

**ПРАКТИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ**

*Учебно – методический комплекс*

Репозиторий ВГУ

*Составители:* преподаватели кафедры психологии УО «ВГУ им. П. М. Машерова» **О. П. Кошкина, С. А. Мурашкевич**

*Рецензент:* доцент кафедры психологии, кандидат психологических наук **Абрамова Л. Н.**

Предлагаемый учебно – методический комплекс освещает актуальные вопросы, связанные с подготовкой специалистов – психологов. Логика изложения теоретического материала помогает студентам составить адекватное представление о практической психологии как самостоятельной отрасли. Учебное издание содержит прикладной материал по самопознанию и профессиональному самоопределению будущих профессионалов.

Учебно – методический комплекс предназначен для студентов, обучающихся по направлению и специальностям психологии.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
1. Общие представления о практической психологии и деятельности психолога – практика .....	5
1. 1. Практическая психология как профессиональная деятельность .....	5
1. 2. Направления деятельности практического психолога и оценка их эффективности .....	9
1. 3. Основные этические принципы работы с людьми .....	13
Список цитированной и рекомендуемой литературы .....	19
2. Основные составляющие профессиональной готовности практического психолога.....	21
2. 1. Важнейшие требования к личности практического психолога.....	21
2.1. Профессиональные умения психолога – практика .....	26
2.3. Синдром «выгорания» как показатель профессиональной деформации личности практического психолога .....	32
Список цитированной и рекомендуемой литературы .....	40
Приложение 1 .....	42
Приложение 3 .....	44
Приложение 4 .....	45
Приложение 5 .....	46
Приложение 6 .....	48
Приложение 7 .....	49
Приложение 8 .....	51
Приложение 9 .....	54
Приложение 10 .....	55
Приложение 12 .....	64
Приложение 13 .....	66
Приложение 14 .....	68
Приложение 15 .....	69

## ВВЕДЕНИЕ

Происходящие интенсивные изменения в обществе, обострение социальных и политических проблем, повышение запроса на профессиональную психологическую помощь, обусловили появление и активное развитие практической психологии как самостоятельной отрасли.

Круг психологических проблем, с которым обращаются за помощью к практическому психологу, достаточно широк. Они связаны с трудностями развития и адаптации личности, дисгармонией межличностных отношений, социальными девиациями, возрастными кризисами и т.д. Решение разнообразных по сложности проблем требует от специалиста не только хорошей теоретической подготовки, но и овладения профессионально значимыми умениями и навыками, позволяющими осуществлять конкретную психологическую помощь.

В учебно - методическом комплексе обращается внимание на вопросы, связанные с рассмотрением основных направлений в деятельности психолога - практика, этические аспекты его работы, а также роль и значение личностных качеств специалиста в сфере практической психологии. Для становления будущего специалиста чрезвычайно актуальной представляется проблема о соотношении теоретического знания и практических навыков. Осознание важности, неразрывного единства и в то же время специфичности этих двух областей психологического знания – первый шаг в формировании личности профессионального психолога.

Помимо теоретического материала практикум содержит вопросы, задания и упражнения, выполнение которых позволит студентам с одной стороны, сориентироваться, насколько усвоена учебная информация, а с другой - приобрести и усовершенствовать профессиональные умения и навыки, легче преодолевать возникающие в работе проблемы, более гибко применять свои знания. Базовым профессиональным навыком практического психолога является поддержание психологического контакта с клиентом, обратившимся за помощью. В учебном издании рассматриваются некоторые невербальные навыки и вербальные техники, от владения которыми зависит взаимопонимание в диаде психолог-клиент и результативность работы. Предложенные материалы направлены на формирование у студентов целостного представления о деятельности практического психолога и способствуют формированию интереса к будущей профессии.

Учебно – методический комплекс адресован психологам, однако он может быть полезен студентам и преподавателям любых гуманитарных вузов, а также широкому кругу лиц, работающих с людьми и желающих повысить свою личностную и профессиональную компетентность.

## **1. Общие представления о практической психологии и деятельности психолога – практика**

### **1. 1. Практическая психология как профессиональная деятельность**

Практическая психология, как специально выделяемая психологами отрасль, стала развиваться в отечественной науке последние пятнадцать — двадцать лет (особенно активно в 90-е годы). Овладение понятийным аппаратом науки, глубокое знание основных фактов и закономерностей психического развития человека – совершенно необходимые вещи для формирования психолога – профессионала. Однако теория и практика психологической науки составляют неразрывное единство. Вместе с тем, характер отношений между ними, их связь и специфика, их возможности в решении актуальных проблем повседневной жизни человека вообще и ребенка в частности – предмет специального обсуждения в ряде работ (В. М. Розин, Г. В. Бурменская, О. А. Карабанова, А. Г. Лидерс). Наличие существенных отличий между теоретической (академической, фундаментальной) и практической психологией дает основание говорить о существовании двух самостоятельных, хотя и тесно взаимосвязанных между собой областей психологического знания. Им присущи различия в целях, концептуальном аппарате, методологии, процедурах.

**Цель фундаментальных исследований** состоит в «приращении знаний» об общих закономерностях возникновения и воспроизводства психологических явлений. **Практическая психология** направлена на решение конкретных проблем конкретного человека, конкретной социальной группы. **Концептуальный аппарат академической науки** сложился для целей описания, объяснения и прогноза некоторых психологических явлений и для «коммуникации внутри научного сообщества». **Концептуальный аппарат практической психологии** предназначен для понимания проблем клиента и заказчика и для коммуникации в первую очередь с ними (А. И. Донцов, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, 1996). Критерии оценки качества инструмента также различны. Критерии надежности, валидности, репрезентативности – чрезвычайно значимы в экспериментальных исследованиях. В области же практической психологии они не играют главных ролей.

Однако более существенные различия, по мнению А. И. Донцова, Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, прослеживаются в «**ценностных предпочтениях**» и «**самоидентификации**» людей, работающих в фундаментальной (академической) и практической областях. Одно из таких ключевых отличий касается проблемы влияния личности психолога на получаемые результаты. «Если в фундаментальной науке стремятся к элиминации личности исследователя из метода (метод должен работать

«сам по себе»), то в практической психологии личность психолога есть неотъемлемая часть метода». Придерживаясь такой же позиции, в практикуме будет сделан акцент на рассмотрение качеств, необходимых психологу – практику и их развитие.

В настоящее время практическая психология может рассматриваться не только как сфера приложения психологических знаний, не только как психологическая практика и способ проверки умозрительных психологических моделей, но и как новая, активно развивающаяся отрасль психологической науки, имеющая свой **предмет** изучения и разработки. В качестве такового выступают, по мнению большинства авторов, принципы, методы и формы психологической помощи, психологической поддержки, психологического содействия и психологического сопровождения развития человека.

Г. С. Абрамова (1997) в качестве предмета практической психологии выделяет индивидуальность, неповторимость человека и конкретных обстоятельств его жизни. При этом практическая психология ставит своей задачей не только изучение индивидуальности человека, но и обоснование воздействий на него с целью проявления возможностей человека.

Говоря о **задачах** практической психологии, следует выделять разные их **уровни**:

1) **научно-исследовательские задачи** связаны с решением проблем изучения закономерностей развития и формирования личности с целью разработки методологических основ деятельности практического психолога, способов, средств и методов профессионального применения психологических знаний в условиях различных социальных систем;

2) **прикладные задачи** практической психологии диктуются необходимостью психологического обеспечения оптимального функционирования учреждений и организаций, труда персонала и отдельных индивидуумов, что предполагает составление специальных обучающих программ, создание учебников и учебных пособий по практической психологии, разработку психологических рекомендаций и методических материалов, программ подготовки и переподготовки кадров, психологическое обоснование деятельности служб практической психологии, создание проектов нормативных документов такой деятельности;

3) **практические задачи** определяются конкретными проблемами непосредственно по месту профессиональной деятельности психолога: в учреждениях и организациях различного профиля, в специализированных психологических кабинетах и центрах — в форме оказания психологической помощи конкретным людям.

Психолог - практик может найти применение своим умениям во всех сферах жизнедеятельности человека: космическая психология, авиационная психология, индустриальная (производственная) психология

и близкая к ней психология управления, медицинская психология и патопсихология, педагогическая психология, правовая и юридическая психология, политическая психология и др. Во всех этих и других случаях психологу приходится, с одной стороны, не терять свой специфический предмет (психику, субъектность человека), а с другой стороны, учитывать специфику работы в той отрасли, которую он обслуживает.

Исходя из этого, психолог-прикладник со временем вынужден все больше и больше исследовать, а в ряде случаев и включаться в ту производственную среду, где он пытается оптимизировать коллективную деятельность работников. Таким образом, он фактически сам постепенно превращается в неотъемлемого участника производственного процесса и становится реальным членом данного трудового коллектива (поскольку без него коллектив уже не сможет эффективно работать). Именно поэтому психологов все чаще приглашают на работу (постоянную работу) в различные фирмы и организации. Психолог, работающий в организации, стратегические задачи определяет, как правило, не сам, но он самостоятельно ставит перед собой и реализует тактические и оперативные задачи.

Когда говорят о практической психологии как *«особой психологической практике»*, чаще всего имеют в виду то, что психолог обычно работает с клиентами, которые в большей степени доверяются ему как специалисту. В этих случаях психолог самостоятельно ставит перед собой и стратегические задачи (клиент в значительной степени доверяет ему в этом), и тактические и конкретные оперативные задачи исследования и вмешательства в ситуацию данного клиента. В каком-то смысле ответственность такой работы у психолога выше, чем в случаях решения прикладных задач, поскольку психолог в большей степени выступает субъектом собственной деятельности.

Таким образом, социальный заказ на работу практического психолога формируется в обществе, или точнее, в некоторой его части, осознавшей необходимость в профессиональной помощи для преодоления возникших трудностей. Первыми осознали важность и нужность особого вида деятельности психолога — практической — представители профессий типа «человек-человек» (по типологии Е. А. Климова), прежде всего, учителя. Именно поэтому наибольшее число практических психологов работает сейчас в сфере образования. Однако все острее ставится вопрос о необходимости квалифицированных специалистов-психологов в учреждениях и организациях самого различного профиля для работы с персоналом. Активно развивается практическая психология в бизнесе, в рекламном деле, в управленческой сфере. Возникла нужда в психологах-имиджмейкерах, психологах, умеющих работать с политиками.

В результате происходящих социальных изменений психолог приобрел новый общественный статус, требующий от него ясного

понимания обращенных к нему ожиданий. Г. С. Абрамова (1997) вводит понятия Заказчика, Клиента и Пользователя психологической информации. Согласно ее взглядам, эти понятия означают следующее:

**Клиент** — человек, который передает психологу знание о себе или о других людях; при этом он считает себя прямо или косвенно ответственным за содержание этой психологической информации.

**Заказчик** — человек, обращающийся к психологу за психологической информацией (о себе, своей организации или других людях).

**Пользователь** — человек, получающий от психолога психологическую информацию.

Работа практического психолога состоит в том, чтобы добиться от клиентов переформулирования задач первых трех типов в задачи психологические. Лишь тогда практический психолог окажется способным оказать реальную помощь клиенту в решении его проблем.

### **Вопросы**

1. Выделите отличия теоретической (академической, фундаментальной) и практической (прикладной) психологии.
2. Обозначьте цель, предмет и задачи практической психологии.
3. В чем выражается необходимость комплексной подготовки практического психолога?
4. Какой специалист (специальность, квалификация) имеет право на оказание профессиональной психологической помощи?
5. Выделите отличие пациента от клиента, клиента от заказчика.
6. Кто в практической психологии может быть заказчиком на оказание психологической помощи?
7. Назовите сферы, в которых активно развивается практическая психология.

### **Задания**

1. Проанализируйте специфику деятельности психолога в сравнении с представителями других помогающих профессий (Приложение № 1).
2. Рассмотрите соотношение уровней и форм терапевтической помощи личности и сообществу, используя таблицу Приложения № 2.
3. Раскройте основные понятия практической психологии, обратившись к опорному конспекту Приложения № 3.
4. Разработайте памятку начинающему психологу – практику.
5. Выполните задания, направленные на осознание выбора профессии. Проанализируйте их (Приложение № 4).



## 1. 2. Направления деятельности практического психолога и оценка их эффективности

Содержание деятельности психолога – практика может быть представлено через основные направлений профессиональной деятельности: психопрофилактика, психодиагностика, психокоррекция, психологическом консультирование и психотерапия.

**Психопрофилактика**, подразумевающая работу по предупреждению дезадаптации (нарушений процесса приспособления к среде) персонала организации или детей в образовательном учреждении, просветительскую деятельность, создание благоприятного психологического климата в учреждении, осуществление мероприятий по предупреждению и снятию психологической перегрузки людей и т. п.;

**Психодиагностика**, важнейшей целью которой является добывание психологической информации о человеке или группе, «конкретных знаний о конкретном человеке, полученных на основе обобщенной научной теории» (Абрамова Г. С., 1997);

**Психологическая коррекция**, понимаемая как целенаправленное воздействие на те или иные сферы психики клиента, ориентированное на приведение ее показателей в соответствие с возрастной или иной нормой;

**Психологическое консультирование**, целью которого является обеспечение человека необходимой психологической информацией и создание условий — в результате общения с психологом — для преодоления жизненных трудностей и продуктивного существования в конкретных обстоятельствах;

**Психотерапия** в рамках психологической модели, направленная на оказание помощи клиенту в продуктивном изменении личности в случаях серьезных психологических проблем, не являющихся проявлениями психических заболеваний.

Перечисленные направления практической психологии расположены по возрастанию *степени ответственности* психолога за результаты своей профессиональной деятельности и усложнения комплекса средств, используемых в процессе работы. Каждое из направлений характеризуется специфическими задачами. Отличия между направлениями можно увидеть и в степени *стандартизации* применяемых психологом средств. Наиболее стандартизированной можно считать психодиагностику, наименее стандартизированными являются психологическое консультирование и психотерапия, поскольку они предполагают простор для творчества психолога и постоянного поиска неординарных решений в каждом конкретном случае.

До настоящего времени не существует четких и однозначных критериев, по которым можно было бы судить об эффективности всех направлений деятельности практического психолога. Можно рассмотреть

лишь некоторые критерии эффективности каждого из видов деятельности практического психолога.

Если говорить о **психодиагностике**, то, согласно точке зрения Г. С. Абрамовой, эффективность работы практического психолога со стандартным, психометрическим методом будет определяться соответствием целей применения теста или методики для исследуемой выборки. По-видимому, адекватность применяемых психологом методик может проверяться, в частности, результативностью предложенных на основе материалов обследования рекомендаций клиенту.

Эффективность **психокоррекционного воздействия**, придерживаясь позиции Осиповой А. А., можно оценить с точки зрения:

- 1) Разрешения реальных трудностей развития;
- 2) Постановки целей и задач коррекционной программы.

Необходимо помнить, что эффекты коррекционной работы проявляются на протяжении достаточно длительного временного интервала: в процессе работы, к моменту завершения и т. д. Так, коррекционная программа может не претендовать на полное разрешение трудностей развития, а ставить более узкую цель в ограниченном временном интервале.

Оценка эффективности коррекции может меняться в зависимости от того, кто ее оценивает (клиент, психолог, лица из окружения клиента), поскольку позиция участника коррекционного процесса в значительной мере определяет итоговую оценку ее успешности.

На успешность коррекционной работы будет влиять интенсивность коррекционных мероприятий (они должны проводиться не менее 1 раза в неделю продолжительностью 1 – 1,5 ч.) и пролонгированность коррекционного воздействия (контроль и наблюдение каждого случая хотя бы в течение 1 – 2 месяцев после завершения коррекционных мероприятий) (Осипова А. А., 2004).

При оценке эффективности **психологического консультирования и психотерапии** можно указать следующие важнейшие показатели (Абрамова Г. С., 1997):

- 1) субъективно переживаемые клиентом изменения во внутреннем мире;
- 2) объективно регистрируемые параметры, характеризующие изменения в различных модальностях;
- 3) устойчивость изменений в последующей после получения психологической помощи жизни человека.

