

Министерство образования Республики Беларусь  
Учреждение образования «Витебский государственный  
университет имени П.М. Машерова»  
Кафедра прикладной психологии

## **ВОЗРАСТНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ**

*Курс лекций*

Витебск  
УО «ВГУ им. П.М. Машерова»  
2012

## **Тема 1. Особенности психологического консультирования клиентов разного возраста**

- 1. Цели, задачи и особенности консультирования с учетом возрастных особенностей клиентов.**
- 2. Подвиды возрастного-психологического консультирования**
- 3. Общие понятия и принципы работы психолога-консультанта на разных возрастных этапах.**
- 4. Профессионально-личностные требования к психологу-консультанту, работающему с клиентами разного возраста.**

### **1. Цели, задачи и особенности консультирования с учетом возрастных особенностей клиентов.**

Возрастно-психологическое консультирование является специфической формой психологического консультирования и может найти применение во всех тех случаях, когда практический психолог оказывает помощь родителям и детям [2]. Так, взаимодействие консультанта с детьми и родителями имеет место в таких направлениях психологического консультирования, как:

- семейное психологическое консультирование;
- профориентационное консультирование;
- консультирование родителей при психолого-медико-педагогических комиссиях по поводу отклонений в развитии детей;
- психологическое консультирование в системе здравоохранения;
- консультирование в учебных и воспитательных учреждениях системы образования.

Но прежде чем говорить о том, что психолог-консультант работает в русле возрастного-психологического консультирования, нужно с пониманием отнестись и разобраться в специфике данного направления.

Вопрос о специфике возрастного-психологического подхода в консультировании можно рассматривать с разных точек зрения. Так, можно говорить о задачах и принципах работы, можно рассматривать особенности методов возрастного психолога-консультанта, можно провести анализ специфики функций возрастного-психологического консультирования. Основа специфики возрастного-психологического консультирования лежит в необходимости применения системного анализа явлений детского развития, в обязательности учета специфики возрастных закономерностей для решения любых проблем, касающихся развития, обучения, воспитания ребенка [6].

Таким образом, становится понятным, что теоретической основой возрастного-психологического консультирования является отечественная возрастная психология. Благодаря работам Л. С. Выготского и психологов его школы в отечественной психологии существует общий подход к проблемам индивидуального развития психики ребенка, что во многом способствует выявлению причин возникновения проблемы и выработке путей ее решения.

На современном этапе развития отечественной практической психологии последователями Л. С. Выготского в полной мере можно считать сотрудников кафедры возрастной психологии МГУ им. М. В. Ломоносова, которые, начиная с 1984 г., оказывают психологическую помощь детям и родителям в русле возрастного-психологического подхода. Обобщение опыта ра-

боты позволило данным авторам сформулировать задачи и принципы работы возрастного психолога-консультанта [6].

Итак, общей задачей возрастного-психологического консультирования является контроль за ходом психического развития ребенка на основе представлений о нормативном содержании и возрастной периодизации этого процесса.

Данная общая задача определяет более узкие и конкретные задачи. К таковым, по мнению специалистов, относятся следующие:

1. Ориентация лиц, участвующих в воспитании, каковыми являются родители, учителя и др., в возрастных и индивидуальных особенностях психического развития ребенка.
2. Своевременное первичное выявление детей с различными отклонениями и нарушениями психического развития и направление их в психолого-медико-педагогические консультации.
3. Предупреждение вторичных психологических осложнений у детей с ослабленным соматическим или нервно-психическим здоровьем, рекомендации по психогигиене и психопрофилактике (совместно с детскими психопсихологами и врачами).
4. Составление (совместно с педагогическими психологами или педагогами) рекомендаций по психолого-педагогической коррекции трудностей в школьном обучении для учителей, родителей и других лиц.
5. Составление (совместно со специалистами по семейной психотерапии) рекомендаций по воспитанию детей в семье.
6. Коррекционная работа индивидуально или (и) в специальных группах с детьми и родителями.
7. Психологическое просвещение населения с помощью лекционной и других форм работы.

Специфика возрастного-психологического консультирования нашла свое отражение и в принципах работы возрастного психолога-консультанта, к которым, прежде всего, относятся:

1. Принцип соблюдения интересов ребенка.
2. Принцип стереоскопичности диагноза.
3. Принцип системности.

---

### **3. Общие понятия и принципы работы психолога-консультанта на разных возрастных этапах.**

4. Принцип уважения личности ребенка и неразглашения информации о нем.
5. Принцип анализа подтекста.
6. Принцип сравнения с возрастной нормой психического развития.
7. Принцип анализа индивидуального жизненного пути ребенка.

Следует отметить, что наиболее общие принципы психологического консультирования в отечественной психологии были сформулированы В. В. Столиным [27]. В дальнейшем перечень принципов детализировался и дополнялся в соответствии со спецификой работы психологов-консультантов.

Для понимания особенности принципов работы возрастного психолога-консультанта необходимо рассмотреть каждый из них подробнее [17].

*Принцип соблюдения интересов ребенка.* Специфика возрастного психологического консультирования заключается еще и в том, что в консультацию чаще всего обращается не сам ребенок, а его родители, родственники или учителя, воспитатели (в случае обращения к школьному психологу-консультанту). То есть, психолог имеет дело не прямо с ребенком, а с ситуацией: ребенок – родители – учитель [17, с. 26]. Исходя из этой ситуации, детский психолог-консультант должен отстаивать интересы ребенка, что означает в возрастном психологическом консультировании подробное психодиагностическое обследование состояния психического развития ребенка. В крайнем выражении данный принцип может быть сформулирован в виде отказа от консультирования родителей без обследования ребенка.

Таким образом, принцип соблюдения интересов ребенка для возрастного психолога-консультанта означает, прежде всего, центрированность на ребенка психодиагностических процедур консультативной работы. Только на стадии прогноза и коррекции этот принцип может приобретать порой форму противопоставления интересов ребенка интересам родителей и школы.

*Принцип стереоскопического диагноза.* Данный принцип, сформулированный в семейном психологическом консультировании, означает необходимость рассмотрения проблемной ситуации в семье как объективно, с позиции психолога-консультанта, так и субъективно, с позиции каждого из входящих в данную ситуацию членов семьи.

В русле возрастного психологического консультирования принцип стереоскопического диагноза реализуется в сочетании подробного диагностического обследования ребенка с обследованием межличностных отношений в социальной среде, в которой находится ребенок (в семье, в классном коллективе и пр.). Причем, психолога-консультанта должно интересовать не только то, как видят сложившиеся взаимоотношения и историю их возникновения родители, но и то, как воспринимает эти отношения сам ребенок. Кроме того, если говорить о консультативном процессе в целом, выполнение данного принципа отражается в стремлении психолога-консультанта помочь каждому из участников проблемной ситуации (как взрослым, так и детям) понять ее стереоскопичность.

*Принцип системности* для возрастного психолога-консультанта означает необходимость учета всех нынешних и прошлых наиболее существенных влияний на ребенка, которые могли обусловить уровень его развития и особенности его поведения. В качестве системного объекта для анализа выступает ребенок, а точнее – его индивидуальный жизненный путь.

*Принцип уважения личности ребенка и неразглашения информации о нем* означает невозможность прямого манипулирования клиентом, постановки задач на перестройку его личности. Кроме того, в ситуации возрастного психологического консультирования данный принцип требует от психолога-консультанта отказа от сравнения личности ребенка с некоей абстрактной нормой личностного развития. Одной из задач, вытекающих из принципа уважения личности ребенка, является

повышение уровня эмоционального и личностного принятия ребенка со стороны его родителей. Таким образом, психолог-консультант реализует этот принцип, как непосредственно в практике взаимодействия с ребенком, так и опосредованно – через изменение отношения родителей.

Очевидная важность такой составляющей данного принципа, как неразглашение информации о клиенте, тем не менее, также требует уточнения применительно к ситуации возрастного психологического консультирования. Прежде всего, это касается адекватного или соразмерного разглашения информации о ребенке, так как чаще всего за консультацией по поводу ребенка обращаются окружающие его взрослые. Психологу важно помнить о том, что он всегда должен действовать в интересах ребенка, а, следовательно, необходимо распространять на ребенка любого возраста, с которым можно вести коррекционно-терапевтическую беседу, принцип доверительности и конфиденциальности. Особо это касается работы с детьми подросткового и юношеского возраста.

