаваемое переживание неопределенности внешней среды), когнитивным (уровень осознания неопределенности внешней среды) и поведенческим (тенденция реагировать на неопределенность каким-либо образом) компонентами.*
- в) способность человека испытывать позитивные эмоции в новых, неструктурированных, неоднозначных ситуациях, воспринимая их не угрожающими, а содержащими вызов.*
- г) способность выдерживать напряжение кризисных, проблемных ситуаций.*

Наиболее близким к содержанию работы психолога-консультанта является определение этого понятия, данное болгарской исследовательницей К. Стойчевой, которая видит в этом феномене характеристику индивидуальной саморегуляции в неопределенных ситуациях, базирующуюся на креативных способностях личности.



Зачем консультанту это качество? Во-первых, никогда не известно, с чем придет на сессию клиент. Принесет ли он новый запрос и актуальную тему или решит продолжить предыдущий диалог – консультант не может сказать наверняка. Поэтому подготовка к сессии в виде составления плана или списка вопросов, хотя и создаст ощущение безопасности у самого психолога, при этом может ему совершенно не пригодиться (если речь не идет о каком-либо специальном интервью).

Во-вторых, как бы ни хотелось, нельзя спрогнозировать ни изменения темы в ходе беседы, ни эмоциональные переживания, которые при этом могут возникнуть. Начинающие консультанты часто пугают себя именно этой неопределенностью: «Что я буду делать, если клиент разрыдается? Разозлится? Если он задаст вопрос, на который я не могу ответить?». Эти вопросы свидетельствуют о необходимости внутренней работы консультанта над своей толерантностью к неопределенности.



Развитие этого качества снижает тревожность и повышает стрессоустойчивость терапевта. Увеличивается его способность рисковать в межличностных отношениях – задавать неожиданные вопросы, давать честную обратную связь, встречаться с сильными чувствами клиента, в том числе и с агрессией по отношению к себе. С такими ситуациями психологу помогает справиться наличие устойчивой профессиональной позиции, в частности умение доверять своей интуиции и уверенность в адекватности своих чувств, убежденность в правильности принимаемых в ходе терапевтического процесса решений.

Так выглядит более или менее полный список личностных характеристик эффективного консультанта. Психолог, стремящийся стать эффективным консультантом, должен понимать всю важность этих требований и осознавать свои возможности развития этих качеств. Разработка своеобразного плана собственного профессионального роста может стать первым шагом на пути к развитию профессиональной эффективности консультанта.



Все вышеназванные свойства в совокупности и составляют модель личности эффективного консультанта.

Технология ведения консультативной беседы

1) Ограничение речи консультанта в диалоге.

Присутствие консультанта должно углублять понимание клиентом собственных проблем, способствовать принятию необходимых решений. Для этого клиенту необходимо позволять меньше внимания обращать на то, что рядом находится собеседник, меньше заботиться о том, как именно собеседник относится к рассказу и насколько сам рассказ социально желателен. Отсюда необходимо, чтобы речь психолога-консультанта была краткой, немногословной и точной. Если клиент сам говорит по делу, нужно стараться по возможности ничем его не перебивать. Паузы, не превышающие 1 – 2 минуты, вполне естественны и означают, что человек работает, активно осмысливает свою жизнь.

2) Приближение разговорной речи консультанта к языку клиента.

Для этого рекомендуется: а) освободить речь от слов и выражений, которые могут быть неправильно поняты и истолкованы клиентом; б) максимально использовать те слова и обороты, которые использует клиент; в) следить за тем, какую репрезентативную систему использует клиент для организации своего перцептивного опыта (аудиальную, визуальную или кинестетическую), использовать слова и выражения, соответствующие его репрезентативной системе. О репрезентативных системах и подстройке к клиенту с учетом доминирующей у него репрезентативной системы рекомендуем ознакомиться по книге Бэндлера Ричарда и Гриндера Джона (1994) или по другим известным изданиям этих авторов.

3) Анализ эмоциональных переживаний клиента в связи с излагаемыми им событиями и поступками. Это необходимо, чтобы клиент лучше понял, что действительно с ним происходит. Для этого используются техники работы на уровне чувств:

а) Предложение клиенту нескольких возможных альтернатив ответа относительно вариантов чувств, которые клиент испытывает. Обычно предлагаются 2 – 3 альтернативы. Цель формулирования альтернатив - не поиск правильного ответа, а стимулирование клиента, демонстрация образцов, отталкиваясь от которых легче описать свои чувства.