Об эффективности психотерапии следует сказать чуть подробнее. Первую попытку оценить успешность психоаналитической терапии на основе изучения выборки в несколько тысяч пациентов предпринял в 1952 г. Г. Айзенк (результаты дополнительных исследований он опубликовал в 1961 и 1966 гг.).

Согласно его данным, фактически поправилось большее число не-лечившихся больных, чем тех, кто принимал психотерапевтическое лечение (72 % и 66 % соответственно). Вызвавшие возмущение критики результаты исследований Айзенка были подкорректированы дальнейшими исследованиями. Было показано, что процент спонтанного выздоровления не столь высок: от 30 до 45. Кроме того, пациент, лечившийся у психотерапевта, чувствовал себя лучше, чем 80 % тех пациентов, которые не проходили лечения.

Вместе с тем, пока так и осталась непреодоленной сложность оценки эффективности психотерапии, либо других направлений деятельности практического психолога. Поиск критериев эффективности в любом случае, всегда будет требовать учета своеобразия механизмов нарушений, используемых методов воздействия и тех целей, которые стремятся реализовать с их помощью.

### **Вопросы**

1. Дайте общую характеристику методов психокоррекции и психотерапии как методов психологического воздействия.
2. Назовите отличия психотерапии от психологии и от психиатрии.
3. Почему сложно выделить критерии эффективности деятельности практического психолога?
4. Какое из понятий в наименьшей степени раскрывает сущность терапии: «клинико-психологическое вмешательство», «психологическая коррекция», «внушение», «психологическая интервенция». Почему?
5. В каких еще областях проблем, кроме перечисленных, специализируется консультирующий психолог: проблемы, относящиеся к работе и занятости ("консультант службы занятости"), школьные проблемы ("школьный психолог")?

### **Задания**

1. Исходя из определения двух видов коррекции – симптоматической и каузальной – приведите пример организации психокоррекционной работы в контексте каждого из этих видов.
2. Выделите 5-6 отличий психологического консультирования от индивидуальной психотерапии.

### **Задачи**

Решите следующие задачи, ответив на поставленные вопросы:

**Задача 1.** В психологическую консультацию обратилась мать девочки- подростка (12 лет) с просьбой о коррекции поведения и характера. Девочка росла и развивалась нормально, в школу пошла

вовремя, «хорошистка». Маму беспокоит то, что девочка недостаточно общается с отчимом, временами вспыльчива, раздражительна. Мать развилась с отцом девочки 11 лет назад, с тех пор мать и дочь жили вдвоем. Год назад мать вышла замуж. Отчим не злоупотребляет алкоголем, старается помочь в доме, хорошо относится к девочке. Девочка с трудом адаптируется к новой семейной ситуации. Она осознает, что ее отношение к отчиму не совсем оправдано, но когда она слышит его замечания, то у нее возникает неопределенное желание ответить грубостью.

**Вопросы.** Нуждается ли девочка в помощи психолога? Что можно ей рекомендовать: психокоррекцию или психотерапию? Почему? Какие формы коррекции или психотерапии можно использовать? В каких рекомендациях нуждаются родители?

**Задача 2.** В школе создан класс повышенного педагогического внимания. В нем занимается 15 детей. Из них 5 – с ЗПР (в результате педагогической и микросоциальной запущенности), 6 - с нарушениями памяти, внимания и истощаемостью по гиперстеническому типу, 2 - с соматическими заболеваниями и гипостенической истощаемостью, 2 - с задержкой речевого развития. Администрация требует от психолога организации психологической работы с классом.

**Вопросы.** Какую работу организовать? Целесообразно ли занятие со всем классом вместе? Почему? Помощь какого специалиста была бы желательна?

### 1. 3. Основные этические принципы работы с людьми

В системе регуляции деятельности профессионала существенную роль играют этические принципы. Они закрепляют права и ответственность, тип отношений участников процесса. А в профессиональной деятельности, где происходит непосредственное воздействие на психическую реальность человека – этика является просто неотъемлемой частью.

Во многих странах мира существуют Этические кодексы психолога, регулирующие его профессиональную деятельность. Этический кодекс практического психолога принимается сообществом психологов. В странах с давними и устоявшимися традициями психологической практики (США, Западная Европа), кодекс существует достаточно длительное время. Нарушение стандартов и требований, составляющих этический кодекс, может привести к лишению психолога лицензий, диплома, права на оказание психологических услуг и ведение частной практики.

На территории отечественного пространства этические принципы в основном соответствуют существующим в других странах. Однако они могут несколько различаться для разных видов психологической практики (диагностики, консультирования, коррекции, терапии). Тем не менее, можно выделить наиболее универсальные этические принципы.

*1. Принцип ответственности за изменение внутреннего мира клиента.* В разных видах психологической практики ответственность разная, но всегда существует. Любое прикосновение к душе другого человека, особенно профессиональное, основанное на знании особенностей и закономерностей психической жизни, несет в себе серьезные последствия. Их мера должна быть отрелфлексирована психологом. Специалист должен, насколько это возможно, осознавать, что его услуги не будут использованы во вред клиенту, воздерживаться от действий и заявлений, угрожающих неприкосновенности личности. Он следит, чтобы его выводы и заключения не оскорбляли человеческого достоинства клиента, не использовались другими для угнетения и подавления личности.

*2. Принцип компетентности.* Критическая оценка уровня своей квалификации и профессиональной ориентации. Если психолог понимает, что его профессиональной компетентности для решения проблем данного клиента недостаточно, он предоставляет другим, более опытным коллегам решать поставленную клиентом задачу. Если и другие специалисты отказываются по причине своей некомпетентности в данной области решить проблему, они рекомендуют клиенту, куда ему обратиться. При этом они остаются ответственными за клиента до тех пор, пока другой специалист не примет на себя ответственность за решение проблемы клиента.

3. *Принцип добровольности* как необходимость решения консультативных, диагностических, терапевтических, коррекционных задач на добровольной и свободной для клиента основе, то есть на основе его собственного обращения в центр, возможности у каждого обратившегося прекратить контакт со специалистом (центром) в любой момент и по собственному желанию. При работе с малолетними детьми, а также с людьми, совершившими правонарушения, в отношении которых допустимо применение некоторых насильственных мер, отклонения от принципа добровольности могут иметь место только с учетом соответствующих законодательных норм или с согласия родителей. Но и при этом установление в отношениях с клиентом атмосферы взаимопонимания и сотрудничества остается требованием непреложным.

4. *Принцип конфиденциальности*, содержащий в себе требование сохранения тайны в отношении того, что сообщает клиент или что стало известно о его частной жизни и жизненных обстоятельствах. Первым пользователем психологической информации является клиент, он имеет право решать, кому она может быть доступна. Относительно детей такое решение принимают родители. В некоторых случаях родителей необходимо подготовить к принятию такой информации во избежание нанесения вреда ребенку.

Психологи не сохраняют конфиденциальности, если этим могут нанести вред клиенту и если существует реальная опасность для него самого или других людей в связи с сохранением этой тайны. Однако в этом случае необходимая информация должна передаваться только тем лицам, которые способны или/и имеют право предпринимать действия, адекватные ситуации. Исключения составляют также случаи, когда сами клиенты просят, чтобы информация была передана в соответствующие инстанции.

Психологи, работающие в одной команде, могут только с согласия клиента передавать информацию о нем ее членам, но при условии, что это делается в интересах клиента. Они не наводят никаких справок о клиенте без его согласия и довольствуются той информацией, которая необходима и достаточна для решения поставленной задачи.

История клиента, письменные документы, видео- и магнитофонные записи, связанные с работой, хранятся так, чтобы исключить доступ к ним лиц, не имеющих отношения к работе с клиентом и не обладающих специальными полномочиями. Если клиенты, или участники обследования, не достигли совершеннолетия или считаются не способными позаботиться о себе, психологи должны получить разрешение родителей или опекунов.

5. *Принцип безоценочного отношения к клиенту*, отсутствие какой бы то ни было селекции по признаку его "удобства" для специалиста, симпатии или антипатии, за которыми стоит оказание помощи без

осуждения или недовольства, на основе доброжелательности, желания понять и поддержать.

6. *Принцип работы по методу междисциплинарных команд*, который гарантирует в каждом конкретном случае решение проблем клиента путем преодоления профессиональных ограничений (узкая специализация, ограниченное число специалистов) и возможностей их изучения и "лечения" всеми и каждым специалистом. Это означает, что "плотнее" других занятый данным случаем сотрудник, ответственный за него, делает регулярные сообщения о ходе своей работы для всех членов команды, высказывает вслух сомнения, анализирует собственные действия и т.д. Все сообщения обсуждаются командой, совместно определяются направления дальнейшей работы ("мозговая атака").

Применительно к перечисленным принципам профессионального этического поведения формулируются и **этические нормы** профессиональных действий, обеспечивающих возможность эффективного решения деликатных, личностно-значимых проблем. Это способы и приемы, которые применяются психологом во всех ситуациях работы с клиентом.

1. *Принцип отказа от конкретных рекомендаций*. Опыт работы многих психологов выдвинул своеобразный принцип: "Психолог советов не дает". Речь не идет о полном отказе от рекомендаций, но при первой встрече с клиентом совет вреден и опасен почти всегда. Причины этого:

- скороспелый совет вряд ли может вывести человека, выстрадавшего свою проблему, из тупиков уже известных альтернатив. Чаще всего проблемой и является невозможность принять однозначное решение;

- обратившийся к психологу человек ждет не совета в прямом смысле, а конкретной помощи. Как только психолог становится "советчиком", он становится в позицию учителя по отношению к ученику, что автоматически вызывает сопротивление клиента;

- конкретные рекомендации как поступать, становятся для обратившегося возможностью снять ответственность за происходящее с себя и передать ее психологу. Формируется пассивное отношение к проблеме. Задача психолога совсем в обратном - помочь человеку обрести уверенность в себе, способность самому решать собственную судьбу.

Профессиональный совет или рекомендации становятся возможными и действенными лишь по мере углубления контакта, установления доверия между клиентом и консультантом.

2. *Принцип анализ подтекста* как реагирование специалиста не только на явный смысл обращения и запроса на помощь, но и требование максимально подробного описания ситуации, совместное с клиентом рассмотрение истинных мотивов, планирование в соответствии с этим своих действий.

3. *Принцип стереоскопического взгляда на ситуацию.* Выносимая на консультацию ситуация должна быть зафиксирована и субъективно (позиция членов семьи) и объективно (средствами психолога). Это принцип всей консультационной работы, а не только этапа постановки диагноза. Психолог должен стремиться раскрыть стереоскопичность ситуации перед участвующими в ней субъектами.

4. *Принцип уважения личности клиента,* в соответствии с которым психолог не стремится совершенствовать личность клиента в соответствии с абстрактными идеалами, а исходит из учета потребностей, ситуаций, условий и возможностей самого клиента, из необходимости помочь ему в решении его собственных проблем.

Психолог не берет на себя воспитательных функций школы, детских садов, семьи, карательных функций милиции, не подменяет собой деятельность медицинских учреждений. Его задача - помочь уже сложившимся или только еще формирующимся людям в их личностных и межличностных проблемах, мешающих им чувствовать свою жизнь полноценной, а себя - счастливыми.

5. *Принцип разграничения личных и профессиональных отношений между консультантом и клиентом.* Личных отношений по возможности надо избегать, чтобы не попасть в ловушку "дружбы" или "симпатии". Если личных отношений не удалось избежать, нужно передать клиента другому специалисту.

В сети медико-психолого-педагогических комиссий введены некоторые дополнительные принципы:

1. Принцип соблюдения интересов больного ребенка (должны быть созданы наиболее благоприятные условия для его развития).

2. Щадящая форма сообщения диагноза (учет уровня развития родителей и сообщение помимо негативной части диагноза и позитивной части).

3. Коллективная консультация семьи после индивидуального консультирования ее членов.

Принципы касаются, в первую очередь, отношения к ребенку как изначально неотягощенному ответственностью за свои проблемы, всегда нуждающемуся в помощи и поддержке, которую ему обязаны оказывать не только профессиональные психологи, но и все взрослые, взаимодействующие с ним. Семья является ближайшей и самой главной средой, она имеет приоритетные права в принимаемых относительно ребенка решениях.

Резюмируя данный вопрос, можно отметить, что, к сожалению, как отмечает белорусский психолог Сизанов А. Н., в нашей стране до сих пор не разработано четко сформулированного свода прав и обязанностей, которые определяли бы меру ответственности психолога-практика при решении профессиональных задач. Этот факт отражает слабость и



недееспособность отечественных профессиональных сообществ психологов в отличие, например, от Американской ассоциации психологов, готовой оказать теоретическую, методологическую, методическую помощь, защиту и представление интересов своих членов в государственных, судебных и иных организациях, а также внимательно контролирующей соблюдение принятого ею Этического кодекса.

Проблема отечественной практической психологии состоит не только в разобщенности психологов и отсутствии единого формализованного перечня принципов, регулирующих профессиональную деятельность, но и в том, что в нашей стране еще нет детально разработанных процедур выдачи лицензий на осуществление частной психологической практики, а также не определены форма и содержание государственного контроля в этой сфере. Это приводит к тому, что в практической психологии в сфере психологического воздействия и коррекции встречаются не только непрофессионалы и дилетанты, но и просто шарлатаны, занимающиеся псевдопсихологией и практиками, не имеющими научного обоснования. В большинстве случаев деятельность подобных «специалистов» имеет негативные и даже опасные последствия. Изменить сложившуюся в практической психологии ситуацию может Кодекс этических и профессиональных принципов, который должен быть принят всеми специалистами-психологами.

В целом, все этические принципы и нормы в нашей стране носят лишь рекомендательный характер, и следование им лежит в зоне ответственности каждого практического психолога. Игнорирование этических принципов отдельными психологами, а так же консультативная практика непрофессионалов может значительно дискредитировать имидж практического психолога.

### **Вопросы**

1. В чем состоит ответственность психолога за получаемую от клиента информацию?
2. Какие существуют различия этических норм практического психолога в разных видах психологической практики (психодиагностика, психологическое консультирование, психокоррекция, психотерапия)?
3. Каковы могут быть особенности этических требований для детского психолога?
4. Чем обусловлено введение дополнительных принципов в сети медико-психолого-педагогических комиссий?

### **Задания**

1. Проанализируйте «Клятву детского психолога» («Практическая психология образования» под редакцией И. В. Дубровиной).
2. Обсудите профессионально – этические нормы работы психолога,

приняты в России и в США (Приложение № 5).

3. Выполните задания приложения № 6 на осознание собственных этических принципов.

Репозиторий ВГУ

## Список цитированной и рекомендуемой литературы.

1. Абрамова Г. С. Практическая психология. – М.: Издательский центр «Академия», 1997.
2. Абрамова Г. С. Практикум по психологическому консультированию. – Екатеринбург, 1995.
3. Айви А. Е. и др. Психологическое консультирование и психотерапия: Методы, теории и техники: Практическое руководство. М., 1999.
4. Бондаренко А. Ф. Психологическая помощь: Теория и практика. М., 2001.
5. Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. СПб., 2002.
6. Василюк Ф. Е. Уровни построения переживания и методы психологической помощи//Вопр. психологии. 1988. № 5.
7. Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники. - М.: Ось - 89, 2000.
8. Возрастно – психологическое консультирование/Под ред. Г. В. Бурменской, О. А. Карабановой, А. Г. Лидерса. – М., 1990.
9. Григорович Л. А. Введение в профессию «психолог»: Учебное пособие. – М.: Гардарики, 2006.
10. Детский практический психолог: Программы и методические материалы: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений/Под ред. О. А. Шаграевой, С.А. Козловой. – М.: Издательский центр «Академия», 2001.
11. Диянкова И. Некоторые этические проблемы в современной американской психотерапии и психологическом консультировании// Моск. психотер. журнал. 2002. № 4.
12. Емельянова Е. В. Кризис в созависимых отношениях. Принципы и алгоритмы консультирования.- СПб.: Речь, 2004.
13. Зейг Дж. К., Мьюнион В. М. (ред.) Психотерапия – что это?: Современные представления. М., 2000.
14. Канн М. Между психотерапевтом и клиентом: Новые взаимоотношения. СПб., 1997.
15. Карвасарский Б. Д. Психотерапия. СПб., 2002.
16. Козлов В. В. Психотехнологии измененных состояний сознания. Личностный рост. Методы и техники. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2001.
17. Кочюнас Р. Психологическое консультирование. Групповая психотерапия. - М.: Академический проспект, 2002.
18. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М., 1999.
19. Крамер Ч. Мастерство психотерапии. СПб., 2003.
20. Крыленко А. В. Современный психолог: проблемы

профессионального становления// Психология – 2000, №3 – с. 12-31.

21. Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование. М.: Смысл, 2000.

22. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. М., 1994.

23. Наричин Н. Н. Московский рынок психотерапевтических услуг, или базар по – русски//Психол. журнал. 1994. № 2.

24. Огинская М. М., Розин М. В. Мифы психотерапии и их функции//Вопросы психологии. 1991. № 4.

25. Осипова А. А. Общая психокоррекция: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: ТЦ Сфера, 2004.

26. Практическая психология образования/ Под ред. И. В. Дубровиной. – М., 1997.

27. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М., 1994.

28. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы. М., 2000.

29. Роут Ш. Психотерапия: Искусство постигать природу. М., 2002.

30. Руководство практического психолога: Психическое здоровье детей и подростков в контексте психологической службы/Под ред. И. В. Дубровиной. – М., 1997.

31. Семенова Н. Д. Этические основы психотерапии//Основные направления современной психотерапии. М., 2000.

32. Середа Е. И. Практикум по межличностным отношениям: помощь и личностный рост.- СПб.: Речь, 2006.

33. Соколова Е. Т. Общая психотерапия. М., 2001.

34. Таланов В. Л., Малкина – Пых И. Г. Справочник практического психолога. – СПб.: Сова, М.: ЭКСМО, 2004.

35. Тутушкина М. К. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии. СПб.: Дидактика Плюс, 1999.

36. Франкл В. Психотерапия на практике. СПб., 1999.

37. Хейли Дж. Что такое психотерапия. СПб., 2002.

38. Штроо В.А. Позиции и стратегии работы психолога в организации//Журнал практического психолога. 2000. № 5-6.

39. Этический кодекс практического психолога в системе образования (г. Псков)//Школьный психолог-2001. №44.- с.13.

40. Я работаю психологом... Опыт, размышления, советы/Под ред. И. В. Дубровиной. – М., 1999.

## **2. Основные составляющие профессиональной готовности практического психолога**

### **2. 1. Важнейшие требования к личности практического психолога**

Общеизвестно, что для качественного выполнения профессиональной деятельности специалист должен обладать определенными характеристиками, необходимыми для данной профессии. Психология обладает уникальным положением в системе научных знаний о человеке, которое связано в первую очередь с тем, что в ней сливаются объект и субъект познания. Изучая психику, ее различные свойства и проявления (объект психологии), исследователь (субъект) использует свои функциональные психологические возможности – восприятие, память, речь, мышление и др. То есть в качестве инструментов, средств познания выступают те же процессы, что и изучаемые психологические явления. В связи с этим, в значительной степени личность практического психолога является его орудием труда, поэтому ее полнота и целостность приобретает важное значение для эффективности работы.

Комитет по подготовке в области клинической психологии при Американской психологической ассоциации составил перечень личностных качеств эффективного консультанта или психотерапевта. В него входят следующие характеристики (Роджерс, 1997, с. 90-91):

1. Незаурядные интеллектуальные способности и рассудительность.
2. Оригинальность, находчивость и разносторонность.
3. Неустанная и неистощимая любознательность; способность к самообучению.
4. Интерес к людям как к личностям, а не как к материалу для манипуляций, уважение чужой личности.
5. Понимание собственных личностных особенностей; чувство юмора.
6. Чуткость к сложностям мотивации.
7. Терпимость, отсутствие заносчивости.
8. Способность занимать терапевтическую позицию, поддерживать гибкие и конструктивные отношения с людьми.
9. Настойчивость, методичность в работе; способность выдерживать напряжение.
10. Готовность принять на себя ответственность.
11. Чувство такта и способность к сотрудничеству.
12. Цельность натуры, самоконтроль и уравновешенность.
13. Способность различать моральные ценности.
14. Широта культурного кругозора — «образованность».
15. Глубокий интерес к психологии, особенно к ее клиническим

аспектам.

Ч. Крамер (2003, с. 67, 75 — 76) выделяет следующие качества личности, необходимые психотерапевту: «Осмысленное осознание того, что происходит в данный момент, без фиксаций, осуждения и забывчивости. Любознательность без предубеждения. Бесстрашие без агрессивности, позволяющее работать с неприкрашенной, болезненной внутренней жизнью. Невмешательство без пассивности. Способность общаться на обычном языке, не перекрикивая характеры. Уважение и положительное отношение к чему бы то ни было.... Эффективные терапевты — реалистичные оптимисты. Они знают, что может случиться в худшем случае, но верят в то, что дела пойдут лучше, иначе они бы этим не занимались. У них есть твердое убеждение, что если они терпеливо все вынесут, произойдет нечто хорошее. Они любят людей и пробуждают надежду даже в самых худших обстоятельствах. Они видят силу там, где другие видят только слабость, патологию или порочность, и обладают глубоким уважением к здоровью — физическому, психическому, духовному. Они эффективны, несмотря на протестующие внутренние части. Они не несут в себе угрозы и создают островки безопасности, где пациенты чувствуют, что их защищают и о них заботятся, где они уверены, что их не будут эксплуатировать.

Очевидны честность и надежность таких терапевтов — так же, как тепло и благородство, так же, как чувство юмора. Когда человек действительно слушает, эмпатия очевидна. Правильное слушание принципиально важно для любой школы психотерапии: активное, а не пассивное; уважительное, но без стремления «застукать» на чем-то; принимающее то, что есть на самом деле, а не то, что ожидается; выслушивание каждого без навешивания ярлыков. Успешные терапевты — люди — обладают целостностью, уникальностью, живостью, открытостью, сочувствием, интегрированностью и полноценной человечностью, которые рождаются в здоровом равновесии между внутренними сущностями».

По Дж. Бьюдженталю (2001, с. 255) психотерапевту необходимы:

- глубокое чувство смирения и ответственности при встрече со страдающими людьми;
- сострадание, которое выдерживает границы и жесткую конфронтацию;
- положительное отношение к знаниям, которые могут помочь в работе, но без зависимости от них;
- способность осознавать, оценивать и избирательно использовать свою интуицию;
- широкие взгляды на человеческую жизнь, на возможности и ограничения людей и на насущные потребности общества;
- искренняя приверженность постоянному росту в любом из этих отношений.

Колшед, автор руководства по практике социальной работы, изданного Британской ассоциацией социальных работников в качестве учебника, в главе, посвященной консультированию, приводит перечень семи качеств эффективного консультанта (цит. по: Тутушкина, 1999):

1) эмпатия, или понимание, — усилие увидеть мир глазами другого человека;

2) уважение — отношение к другому человеку, подразумевающее веру в его способности справиться с проблемой;

3) конкретность, или способность быть определенным и точным, — способ коммуникации с другим человеком, при котором у него возникает большая ясность в отношении своих высказываний;

4) знание и принятие себя, а также готовность помочь в этом другим;

5) подлинность — умение быть искренним во взаимоотношениях;

6) конгруэнтность — совпадение того, что говорится, с тем, что сообщается языком тела;

7) непосредственность (способность делать что-то немедленно, без оговорок, посредников и откладывания) — работа с тем опытом, который имеет место в процессе консультирования в настоящий момент, как с примером того, что имеет место и в повседневной жизни клиента.

Эти качества должны быть не только присущи консультанту, но и проявляться в его поведении так, чтобы клиент мог их ощутить.

В целом, набор личностных качеств практического психолога постоянно прогрессивно увеличивается, дополняется и скорее приближается к некоей идеальной модели личности.

Для развития вышеперечисленных качеств желательны:

- длительная интенсивная личная терапия, предпочтительно у психотерапевтов обоего пола, включающая групповую психотерапию;
- по крайней мере, три года работы вне области психического здоровья;
- работа в социальной службе или заведении для психически больных, в соматической больнице и средней школе;
- изучение основ общей и социальной психологии, медицины, профессиональной этики;
- чтение литературы, в которой содержится описание разнообразного человеческого опыта и ставятся великие экзистенциальные и философские проблемы нашей жизни; ограниченное чтение литературы по психотерапии в течение первых трех лет;
- постоянный контакт с одним или несколькими наставниками и знакомство с подходами, которые бы стимулировали осознание собственных переживаний и различных способов справляться с ними — от фантазий до активного планирования и реализации;
- практика катарсиса для развития чувствительности и умений, а

также стимуляции собственного подхода к делу (Г. В. Старшенбаум, 2006).

Все больше специалистов, занимающихся теорией психотерапии и консультирования, склоняются к мнению, что качество межличностных отношений между клиентом и психотерапевтом или консультантом является более важным фактором, чем философия, метод или техника, которые исповедует и использует помощник (консультант или психотерапевт). Это было продемонстрировано применительно как к консультированию, так и к психотерапии и обучению (В. Л. Таланов, И. Г. Малкина – Пых, 2004).

Ряд исследований показал, что между эффективностью психотерапии и качествами, проявляемыми психотерапевтом, существуют более сложные взаимоотношения, но в целом после работ Труакса, Кархафа (цит. по: Тутушкина, 1999) и последующих исследований, фактически все авторы согласились с тем, что существует взаимосвязь между эффективностью консультанта и его эмпатией, уважением к клиенту и подлинностью его поведения. Эти исследования также пролили свет на ряд других факторов, которые обсуждались в научной литературе как, возможно, оказывающие влияние на эффективность психотерапии (в данном случае речь шла только о психотерапии, а не о помощи). Они показали следующее:

- тот факт, что сам психотерапевт прошел курс собственной психотерапии, не является гарантией эффективности психотерапии;
- пол и национальность (расовая принадлежность) не влияют на эффективность психотерапий;
- ценность опыта работы психотерапевта как фактора, обуславливающего эффективность психотерапии, весьма дискуссионна: по крайней мере, было показано, что люди, имеющие большой психотерапевтический опыт, не обязательно являются лучшими психотерапевтами;
- психотерапевты, имеющие собственные эмоциональные проблемы, чаще менее эффективны в работе;
- ряд исследований подтверждают положение о том, что психотерапевты более эффективны в тех случаях, когда они имеют дело с клиентами, разделяющими их собственные жизненные ценности.

В целом, в подобного рода исследованиях замечено, что психотерапевт и клиент могут подходить или не подходить друг другу. Никто не может быть эффективным психотерапевтом для любого и каждого клиента. Однако остается не выясненным то, каким образом можно обеспечить совпадение клиента и психотерапевта для достижения максимальной эффективности психотерапии. Некоторые авторы считают, что консультанту недостаточно быть только заботливым и понимающим, он также должен обладать навыками эксперта.



### **Вопросы**

1. Обоснуйте необходимость требований к личности практического психолога.
2. Проанализировав перечень личностных качеств эффективного консультанта и психотерапевта согласно К. Роджерсу и Ч. Крамеру, найдите сходные моменты позиций.
3. Что желательно для развития личностных качеств практического психолога?
4. Почему качество межличностных отношений между клиентом и психотерапевтом или консультантом является важным фактором и влияет на эффективность работы?

### **Задания**

1. Используя приложение № 7 подумайте и проанализируйте источники вашей силы и психологические ресурсы.
2. Изучив материалы приложения № 8, касающиеся эмпатии как одного из важных личностных качеств практического психолога, разработайте примерную программу тренинга эмпатии и подберите необходимые упражнения.
3. Оцените себя с точки зрения сенситивности и эмпатии, выполнив задания приложения № 9.

## 2.1. Профессиональные умения психолога – практика.

Консультирование является основным видом психологической практики. Оно осуществляется в таких направлениях деятельности практического психолога как психодиагностика, психологическое консультирование, психокоррекция, психотерапия. В связи с этим начинающему психологу-практику требуется развитие профессиональных умений и навыков поддержания консультационного контакта.

В консультационном контакте люди непрерывно передают информацию друг другу не только посредством речи, но и выражением лица, движениями тела, установлением дистанции и т. п. В консультировании психолог-практик также посылает клиентам невербальные сообщения и «считывает» их невербальные реакции. Крайне важно, чтобы психолог отмечал невербальные послания клиентов, реагировал на них и одновременно осознавал влияние своего невербального поведения на клиентов. Для психолога - практика важно развивать **невербальные навыки**, способствующие как вхождению в контакт с клиентом, так и поддержанию психологического контакта с ним.

1. *Невербальное поведение и структурирование времени.*

2. *Невербальное общение с использованием тела:*

- контакт глаз — существенно, сколько времени и каким образом партнеры смотрят друг на друга в период беседы. При оценке контакта глаз следует обращать внимание на: рассматривание специфических объектов, смотрение вниз, рассматривание психолога вызывающим пристальным взглядом, «бегающий» с объекта на объект взгляд, отвод глаз от психолога, когда он посматривает на клиента, закрытие глаз руками, частоту задержки взгляда вблизи психолога.

- глаза — «сверкание» и блеск глаз, слезы в глазах, «расширение глаз», позиция бровей указывают на взволнованность клиента;

- кожа — имеет значение состояние кожных покровов: бледность, покраснение, «гусиная кожа»;

- поза — может служить показателем настороженности или физической усталости, свидетельствовать о самозащите (например, скрещенные руки или ноги);

- выражение лица — это, пожалуй, самый главный невербальный «ключ» психологического контакта с клиентом. В интерпретации выражения лица играют роль: застывшее выражение, наморщенный лоб, насупленные брови, улыбка и смех. Психолог должен уметь прочесть на лице клиента радость, боль и страх, а также как одни чувства маскируются другими;

- руки и жесты — движения рук и других частей тела часто носят символический характер, могут указывать на что-то неладное;

- манипулирование своим телом — проявляется в кусании ногтей, хрустении суставами, выдергивании волос;
- монотонное поведение нередко представляет собой признак нервозности — это притопывание ногами, постукивание пальцами, кручение предметов и игры с пуговицами;
- командные сигналы — держание пальца у губ (приглашение молчать), указывание пальцем, пожимание плечами, кивание головой, подмигивание;
- прикосновение — может представлять проявление дружеских чувств или сексуальности.

Говоря, о невербальном общении с использованием тела, следует упомянуть о выделенных Elman и Preiisen (1969; цит. по Gelso, Pretz, 1992) четырех типах движений тела:

- символы, заменяющие слова, например, помахивание рукой, означающее прощание;
- сопровождающие речь демонстрации, которыми делается попытка объяснить то, что говорится;
- регуляторы, дополняющие поток вербального взаимодействия, например: изменение позы, кивание головой и т. п.;
- адаптеры, т. е. движения тела, которые не имеют осознаваемой целесообразности, однако часто отражают мысли и чувства, например, покусывание губ и др.

### *3. Невербальное общение посредством голоса:*

- а) тон голоса — монотонный, бесчувственный, с измененной модуляцией, строгий, нежный, узренный, слабый, нерешительный, дрожащий, затрудненный;
- б) темп речи — быстрый, умеренный, медленный;
- в) громкость голоса — сильная, умеренная, тихая;
- г) произношение - отчетливое, невнятное.

Модальность голоса нередко выдает внутреннее отношение к высказыванию. Искренность проявляется в отчетливости голоса, смелость — в твердости голоса; неясная, слишком тихая речь часто означает нежелание общаться. По тону голоса можно определить и о чем идет речь, даже не понимая ее. Нервозность и эмоциональное замешательство лучше всего отражаются в голосе.