Данный принцип аккумулирует основные положения различных вариантов этического кодекса психолога-консультанта. Согласно этическому кодексу, психолог должен придавать большое значение достоинству и ценности бытия отдельного человека. К сожалению, в настоящее время все еще нет единого, утвержденного и принятого всем сообществом психологов-консультантов этического кодекса. Тем не менее, психологу, специализирующемуся в области возрастного психологического консультирования, необходимо ориентироваться на соответствующие этические нормы. С этой целью авторы данного пособия сочли возможным привести в качестве примера проект этического кодекса (прил. 4), который был разработан А. А. Бодалевым и В. В. Столиным (1989) [25].

*Принцип анализа подтекста.* Исходное содержание этого принципа составляет поиск истинных (не декларируемых) мотивов обращения человека в психологическую консультацию. Принцип анализа подтекста означает, что истинные мотивы могут быть найдены, вскрыты и поняты психологом в ходе анализа особенностей текста жалобы клиента, то есть того, что го-

ворит клиент о своем поведении, поступках, деятельности. В основе такого поиска истинных мотивов лежит известный общепсихологический принцип единства сознания и деятельности.

*Принцип сравнения с возрастной нормой психического развития,* который исходит из основной задачи возрастного психологического консультирования – контроля за ходом психического развития ребенка. Данный принцип содержит предостережение от упрощенного понимания психологами-консультантами возрастной нормы психического развития как некой границы в изменении количественных показателей психического развития, измеряемых различными психодиагностическими методиками. В соответствии с основными положениями отечественной возрастной психологии, принцип сравнения с возрастной нормой психического развития в ситуации возрастного психологического консультирования предполагает использование известной схемы психологического анализа возраста. Разработка данной схемы была начата Л. С. Выготским и продолжена А. Н. Леонтьевым, Д. Б. Элькониним, Л. И. Божович. Эта схема включает в себя: анализ уровня сформированности основных психологических новообразований данного возраста у данного ребенка, анализ социальной ситуации развития ребенка, анализ уровня развития основных видов деятельности, характерных для данного возраста.

*Принцип анализа индивидуального жизненного пути ребенка* дополняет предыдущий требованием того, чтобы, помимо фиксации особенностей развития ребенка, психолог-консультант выявлял специфические особенности самого хода онтогенеза психики данного ребенка. Необходимость этого обусловлена, прежде всего, существенным облегчением диагностики особенностей уровня развития поведения и личности ребенка в данном возрасте.

Кроме того, анализ процесса развития на предыдущих этапах онтогенеза является необходимым для понимания индивидуальных особенностей развития ребенка на последующих стадиях. Понимание индивидуальных особенностей ребенка означает понимание и нахождение их корней, их первопричины, момента их зарождения и развития. Не случайно данный принцип включает в себя требование учета психологических факторов риска, имевших место на различных стадиях жизни ребенка. Помимо этого, анализ прошлого индивидуального пути ребенка является средством прогноза.

Таким образом, специфичность возрастно-психологического консультирования находит отражение в задачах и принципах деятельности психолога-консультанта и, несомненно, предъявляет особые требования к организации и структуре самого процесса консультирования.

## **5. Профессионально-личностные требования к психологу-консультанту, работающему с клиентами разного возраста.**

Тонкости и особенности практической работы психолога консультанта, все возможные ситуации, с которыми он может столкнуться в жизни, невозможно предусмотреть заранее. Поэтому, опыт практической работы психологу-консультанту крайне необходим. В процессе консультативной деятельности начинающий консультант сталкивается с различными трудностями.

Типичные трудности начинающего консультанта (Колпачников, 1998):

- а) совладание с тревогой,
- б) истинность и самораскрытие,
- в) стремление к совершенству (перфекционизм),
- г) признание пределов своей компетентности,
- д) понимание молчания (пауз) в консультативном процессе,
- е) обращение с навязчивыми клиентами,
- ж) обращение с немотивированными (невовлеченными) клиентами,
- з) отсроченность результатов консультирования,
- и) избегание самообмана,
- к) потеря себя в проблеме клиента, контрперенос,
- л) недостаток чувства юмора,
- м) постановка реалистических целей,
- н) злоупотребление советами,
- о) поиск и развитие собственного консультативного стиля.

Бондаренко О.Р. (1998) на основании проведенных исследований, определила, что большая часть ошибок начинающих психологов-консультантов связана с двумя противоположными тенденциями:

### **1. Сверхзабота о клиенте.**

Клиента сравнивают с больным, которому нужны своеобразные таблетки - слова консультанта, его внимание, или с утопающим, которому требуется спасательный круг, даже с беспомощным котенком. Консультанта же отождествляют с советчиком, спасателем, поводырем. Выражается полное недоверие ресурсам клиента, он воспринимается как не способный заботиться о себе.

### **2. Сверхсамоценность консультанта.**

Проявляется в стремлении реализовывать себя в консультировании, игнорируя при этом потребности и права клиента. Например, клиент сравнивается с катком, на котором приятно скользить, если у тебя хорошие коньки и ты умеешь классно кататься. Консультант же сравнивается,

например, со сталеваром, который направляет огненное, расплавленное железо в нужное (кому?) русло. Или с ювелиром, дворником, который хочет навести порядок в душе клиента.

Важно при подготовке и в процессе консультационной деятельности ориентироваться на следующие базовые умения консультанта (Колпачников, 1998).

1. Представление о коммуникативных уровнях в повседневном и консультативном взаимодействии: формальный уровень, уровень поддержания контакта, стандартный, критический, интимный. Критический и интимный уровни взаимодействия как уровни, ведущие к изменениям клиента. Пути углубления консультативного контакта: передача клиенту ответственности за развитие беседы, прояснение неявно выражаемого, углубление и развитие значимых тем.

2. "Шкала межличностного давления" в консультативном процессе: слушание, углубление, инструктирование, требование. Общая характеристика каждого уровня шкалы. Умения и приемы, используемые консультантом на каждом из уровней шкалы:

а) уровень слушания: молчание, невербальная поддержка рассказа клиента, повторение сказанного клиентом, резюмирование, вербальное вдохновение клиента на развитие рассказа, отражение очевидного, уточняющие высказывания, открытые вопросы,

б) уровень углубления: открытые вопросы, внимание к аспектам, фактическое информирование, немедленное структурирование, предложение равнозначных альтернатив, общее структурирование, предложение тем для обсуждения, среднесфокусированные вопросы,

в) уровень инструктирования: среднесфокусированные вопросы, рациональные рекомендации, поддержка, разубеждение клиента относительно его сомнений и страхов, обучение, проявление альтернатив разной степени ценности, ограниченное направление, узкие вопросы,

г) уровень требования: узкие вопросы, настаивание, одобрение, конфронтация, подкрепление или неодобрение, принятие на себя ответственности за действие или поступок, команда, отвержение.

3. Работа с сопротивлением: понятие о сопротивлении, готовность клиента как условие успешности работы с сопротивлением, типичные формы проявления сопротивления, некоторые функции сопротивления. Пути обращения с сопротивлением: указание на проявления сопротивления, достижение понимания эффектов сопротивления, демонстрация альтернатив, преодоление сопротивления, результаты работы с сопротивлением.

Кроме знаний и умений, психолог-консультант должен обладать рядом специальных личностных качеств.

Немов Р.С. (1999) обращает внимание на следующие качества:

1. Способность к эмпатии, сопереживанию, сочувствию. Под этой способностью понимается умение глубоко психологически проникать во внутренний мир другого человека - клиента, понимать его, видеть происходящее с его собственных позиций, воспринимать мир его глазами, принимать как допустимую и правильную его точку зрения. Эмпатия - это основное межличностное качество, которым должен обладать психолог-консультант.

2. Открытость. Пытаясь понять клиента, проникнуть в его внутренний мир, психолог-консультант откровенно сообщает ему о своих собственных чувствах, вызывая с его стороны эмпатическую реакцию и тем самым делая его открытым для себя.

3. Выражение личной заботы о клиенте с помощью сопереживания, сочувствия ему, а также жестов, мимики, пантомимики.

4. Доброжелательность. Доброе, эмоционально положительное отношение к клиенту, личная заинтересованность и участие в решении его проблем.