б) Акцентирование эмоциональных переживаний клиента через проявление пристального внимания к эмоционально окрашенным словам и выражениям. Знаками эмоций в речи являются наречия, прилагательные, глаголы, обозначающие отношение к чему-либо, а также качество действия. Консультант вычленяет в речи клиента эмоционально значимые слова и выражения и смотрит, что стоит за ними. Например, если клиент говорит, что обычно молчит и ничего не отвечает, когда супруга кричит на него, консультант может спросить его, отчего он молчит. Далее в речи клиента опять вычленяются эмоционально значимые слова и опять психолог вместе с клиентом пытаются сделать явным то, что стоит за ними. Это помогает опуститься на уровень глубинных, личностно значимых переживаний.



с) Использование парадоксальных вопросов. Цель парадоксальных вопросов – поставить под сомнение то, что клиент считает абсолютно очевидным или само собой разумеющимся. Общеизвестные истины типа «грубить нехорошо», «родители всегда знают лучше, что нужно ребенку» обычно служат надежным прикрытием для истинных чувств и переживаний клиента. Когда мы ставим их под сомнение, то заставляем клиента задуматься о том, что скрывается для него лично за подобного рода выражениями.



д) Уточняющие и углубляющие формулировки. Цель уточняющих и углубляющих формулировок – постепенно переводить рассказ клиента с уровня поверхностного к более глубоким уровням переживаний. Пример такой формулировки – «Что есть Вы хотели бы, чтобы Ваша свекровь поняла, какая Вы хорошая, чтобы она оценила Вас, наконец, по достоинству». При работе с уточняющими и углубляющими формулировками главное – не выходить за пределы очевидного. Каждый шаг должен логично следовать из предыдущего.

е) *Использование интерпретаций.* Речь идет о том, чтобы проинтерпретировать поведение клиента в связи с теми или иными базовыми человеческой природе эмоциями. Алешина Ю.Е. (1993) предлагает пользоваться двумерной моделью пространства человеческих проявлений, где одна из координат является осью любви, а другая – осью власти. Согласно распространенным на Западе взглядам большая часть человеческого поведения определяется этими базовыми эмоциями, потребностями, с ними связанными. Поэтому данная модель может служить удобным пособием для построения интерпретаций. Например, психолог спрашивает клиентку, почему она молчит, когда свекровь кричит на нее. Клиентка отвечает: «Не могу же я унижаться!». Интерпретация психолога: «То есть Ваше молчание в отношении со свекровью – попытка не унижаться, а, так или иначе, возвыситься над ней».



ф) *Перепарафразирование.* То, что было негативным, основанием для беспокойства и переживаний должно стать причиной положительных эмоций, способных если не полностью снять негативные переживания, то, по крайней мере, существенно уменьшить их значимость и интенсивность.

4) Обеспечение контакта с клиентом во время беседы осуществляется через:

а) Вербальный (словесный) контакт – через подбадривание, похвалу, выражение поддержки, частое упоминание имени клиента, выражение словами согласия и одобрения, ага реакцию.

б) Невербальный (несловесный) контакт – через контакт глаз, выражение лица, позу тела, тон и громкость голоса, использование паузы.

Относительно контакта глаз следует сказать, что не следует навязывать взгляд в глаза клиенту, но, тем не менее, необходимо смотреть на клиента, а не в сторону. Выражение лица должно являть собой доброжелательное внимание. Надо стараться не выдавать растерянность и смятение. Выражение спокойствия и уверенности на лице профессионала, оказывающего психологическое воздействие, уже само по себе приносит терапевтический эффект. Поза тела не должна быть напряженной или закрытой. Поза консультанта влияет на позу клиента. Если клиент слишком закрыт или напряжен, консультант может попробовать косвенно повлиять на него, расслабившись и заняв подчеркнуто более удобную позу. После соответствующей смены позы у клиента, изменится и его эмоциональное состояние.

Громкость голоса можно регулировать в зависимости от стоящих перед консультантом задач. Приглушенный голос в большей мере способствует возникновению у собеседника ощущения доверительности, интимности. Консультант может несколько охладить возбужденного клиента, начав говорить медленнее и тише. Клиент постарается автоматически подладиться, нормализовав, таким образом, свое состояние. Наличие пауз в беседе создает ощущение неторопливости, продуманности происходящего. Пауза подчеркивает значительность сказанного, необходимость осмыслить и понять.

The background features a white central area with decorative blue and gold geometric patterns in the corners. The patterns consist of overlapping squares and rectangles, some filled with a dark blue color and others with a lighter blue dotted pattern. Gold outlines are used to define the shapes. The overall design is modern and professional.

Спасибо за внимание!

Источники:

- 1. <https://psy.wikireading.ru/hrG'WsqXp4a>*
- 2. <https://lektcii.net/3-799.html>*