### *4. Невербальное общение и структурирование окружения:*

- а) дистанция — не всегда осознаваемое приближение к партнеру или стремление отдалиться от него — свидетельствует о выраженности желания углублять отношения;
- б) предметы обстановки и оборудование комнаты;
- в) одежда - едва ли «одежда делает человека», однако детали одежды правдиво расскажут многое об установках носящего ее человека,

например, особенно большое внимание уделяют одежде, собираясь на консультативную встречу, беспокойные клиенты;

г) позиция в пространстве — эта модальность рассмотрена при обсуждении терапевтического климата. Факторы невербального общения в значительной степени ответственны за эмоциональный настрой беседы. Когда невербальные символы сопровождают наши вербальные утверждения, они нередко модифицируют их смысл. Например, предложение: «Прошу, заходите», — может иметь разный смысл в зависимости от невербального поведения. Если мы встречаем клиента, глядя на него, пожимаем руку и произносим эти слова тепло и дружелюбно — смысл приглашения один, но он совсем иной, когда мы смотрим куда-то в сторону, не удостоивая клиента взглядом, и произносим приглашение равнодушно или, еще хуже, с ноткой раздражения или недовольства (Р. Кочюнас).

Ориентация психолога на невербальные реакции увеличивает доверие клиентов. Клиенты приписывают психологу глубокую наблюдательность или «шестое чувство» чаще всего в силу его умения «читать» невербальное поведение.

Общеизвестно, что чем менее опытен психолог, тем более значимы для него вербальные техники, используемые во взаимодействии с клиентом. Приёмы и методики позволяют избежать чувства неуверенности. Психолог может прибегнуть к ним в ситуациях, когда не вполне ясен ход вещей или трудно контролировать процесс. Наиболее распространёнными и чаще всего применяемые для установления и поддержания контакта с клиентом как в индивидуальном, так и групповом процессе являются следующие **вербальные техники**:

1. *Молчание*. Хотя молчание в виде более или менее длительных пауз, порой тягостных для неопытного специалиста, представляется вначале почти непреодолимым препятствием, на самом деле оно является одной из важнейших техник в процессе оказания психологической помощи, которую надо уметь осмыслить в качестве таковой и освоить. Смысл молчания может быть различным: признак сопротивления, признак самоанализа, выражение отчаяния и безысходности или, наоборот, — канун инсайта. Наиболее общие приемы реагирования в ситуации молчания: кивок, повторение последних слов (своих или клиента); перефразировка последнего высказывания (своего или клиента); если клиент продолжает молчать — помощь ему в выражении состояния: "Вам сейчас трудно говорить"; "Возможно, вы не знаете, как на это отреагировать" или "Возможно, Вас это расстроило". В крайнем случае, если молчание продолжается, психолог обязан с уважением отнестись к поведению клиента и принять его как данность. Для психолога, научившегося сознательно создавать и использовать паузы в работе, молчание становится особенно, ибо оно: увеличивает эмоциональное

взаимопонимание консультанта и клиента; предоставляет возможность клиенту «погрузиться» в себя и изучать свои чувства, установки, ценности, поведение; позволяет клиенту понять, что ответственность за беседу лежит на его плечах.

Обычно различают «содержательное» и «бессодержательное» молчание (Gelso, Fretz, 1992). Распространено мнение, что психолог должен прерывать пустое молчание и не спешить прерывать продуктивное молчание.

2. *Эмпатическое слушание.* Психолог внимательно слушает клиента, выражая невербально и иногда словесно своё следование мыслям и чувствам клиента, иногда почти незаметно взглядом, словом, вербализацией поощряя клиента к более глубокому выражению себя и самораскрытию. Основное правило эмпатического слушания (т.е. принимающего, говорящего о том, что слушающий пребывает сейчас в тех же чувствах, что и говорящий) — не сочувствовать, а сопереживать, создавая эмоциональный резонанс переживаниям клиента. Вербальная активность психолога должна быть минимальной, чтобы клиент смог сосредоточить внимание на раскрытии своих проблем и трудностей. Психолог должен не столько говорить, сколько выслушивать. Умение выслушать означает умение выразить искреннюю заинтересованность другим человеком. Выслушивание, прежде всего, представляет собой обратную связь с мыслями и чувствами клиента, побуждает клиента далее говорить о своей жизни, о ее затруднениях и проблемах.

В любом случае правильное выслушивание — это активный процесс. Это означает огромное внимание к деталям, какими бы незначительными они ни были. Слушателю необходимо проявлять заинтересованность и понимание, однако не мешать рассказчику оставаться в потоке переживаний; психолог, слушающий клиента, должен быть раскрепощен и наблюдателен, чтобы услышанные признания порождали обильный ассоциативный поток.

3. *Техника постановки вопроса.* Эта техника используется с двумя целями: получение информации о клиенте и побуждение его к самоанализу. Как известно, вопросы обычно разделяются на закрытые и открытые. Закрытые вопросы используются для получения конкретной информации о клиенте и обычно предполагают ответ в одном—двух словах, подтверждение или отрицание («да», «нет»). Например: «Сколько Вам лет?», «Можем ли мы встретиться через неделю в это же время?», «Сколько раз случались с вами припадки гнева?» и т. п. Открытые вопросы служат не столько для получения сведений о жизни клиентов, сколько позволяют обсуждать чувства. Примеры открытых вопросов: «С чего Вы хотели бы начать сегодня?», «Что Вы теперь чувствуете?» и т. п.

Можно упомянуть еще несколько правил, которые следует иметь в виду, задавая вопросы клиентам:

- Вопросы «Кто, что?» чаще всего ориентированы на факты, т е вопросы такого типа увеличивают вероятность фактологических ответов.

- Вопросы «Как? » в большей мере ориентированы на человека, его поведение, внутренний мир.

- Вопросы «Почему?» нередко провоцируют защитные реакции клиентов, поэтому их следует избегать. Задав вопрос такого типа, чаще всего можно услышать ответы, опирающиеся на рационализацию, интеллектуализацию, поскольку не всегда легко объяснить действительные причины своего поведения (а на них, прежде всего, и бывают направлены вопросы «почему»), обусловленного множеством довольно противоречивых факторов.

- Надо избегать постановки одновременно нескольких вопросов (иногда в одном вопросе заложены другие вопросы).

- Не следует один и тот же вопрос задавать в разных формулировках. Клиенту становится неясно, на какой из вариантов надо отвечать. Психолог должен «озвучивать» только окончательные варианты вопроса.

- Нельзя вопросом опережать ответ клиента.

4. *Перефразирование.* Перефразирование побуждает клиента более открыто обсуждать свои проблемы. Однако, с другой стороны, оно недостаточно углубляет беседу. Ivey (1971) выделяет три основные цели перефразирования: показать клиенту, что консультант очень внимателен и пытается понять то, что он говорит; выкристаллизовать мысль клиента, повторяя его слова, однако в сжатом виде; самому консультанту проверить, правильно ли он понял слова клиента.

При перефразировании надо помнить три простых правила:

- Перефразируется основная мысль клиента

- Нельзя искажать или заменять смысл утверждения клиента, а также добавлять что-либо от себя

- Надо избегать «попугайства», т е дословного повторения высказывания клиента, желательно мысли клиента выразить своими словами

Хорошо перефразированная мысль клиента становится короче, яснее, конкретнее, а это помогает клиенту самому понять, что он хотел сказать.

5. *Обобщение.* В обобщении выражается основная идея нескольких мало связанных между собой утверждений или долгого и запутанного высказывания. Обобщение помогает клиенту систематизировать свои мысли, вспомнить то, что было сказано, побуждает к рассмотрению значимых тем. Если перефразирование охватывает только что высказанное утверждение клиента, то обобщению подлежит целый этап беседы или даже вся беседа Ivey (1971) указывает ситуации, в которых чаще всего используется обобщение:

- когда консультант хочет структурировать начало беседы, чтобы объединить ее с прежними беседами;
- когда клиент говорит очень долго и запутанно;
- когда одна тема беседы уже исчерпана и намечается переход к следующей теме или к следующему этапу беседы;
- при стремлении придать некое направление беседе;
- в конце встречи при стремлении подчеркнуть существенные моменты беседы и дать задание на промежуток времени до следующей встречи.

6. *Прояснение.* Техника направлена на раскрытие смысла (мотивационного, целевого, операционального) как для психолога, так и для клиента, его собственных действий. Помогает отследить амбивалентность чувств и отношений, особенности используемых защитных механизмов, мышления и т.д.

7. *Самораскрытие.* Функции этой коммуникативной техники по-разному трактуются и используются. Техника должна применяться не по принципу: "А вот у меня тоже, помню, было...", а в русле потока переживаний клиента, отзываясь на его чувства и подтверждая то, что его переживания понимают и разделяют.

### **Вопросы**

1. Обоснуйте важность владения невербальными навыками.
2. Перечислите основные вербальные техники, наиболее часто применяющиеся в консультативной беседе.
3. Как вы считаете, все ли вербальные техники могут применяться в групповой психотерапии? Почему?

### **Задания и упражнения**

1. Выполните упражнение «Барьер» в микро-группах. Проанализируйте, с какими трудностями в консультационном контакте с клиентом может встретиться психолог - практик (Приложение № 10).
2. Выполните упражнение «Аффирмации» (Приложение № 11). Определите его направленность.
3. Выполните упражнения в парах (Приложение № 12). Какого рода затруднения клиента можно преодолеть с их помощью?
4. На развитие каких профессиональных умений и навыков направлены упражнения? (Приложение № 13).

### 2.3. Синдром «выгорания» как показатель профессиональной деформации личности практического психолога

Как справедливо отмечает Осипова А. А. (2004), глубокое овладение конкретными методами и методиками позволяет избежать как непрофессионализма, так и профессиональной деформации личности. К последним можно отнести «синдром выгорания».

Термин «сгорание», или «выгорание» (**burnout**), был введен в практику американским психологом Фройденбергером в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, которые находятся в интенсивном и тесном общении с клиентами в атмосфере эмоционального перенапряжения при оказании профессиональной помощи. Это люди, работающие в системе «человек — человек»: врачи, священники, юристы, социальные работники, и особенно — психиатры, психотерапевты, психологи. В своей деятельности они вынуждены постоянно сталкиваться с негативными эмоциональными переживаниями клиентов (пациентов) и непроизвольно вовлекаются в них, в силу чего испытывают повышенное эмоциональное напряжение.

Профессия практического психолога является еще более сложной, поскольку в процессе работы он взаимодействует и с детьми, и с родителями, и с коллегами. Причем иногда общение со всеми этими категориями людей происходит одновременно, и специалист испытывает на себе трехкратное перекрестное воздействие со стороны. Даже если конкретная встреча, разговор, мероприятие заканчивается, казалось бы, безболезненно, с положительным результатом, через какое-то время «копилка» эмоций специалиста окажется переполненной и любое взаимодействие в системе «человек—человек» будет восприниматься им как нежелательное и травмирующее. Современное общество предъявляет высокие требования к профессионализму специалистов и практические психологи, стремясь совершенствоваться, вынуждены беспрестанно повышать уровень профессиональной компетентности, что, в свою очередь, уже ведет к физическим и интеллектуальным перегрузкам.

Синдром выгорания был определен Фройденбергером как «поражение, истощение или износ, происходящий в человеке вследствие резко завышенных требований к собственным ресурсам и силам» (Freudenberger, 1974). Другое определение рассматривает выгорание как «состояние, в котором человек не ожидает вознаграждения от выполняемой работы, но напротив — ожидает наказания, что происходит в результате недостатка мотивации и контролируемых результатов или вследствие недостаточной компетенции» (Meir, 1983). В соответствии с методикой исследования синдрома выгорания выделяются три основных симптома: эмоциональное истощение, деперсонализация и недостаток чувства личного достижения (Maslach, 1993; Maslach et al., 1996; Slavicki,



Cooley, 1982).

Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой.

Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В частности, в социальной сфере деперсонализация — это бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и других социальных услуг. Клиенты воспринимаются не как живые люди, а все их проблемы и беды, с которыми они приходят к профессионалу, кажутся последнему благом для них.

Наконец, редукция профессиональных достижений — возникновение у работника чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней.

Исследования последних лет несколько модифицировали понятие «выгорания» и его структуры. Психическое выгорание теперь понимается как профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а не только с профессиональными межличностными взаимоотношениями. Такое понимание несколько видоизменило и его основные компоненты: эмоциональное истощение; деперсонализация; профессиональная эффективность. С этих позиций понятие деперсонализации имеет более широкое значение и означает отрицательное отношение не только к клиентам, но и к труду и его предмету в целом (Цит. по И. Г. Малкиной – Пых, 2005).

Синдром профессионального «выгорания» — не медицинский диагноз, и вовсе не означает, что такое состояние присуще каждому человеку на определенном этапе его жизни, карьеры. Однако обладатели вышеназванных специальностей в большей степени, чем другие, подвержены риску профессионального «выгорания», поскольку используют в работе с людьми ресурсы своей психики.

Известный семейный терапевт Карл Витакер (1999, с. 135) замечает: «Каковы же результаты многих лет индивидуальной терапии? Обычно психотерапевт или психоаналитик становится более холодным и отчужденным, менее увлеченным, менее чутким; он несет груз фантазий терапии, но не посвящен ей целиком. Может быть, такой терапевт перегружен чувствами, которые на него проецируют? Может быть, он впал в депрессию, озлобление или мечтает о самоубийстве? Или он станет администратором и будет помогать заниматься терапией другим?»

Ч. Крамер (2003, с. 152) пишет: «Ваша реакция на отпуск показывает, насколько вы стали зависимы от работы. Чем больше энергии вы вкладываете в работу, прежде чем взять наконец отпуск, тем больше:

- вас будет навещать скрытая тревога;
- вы будете ссориться с партнером во время сборов или путешествия;

- вы будете спать в первые несколько дней;
- вас будут раздражать мелочи, легкомысленность и праздники;
- вы будете думать, говорить, видеть сны о пациентах;
- вы будете беспокоиться и испытывать нестерпимое желание вернуться к работе.

А если вы возьмете работу с собой или будете звонить в офис, то у вас запущенная, возможно неизлечимая форма трудоголизма!»

В. В. Макаров (2000), анализируя профессиональную деятельность психотерапевта, отмечает, что формированию данного синдрома способствуют как личностные особенности индивида (интровертированность, повышенный уровень тревожности, эмпатичности, чувствительности), так и его профессиональная подготовленность (владение техниками и приемами), и организация труда (условия работы).

Исследования Н. А. Аминовой, Федоренко Л. Г. (2003), применительно к деятельности учителя, доказали, что через 20 лет у подавляющего числа педагогов наступает эмоциональное «сгорание», а к 40 годам «сгорают» все учителя. Кроме того, даже у начинающих педагогов показатель степени социальной адаптации оказался ниже, чем у пациентов с неврозами, что в поведении проявляется в несдержанности, грубости, неуверенности, тревожности.

Как отмечает Глэддинг (2002), выгорание психолога может быть связано с нездоровой мотивацией выбора профессии. Причинами подобной мотивации могут быть:

- Эмоциональные расстройства. Отдельные люди выбирают профессию консультанта потому, что сами страдают от незажившей душевной раны.
- Подражание кому - либо. Некоторые люди проживают события чужой жизни вместо собственной.
- Желание власти. Люди пытаются преодолеть чувство страха и беспомощности в собственной жизни через ощущение власти над другими.
- Потребность в любви. Претенциозные и нарциссические натуры верят, что все проблемы можно решить с помощью проявлений любви и привязанности.
- Замещение недовольства. Неотреагированные агрессивные чувства удобно разряжать в работе с девиантными клиентами.
- Одиночество и изолированность. Люди, не имеющие друзей, ожидают найти их среди клиентов.

По мнению Квин (1997), для многих психологов и психотерапевтов характерна психологическая и физическая изоляция. Эта изоляция сопровождается личностной скрытностью, нежеланием говорить о себе, избеганием проявления личного отношения, контролем над своими эмоциями, стремлением к «раскрытию» партнера при эмоциональной зак-

рытости от него, склонностью к интерпретациям. Отмечается постоянная готовность реагировать как на идеализацию и фантазии о всемогуществе со стороны других людей, так и на их нападки и попытки обесценить профессию и личность. К этому добавляется высокая соревновательность в профессиональной среде и восприимчивость к общественному мнению. Все эти факторы способствуют развитию синдрома выгорания. Нередко профессионал компенсируется работой на износ или притуплением способности сочувствовать пациенту.