5. Безоценочное отношение к клиенту, в том числе к соблюдению с его стороны тех моральных, этических норм, которых он в своем поведении придерживается, даже если это поведение самому консультанту не нравится.

6. Отказ от нравоучений, навязывания клиенту своих советов.

7. Доверие к клиенту, вера в его способность и возможность самостоятельно справиться со своей проблемой.

8. Готовность и стремление консультанта не столько избавить клиента от своих переживаний, сколько направить его переживания в конструктивное русло

9. Умение держать оптимальную психологическую дистанцию между собой и клиентом.

10. Умение вселять в клиента уверенность и решимость переделать себя.

Но наиболее значимыми чертами личности психолога-консультанта в западной парадигме консультативной психологии представляются следующие (Кочюнас Р.-А.Б., 1999):

### 1. Аутентичность.

Имеется в виду, что человек жаждет быть и является сам собой в противовес расходованию энергии на проигрывание ролей и создание внешнего фасада, вместо того чтобы использовать ее на решение реальных проблем. Выделяет две стороны аутентичности (присутствия):

1) доступность - степень того, насколько человек допускает, чтобы происходящее в данной ситуации имело для него значение, воздействовало на него;

2) экспрессивность - степень, в которой человек склонен позволять другому (другим) действительно узнать себя в данной ситуации. Это включает самораскрытие без маскировки каких-то субъективных переживаний.

### 2. Открытость собственному опыту.

Это означает искренность в восприятии собственных чувств. Консультант должен знать, замечать свои чувства, в том числе и отрицательные, не вытеснять их.

### 3. Развитое самопознание.

Чем больше консультант знает о самом себе, тем больше он поймет своих клиентов. Этому способствует умение слышать то, что творится внутри.

### 4. Сильная идентичность.

Идентичность - сложная динамическая структура, формирующаяся и развивающаяся на протяжении всей жизни человека. Единицей этой структуры является самоопределение - некоторое решение относительно себя, своей жизни, своих ценностей. Сильная личностная идентичность нужна психологу-консультанту для того, чтобы в консультировании иметь свою внутреннюю позицию, не быть простым отражением надежд других людей.

### 5. Толерантность к неопределенности.

Ситуации неопределенности составляют ткань консультирования, поэтому психолог-консультант должен уметь без значительного дискомфорта переносить их.

### 6. Принятие личной ответственности.

Имеется в виду то, что критика не вызывает у такого человека механизмов психологической защиты, а служит полезной обратной связью, улучшающей эффективность деятельности и даже организацию жизни.

### 8. Постановка реалистичных целей.

Имеется в виду, что человек вследствие неудач или удач не торопится слишком повышать или понижать планку притязаний, ни один консультант не всемогущ. Порой необходимо отказаться от нереального стремления стать чересчур совершенным, что ведет к чувству вины. Следует не винить себя за ошибки, а делать полезные выводы. Правильная оценка собственных возможностей позволяет ставить перед собой лишь достижимые цели.

Таким образом, эффективный консультант - это прежде всего зрелый человек. Чем разнообразнее будет у него стиль личной и профессиональной жизни, тем эффективнее будет его деятельность.

Кочюнас Р.-А.Б. также описывает особо вредные для консультанта черты: авторитарность, пассивность и зависимость, замкнутость, склонность использовать клиентов для удовлетворения своих потребностей, неумение быть терпимым к различным побуждениям клиентов, невротические установки в отношении денег.

## 2. Подвиды возрастно-психологического консультирования

Для определения видов психологического консультирования можно использовать различные критерии.

По сфере приложения могут быть выделены следующие виды психологического консультирования:

1. Деловое (профессиональное). Деловым называется такое консультирование, которое связано с решением людьми деловых проблем. Сюда можно отнести вопросы выбора профессии, совершенствования и развития у человека способностей, организации его труда, повышения работоспособности, ведения деловых переговоров и т.п.

Профессионально-психологическое консультирование - это вид психологической помощи, направленной на согласование индивидуальных профессиональных возможностей и потребностей клиента с интересами организации или рынка труда, в результате которой происходит

профессиональное самоопределение клиента, формируется или совершенствуется его профессиональный план, вносятся продуктивные изменения в его профессиональную деятельность и профессиональное поведение.

2. Психолого-педагогическое консультирование связано с вопросами обучения и воспитания детей, научения чему-либо и повышения педагогической квалификации взрослых людей, педагогического руководства управления детскими и взрослыми группами и коллективами. К психолого-педагогическому консультированию относятся вопросы совершенствования программ, методов и средств обучения, психологическое обоснование педагогических инноваций и ряд других.

3. Семейное и супружеское. Это консультирование по вопросам, возникающим у человека в собственной семье или в семьях других, близких для него людей. Это, в частности, выбор будущего супруга (супруги), оптимальное построение и регулирование взаимоотношений в семье, предупреждение и разрешение конфликтов во внутрисемейных взаимоотношениях, отношения мужа или жены с родственниками, поведение супругов в момент развода и после него, решение текущих внутрисемейных проблем. К последним относятся, например, решение вопросов распределения обязанностей между членами семьи, экономики семьи и ряда других.

Семейное консультирование требует знания психологом-консультантом сути семейных проблем, способов их раз решения, желательно - на собственном опыте семейной жизни.

4. Ориентированное на проблемы личности (интимно-личностное).

Это консультирование по таким вопросам, которые глубоко затрагивают человека как личность, вызывают у него сильные переживания, обычно тщательно скрываемые от окружающих людей. Это, например, такие проблемы, как психологические или поведенческие недостатки, от которых человек во что бы то ни стало хотел бы избавиться, проблемы, связанные с его личными взаимоотношениями со значимыми людьми, различные страхи, неудачи, психогенные заболевания, не требующие вмешательства врача, и многое другое. Сюда же может относиться глубокое недовольство человека самим собой, проблемы интимных, например половых, отношений.

Интимно-личностное консультирование требует закрытых от посторонних лиц и одновременно открытых для общения консультанта и клиента, доверительных отношений между ними. Такое психологическое консультирование требует создания особой обстановки, так как напоминает исповедь.

Другим основанием для классификации консультативного процесса является пространственная организация консультирования, степень непосредственности или опосредованности контакта между психологом-консультантом и клиентом. Здесь можно выделить два вида консультирования.

1. Контактное, при котором психолог-консультант встречается с клиентом и происходит беседа лицом к лицу, то что называется в зарубежной литературе "face-to-face counseling" или очное консультирование.

2. Дистантное консультирование, которое подразделяется на консультирование на телефоне доверия, консультировании посредством дистантного письма, консультировании посредством написания популярных книг по психологии или открытых ответов психологов на письма читателей в популярных изданиях.

По количеству одновременно консультируемых клиентов психологическое консультирование может быть, во-первых, индивидуальным, во-вторых, групповым. Причем под последним следует понимать беседу психолога с двумя и более клиентами.

С типами консультирования отчасти связана и определенная позиция психолога-консультанта. При этом позиции, обусловленные содержанием, могут быть описаны следующим образом (Меновщиков, 2000):

1. Консультант-советчик - дает клиенту информацию, прямые советы. Несмотря на пренебрежительное отношение к советам среди большинства российских психологов, следует признать, что совет иногда является единственным возможным решением ситуации.

2. Консультант-помощник - оказывает помощь клиенту в нахождении "инсайта", внутреннего решения, в актуализации имеющихся внутренних резервов и т.п. Эта позиция наиболее приветствуема как в литературе, так и в современной практике психологического консультирования.

3. Консультант-эксперт - показывает клиенту возможные варианты решения проблемной ситуации, оценивает их совместно с клиентом и помогает ему выбрать наиболее адекватные.

Естественно, что позиции одного и того же консультанта могут меняться как при работе с

различными клиентами, так и в ходе одной консультации, если последняя того требует.

Принимая во внимание эмоциональный тон действий консультанта, особенности его позиций по отношению к клиенту, определяют следующую классификацию подходов психолога-консультанта к клиенту: директивный подход, недирективный подход и промежуточный.