Для начинающего профессионала характерна неуверенность в себе, чувство некомпетентности и растерянности, которые он компенсирует старательным соблюдением выученных правил. При этом он тратит все свои силы на выполнение следующих нереалистических долженствований (Кочюнас, 1999; Кроль, Михайлова, 2002):

- Я должен быть успешным со всеми моими клиентами (группами).
- Я должен любить всех своих клиентов и радоваться им.
- Все мои клиенты должны любить меня и быть благодарны за мой труд.
- Я должен все понимать и проявлять максимум эмпатии.
- Я обязан в любой момент понимать, что происходит между мной и клиентом.
- Поскольку я работаю с людьми, у меня не должно быть собственных психологических проблем.
- Я могу полностью принимать другого человека, только отказавшись от себя.
- Я должен ответить на любые вопросы клиента.
- Мои оценки и интерпретации всегда должны быть точными.
- Если клиенты разочарованы в нашей совместной работе, значит, я делаю что-то не так.
- Мои клиенты (группы) должны быть такими же ответственными, мотивированными и работающими, как я.
- Если дела идут в нежелательном для клиента направлении — это моя вина.
- Я должен осознавать все свои иррациональные убеждения и «слепые пятна» и быть в состоянии их контролировать.
- Прогресс в моей работе над собой должен происходить непрерывно и неуклонно.

Через несколько лет работы профессионал «набивает руку» на определенной технике и использует эти приемы, пока не наступит разочарование в себе, как в специалисте, в своих коллегах и в самой профессии. К развитию синдрома также приводят следующие причины: однообразие и кажущаяся неэффективность работы, вкладывание в работу больших личностных затрат без получения признания, недостаточная мотивированность клиентов и критицизм коллег, запрет на творческий

поиск и самовыражение, отсутствие возможностей для дальнейшего обучения и профессионального роста, неразрешенные внутри- и межличностные конфликты.

Каждый психолог и психотерапевт получает от своих клиентов и пациентов негативные чувства, которые могут накапливаться и вытесняться, особенно при негласном запрете на свободное выражение негативных чувств, характерном для лиц помогающих профессий (над такой своей особенностью упорно работал К. Роджерс). Установки долженствования отличают не только невротиков, но и нередко и самих консультантов и терапевтов. Так у профессионала подавляются собственные желания, в том числе одно из самых важных при такой работе — желание побыть в покое, в одиночестве.

Имеют значение такие личностные качества профессионала, как интроверсия и склонность идентифицироваться с другими, альтруизм и сентиментальность, беспокойство и ранимость, амбициозность и перфекционизм, склонность к самобичеванию в случае поражения в сочетании с тенденцией занимать пассивную позицию при неудаче и перекладывать ответственность за нее на других (Г. В. Старшенбаум, 2006).

Исследователи указывают на специфические отношения к собственно работе, в том числе и работе консультанта, которые приводят к появлению синдрома выгорания. К числу таких установок относятся: (1) тотальное посвящение себя работе, когда работа фактически становится заменителем нормальной социальной жизни профессионала; (2) иллюзия грандиозности выполняемой работы, которая служит «подпоркой» для самооценки. В результате, когда профессионал видит, что это не приводит к желаемым результатам и работа не дает чувства значимости и ценности, которого ему не хватает, появляется синдром выгорания (Maslach-Pines, 2001).

Дополнительными причинами могут стать ролевые конфликты и профессиональная неопределенность, выражающаяся, в том числе, в отсутствии четких должностных инструкций.

Таким образом, в самом общем виде синдром выгорания можно определить как неадаптивную реакцию на профессиональный стресс. В зарубежной литературе существует множество описаний синдрома. Выделяя основное, можно сказать, что «выгорание» характеризуется состоянием хронической усталости, эмоционального истощения, опустошенности. Появляются трудности концентрации, снижается продуктивность работы. Нарушаются отношения с окружающими — отмечаются чрезмерная обидчивость, чувствительность к критике, частые конфликты. Если вовремя не помочь себе, описанные симптомы могут усугубляться и проявиться уже на физическом уровне в форме снижения иммунитета к болезням, повышенного травматизма.

Выгорание также описано как сочетание физической и эмоциональной усталости. Это неадаптивная реакция на стрессовую ситуацию на работе, отражающая Неспособность справиться с внутренним и внешним давлением условий профессиональной деятельности. Таким образом, эмоциональное выгорание — это большая неоднородная группа особых психологических состояний, которые развиваются у здоровых людей в условиях эмоционального перенапряжения, в частности — при оказании психотерапевтической и психологической помощи.

Описаны следующие проявления эмоционального выгорания среди консультантов:

- астенизация — чувство постоянной усталости, утомляемости, нервного истощения;
- сниженный фон настроения с легко возникающей тревожностью;
- чувство незавершенности контакта, виновности;
- нарушение режима сна и бодрствования, что, помимо всего, иногда связано с суточным режимом работы, с работой по ночам;
- психосоматические реакции, чаще со стороны сердечно-сосудистой системы, головные боли, неприятные ощущения в области сердца, колебания артериального давления, реже — со стороны желудочно-кишечного тракта, неврологические расстройства, в частности описаны нарушения по типу поясничного радикулита. У консультантов-женщин могут возникнуть нарушения менструального цикла;
- кратковременные психогенные реакции в виде навязчивых представлений, мыслей, сомнений и даже фобий после сложных, эмоционально тяжелых случаев;
- изменение отношения к себе, к своей профессиональной деятельности. Во время работы у консультантов описываются: разочарование в себе как в специалисте, способном оказывать данный вид психологической помощи; снижение профессиональной самооценки; переживания как профессиональной, так и личной несостоятельности. Изменения по отношению к своей профессиональной деятельности проявляются в форме сомнения в необходимости и полезности своей профессии для общества, ощущения бессмысленности своего труда. Возникают мысли типа: «Это никому не нужно, все усилия напрасны, работа больше берет, чем дает» и т. д.;
- изменение отношения к клиентам с позитивного на негативное, проявляющееся в том, что клиент начинает вызывать у консультанта раздражение, злость, гнев, брезгливость и другие отсутствовавшие ранее негативные чувства.

Другим проявлением, а скорее — следствием эмоционального выгорания является такое негативное проявление профессиональной

деятельности, как стандартизация общения, применение в работе стереотипных навыков, одинаковых заготовок, подмена творческой продуктивной деятельности формальным исполнением своих обязанностей.

Кроме перечисленных выше симптомов, к непосредственным проявлениям синдрома выгорания можно отнести следующие проявления: (1) увеличение негативного взаимодействия с семьей и значимыми людьми (Guy, Liaboe, 1986); (2) снижение способности успешно разрешать собственные личные и профессиональные проблемы (Corey, 1993). Другими проявлениями выгорания являются: (3) постоянное чувство озабоченности по поводу работы; (4) чувство тяжести и пустоты, связанное с работой; (5) раздражение, направленное на коллег; (6) отношение к работе как к тяжелой необходимости, а не как к чему-то, приносящему удовлетворение. Особой группой симптомов могут стать разного рода психофизиологические явления, такие как бессонница, головные боли и т. п.

#### **Стадии синдрома выгорания:**

1. Напряжение, приглушение эмоций, исчезает острота чувств, появляется неудовлетворенность собой.

2. Резистенция: ощущение загнанности в клетку, негативные чувства к коллегам и пациентам, неадекватные эмоциональные реакции, интерпретируемые партнерами как неуважение, упрощение профессиональных обязанностей, хотя интеллект и навыки сохранены, но при пустом взгляде и холодном сердце.

3. Истощение: нет эмоций, сил, воли. Действует один ум, но работа проходит «на автопилоте», резкость, озлобленность, грубость, осуждение бывших профессиональных ценностей, отстраненность, уединение вплоть до отчуждения от близких. Первые психосоматические симптомы: головные и спинные боли, бессонница или просонное состояние, апатия, депрессия, тошнота, а затем и любые другие психосоматические болезни, например булимия или анорексия.

В большинстве проведенных исследований факторы, способствующие выгоранию, традиционно группируются в два больших блока: особенности профессиональной деятельности (организационные факторы) и индивидуальные характеристики самих профессионалов (Dion, 1989; Schaufeli, Enzmann, 1999). Некоторые авторы выделяют и третью группу факторов, рассматривая содержательные аспекты деятельности как самостоятельные (Dion, 1989).

Таким образом, чтобы избежать вышеперечисленных перспектив синдрома выгорания, практическому психологу необходимо владеть знаниями и навыками по его профилактике. Как отмечает Г. В. Старшенбаум (2006), необходимо вносить разнообразие в свою работу, участвовать в работе профессионального сообщества, регулярно

встречаться с сотрудниками в неформальной обстановке, больше времени проводить с семьей и друзьями. Следует читать не только специальную, но и художественную литературу, больше и интереснее отдыхать, найти себе хобби. Хорошо бы расширить круг интересов и друзей — желательно отличающихся профессионально и личностно. Психотерапевту, особенно начинающему, полезно повышать свою квалификацию с помощью различных тренингов. Не стоит стремиться к результатам выше имеющихся на данный момент возможностей. Надо быть готовым к неизбежным неудачам, оценивать себя без излишней оглядки на окружающих.

Важно также поддерживать свое здоровье, соблюдать режим сна и питания, заниматься физкультурой, не курить, ограничить потребление кофе и алкогольных напитков, овладеть техникой релаксации. Для повышения самооценки может оказаться полезным тренинг ассертивности. И, наконец, не надо воспринимать себя слишком серьезно. Каждый день можно найти возможность для какой-нибудь «глупости» — погримасничать, попускать мыльные пузыри, поиграть в классики и т.д., и т.п.

### **Вопросы**

1. Как определяется понятие «выгорание» на современном этапе?
2. По каким причинам профессия практического психолога особа подвержена данному синдрому?
3. Какие причины могут способствовать возникновению выгорания?
4. Какие характеристики начинающего профессионала являются предпосылками формирования выгорания?
5. Существуют ли профилактические меры синдрома выгорания? Какие?

### **Задания**

1. Определите наличие синдрома выгорания посредством методик «Опросник на «выгорание» МВІ» (К. Маслач и С. Джексон, в адаптац. Н. Е. Водопьяновой) или «Синдром эмоционального выгорания» (В. Бойко) и проанализируйте полученные результаты. (См. кн. «Практикум по психологии состояний»/Под ред. А. О. Прохорова, 2004).
2. Познакомьтесь с девятью советами по М. Беркли – Ален (приложение 14) и дополните их своими рекомендациями.
3. Выполните упражнения приложения № 15, направленные на профилактику выгорания.

## Список цитированной и рекомендуемой литературы

1. Абрамова Г. С. Практикум по психологическому консультированию. – Екатеринбург, 1995.
2. Айви А. Е. и др. Психологическое консультирование и психотерапия: Методы, теории и техники: Практическое руководство. М., 1999.
3. Александров А. А. Личностно – ориентированные методы психотерапии. – СПб.: Речь, 2000.
4. Александров А. А. Современная психотерапия. Курс лекций. – СПб.: Академический проект, 1997.
5. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры: Психология человеческой судьбы. - М., 1997.
6. Берн Э. Групповая психотерапия. – М., 2000.
7. Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. СПб., 2002.
8. Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники. - М.: Ось - 89, 2000.
9. Гатальская Г. В., Крыленко А. В. Позитивная Я-концепция личности психолога как основа его профессионального роста // Психология-2002, №2-с.106.
10. Евтихов О.В. Практика психологического тренинга. – СПб.: Издательство «Речь», 2004.
11. Емельянова Е. В. Кризис в созависимых отношениях. Принципы и алгоритмы консультирования.- СПб.: Речь, 2004.
12. Зейг Дж. К., Мьюнион В. М. (ред.) Психотерапия – что это?: Современные представления. М., 2000.
13. Канн М. Между психотерапевтом и клиентом: Новые взаимоотношения. СПб., 1997.
14. Карвасарский Б. Д. Психотерапия. СПб., 2002.
15. Козлов В. В. Психотехнологии измененных состояний сознания. Личностный рост. Методы и техники. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2001.
16. Кондрашенко В. Т., Донской Д. И., Игумнов С. А. Общая психотерапия. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2001.
17. Кочюнас Р. Психологическое консультирование. Групповая психотерапия. - М.: Академический проспект, 2002.
18. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М., 1999.
19. Крамер Ч. Мастерство психотерапии. СПб., 2003.
20. Малкина – Пых И. Г. Экстремальные ситуации. – М.: Изд – во Эксмо, 2005.
21. Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое



консультирование. М.: Смысл, 2000.

22. Мони́на Г. Б., Лютова – Робертс Е. К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). – СПб.: Издательство «Речь», 2005.

23. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. М., 1994.

24. Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/Под ред. А. О. Прохорова. – СПб: Речь, 2004., С. 92 – 109.

25. Психотерапия /Под ред. Б. Д. Карвасарского. - СПб,2000.

26. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М., 1994.

27. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы. М., 2000.

28. Роут Ш. Психотерапия: Искусство постигать природу. М., 2002.

29. Рудестам К. Групповая психотерапия. – СПб., 2001.

30. Самоукина М. В. Игры, в которые играют.../Психологический практикум. – Дубна: Издательский центр «Феникс», 1997.

31. Сатир В. Психотерапия семьи. – СПб, 1999.

32. Середа Е. И. Практикум по межличностным отношениям: помощь и личностный рост.- СПб.: Речь,2006.

33. Соколова Е. Т. Общая психотерапия. М., 2001.

34. Старшенбаум Г. В. Тренинг навыков практического психолога: Интерактивный учебник: Игры, тесты, упражнения. – М.: Изд – во Института психотерапии, 2006.

35. Таланов В. Л., Малкина – Пых И. Г. Справочник практического психолога. – СПб.: Сова, М.: ЭКСМО, 2004.

36. Тутушкина М. К. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии. СПб.: Дидактика Плюс, 1999.

37. Фопель К. В. Психологические группы. Рабочие материалы для ведущего. – М.: Генезис, 2000.

38. Франкл В. Психотерапия на практике. СПб., 1999.

39. Хейли Дж. Что такое психотерапия. СПб., 2002.

40. Ялом И. Групповая психотерапия.: Теория и практика. – М., Эксмо Пресс, 2001.

## Приложение 1

### Содержательные аспекты деятельности представителей помогающих профессий

Профессия	Содержание деятельности	Предмет интервью	Цели интервью	Мера профессионального
Психолог	Все модальности внутреннего мира человека	Переживание динамичности свойств психической реальности	Изменение отношения к себе или другому	Возможность открытости для самого человека, этические и правовые нормы
Педагог	Освоение научных понятий	Уровень владения структурой научного понятия	Фиксация уровня владения научным понятием	Права ребенка, этические и правовые нормы
Врач	Внутренняя картина здоровья, внутренняя картина болезни	Изменение внутренней картины здоровья и болезни	Динамика внутренней картины здоровья и болезни	Этические и правовые нормы
Юрист	Ответственность как содержание Я-концепции	Степень соответствия действий понятию ответственности	Степень осознания своей ответственности	Этические и правовые нормы
Журналист	Логика событий	Степень объективности информации о событии	Уточнение информации	Этические и правовые нормы
Социальный работник	Организация индивидуальной жизни	Соответствие индивидуальной жизни общественной	Восстановление логики индивидуальной жизни	Этические и правовые нормы
Социолог	Я среди других	Отношение к другим	Выявление отношения к другим	Этические и правовые нормы

## Приложение 2

### Соотношение уровней и форм терапевтической помощи личности и сообществу

	1	2	3
Уровень психической проблемы	Психологическое консультирование	Внемедицинская терапия (личностная и социальная)	Медицинская терапия
Проблема	Личностное благополучие	Личное и социальное здоровье	Психическое и соматическое здоровье
Объект и предмет деятельности	Экзистенциальные ценности и их преломления в жизненных ситуациях	Личность и сообщество в проживании критических ситуаций	Организм и психика в конкретных заболеваниях
Содержание деятельности	Эмоциональная поддержка, ценностно-смысловая ориентировка, проработка жизненных стратегий	Объективация и рефлексия ситуации, структурирование совладающих процессов и создание условий для изживания психосоциальных травм и конфликтов	Лечение основного и сопутствующего заболевания, устранение симптомов причин страдания
Методы и психологические парадигмы помощи	Консультативная беседа группы встреч, СПТ, когнитивная и гуманистическая психология	Психотерапевтическая беседа, группы встреч, СПТ, группы интенсивной психотерапии, аутотренинг, гуманистическая, глубинная и трансперсональная психотерапия	Психотерапевтический сеанс, косвенное и прямое внушение (гипноз), аутотренинг, групповая психотерапия, поведенческая и глубинная психотерапия
Цели и результаты	Углубление самопонимания, прояснение ситуации, изменение социальной или экзистенциальной позиции, выработка новых психосоциальных умений	Эмоциональное отреагирование (снятие стресса), выработка новых жизненных смыслов, изживание эмоциональной травмы, разрешение конфликтов, преодоление кризисов	Улучшение состояния, выздоровление

### Основные понятия практической психологии

*Психолог.* Цели, задачи деятельности, позиция во взаимодействии. Профессиональные качества. Возможность сочетания разных видов деятельности (теоретическая и практическая, разные виды практики), специализация (по возрасту, проблемам, техникам, теоретическим подходам).

*Клиент.* Позиция во взаимодействии. Индивидуальный и групповой клиент. Семья как групповой клиент. Ребенок и родитель как совокупный клиент.

*Заказчик.* Возможность совпадения заказчика и клиента в одном лице. Несовпадение клиента и заказчика в практической психологии.

*Пользователь психологической информации.* Пользователем может быть: клиент, заказчик, групповой клиент. В детской практической психологии пользователем являются родители, а также (после них) другие специалисты, работающие с ребенком.

*Психологическая помощь.* Сущность и содержание психологической помощи. Виды и формы оказания психологической помощи. Невозможность оказания психологической помощи без запроса клиента.

*Психологическое взаимодействие.* Взаимодействие психолога с клиентом. Позиции психолога во взаимодействии с клиентом. Сопротивление клиента, манипуляции клиента психологом. Сотрудничество психолога с клиентом.

*Психологическое воздействие.* Формы и средства психологического воздействия. Вопросы, повторение фраз клиента, обсуждение путей решения проблемы и т. п.

*Психологический запрос.* Психологическая проблема. Формы запроса: на психологическую помощь, манипулятивный, на прямой совет и т.п. Формулировка проблемы (что представляет трудность для клиента и что он хочет изменить, почему не может).

### Задания и упражнения

1. Какие направления в вашей учебе или работе кажутся вам наиболее важными сегодня? Ваш ответ год назад был бы таким же, как сейчас?

2. Что повлияло на ваш выбор профессии: Определите ранние решения, которые питали ваше вступление в профессию. Как эти решения воздействуют на вас теперь? Довольны ли вы тем, что они как основа для достижения жизненных целей обеспечат вам хорошее будущее?

3. По поводу каких утверждений вы можете для себя ответить положительно?

Психотерапия для психотерапевта - это:

- возможность оказывать реальную помощь людям;
- постоянное профессиональное творчество;
- развитие в себе особых способностей в понимании людей и влиянии на них;
- познание истины;
- возможность прийти к истинным ценностям;
- глубинное познание и понимание себя;
- множество возможностей изменения и развития собственной личности;
- познание и понимание других людей и общества;
- мировоззрение;
- хорошее благосостояние и даже материальная независимость;
- высокая конгруэнтность и полная самореализация;
- счастливая жизнь в настоящем и будущем в постоянном развитии и самосовершенствовании.

Если вы можете сказать «да» по поводу не менее восьми утверждений, то вы на правильном пути. Если вам подходят все утверждения, то психотерапия создана для вас, а вы — для нее.

4. Изучите «Игры на приеме у психотерапевта» (Берн, 1997, с. 113-130).

Не обнаружили ли вы недостатков в вашем стремлении помочь, быть заботливым и надежным, понять, взять на себя ответственность за свои действия, справляться с сопротивлением клиента и проявлять интерес к его рассказам? Что вы с ними делаете?

Вспомните момент, когда вы были жертвой. Каков был ваш вклад в это? Какие части вашей личности были задействованы? Как вы смягчаете вашу ранимость?

**Профессионально-этические нормы работы психолога,  
принятые в России**

*Принцип ненанесения ущерба клиенту*

Правило взаимного уважения психолога и клиента. Правило безопасности применяемых методик для клиента. Правило предупреждения неправильных действий заказчика относительно клиента.

*Принцип компетентности психолога*

Правило сотрудничества психолога и заказчика.

Правило профессионального общения психолога и клиента.

Правило обоснования результатов исследования психолога.

*Принцип беспристрастности психолога*

Правило адекватности методик, применяемых психологом. Правило научности результатов исследования психолога. Правило взвешенности сведений психологического характера, передаваемого клиенту.

*Принцип конфиденциальности деятельности психолога*

Правило кодирования сведений психологического характера.

Правило контролируемого хранения сведений психологического характера.

Правило корректного использования сведений психологического характера.

*Принцип осведомленного согласия*

**Основные принципы психолога-диагноста, принятые в США**

1. Благополучие обследуемого индивида.
2. Ответственность, объективность, честность, поддержание высоких норм в работе.
3. Моральные и правовые стандарты, соответствующие моральным нормам общества.
4. Корректность и требовательность в публичных выступлениях.
5. Конфиденциальность.
6. Отношения с обследуемым основаны на доверии и информированности его о целях обследования и характере использования результатов.
7. Неразглашение результатов обследования.
8. Меры предосторожности в обследовании.
9. Условия, возможности и ограничения в публикации методик.
10. Интерпретация диагностических результатов.

**Принципы работы психолога-консультанта, принятые в США**

1. Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту.

2. Ориентация на нормы и ценности клиента.
3. Запрет на дачу советов.
4. Анонимность.
5. Разграничение личных и профессиональных отношений.

Репозиторий ВГУ

### Задания к разделу 1.3.

1. Сформулируйте свой этический кодекс, пользуясь таким правилом: в левой колонке продолжите (насколько это возможно) несколько раз предложение: «Я никогда не сделаю другому человеку...», а в правой колонке то же самое сделайте с предложением: «Я всегда сделаю для другого человека...». На обратной стороне листа продолжите выполнение задания - измените предложение в левой колонке так: «Я никогда не сделаю себе...», а в правой колонке измените предложение так: «Я всегда сделаю для себя...» Сравните эти ответы сами или предложите оценить их группе. Докажите необходимость рефлексии на содержание личного этического кодекса.

2. Выразите свое отношение к следующим высказываниям, характеризующим жизненное кредо разных людей: а) «Жизнь - это сплошной обман»; б) «Жизнь - однообразна и скучна»; в) «Меня в этой жизни ничего не волнует»; г) «Я уже нахлебался досыта из жизненной чаши»; д) «Мне каждый день, как подарок». Проанализируйте эти высказывания с точки зрения содержания в них парадигмы жизни.

3. Прочитайте эти высказывания клиентов психолога. Определите содержание норм практической этики, которыми они владеют.

- «Я не могу слушать ни про какую душу. Это все выдумки и бред, нормальный человек ест, пьет и прочее без всякой души, у него тело живет, а не он».

- «Мне все равно, как меня назовут, я не обидчивый».

- «Не люблю, когда в душу лезут и еще злорадствуют».

- «По уши сидим в дерьме, а еще что-то про душу рассуждаем. Работать надо».

- «Что обсуждать, кому нужны эти беседы, людям жрать скоро нечего будет».

(Цит. По Абрамовой Г. С., 1997., с. 20 – 21).



**Проанализируйте источники вашей силы:**

- Каким вы кажетесь тем, кто знает вас достаточно хорошо (но не вашим близким, друзьям и родным)?
- Довольны ли вы тем, как идет сейчас ваша жизнь?
- Что вы откладываете на потом? Что вы собираетесь сделать в будущем, из того, что вы должны или могли бы сделать сейчас?
- Какова ваша самая сокровенная фантазия относительно себя самого?
- Если все будет идти хорошо, как бы вы хотели, чтобы ваша жизнь изменилась через 5 лет?
- Как долго вы стараетесь стать психологом и как долго, по-вашему, вам необходимо будет вкладываться в это в будущем?
- Какая ситуация могла бы заставить вас серьезно задуматься о том, чтобы убить кого-нибудь?
- Как вам кажется, что является наиболее вероятным невротическим элементом вашей натуры?
- Если бы у вас начался психоз, как вы думаете, какую форму он бы принял?
- Если бы у вас была возможность произвести только одно изменение в природе всех человеческих существ, что бы это было? (Имеется в виду что-нибудь простое и непосредственное).

**Ваши психологические ресурсы.**

Подумайте, насколько вам свойственны следующие качества.

*Эмпатия.* Я вижу мир глазами других. Я понимаю другого, т.к. могу почувствовать себя в его коже. Я понимаю настроение моего собеседника и отвечаю на него.

*Тепло.* Я отделяю личность человека от его отношения ко мне. Я выражаю разными способами, что я уважаю другого, признаю его право на свое мнение, даже ошибку. Я человек, активно поддерживающий других.

*Искренность, подлинность.* Я более искренен, чем фальшив в своем взаимодействии с окружающими. Я не скрываюсь за ролями и фасадами, не стремлюсь произвести впечатление, «сделать вид», поэтому другие знают, чего я стою на самом деле. Я остаюсь самим собой в своем общении с другими людьми.

*Конкретность.* Не могу сказать о себе, что выражаюсь неопределенно, когда разговариваю с людьми. Я не говорю общих фраз, не хожу вокруг да около, соотношусь с конкретным опытом и поведением. Я говорю ясно и точно.

*Инициативность.* Во взаимоотношениях с другими я занимаю

активную позицию: сам действую, а не только реагирую. Вступаю в контакт, а не жду, когда вступят в контакт со мной. Я проявляю инициативу по разным поводам в отношении людей.

*Спонтанность.* Непосредственность в проявлении себя. Я действую открыто и прямо во взаимоотношениях с окружающими, не раздумывая о том, как я буду выглядеть со стороны.

(Г. В. Старшенбаум, 2006)

Репозиторий ВГУ

### **Эмпатия как необходимое качество практического психолога.**

*Эмпатия* — это процесс понимания системы внутренних координат другого.

*Эмпатия складывается из:*

- познания другого человека — способности замечать множество существенных деталей в другом человеке и умения разобраться в том, что скрывается за его внешним обликом;
- познания ситуации — умения на основе опыта, логического анализа или интуиции распознать тип ситуации и благодаря этому верно определить правила игры и распределение ролей;
- познания самого себя — т.е. верного представления о своем характере, способностях, о сильных и слабых сторонах.

Процесс эмпатии во многом опирается на подсознательные психологические механизмы (интуицию, чутье). Терапевт чувствует: «Вот это — другой человек, мой клиент. Я немного боюсь его, боюсь его внутренней глубины так же, как я побаиваюсь и своей внутренней глубины. Однако когда он начинает говорить, я чувствую уважение к нему, мое родство с ним. Я ощущаю, как его ужасает собственный внутренний мир, как он старается крепко держаться в нем. Мне бы хотелось ощутить его чувства, я бы хотел, чтобы он знал, что я понимаю их. Я бы хотел, чтобы он знал, что я вместе с ним воспринимаю его тесный, суженный, маленький мирок, что я могу смотреть на этот мирок и почти не бояться... Возможно, я могу сделать его более безопасным для него. Я бы хотел, чтобы мои чувства в отношениях с ним были как можно ясней и прозрачней, чтобы они могли быть видимы и реальны для него с тем, чтобы он мог возвращаться к ним снова и снова. Я бы хотел вместе с ним отправиться в это ужасное «путешествие» в его внутренний мир, в захороненные там страх, ненависть и любовь, которые он никогда не разрешал себе переживать. Я понимаю, что это «путешествие» непредсказуемо и для меня, и для него, и я могу, даже не зная о своем страхе, отпрянуть от каких-то чувств, которые он откроет в себе. В той мере, в какой я поддаюсь этому, я знаю, моя способность помочь ему будет ограничена. Я понимаю, что временами его собственный страх может заставить его воспринять меня как человека, не любящего и отвергающего его, вторгающегося в его жизнь и не понимающего ее. Я хочу полностью принять его чувства, и, однако, я также надеюсь, что мои собственные реальные чувства будут выражены так ясно, что далее он не сможет не увидеть их. Более всего я хочу, чтобы он увидел во мне живого, реального человека. Мне вовсе не нужно беспокоиться, являются ли мои чувства «психотерапевтическими» или нет. То, что я собой представляю, и то, что я чувствую, достаточно хорошо, чтобы быть основой психотерапии, если я

могу быть тем, кто я есть, и при этом выражать свои чувства в отношениях с ним. Тогда, возможно, он сможет быть тем, кто он есть, открыто, без страха» (Роджерс, 1994, с. 111).

Одной из важнейших исследовательских находок К. Роджерс считал данные о том, что уровень эмпатии, определяющий эффект терапии, никак не коррелирует с интеллектуальными и диагностическими способностями специалиста. Из этого вытекает, что традиционные академические способы подготовки специалистов не обеспечивают развития требуемых качеств практического психолога.

Любое затруднение в общении (например, неуверенность или необъяснимая антипатия) проявляется на трех уровнях: телесном, эмоциональном и умственном. Отсюда вытекают *три пути повышения эмпатии*:

- 1) освободить человека от телесной скованности, от ненужных мышечных зажимов;
- 2) направить человека к непредубежденному, неподдельному выражению своих чувств;
- 3) освободить человека от предубеждений и предрассудков, от психологических комплексов, искажающих принятие решений относительно других и самого себя.

Тренинг эмпатии позволяет развивать у будущих профессионалов чувствительность к терапевтическому процессу, способность к его более адекватному пониманию и использованию. Он повышает умение оценивать отношения, установки, психологические проблемы и внутренние конфликты людей на основании анализа межличностного взаимодействия, а также способствует углубленному пониманию собственной личности, собственных установок, потребностей и мотиваций.

Непосредственными целями тренинга эмпатии являются: разделение объективных и субъективных факторов в восприятии другого человека, рост самосознания благодаря информации о восприятии участника группой, развитие способности к самоанализу, к пониманию и прогнозированию отношений, чувств и состояний человека в определенных ситуациях, понимание облегчающих и тормозящих процессов, развитие умений успешно вмешиваться в групповую динамику. К более высоким целям относятся: формирование духа исследования, готовности экспериментировать со своей ролью, обучение тому, как учиться, развитие аутентичности в межличностных отношениях, расширение знаний о других людях, выработка недирективной, сотрудничающей манеры общения.

(Г. В. Старшенбаум, 2006)

## **Рекомендации по использованию эмпатии (согласно Дж. Игану).**

1. Помните, что эмпатия, в идеале, это "способ бытия", а не только профессиональная роль или коммуникативный навык.
2. Находясь с клиентом будьте аккуратны и внимательны, как физически, так и психологически, и слушайте точку зрения клиента.
3. Попробуйте оставить в стороне свои предубеждения и суждения и, как говорится, встаньте в ботинки клиента.
4. Слушая клиента, определяйте главные сообщения.
5. Слушайте как в вербальные, так и невербальные сообщения и их контекст.
6. Отвечайте на главные сообщения клиента довольно часто, но кратко.
7. Будьте достаточно гибки, чтобы не дать клиенту почувствовать себя ущемленным.
8. Будьте мягки, однако удерживайте фокус клиента на важных темах.
9. Отвечайте на главные компоненты главных сообщений - опыт, поведение и чувства - если нет причины акцентирования на чём-то одном.
10. В исследовании наиболее болезненных тем и чувств продвигайтесь постепенно.
11. После эмпатического отклика будьте внимательны к тем намёкам, которые либо подтверждают, либо отвергают правильность вашей реакции
12. Определите, помогли ли ваши эмпатические реакции клиенту остаться сосредоточенным на важных вопросах, развивая и проясняя их.
13. Замечайте признаки стресса или сопротивления клиента. Попробуйте определить, появились ли они от того, что ваша эмпатия была неточной или, наоборот, слишком точной.
14. Помните, что коммуникативный навык эмпатии - это средство помочь клиентам увидеть самих себя и свои проблемные ситуации более ясно, чтобы более эффективно справиться с ними.

## Приложение 9

**Будьте внимательны!** Проследите за собой: легко ли вам повторить последнюю фразу собеседника? Умолкнуть на полуслове, чтобы переключиться на его выслушивание? Легко ли вы запоминаете имя нового знакомого, часто ли называете его по имени в беседе?