В психотерапевтической энциклопедии описаны следующие виды психологического консультирования:

1. Проблемно-ориентированное консультирование. Акцент здесь делается на модификации поведения, анализе внешних причин проблемы. Цель работы с клиентом: формирование и укрепление способности клиента к адекватным ситуации действиям, овладение техниками, позволяющими улучшить самоконтроль. Много приемов, используемых в рамках этого направления, взято из поведенческой терапии.

2. Личностно-ориентированное консультирование. Основано на анализе индивидуальных, личностных причин проблемы, процессе складывания деструктивных личностных стереотипов, предотвращении подобных проблем в будущем. Консультант здесь принципиально воздерживается от советов и организационной помощи, так как это уводит в сторону от внутренних, глубинных причин проблемы. Много приемов, используемых в рамках этого направления, взято из многочисленных психоаналитических течений западной психотерапии. Прежде всего сюда следует отнести техники гештальттерапии и гуманистической психотерапии.

3. Решение-ориентированное консультирование. Упор здесь делается на активацию собственных ресурсов клиента для решения проблемы. Представители этого подхода обращают внимание на тот факт, что анализ причин проблемы неминуемо приводит к усилению чувства вины у клиента, что является препятствием к сотрудничеству психолога-консультанта и клиента. Много приемов, используемых в рамках этого подхода, взято из краткосрочной позитивной терапии. Активация ресурсов, поиск их у клиента осуществляются с помощью вопросов или цепочек вопросов. Поиск ресурсов может быть ориентирован на прошлое, настоящее и будущее.

В качестве основания для выделения видов психологического консультирования можно использовать и характер теоретического подхода, в котором работает психолог-консультант: когнитивная психология, бихевиоризм, гуманистическая психологии, психоанализ и др.

## **Тема 2. Этапы, процедуры и техники воздействия, используемые в ситуации консультирования детей, подростков, взрослых и пожилых людей**

- 1. Этапы и стадии психологического консультирования***
- 2. Методы работы психолога-консультанта.***
- 3. Средства и приемы работы психолога-консультанта.***
- 4. Основные правила и действия консультанта при даче клиенту советов и рекомендаций.***

### **1. Этапы и стадии психологического консультирования.**

Психологическое консультирование - это процесс, имеющий ряд стадий. Стадийность его четко прослеживается в основном методе психологического консультирования - интервью или консультационной беседе.

| Ю.Е.Алешина                                                         | Р.Мэй                            | Г.С.Абрамова          | Д. Иган                  | В.Ю.Меновщиков                                          |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------|
| Знакомство с клиентом и начало беседы                               | Установление контакта (раппорта) | Установление контакта | Рассказ истории клиентом | Установление контакта (первичная диагностика)           |
| Расспрос клиента, формулирование и проверка консультативных гипотез | Чтение характера                 | Сбор информации       | Новый сценарий           | Исследование и осознание задачи (вторичная диагностика) |
| Коррекционное воздействие                                           | Исповедь и толкование            | Осознание желаемого   | Выбор решения            | Перебор гипотез                                         |

|                   |                        |                                                  |  |                   |
|-------------------|------------------------|--------------------------------------------------|--|-------------------|
|                   | результата             |                                                  |  |                   |
| Завершение беседы | Трансформация личности | Выработка альтернативных решений                 |  | Решение           |
|                   |                        | Обобщение резюме, переход от обучения к действию |  | Выход из контакта |

Рассмотрим содержание каждого этапа психологического консультирования, взяв за основу модель Ю.Е. Алешиной, модифицировав и расширив ее.

Итак, процесс консультативной беседы можно условно разделить на четыре этапа:

#### **Этап 1. Знакомство с клиентом и начало беседы.**

Длительность данного этапа 5-10 мин. при средней продолжительности одной консультативной беседы 45 мин. - 1 час 10 мин. На протяжении этого этапа психолог-консультант выполняет следующие действия.

Можно встать навстречу клиенту или встретить его в дверях кабинета, что будет восприниматься клиентом как демонстрация доброжелательности и заинтересованности. Желательно подбадривать клиента словами типа «Проходите, пожалуйста», «Усаживайтесь поудобнее».

После первых минут контакта с клиентом рекомендуется предоставить ему паузу 45-60 с., чтобы он мог собраться с мыслями и оглядеться.

После паузы желательно начать собственно знакомство. Можно сказать клиенту: «Давайте познакомимся. Как мне вас называть?» После этого необходимо представиться клиенту. Представляться лучше всего так, как представился клиент. Можно обсудить, удобно ли будет клиенту, если его будут называть таким образом.

Как пишет Р.-А.Б. Кочюнас (1999), клиент должен принять решение о своем вступлении в процесс консультирования вполне осознанно, поэтому до начала процесса консультирования психолог-консультант обязан предоставить клиенту максимум информации о процессе консультирования, а именно: об основных целях консультирования, о своей квалификации, об оплате за консультирование, о приблизительной продолжительности консультирования, о целесообразности консультирования в данной ситуации, о риске временного ухудшения состояния клиента в процессе консультирования, о границах конфиденциальности. Часть этой информации предоставляется по запросу клиента, чтобы не испугать его до начала консультирования потоком информации. Но некоторые вопросы, например вопрос об оплате, психологу-консультанту целесообразно поднять самому. Не следует вселять в клиента надежду на помощь, которую психолог не в силах оказать. Результатом этой части беседы должно стать осознанное решение клиента о вступлении в процесс консультирования. Это обычно хорошо видно как на вербальном, так и невербальном уровнях.

На этом этапе также важно согласовать с клиентом возможности аудио- и видеозаписи, наблюдения других лиц (стажеров, студентов). Если клиент не согласен, данные процедуры исключаются.

После решения всех перечисленных выше вопросов можно переходить к расспросу клиента, что будет означать начало второго этапа психологического консультирования. Важно иметь заранее заготовленную фразу, которая позволяла бы осуществлять этот переход, чтобы не растеряться неожиданно под впечатлениями первого знакомства с клиентом, не попасть в ситуацию, когда не знаешь с чего начать. Пример такой стандартной фразы: «Что вас привело ко мне?» С произнесения этой фразы начинается следующий этап психологического консультирования.

#### **Этап 2. Расспрос клиента. Формирование и проверка консультативных гипотез.**

Длительность данного этапа 25-35 мин. при средней продолжительности консультативной беседы 45 мин. - 1 час 10 мин. Данный этап можно условно разбить на две стадии:

1. Формирование консультативных гипотез.
2. Проверка консультативных гипотез.

Деятельность психолога-консультанта на стадии «Формирование консультативных гипотез»:

1. Эмпатическое слушание. Обычно когда говорят об эмпатии в психологии, то имеют в виду способность чутко воспринимать внутренний мир другого человека со всеми его смысловыми и эмоциональными нюансами. Развитие эмпатии традиционно связывается с разворачиванием процесса воображения во время общения. Способность к эмпатии формируется по мере развития опытности консультанта. Начинаящему консультанту достаточно хотя бы желать и внешне демонстрировать свое желание чутко воспринимать внутренний мир другого человека. Этому соответствует активный отклик консультанта на то, что рассказывает клиент, частое произнесение слов типа «конечно», «угу», «да-да».

2. Принятие концепции клиента на этапе расспроса. Это означает то, что консультант не должен вступать в споры с клиентом на этом этапе, обличать, уличать его, чтобы не вызвать ответную защитную реакцию.

3. Структурирование беседы. Первый прием: задавая какой-либо вопрос, меняя тему обсуждения, консультанту следует объяснять клиенту, почему он это делает, чем это вызвано, чтобы для клиента сохранялась хотя бы видимость логики всех переходов в разговоре. Второй прием: краткое комментирование того, что говорит клиент, регулярное подведение итогов сказанного. Это помогает клиенту быть более последовательным и лаконичным в своей речи, не повторять одно и то же. Кроме того, клиент получает возможность прислушаться к себе, услышать себя, понять себя.

4. Осмысление того, что говорит клиент. Осмысление это имеет целью формулирование одной или нескольких консультативных гипотез. Гипотеза - предположительное суждение о закономерной (причинной) связи явлений.

Каждая гипотеза - это попытка консультанта понять ситуацию клиента, и она предполагает варианты более конструктивных позиций в ситуации, вероятные способы переориентации клиента в его отношении к своим проблемам. Чем

больше гипотез возникает у консультанта при столкновении с ситуацией, тем более он профессионально оснащен, тем легче ему работать. Вербально выраженная консультантом гипотеза является интерпретацией.

На первой стадии второго этапа психолог-консультант старается занимать по преимуществу пассивную позицию, побуждая клиента к активному и довольно спонтанному (самопроизвольному, без участия воли психолога и клиента) рассказу. Одновременно он старается осмысливать ситуацию и формулировать консультативные гипотезы. Когда у него формируется несколько подобных гипотез, возникает естественное желание занять более активную позицию - задавать конкретные вопросы, направленные на проверку консультативных гипотез, или предпринять какие-либо другие действия для их проверки. Этому, как правило, соответствует и желание клиента услышать что-либо от консультанта; он уже высказал все, что мог и хотел. Переход психолога-консультанта из пассивного состояния в активное, связанное с проверкой возникших у него консультативных гипотез, означает начало второй стадии второго этапа консультативной беседы.

Деятельность психолога-консультанта на стадии «Проверка консультативных гипотез».

Для проверки своих консультативных гипотез психолог-консультант может избрать два алгоритма:

- Начать задавать клиенту вопросы, направленные на уточнение возникших у консультанта идей.

- Изложить клиенту свою гипотезу (интерпретацию) и спросить его, что он по этому поводу думает. Редко бывает так, чтобы клиент сразу же принял гипотезу и согласился с ней. Обычно завязывается диалог, в результате которого гипотеза корректируется, обрывает множеством значимых и характерных для данной ситуации фактов и переживаний, т. е. она максимально индивидуализируется.

Но и в том и в другом случае для того, чтобы гипотеза консультанта подтвердилась или была опровергнута, необходимо обсудить две-три конкретные ситуации, которые должны быть:

- а) тесно связаны с содержанием основных жалоб клиента;
- б) типичны для жизни клиента;
- в) желательно развернуты, описывать негативные, позитивные и нейтральные характеристики отношений.

Работа с конкретными ситуациями важна потому, что чем более подробно говорит человек, тем меньше в его рассказе отпечатков субъективности, односторонности, тем больше возможностей для консультанта понять те аспекты реальности, которые не замечаются рассказчиком.

На всем протяжении второго этапа консультативной беседы необходимо стимулировать клиента на описание собственных чувств и чувств других людей. Чувства глубже отражают действительность, больше говорят о плохо осознаваемых, часто скрытых для самого клиента желаниях и конфликтах, лежащих в основе проблем.

После того как психолог-консультант проверит свои гипотезы и, возможно, найдет причину, лежащую в основе проблемы клиента, логично перейти к оказанию воздействия. Переход к оказанию воздействия - начало следующего, третьего этапа консультативной беседы.

### **Этап 3. Оказание воздействия.**

Продолжительность данного этапа - 5-10 мин. при средней продолжительности консультативной беседы 45 мин. - 1 час 10 мин. Данный этап можно условно разделить на две стадии:

1. Коррекция установок клиента.
2. Коррекция поведения клиента.

Деятельность психолога-консультанта на стадии «Коррекция установок клиента».

Задача психолога-консультанта на этой стадии будет выполнена, если в сознании клиента обозначится следующая цепочка событий:

- а) чувство или переживание клиента, длительно существующее или периодически возникающее в связи с логикой развития отношений, толкающее его на то, чтобы добиваться достижения своих целей и удовлетворения своих потребностей (в любви, власти, понимании, ощущении ценности прожитой жизни и т. д.);
- б) неадекватные средства, избираемые для реализации этих целей, приводящие к сложности во взаимоотношениях;
- в) негативная реакция партнера, часто усугубляющая проблемы клиента.

Результатом работы психолога-консультанта на первой стадии третьего этапа психологического консультирования будет в той или иной степени выраженное непринятие прежних способов поведения в проблемных ситуациях, установка на поиск новых, более конструктивных, отвечающих реалиям возникшей ситуации способов поведения. Переход собственно к коррекции поведения - начало второй стадии третьего этапа консультативной беседы.

Деятельность психолога-консультанта на стадии «Коррекция поведения клиента».

На этой стадии психолог-консультант должен помочь клиенту сформулировать возможные альтернативы привычному поведению, а затем, внимательно анализируя и критически оценивая их, выбрать тот вариант, который для клиента является наиболее подходящим. Ю.Е. Алешина уделяет особое внимание тому, чтобы результатом работы на этой стадии был детально разработанный план позитивного реагирования клиента.

Клиент может сам найти конструктивные альтернативы своему поведению, наблюдая за действиями друзей, близких, анализируя произведения культуры, искусства, на что его можно направить.

Психолог-консультант должен стремиться к тому, чтобы клиент нашел альтернативу своему поведению именно сам, чтобы это была именно его альтернатива, чтобы она органично выросла из его жизненного опыта. Но в некоторых случаях психологу-консультанту допустимо и предлагать возможные поведенческие альтернативы клиенту.

Разработка плана конкретного позитивного реагирования клиента предполагает, что в психологической консультации психолог и клиент детально спланируют, где и когда, в каком месте и в какое время, в какой форме новое конструктивное поведение будет иметь место. Будут обсуждены все подводные камни, возможные препятствия на пути этого поведения. Иначе позитивное поведение может быть отложено на очень далекое время, а то и вообще не состояться.

#### **Этап 4. Завершение консультативной беседы.**

Продолжительность этапа - 5-10 мин. при средней продолжительности консультативной беседы 45 мин. - 1 час 10 мин. На этом этапе обычно психологом-консультантом выполняются следующие действия:

1. Подведение итогов беседы (краткое обобщение всего происшедшего за время приема). Это связано с тем, что повторенное в конце беседы запоминается лучше.

2. Обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиента с консультантом или другими необходимыми специалистами. Дается адрес других специалистов и время их приема. Формулируется, какие задачи будут решаться в ходе последующих встреч и сколько конкретно встреч может для этого понадобиться. Лучше предварительно договориться о следующей встрече, чем оставить этот вопрос неопределенным. Лучше, чтобы место и время приема были постоянными. Решается вопрос о переадресовке клиента другому консультанту, если есть основания полагать, что он будет более компетентным в данной ситуации, или если психолог-консультант вынужден куда-то уезжать в ближайшее время. Обсуждается вопрос домашних заданий клиенту.

3. Прощание консультанта с клиентом. Клиента следует проводить хотя бы до двери, сказать ему несколько теплых слов на прощание. Желательно несколько раз упомянуть клиента по имени. Нежелательно, чтобы вслед за одним клиентом сразу же входил следующий. Это может оттолкнуть тех, кому нужны доверительные отношения. Консультант должен быть готов признать возможные ограничения своей компетенции, не вступать в излишние споры.

С.А. Капустин (1993) полагает, что после хорошей работы с психологом-консультантом клиент оказывается в ситуации неопределенности выбора - решать проблему или продолжать жить как раньше. И то и другое болезненно. Это связано с тем, что существуют серьезные обстоятельства, препятствующие желанию клиента решать свои проблемы:

1. Клиенту нужно отречься от всего, что давало ему ощущение определенной осмысленности его существования, - прежней целевой направленности, прежних идеалов, образа жизни.

2. Начиная решать свои проблемы объективно, клиент вынужден признать свою вину за те, может быть, очень трагичные события и конфликты, которые произошли с ним и близкими ему людьми, лишиться прежнего самоуважения.

3. Приступая к решению своих проблем, клиент берет на себя груз ответственности за их решение, вынужден тратить на это усилия, время.

Эта ситуация противоречивости, неопределенности выбора длится от нескольких секунд до нескольких дней и говорит о том, что удалось расширить представление клиента о себе и собственной ситуации, создать базу для изменений. По мнению С.А. Капустина достижение состояния неопределенности выбора само по себе является показателем качества работы психолога-консультанта. Клиенту дан шанс. В консультации или дома он со временем может выработать реалистичное, соответствующее его личностным ресурсам решение. Психолог здесь ограничен наличием или отсутствием встречной активности клиента. Исход консультирования в конечном счете зависит от воли и желания клиента.

Следует отметить, что все-таки несмотря на весомость приведенных выше аргументов, большинство психологов-консультантов предпочитают, чтобы клиент уходил от них со светлым и радостным выражением лица. На это и направлена их активность на заключительном этапе консультативной беседы.