**Проявите понимание!** Легко ли вам кратко изложить мысль собеседника? Потренируйтесь следующим образом: когда вы берете нить беседы в свои руки, в течение полминуты обобщите мысль собеседника и затем в течение двух-трех минут развивайте свои мысли.

**Окажите уважение!** Умеете ли вы культурно спорить? Необидно, не переходя на личность, на эмоциональное давление? Умеете ли аргументировать свою точку зрения? Предлагаете ее или все же склонны навязывать? Интересуетесь ли причинами, которые мешают партнеру встать на вашу точку зрения?

**Трудный случай.** Представьте, что вы считаете своего трудного пациента ненормальным и хотите сделать его нормальным. Почувствуйте свою ответственность за этого пациента. Обратите внимание, что этому человеку чего-то недостает, это ущербная личность. Почувствуйте, что, в общем-то, он не стоит ваших усилий.

Теперь встряхнитесь и отбросьте это. Взгляните на уникальность этого человека. Что изменится, если вы примете его таким, какой он есть? Если вы воспримете боль этого человека не как что-то, отчего нужно избавиться, а как часть условий бытия? Как бы вы себя чувствовали при этом? Как бы он чувствовал себя, если бы у него было такое к этому отношение? Что, если этот человек будет знать, в чем он нуждается и кем является на самом деле? Что бы вы чувствовали при этом?

(Г. В. Старшенбаум, 2006).

### Упражнение «Таможня».

Образ таможни как места, которое находится на границе двух территорий — психотерапевта и его клиента, — встречается в описании одного из случаев, приведенного в «Лекциях по аналитической психологии» К. Г. Юнга.

Упражнение «Таможня» предназначено для исследования различных видов психологических границ — телесных, границ ценностей, доверия, проявлений и открытости между отдельными индивидами или группами индивидов. Оно состоит из трех частей — визуализации, рисования (или короткого рассказа) и драматизации (или эксперимента). Это упражнение так же, как и остальные, можно выполнять в малой группе или в микро группах, в зависимости от целей, стоящих перед группой. Для дидактических целей, возможно, более подходящим вариантом является работа ведущего с кем-то из добровольцев в группе. Данное упражнение обладает богатыми возможностями для вовлечения в работу других членов группы в качестве помощников, исполняющих роли различных персонажей этой «таможенной» истории. Это могут быть как одушевленные персонажи — работники таможни, те, кто пересекают границу, так и неодушевленные — шлагбаум на границе, штемпель, которым ставят печать в паспорте, и т. д.

*Первая часть — визуализация.* Участникам предлагается подумать о человеке, отправляющемся в иностранное государство, где проживает его партнер по отношениям (ученик, клиент, коллега и т. д.). Они представляют себе, что это за государство и как далеко оно находится, имеется ли с ним общая граница или сначала необходимо пересечь границы других соседних государств. Цель своего путешествия они определяют сами — это деловая поездка, туристическое путешествие, поездка к знакомым или родственникам, живущим в этой стране, или, может быть, поездка на международную конференцию по какой-то проблеме или на семинар с целью обучения чему-либо. Как любым иностранным гражданам, им для этого путешествия необходимо выполнить ряд последовательных процедур.

Во-первых, сначала нужно обратиться к своему партнеру, чтобы тот прислал приглашение. Во-вторых, нужно получить приглашение, на основе которого выдается виза для пересечения границы. Виза может быть одноразовой или многократной (это решает партнер). В-третьих, когда виза получена и путешественник пересекает границу, ему необходимо пройти таможенный досмотр на предмет наличия-отсутствия запрещенных к ввозу в данную страну предметов (оружие, наркотики, контрабандные товары и т. д.). В-четвертых, ему нужно отметить на границе (при входе) и зарегистрироваться, когда он ее пересечет. В-пятых,

ему нужно позаботиться о том, чтобы вернуться обратно домой, отметить при выходе с территории иностранного государства и не вывезти чего-то, что запрещено вывозить ее правительством. На каждом этапе у путешественников могут происходить различные события и даже возникать какие-то трудности. Их задача — попасть на территорию иностранного государства легальным путем, а затем так же легально вернуться обратно.

*Вторая часть — рисование своей «таможенной» истории* или наиболее яркого ее момента. Рисование можно заменить рассказом об этом путешествии.

*Третья часть упражнения — эксперимент.* Он предлагается тем, у кого возникли трудности с пересечением границы. Участник, желающий исследовать свои трудности с границами, является основным действующим лицом и приглашает помощников для драматизации. Работа ведущего направлена на расширение осознания участника, возвращение его ответственности за собственные чувства, желания, действия и принимаемые решения при пересечении границы, а также на развитие его межличностной рефлексии.

Выполнение этого упражнения позволяет также исследовать типичные нарушения психологических границ между двумя партнерами по отношениям, особенно в случае крайних вариантов — слишком жестких или, наоборот, размытых границ.

### **Упражнение «Путешествие».**

Данное упражнение позволяет исследовать индивидуальные особенности прохождения цикла контакта и отработать соответствующие навыки. Оно состоит из двух частей — интерактивной и рефлексивной. Группа делится на условных «туристов» и «местных жителей». Среди «туристов» есть представители разных профессий и разных культур. Среди «местных жителей» — владельцы магазинов, таксисты, персонал гостиниц, экскурсоводы, фотографы и т. д. Каждый участник придумывает себе собственную легенду. Задача «местных жителей» — любым способом «продать» свои услуги «туристам». Задача «туристов» — получить тот вид услуг, который они действительно хотят, а не тот, который им пытаются навязать. На выполнение упражнения отводится 12 минут. Этому времени соответствует один час в режиме реального взаимодействия. Ведущий через каждые 3 минуты сообщает участникам, что прошло 15 минут в режиме реального взаимодействия. Участникам необходимо в течение отведенного времени решить свои задачи. Упражнение может проводиться со сменой ролей, когда «туристы» становятся «местными жителями» и наоборот.

После завершения интерактивной части участники объединяются в малые группы смешанного состава и происходит рефлексия то, что



произошло. Особое внимание уделяется тому, какие фазы цикла контакта они прошли и как именно, а также его окончанию. Кроме вербальной формы рефлексии участникам можно предложить изобразить свой интерактивный цикл контакта в форме совместного движения с партнером. Такая невербальная «рефлексия» также может существенно расширить их осознание и дать много пищи для размышлений. Кроме того, она позволяет обнаружить имеющиеся у человека ресурсы и воспользоваться ими при установлении контактов с Другими за рамками учебного занятия.

### **Упражнение «Барьер».**

Это упражнение предназначено для исследования типичных нарушений цикла контакта у специалистов помогающих профессий в их взаимоотношениях со своими клиентами. Целью упражнения является то, как человек завершает те или иные события в своей жизни. Упражнение приводится в адаптации Е. И Середы и предназначается для изучения трудностей во взаимоотношениях человека со значимыми Другими

Упражнение выполняется в следующей последовательности:

- 1) на доске или листе бумаги нужно написать слова «Барьер в отношениях»;
- 2) участникам предлагается назвать свои словесные ассоциации на слово «барьер» и записать их на доске или бумаге;
- 3) к словесным ассоциациям каждый добавляет рисунок-иллюстрацию — образ, который ей соответствует;
- 4) участники группы по очереди изображают движение, которое у них ассоциируется с этим образом;
- 5) один доброволец из группы становится режиссером и ставит спектакль о своем «барьере» и разыгрывает его с помощью других участников группы.

(Серета Е. И.,2004)

### Техника аффирмаций

Аффирмации позволяют вывести какую-либо проблему с бессознательного уровня на сознательный, оценить эту проблему, проанализировать, в чем состоит негативный контекст проблемы, и перевести ее в положительный контекст. Упражнение может применяться для изучения профессиональной части образа «Я»

### Способы работы с аффирмациями

#### *Первый способ*

Он был предложен Джимом и Беверли Ворсли.

В начале процедуры пациенту предлагается провести 5 серий дыхательных упражнений, где каждая серия состоит из 20 связных дыханий;

- 4 поверхностных и 1 глубокое дыхание через нос, 4 раза;
- 4 поверхностных и 1 глубокое дыхание через нос и рот одновременно, при этом язык зажимается между зубами, 4 раза;
- 4 поверхностных и 1 глубокое через рот, 4 раза;
- 4 поверхностных дыхания и 1 глубокое при открытом рте, но через нос, 4 раза;
- 4 поверхностных и 1 глубокое дыхание через нос, 4 раза.

Инструктор предлагает дышащему выписать на бумагу 6 самых негативных мыслей о самом себе:

- первая самая негативная мысль о самом себе,
- вторая самая негативная мысль о самом себе,
- самая негативная мысль вашей мамы о вас,
- самая негативная мысль вашего папы о вас,
- самая негативная мысль о вас в школе, где вы учились,
- исходя из 5 предыдущих мыслей, составить бескомпромиссное суждение о самом себе: «Я на сегодняшний день».

Последнее суждение представляет собой неспецифический закон, который управляет вашей жизнью. Изменение этого закона заключается в том, что вы сами в процессе диалога с инструктором или обсуждения в группе находите аффирмацию, которая на 180 градусов изменит ваш неспецифический закон, переведет его в положительное состояние.

Далее найденную таким образом аффирмацию надо записать 20 раз на бумагу. Постарайтесь равномерно распределить это прописывание по времени в течение всего дня, не забывая постоянно думать об этой аффирмации весь день. И так каждый день в течение недели.

#### *Второй способ*

Этот способ предложен Сергеем Всехсвятским. Он заключается в

следующем. Выпишите 5 самых хороших ваших качеств, мыслей о самом себе, в наибольшей степени устраивающих вас:

- первая положительная мысль о себе,
- вторая положительная мысль о себе,
- третья положительная мысль о себе,
- четвертая положительная мысль о себе,
- пятая положительная мысль о себе.

**Пример:** *«Доброта. Любовь к людям. Уверенность в себе. Открытость Желание помогать другим».*

После этого составьте предложение, в которое входили бы все 5 качеств.

**Пример:** *«Я помогаю людям обрести уверенность в себе через доброту, любовь к другим и открытость души».*

Проделав все это, попробуйте представить себе идеальную модель вашей работы по Свободному Дыханию. Нет никаких рамок и ограничений. Напишите на листе бумаги, как вы представляете себе модель вашей работы.

После этого запишите для себя два правила, от соблюдения которых зависит успех всех ваших дел в будущем.

Правило 1. Делай свое дело и все придет само собой, но помни, что любое благое намерение опасно без реализации.

Правило 2. Если вы не соглашаетесь ни на что, кроме самого лучшего, то все, что вы в жизни получаете, — это самое лучшее.

### ***Третий способ***

Этот способ был предложен Джимом Терруса и Сари Джохан. Этот способ очень прост. Выпишите одно самое негативное качество, не устраивающее вас, и перепишите его, переведя в положительный контекст.

**Пример:** *Я боюсь открыться посторонним людям.- Я прощаю себя за страх открыться другим людям. Я рад открыться другим людям.*

Лидером в использовании аффирмаций является Сондра Рэй, основательница тренинга и одноименной организации LRT. Она считает, что каждый может перепрограммировать свой разум. Это приносит результаты. Для того чтобы изменить отрицательную мысль на положительную, нужно глубоко вздохнуть и на вдохе принять новую мысль, отбросив на выдохе старую.

Аффирмация — это положительная мысль, которую вы можете сознательно выбрать для того, чтобы вовлечь ее в ваше сознание с целью достижения желаемого результата.

Другими словами, вы задаете вашему разуму целенаправленную мысль. Ваш разум обязательно создаст то, что вы хотите, если вы дадите ему шанс. Путем повторения вы можете пополнить свой разум положительными мыслями и достигнуть желаемой цели. Существуют различные пути использования аффирмаций.

Самым простым и самым эффективным является путь, когда каждая аффирмация прописывается на листке бумаги 10—20 раз, а справа вы оставляете поле для эмоционального «ответа». То есть слева записывается аффирмация, а справа — те соображения, ощущения, страхи, умозаключения, которые могут возникнуть. Продолжайте повторять аффирмацию и следите, как изменяются ваши «ответы» справа. Мощная аффирмация выявит все негативные мысли, собранные в вашем подсознании, и у вас есть прекрасная возможность обнаружить, что же стоит между вами и вашей целью. Повторение аффирмаций одновременно производит впечатление на разум и стирает старую мысленную установку, производя непрерывные желаемые изменения в вашей жизни.

Истина в том, что мысли достигают результата; по мере того, как намечается реализация, появляется и желаемый результат. Нужно отметить, что можно использовать предложенную только что технику для изменения негативных мыслей в позитивные на уровне подсознания. Возьмите утверждение «Мужчины причиняют мне боль. Перевернув его, вы можете сказать обратное: «Мужчины хотят сделать то» что мне нужно больше всего».

Не прекращайте писать до тех пор, пока в голову больше не будут приходить отрицательные реакции на аффирмацию. Когда вы сможете записывать аффирмацию и чувствовать себя нейтрально по отношению к ней, тогда ваше подсознание станет программироваться без помех.

Эти упражнения-аффирмации позволят вам узнать, что же таится у вас в подсознании, и подскажут вам, как заставить работать на вас ваше подсознательное устремление. Все, что вам нужно, — это желание взглянуть на самих себя, ручка и бумага.

После того как вы будете писать аффирмацию целую неделю или через какое-то другое время, когда ваш разум справится с наиболее негативными эмоциональными реакциями на аффирмацию, очень хорошо прекратить заполнять колонку с возможными реакциями и просто записывать позитивные, утверждающие предложения. В этом случае вы даже можете захотеть записать это на магнитофон. Эффективным способом является печатать аффирмации на машинке. За то время, пока я напишу одно предложение, я напечатаю десять. Делайте, как вам удобнее.

Рекомендации в работе с аффирмациями.

1. Работайте с одной (несколькими) аффирмациями ежедневно. Наилучшее время — перед сном, перед началом дня или когда вы тревожитесь.
2. Запишите каждую аффирмацию 10—20 раз.
3. Включите ваше имя в аффирмацию. Скажите и запишите аффирмацию по отношению к себе в первом, втором, третьем лице, например:  
«Я, Надежда Ш., прощаю свою мать за причиненную мне боль».  
«Ты, Надежда Ш...».  
«Она, Надежда Ш...».

Обращение во втором и третьем лицах очень важно, так как эта манера обращения обусловлена общением с другими людьми.

4. Продолжайте работать с аффирмациями ежедневно до тех пор, пока они полностью не будут интегрированы в вашем сознании. Вы это узнаете тогда, когда ваш разум ответит положительно, и вы начнете ощущать намеченные результаты. Вы затем приобретете влияние в управлении вашими намерениями. Вы будете использовать ваш разум на службу себе.

5. Запишите ваши аффирмации на кассету и слушайте их, когда можете. Я часто слушаю, когда сижу за рулем или перед сном. (Я уверена, что вы понимаете, что я использую аффирмации во всех сферах моей жизни, когда это касается проблем, связанных с работой, здоровьем, и т. д. Вы можете делать то же самое.)

6. Очень эффективно смотреться в зеркало и проговаривать аффирмации вслух. Продолжайте говорить до тех пор, пока не почувствуете себя расслабленно и не увидите счастливое выражение лица. Продолжайте говорить до тех пор, пока не исчезнет напряжение в лице.

7. Другой метод — работа с партнером: сидя, с прямой спиной, бедра и колени слегка касаются друг друга. Проговаривайте аффирмации вашему партнеру до тех пор, пока вам не будет приятно делать это. Ваш партнер может наблюдать за состоянием вашего тела: если вы смущены, скованы или неискренни, то он не позволит вам говорить дальше до тех пор, пока вы не начнете произносить слова спокойно, без встречного напряжения тела. Когда партнер позволит вам, переходите к следующей аффирмации. Он может подсказать вам, когда начать, обратившись к вам во втором лице или по имени. Он должен продолжать проговаривать аффирмацию для вас до тех пор, пока вы не начнете воспринимать ее без раздражения и замешательства. Это тяжелее, чем кажется.