## **2. Методы работы психолога-консультанта.**

Технология психологического консультирования - совокупность действий, методов, приемов и средств, которые на каждом из основных этапов психологического консультирования, в рамках соответствующих процедур консультирования, применяет психолог-консультант для определения и правильного решения проблемы клиента.

Метод психодиагностического тестирования - метод, позволяющий получить качественную и количественную информацию о психических процессах, состояниях и свойствах личности. Метод применяется при недостатке информации об индивидуальных особенностях и психологических проблемах консультируемого. Проективные тесты способствуют выявлению скрытых мотивов и установок.

Метод динамического наблюдения - метод, позволяющий получать непосредственную психологическую информацию о реакциях, состояниях и личностных особенностях. Психолог при этом выступает в качестве эксперта и может целенаправленно моделировать проблемные ситуации в ходе беседы. Следует обращать внимание на тон речи, манеру общения и невербальные реакции, вегетативные проявления, детали внешности, одежды, психомоторные реакции и т.д. Квалифицированное наблюдение должно проходить незаметно для клиента.

Метод эмоционального заражения - метод, предполагающий прямую целенаправленную передачу эмоционального состояния психолога консультируемому. Это необходимо для коррекции психического состояния, формирования наилучшей для успешного взаимодействия психологической атмосферы, повышения самооценки клиента. Для овладения этим методом психологу необходимо развивать эмпатию, умение концентрировать, выражать и контролировать свои эмоции.

Метод внушения - метод, состоящий в малоаргументированном словесном воздействии на клиента с целью изменения его мнений, установок и отношений. Эффективность воздействия основана на авторитете психолога-консультанта. Внушение целесообразно применять для снятия психологических защит и преодоления прямого сопротивления клиента в ходе беседы. Метод является "резервным" и применяется, когда другие возможности воздействия на клиента исчерпаны. Наиболее уместно использование метода в стадии совместной интерпретации.

Метод убеждения - метод, состоящий в развернутой логической аргументации приводимых доводов и положений, передаваемых на фоне уравновешенного эмоционального состояния человека. Метод можно считать базовым для всех фаз и стадий консультирования. Успешное владение этим методом предполагает хорошее развитие образного, и абстрактного мышления, долговременной памяти и внимания. Кроме того, необходимо

правильно понимать и интерпретировать высказывания клиента, находить с ним "общий язык", т.е. обладать определенной коммуникативной компетентностью.

Метод психологического информирования - метод, применяющийся с целью повышения психологической компетентности (грамотности) клиента в области обсуждаемых проблем. Этот метод по сути является мини-лекцией в процессе консультации. Предлагаемые разъяснения должны быть простыми по форме, а по содержанию приближены к конкретным жизненным ситуациям клиента. Метод может применяться на всех стадиях процесса консультирования, кроме фазы "исповеди".

Метод художественных аналогий - метод, предназначенный для косвенного воздействия на мировоззренческие установки, стереотипы, мнения клиента. Суть этого метода состоит в привлечении конкретных случаев из практики, жизни, анекдотов, примеров из художественной литературы, притч, сказок, пословиц и поговорок. Это дает возможность клиенту взглянуть на похожую проблему как бы со стороны, часто с неожиданной и даже юмористической. В результате снижается субъективная значимость проблемы и ложное ощущение ее уникальности. Кроме того, удается разрядить излишне напряженную атмосферу беседы. Метод может применяться на всех стадиях консультирования.

Метод мини-тренинга - метод, состоящий в формировании необходимых конкретных навыков у клиента путем кратковременных тренировок, органично включаемых в процесс консультирования. Например, психолог предлагает клиенту "проиграть" ситуацию конфликта с какой-либо значимой для него личностью, после этого обсуждаются ошибки и ограничения в поведении клиента. Метод рекомендуется применять на стадии "расширения целей", когда клиент осознает дефицит определенных психологических умений и навыков и желает немедленно его восполнить. Этому методу может предшествовать или сопутствовать метод информирования.

Современные методы психотерапии вполне применимы для работы с практически здоровыми людьми, поэтому могут включаться в процедуру консультирования. Их выбор зависит от квалификации и практического опыта психолога-консультанта. Возможно использование отдельных техник рациональной психотерапии, гипноза, клиент-центрированной терапии, психоанализа, позитивной психотерапии, гештальт-терапии, поведенческой психотерапии и других. Цель использования этих техник состоит в коррекции отдельных невротических проявлений и профилактике психических отклонений.

Методы воздействия, применяемые психологами разных школ в ходе интервью, могут быть самые разные. Остановимся на их краткой характеристике, используя для этого таблицу (Абрамова, 2001):

Методы воздействия

| Метод                         | Описание метода                                                                                      | Функция метода во время беседы                                                                                   |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Интерпретация                 | Новое видение ситуации на основе теории или личного опыта психолога, это основа методов воздействия. | Альтернативное видение реальности, способствует изменению настроения и поведения клиента.                        |
| Директива (указание)          | Может быть пожелание, указание на действие или хитроумная техника на основе теории.                  | Ясно показывает желаемое для психолога действие, предполагается, что клиент выполнит указ.                       |
| Совет (информация)            | Домашнее задание, пожелание, общие идеи о том, как действовать, думать, вести себя.                  | Давать полезную информацию.                                                                                      |
| Самораскрытие                 | Психолог делится личным опытом и переживаниями, либо разделяет нынешние чувства клиента.             | Связан с приемом обратной связи, построен на «Я-предложениях» психолога. Способствует установлению раппорта.     |
| Обратная связь                | Дает возможность понять, как его воспринимает психолог и окружающие.                                 | Дает конкретные данные для самовосприятия.                                                                       |
| Логическая последовательность | Объясняет клиенту логические последствия его мышления и поведения «Если, то...».                     | Дает клиенту точку отсчета для понимания своих переживаний и действий, позволяет предвидеть результаты действий. |

|                       |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Воздействующее резюме | Часто используется в конце беседы, чтобы суммировать суждения психолога, чаще всего используется в комбинации с выводами и резюмирующими высказываниями клиента. | Проясняет, что психолог и клиент добились в ходе беседы. Подводится итог того, что сказал психолог. Призвано помочь клиенту перенести эти обобщения из интервью в реальную жизнь. |
| Открытые вопросы      | «Кто?»- факты, «Как?»- чувства. «Почему?» - причина, «Можно ли?» - общая картина.                                                                                | Выяснение основных фактов, облегчающих разговор.                                                                                                                                  |
| Закрытые вопросы      | Содержат частицу «ли», отвечают кратко.                                                                                                                          | Сокращают длинный монолог.                                                                                                                                                        |
| Пересказ              | Повторение сущности слов клиента и его мыслей, используя его ключевые слова.                                                                                     | Активизирует обсуждение, показывает уровень понимания.                                                                                                                            |
| Отражение чувств      | Обращает внимание на эмоциональное содержание интервью.                                                                                                          | Поясняет эмоциональную подоплеку ключевых фактов, помогает открывать чувства.                                                                                                     |
| Резюме                | В сжатом виде повторяет основные факты и чувства клиента.                                                                                                        | Полезно повторять периодически во время интервью. Поясняет направление беседы.                                                                                                    |

### **3. Средства и приемы работы психолога-консультанта.**

Для того, чтобы успешно выстраивать в сознании клиента разработанную консультантом линию событий, психолог-консультант может использовать разные средства, приемы.

Рассмотрим некоторые из них.

**«Акцентуирование».** Этот прием означает подчеркивание противоречий рассказа клиента, делание их заметными, осознаваемыми, анализируемыми.

**«Выяснение».** Это обращение к говорящему за уточнениями: "Пожалуйста, объясните это", "В этом ли состоит проблема, как Вы ее понимаете?", "Не повторите ли Вы еще раз?", "Я не понял, что Вы имеете в виду" и др.

**«Зеркализация»** - прием заключается в незаметном для клиента повторении его высказываний и движений; «зеркализовать», в частности, можно жесты, мимику, пантомимику, интонацию, ударение, паузы в речи клиента и т.п. Зеркализация особенно важна в те моменты проведения исповеди, когда клиент бросает мимолетные взгляды на консультанта, рассказывая о себе и о своей проблеме.

**«Замечания о ходе беседы».** Например: "Пора приступить к предмету разговора"; "Я думаю, мы с Вами нашли решение проблемы" и т.д.

**«Конфронтация».** Открытая конфронтация с клиентом и его деструктивными действиями, если ничто иное не в силах пробить его многочисленные психологические защиты, а его поведение наносит вред окружающим.

**«Овладение языком клиента».** Овладение и использование в разговоре с клиентом особенностей его языка - прием психологического консультирования, который заключается в следующем. Консультант, внимательно слушая клиента, старается уловить особенности стиля его речи, обращая внимание на слова, фразы, выражения и обороты, часто используемые клиентом. Определив и усвоив это, психолог-консультант через некоторое время сам начинает сознательно пользоваться теми же речевыми приемами в общении с клиентом, то есть незаметно для клиента начинает воспроизводить особенности его речи.

В результате между клиентом и психологом-консультантом возникает психологическая общность и большее взаимопонимание, чем было вначале. Клиент, в свою очередь, бессознательно начинает воспринимать психолога-консультанта как психологически близкого к нему человека и оказывается более расположенным к нему.

**«Отражение».** Отражая чувства, консультант показывает, что понимает состояние говорящего, а также помогает ему осознать его эмоциональное состояние. Вступительные фразы могут быть такими: "Мне кажется, что Вы чувствуете...", "Вероятно, Вы чувствуете...", "Не чувствуете ли Вы себя несколько..." и др. Иногда следует учитывать интенсивность чувств: "Вы несколько (очень, немного) расстроены".

Психолог-консультант внимательно выслушивает клиента, следует за его мыслью, стараясь в нужные моменты исповеди, в то время, когда клиент обращает на него внимание, внешне выражать поддержку того, что говорит клиент, в том числе демонстрировать положительные эмоции, подкрепляющие слова и действия клиента. Это может быть, например, выражение клиенту сочувствия, сопереживания, удовлетворения тем, что он говорит.

**«Перифраза»** - краткая, текущая реплика психолога-консультанта, произносимая им во время исповеди клиента и предназначенная для прояснения, уточнения смысла того, что говорит клиент.

Цель перефразирования - самому сформулировать сообщение говорящего для проверки его точности. Фраза консультанта в этом случае может начинаться со следующих слов: "Как я понял Вас...", "Если я правильно понимаю, Вы

говорите...", "По Вашему мнению...", "Вы думаете...", "Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, я понял...", "Другими словами, Вы считаете..." и др. При перефразировании нас должна интересовать мысль или идея, а не установка собеседника или его чувства. Нужно уметь выразить чужую мысль своими словами, так как буквальное повторение может обидеть клиента и тем самым послужить помехой в общении.

В случае применения перифразы психолог-консультант, слушая клиента, во время естественных пауз, возникающих в речи клиента, кратко, своими словами, в виде утверждений или вопросов повторяет то, что сказал клиент, и, в свою очередь, ждет от клиента подтверждения или опровержения правильности его понимания.

Можно просто повторить последние слова, произнесенные клиентом, но в вопросительной форме, ожидая, соответственно, от него подтверждения или опровержения правильности сказанных слов.

**«Резюмирование».** Применяется в продолжительных беседах, с целью привести фрагменты разговора в смысловое единство. Резюмировать - значит подытожить основные идеи и чувства говорящего. Это можно сделать с помощью следующих фраз: «Итак, если обобщить и в краткой форме выразить то, что вы сказали, то можно ли это сделать так...?», «Как я понимаю, Вашей основной идеей является...», «Если теперь подытожить сказанное Вами...», «То, что Вы в данный момент сказали, может означать...», «Если я вас правильно понял, то смысл сказанного вами сводится к следующему... Так ли это?» и т.д. Резюмировать уместно в ситуациях, возникающих при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов и решении проблем.

**«Рефлексивная позиция».** Позиция клиента в рефлексивную позицию означает предложение клиенту посмотреть на происходящее глазами других участников ситуации и оценить с их позиции собственное поведение.

**«Самораскрытие».** Самораскрытие психолога-консультанта предполагает сообщение клиенту о своих чувствах по поводу его затруднений, рассказ о своем собственном или известном и лично значимом опыте преодоления подобных проблем.

**«Стимулирующие вопросы».** Прием постановки перед клиентом стимулирующих его мышление вопросов типа «Что?», «Как?», «Каким образом?», «Зачем?», «Почему?». Он обычно используется тогда, когда психологу-консультанту необходимо что-либо прояснить для себя в мыслях клиента, а также тогда, когда сам клиент испытывает определенные затруднения в том, что и как говорить дальше.

**«Сообщение о восприятии партнера».** Сообщение партнеру, как консультант воспринимает его в данной ситуации, какое впечатление он производит. Например: "Видимо, эта тема Вас очень волнует"; "Мне кажется, Вы чем-то обрадованы".

**«Сообщение о восприятии самого себя».** Консультант сообщает партнеру о своем состоянии в данной ситуации. Например: "Мне было очень приятно услышать это"; "Меня беспокоит, что мы с Вами..."

**«Уточнение».** Слушающий просит дополнительного разъяснения, чтобы более точно понять намерения и интересы партнера.

**«Нерефлексивное слушание».** Этот прием является, по существу, простейшим приемом и состоит в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. Это активный процесс, требующий внимания. В зависимости от ситуации консультант может выразить понимание, одобрение и поддержку короткими фразами или междометиями. "Да!", "Это как?", "Понимаю Вас", "Конечно", - такие ответы приглашают клиента высказываться свободно и непринужденно.

В том случае, когда возникает необходимость перейти от выслушивания клиента к разговору с ним, консультант должен ориентироваться на следующие сигналы от клиента (Бенард, 1992):

1. Клиент дает невербальные сигналы о том, что он теперь хотел бы выслушать мнение психолога-консультанта на то, что он сказал.
2. Клиент просит психолога подробно высказать о своих чувствах и взглядах на высказанное.
3. Клиент повторяется, при этом консультант неоднократно демонстрировал понимание позиций и чувств клиента.
4. Психолог-консультант полагает, что к него есть идеи, чувства, информация, полезные для продвижения к взаимным целям для решения проблемы.
5. Психолог-консультант чувствует, что ему чрезвычайно трудно оставаться в состоянии искреннего понимания и высказанное клиентом начинает сильно угнетать или сердить его.

Не остается сомнений в том, что названные приемы, используемые в различных направлениях психологической практики, во многом совпадают по содержанию.

Многие из них применимы на разных стадиях консультативного процесса. Однако частота их применения на каждом этапе консультирования различна.

Таблица, приведенная ниже, иллюстрирует употребление разных приемов на отдельных стадиях психологического консультирования (Меновщиков, 2000).

| Стадия                                                                    | Консультативные приемы                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Установление контакта                                                  | Уточнение, перефразирование (пересказ).                                                                          |
| 2. Сбор информации и осознание желаемого результата (поиск "задачи").     | Выслушивание (нерефлексивное слушание), уточнение, перефразирование (пересказ), отражение чувств, резюмирование. |
| 3. Перебор гипотез, решающих "задачу" и выработка альтернативных решений. | Дальнейшее развитие мыслей, интерпретация, информирование.                                                       |

|                                                                                            |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 4. Обобщение результатов взаимодействия с клиентом (решение "задачи") и выход из контакта. | Резюмирование. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|

#### ***4. Основные правила и действия консультанта при даче клиенту советов и рекомендаций.***

В процессе консультирования психологу-консультанту в той или иной степени приходится давать советы и рекомендации клиенту. Основные правила и действия консультанта при даче клиенту советов и рекомендаций предложены Немовым Р.С. (1999): «Для того чтобы клиенту были вполне понятны предлагаемые психологом-консультантом советы и рекомендации, а также для того, чтобы клиент смог ими с успехом воспользоваться и добиться желаемого практического результата, при формулировке советов и рекомендаций психологу-консультанту следует придерживаться таких правил:

Правило 1. При формулировании советов и рекомендаций по практическому решению проблемы клиента желательно, как и при интерпретации исповеди, предлагать ему не один-единственный, а сразу несколько, по возможности - разных, советов и рекомендаций.

Это связано с тем, что разные способы решения одной и той же проблемы требуют соблюдения различных условий и выполнения разных действий. Некоторые из них в силу тех или иных обстоятельств могут оказаться недоступными клиенту, что значительно снизит эффективность практического действия соответствующих рекомендаций.