Еще один способ — проговаривать аффирмации самому себе. Вам иногда не захочется писать. Однако писать — наиболее эффективно, так как это задействует больший спектр чувств.

Попытайтесь найти для себя наилучшее время для раскрытия секретов своего подсознания. Если вы столкнетесь с пунктом, который напугает или встревожит вас, не паникуйте. Продолжайте писать до тех пор, пока ваш разум не воспримет позитивную мысль. По мере того как это произойдет, негативность исчезнет, и вы почувствуете себя легче и лучше. Помните, что думать позитивно также легко, как и негативно. На самом деле, даже легче. Негативное мышление, на самом деле, требует больших усилий.

Начало упражнения «Аффирмации»:

Я, \_\_\_\_\_, родился с бесконечными возможностями к любви и реализованным взаимоотношениям.

У меня, \_\_\_\_\_, основательная уверенность в том, что мои аффирмации

будут работать и мои усилия будут вознаграждены.

Я, \_\_\_\_\_, хочу преодолеть барьеры моего невежества, страха, раздражительности, чтобы мое совершенное «Я» могло выразить себя во всех взаимоотношениях.

Любящие взаимоотношения — ключевой момент в состоянии моего здоровья и благосостояния.

Каждая негативная мысль побуждает меня подумать сразу три позитивных мысли.

### **Упражнение «Встреча с Мудрецом».**

Данное упражнение предназначено для исследования тех ценностей и убеждений, которые определяют отношение психологов, учителей, социальных работников к их клиентам, ученикам и т. д. Оно основано на работе с образом Мудреца как одним из самых эффективных символов «Я». Данное упражнение является адаптацией психосинтетической методики «Внутренний диалог», приведенной в книге П. Ферруччи [Ферруччи П., 1992.]. Выполняется упражнение в три этапа — фантазирование, рисование и диалог.

Начинается оно так же, как и остальные аналогичные упражнения, с концентрации внимания участников на своем дыхании и телесных ощущениях. Затем им предлагается следующая тема для фантазирования. «Представьте себе ясный теплый день. Вы находитесь в горной долине на тропинке, ведущей в горы. Где-то там наверху в горной пещере живет древний Мудрец, который знает ответы на все вопросы. Тропинка, на которой вы стоите, ведет прямо к его пещере. К нему приходят путники, ищущие истину. Вы поднимаетесь по тропе и ощущаете плотную каменистую почву под вашими ногами, слышите шелест травы и листьев, голоса птиц и какие-то еще доносящиеся до вас звуки. Вы поднимаетесь все выше и выше и, наконец, видите впереди у самой тропинки вход в пещеру Мудреца. Вы приближаетесь к входу, заглядываете в него и где-то там, в глубине, видите свет. Какие чувства у вас возникают на пороге этой пещеры и какие желания? Вы можете войти внутрь и поговорить с Мудрецом, который в ней живет, а можете остаться на пороге и просто посидеть в тишине. Решите сами, чего вы больше хотите.

Если вы достаточно любопытны и готовы двинуться дальше, вы можете войти в пещеру по небольшому коридору, идя на свет, который показывает вам дорогу. Когда вы оказываетесь в пещере, то можете оглядеться по сторонам. Что она собой представляет? Какая она — большая или маленькая? Где-то в глубине пещеры у огня за большим столом сидит Мудрец и читает огромную книгу. Это книга всех времен и народов, в ней собраны знания и история всего человечества. Какие чувства вы испытываете при встрече с Мудрецом? (Просто отметьте их, какими бы они ни были.) Вы можете спросить Мудреца о том, что является

самым важным для ваших отношений с Другими, и как этого можно достичь. Если у вас есть еще какие-то вопросы к нему, их можно задать тоже.

Дайте себе немного времени для того, чтобы получить ответ. Он не обязательно будет словесным. Просто будьте внимательны к тому, что происходит с вами в общении с Мудрецом... Ответ может быть самым неожиданным — в виде жеста, звука, образа или какого-то сюжета из огромной книги, которую читает Мудрец... Попробуйте быть открытым и чутким к этому посланию — оно может стать для вас весьма неожиданным и важным откровением... Просто смотрите, ощущайте и слушайте... Когда вы получите ответ на свой вопрос, поблагодарите Мудреца и готовьтесь к возвращению. Если вам не удалось дождаться ответа, знайте, что вы сможете вернуться сюда еще раз. Тогда, когда вы этого захотите. И снова у вас будет возможность задать свои вопросы и получить на них ответы. Вы выходите из пещеры по тому же самому коридору, оказываетесь у выхода и видите ту же самую тропинку, по которой пришли сюда. Теперь вы знаете что-то новое о себе. Какие чувства оно у вас вызывает? Хотите ли вы его сохранить или вам хотелось бы его забыть? Отметьте это. Вы начинаете спуск вниз, в долину в своем темпе и со своей скоростью. Через некоторое время вы оказываетесь в начальной точке своего путешествия. У вас есть новые переживания и то, над чем можно поразмышлять».

После фантазирования можно поделиться впечатлениями в общем круге или в малых группах. Очень важно, чтобы перед началом путешествия участники сформулировали для себя те вопросы, на которые они хотят найти ответы.

### Техника фокусирования

Техника была разработана Ю. Джендлином. Когда клиент *говорит* о своих переживаниях, часто, в действительности, он далек от того, что чувствует. В результате получается теоретическое изложение о пережитом. Между тем, лучше всего способствует происходящим переменам только то, что переживается прямо сейчас и тут же обсуждается с психологом. Поэтому отчужденное изложение, как правило, не дает никакого эффекта. Ничего не изменится, пока клиент не включится в этот процесс эмоционально, то есть не начнет переживать все вновь. Именно в такой момент и происходит наиболее полное осознание того, что происходит.

Психолог может спросить, где именно в теле клиент чувствует свою проблему. Несмотря на кажущуюся странность **вопроса**, как правило, клиенты очень быстро начинают понимать, о чем идет речь, и отвечают на этот вопрос. Часто ощущения возникают таким образом, что человек не может точно определить, что именно он почувствовал. Но важно то, что он нечто *чувствует*. Причем он может сказать, где он чувствует это нечто. Эти ощущения являются переживаниями настоящего времени. Поэтому при описании клиентом переживания необходимо слушать, как он описывает свое ощущение: нередко описание звучит чрезвычайно метафорично. При этом сам клиент может не замечать этого. Не навязывайте сразу свою интерпретацию, следует последовательно отражать его рассказ, интонациями и переформулировками слегка подчеркивая эту метафоричность. Иногда клиент замечает это сам.

Существуют **характерные черты возникающих в соответствии с проблемой ощущений**:

1. возникают на границе сознательного и бессознательного;
2. носят неопределенный, несколько размытый характер, за счет чего их трудно описать;
3. при всей неопределенности узнаются безошибочно как именно то ощущение, которое связано с проблемой;
4. переживаются на телесном уровне;
5. имеют всегда некоторую сложность: нередко представляют собой целый комплекс ощущений, которые составляют единое целое;
6. при условии их непосредственного переживания и обнаружении клиентом связи с проблемной ситуацией приводят к новому пониманию на уровне сознания и к неким изменениям на бессознательном уровне;
7. носят непредсказуемый характер: невозможно заранее определить, когда, где и как возникнет ощущение, как оно будет изменяться.

### Визуализация проблемы

Иногда человек затрудняется *описать* то, что он ощущает. Тогда можно



предложить ему выразить это в виде образа, даже увидеть проблему. Консультант, используя образ клиента, может работать с ним, трансформируя его в желаемом направлении в соответствии с принципом метафоры, чтобы программировать таким образом позитивные изменения.

Телесные ощущения, о которых мы говорили при применении фокусирования, можно соединить с визуализацией проблемы. Консультант может предложить клиенту определить, где именно в теле находится его психологическая проблема, и затем продолжить работу следующим образом:

- Сейчас сосредоточьтесь на своей проблеме...
- Почувствуйте ее...
- Какие ощущения вы переживаете?
- Где, в каком месте вашего тела она живет? Где она расположена?
- Какого она размера?
- Какой она формы?
- Какого она цвета?
- Она выпуклая или плоская?
- Она гладкая или шершавая?
- Она холодная или горячая?
- Она жидкая, твердая, вязкая, мягкая?
- Она шевелится или неподвижная?
- Она (проблема) молчит или звучит?
- На что она похожа?
- Какой у нее характер?
- Поговорите со своей проблемой. Скажите, что вы благодарны ей за то, что она рассказывает вам о том, что необходимо что-то менять, дает вам почувствовать необходимость обратить внимание и проанализировать происходящее.
- Скажите вашей проблеме, что принимаете ее, как друга и как учителя, что готовы пройти свой урок.
- Попросите ее рассказать вам, что именно она означает. Наблюдайте ответ. Может быть, она просто покажет вам какой-то образ, картинку, и вы все поймете, может быть, она даст вам почувствовать это...
- Побудьте рядом с ней внутри себя...
- Попросите вашу боль еще немного пожить в вашей душе, чтобы вы могли получше разобраться в причинах, ее вызывающих...
- Попросите ее стать теперь чуть-чуть меньше...
- Посмотрите, как она удаляется, исчезает...
- А теперь, как только вы сможете, медленно откройте глаза.
- После этого необходимо проговорить с клиентом то, что с ним происходило, сконцентрировавшись на том, какую информацию принес

метафорический язык образов и ощущений.

(Емельянова Е. В., 2004)

## Приложение 13

### Упражнение «Внутренний конфликт»

Это упражнение предназначено для исследования такого важного для отношений качества, как конгруэнтность. Это упражнение лучше выполнять в тройках со следующим распределением ролей — *рассказчик*, *слушатель* и *наблюдатель*. Каждому из них даются следующие инструкции. *Рассказчик* в течение 7-10 минут рассказывает слушателю о своих взаимоотношениях с человеком, к которому он испытывает противоречивые чувства или не доверяет, или с которым конфликтует. *Слушатель* — концентрирует свое внимание на том, как именно рассказчик говорит об этих отношениях, то есть какие делает жесты, как изменяются его мимика, положение тела, интонация голоса и т. д. Особое внимание слушателю нужно обращать на различные асимметричные жесты и движения тела, поскольку именно они, в первую очередь, указывают на внутренний конфликт. Кроме этого слушатель старается отмечать все несовпадения и несоответствия содержания рассказа и самовыражения говорящего. Например, участник говорит о своем раздражении, а сам при этом улыбается. Слушатель дает рассказчику описательную обратную связь по поводу того, что он заметил. *Наблюдатель* в процессе рассказа следит за тем, чтобы слушатель не задавал вопросов рассказчику, не давал интерпретаций, а также отмечает те проявления рассказчика, которые слушатель пропустил. После завершения рассказа он в течение двух минут дает описательную обратную связь рассказчику и слушателю о том, что он увидел. После этого делается смена ролей (рассказчик становится наблюдателем, слушатель — рассказчиком и т. д.), и процедура повторяется.

### Ролевая игра «Чрезвычайное происшествие»

Данная ролевая игра предназначена для отработки навыков ... (название техники) и техники «Я-высказываний». Она проводится по подгруппам и одновременно в ней может участвовать от 4 до 6 человек. Сюжет ролевой игры следующий: «По распоряжению администрации учитель математики предлагает выполнить проверочную самостоятельную работу ученикам десятого класса, предварительно не оповестив их об этом.

Ученики, будучи застигнуты врасплох, срывают урок и уходят всем классом с занятия. Учитель ставит всем двойки за эту несостоявшуюся работу. Возмущенные ученики в знак протеста отказываются посещать уроки этого преподавателя. Конфликт разрастается и становится неуправляемым».

В зависимости от имеющихся возможностей, роли в этой игре могут

быть распределены следующим образом. Ученики — 3-4 (или 2-3) человека, учитель, завуч и классный руководитель. Общая инструкция всем участникам — постараться как можно чаще использовать в ходе ролевой игры техники ... ( название техники) и «Я-высказывания». Есть еще и частные инструкции. Инструкция ученикам: «Ваша роль предполагает протестующее, упрямое, очень эмоциональное и импульсивное поведение по отношению к взрослым». Инструкция учителю: «Ваша роль предполагает в себя ригидную, авторитарную позицию, а ваш основной мотив в этой истории — переложить ответственность за случившееся на учеников». Инструкция завучу (его можно заменить психологом): «Вы — посредник между конфликтующими сторонами. Ваша задача — помочь ученикам и учителю найти взаимопонимание и договориться о возобновлении посещений уроков». Инструкция классному руководителю: «Ваша роль предполагает гибкую линию поведения. Вы можете поддерживать то учеников, то своего коллегу в зависимости от того, кому вы больше сочувствуете».

Перед проведением данной ролевой игры проводится небольшая разминка для облегчения процесса. В качестве такой разминки может быть небольшой разговор в группе о том, приходилось ли ее участникам сталкиваться со злоупотреблением властью или конфликтом в ситуации обучения. После того как эмоциональный фон участников начинает повышаться, можно переходить непосредственно к проведению описанной ролевой игры. Она может быть организационно реализована в форме «аквариума», когда часть группы является непосредственными участниками ролевой игры, а другая часть выступает в качестве наблюдателей. Наблюдатели внимательно следят за происходящим и имеют право участвовать в дискуссии после ролевой игры. Для достижения большего обучающего эффекта предусмотрен обмен ролями между учениками и учителями во время проведения ролевой игры в момент наибольшего ее накала. Эта процедура является функцией преподавателя так же, как и процедура остановки игры или ее завершения. Если позволяет время, можно после завершения первой попытки сделать смену ролей (активных участников и наблюдателей) и провести игру заново. Если игра была не завершена, то вторая группа участников может продолжить с того места, где игра была остановлена. После завершения игры обязательно проводится дискуссия, в процессе которой участники пробуют выяснить: а) что мешало и что помогало участникам игры обращаться к техникам активного слушания; б) насколько эффективно использование этих техник для достижения взаимопонимания между людьми.

**Девять советов М. Беркли – Ален**

1. Увеличьте на полчаса свой обеденный перерыв (естественно, с разрешения начальника).
2. Сделайте себе небольшой подарок (букет цветов, билет в театр или на спортивное соревнование, поужинайте в ресторане).
3. Разрешите себе побыть некоторое время в одиночестве.
4. Найдите время с удовольствием заняться своим любимым делом.
5. Позвольте себе полдня провести за «ничего неделанием».
6. Займитесь тем, чем вы давно уже хотели заняться, но на что никогда не хватало времени.
7. В выходной позвольте себе подольше поспать.
8. Похвастайтесь перед другом или родственниками своими достижениями.
9. Потратьте некоторую сумму из своих сбережений и купите себе какую-нибудь безделушку.
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.

(М. Беркли-Ален «Забывтое искусство слушать», СПб., 1997. С. 193—194)  
(Пункты 10 - 15 — это ваши замечательные уникальные рекомендации!)

**Упражнения, направленные на работу с синдромом «выгорания».**

*Упражнение 1.*

*«Что делает меня уязвимым»*

Каждый из нас испытывает на себе влияние окружения, внешних обстоятельств, связанных с работой, личной историей и актуальными жизненными обстоятельствами. Наличие или отсутствие семьи, детских травм, слишком требовательное начальство, невозможность получить профессиональную поддержку, перегрузки на работе — все это может сказываться на нашем состоянии. Уделите время тому, чтобы сформулировать для себя, что в вашем прошлом и настоящем, в области профессиональной или личной усиливает вашу ранимость. Этот список для вашего личного употребления.

*Упражнение 2.*

*«Идеальная производственная ситуация»*

Если бы вы сами создавали любые условия, все, что вам нужно для хорошей работы, что бы вы сделали? Представьте идеальную ситуацию для своей работы.

*Упражнение 3.*

*«Список личных ресурсов»*

Составьте список своих ресурсов. Подумайте и о внешних, и о внутренних источниках: людях, которые вас окружают, местах, где вы хотели бы побывать, вещах, которые хотели бы иметь, творчестве, любви, искусстве...

*Упражнение 4.*

*«Я действительно хочу этим заниматься».*

Составьте список из того, чем нравится заниматься, в убывающей последовательности, и потом вспомните, когда удалось заниматься этим в последний раз.