Правило 2. Психологу-консультанту следует предлагать клиенту не только советы как таковые, но также и собственные оценки этих советов с точки зрения легкости или трудности следования им в решении возникшей проблемы.

Правило 3. Клиенту необходимо предоставлять возможность самостоятельно выбирать тот способ поведения, который он считает для себя наиболее подходящим.

Никто, кроме самого клиента, не в состоянии полностью знать его личные особенности и условия жизни, поэтому никто, кроме клиента, не сможет принять оптимальное решение. Правда, может ошибаться и сам клиент. Поэтому психолог-консультант, предоставляя клиенту возможность осуществить самостоятельный выбор, обязан все же выразить и свою точку зрения.

Правило 4. В заключение психологической консультации очень важно обеспечить клиента действенными средствами самостоятельного контроля успешности предпринимаемых практических действий по решению проблемы.

Поскольку психологическое консультирование является в основном методом самостоятельной психокоррекционной работы, рассчитанной на собственные силы и возможности клиента, на то, что исправлять недостатки в собственной психологии и поведении клиенту придется самому, то очень важно обеспечить его средствами самоконтроля эффективности предпринимаемых им же действий.

Правило 5. Предоставление клиенту дополнительной возможности получения от психолога-консультанта необходимых советов и рекомендаций уже в процессе практического решения проблемы.

Это правило связано с тем, что далеко не всегда и не сразу клиенту все бывает понятно и все без исключения полностью удается.

Правило 6. Прежде чем завершить работу и предоставить клиенту возможность действовать самостоятельно, психолог-консультант обязан убедиться в том, что клиент действительно все понял правильно, принял и без сомнений и колебаний готов действовать в нужном направлении.

Для того чтобы практически убедиться в этом, в конце консультации желательно вновь предоставить слово клиенту и попросить его ответить на следующие, например, вопросы:

1. Все ли для вас понятно и убедительно?
2. Расскажите о том, как вы собираетесь действовать дальше.

Иногда полезно задать клиенту ряд конкретных вопросов, в ответах на которые выясняется степень понимания и принятия клиентом рекомендаций, полученных от психолога-консультанта».

#### **Тема 5. Специфика психологического консультирования людей пожилого возраста**

1. Психологические изменения в старости и проблемы пожилого возраста.
2. Особенности оказания психологической помощи пожилым людям
3. Психологическая помощь семьям, ухаживающим за престарелым человеком
4. Психологическая работа в интернатах для пожилых людей.

#### **1. Психологические изменения в старости и проблемы пожилого возраста.**

*Последний вопрос лекции №6 Основы психогигиены.*

#### **2. Особенности оказания психологической помощи пожилым людям**

**Технологии взаимодействия консультанта с пожилым клиентом.** Консультанту, работающему с пожилыми людьми, важно помнить, что в структуре потребностей последних большое значение получают потребность в независимости и потребность в проецировании на других своих психических проявлений. Старики крайне негативно относятся к попытке руководить ими,

давать им советы, к попытке конструировать их жизнь. Они часто бывают амбициозны, обидчивы, поэтому императивный тон общения с ними неприемлем. В связи с этим консультант при работе с пожилыми людьми должен:

- демонстрировать безусловное уважение к пожилым клиентам;
- апеллировать к их жизненному опыту;
- следить за созданием и поддержанием необходимого психологического климата, способствующего обоюдному доверию и обсуждению значимых проблем;
- подчеркивать искренний интерес к пожилым людям и подлинное желание помочь им;
- предоставлять максимальную возможность высказаться;
- говорить просто и понятно, в частности не увлекаться психологической терминологией;
- ограничивать контакт 25-30 минутами, так как пожилому человеку трудно выдержать 50-минутную беседу;
- использовать в процессе работы приемы одобрения и успокаивания, отражения содержания, поскольку пожилой человек часто говорит длинно и запутанно, перескакивает с одной темы на другую.

И, наконец, самое главное в консультировании пожилого - создание корпоративной формы психологической работы, отведение пожилому клиенту равноценной роли в консультативном процессе наряду с консультантом, подчеркивание веры в богатый жизненный опыт, мудрость и внутреннюю способность самому определять свой жизненный путь и нести ответственность за принятые решения (*Р. Кочюнас, 1999*).

Предметом возрастно-психологического консультирования в старости являются варианты прохождения субъектом нормативных возрастных кризисов. В пожилом возрасте более или менее общепризнанным нормативным возрастным кризисом является период выхода на пенсию. Именно здесь создается ситуация, характерная для любого кризиса, - противоречие между обстоятельствами жизни (изменение социального статуса) и потребностями человека (потребность продолжать социально значимую деятельность, потребность в сохранении своего положения в семье и обществе). Содержание этого главного кризиса позднего возраста заключается в изменении внутренней позиции по отношению к жизни, принятии нового этапа своего жизненного пути, переоценке ценностей.

В процессе возрастно-психологического консультирования пожилой человек должен обрести знания о содержании, задачах и индивидуальных вариантах прохождения этого нормативного возрастного кризиса (другие кризисы старости можно считать индивидуальными) и оказаться готовым к изменению образа жизни и внутренней позиции по отношению к жизни.

Таким образом, возрастно-психологическое консультирование призвано решить две основные проблемы: помочь в подготовке к освоению «статуса пенсионера» и к принятию своего жизненного пути и старости как таковой с неизбежными изменениями образа жизни, физической не востребованностью, потерей многих социальных связей и т. п.

Возрастно-психологическое консультирование пожилых предполагает возможность обращения и членов семьи за помощью к психологу, но предметом консультирования в данном случае являются проблемы пожилого человека (*А. Г. Лидерс, 1998*).

Общение с членами семьи помогает консультанту воссоздать жизненный путь пожилого человека, что является необходимой процедурой возрастно-психологического консультирования. При этом требуется уточнить:

- анкетные данные и основные сведения о семье;
- сведения об особенностях прохождения основных этапов жизни: успешность обучения в школе, в среднем учебном заведении или вузе (если это имело место), этапы профессионального роста, случаи перемены мест работы;
- информацию об особенностях личности, эмоциональных переживаний, типичных психических состояниях;
- сведения о характере межличностных отношений с членами семьи, с друзьями и коллегами по работе (эти данные потом сличаются со сведениями, предоставленными самим клиентом; консультант при этом не должен показывать пожилому человеку, что он располагает информацией о нем, полученной от других людей);
- сведения о состоянии здоровья и перенесенных заболеваниях: наличие травм, операций, хронические, частые, тяжкие переживания, случаи госпитализации, психических и психосоматических заболеваний, постановка на учет у психиатра и психоневролога (эти данные

необходимо дополнить сведениями, полученными у лечащего врача пожилого пациента. К сведениям о состоянии здоровья, полученным у врача, следует относиться как к сугубо конфиденциальным, их не следует обсуждать с пожилым человеком).

Процедура возрастнo-психологического консультирования должна быть построена с учетом особенностей личности клиента и индивидуальных стратегий адаптации к возрастному фактору.

Рассмотрим технологию работы консультанта над первой проблемой старшего возраста - проблемой принятия «статуса пенсионера».

По мнению М. Ермолаевой, субъективное отношение к выходу на пенсию - событию, кардинально меняющему образ жизни, - может служить примером отсутствия общего и единоличного способа реагирования на старение. Так, уход на пенсию переживается одними людьми как трагическая изоляция от общества, а другими - как возможность заняться, наконец, тем, к чему всегда лежала душа (М. Ермолаева, 2002). Автором отмечается, что удачные варианты жизненного устройства по выходе на пенсию не только определяются положительными внешними условиями, но и - в большей степени - зависят от личных установок пожилого человека, его «умения строить свою жизнь» (Н. Ф. Шахматов, 1996).

В связи с этим основная задача консультанта в работе с человеком предпенсионного возраста или только вышедшим на пенсию заключается в ориентации его на занятость определенным делом, которое, с одной стороны, увлекало бы его, а с другой стороны, было социально значимо. Чем раньше человек задумался над тем, чем он будет заниматься в старости, тем легче осуществится его личностное самоопределение в пенсионном возрасте. Психолог должен показать, что любая форма деятельности пенсионера может стать значимой для него. Например, воспитание внуков и работа на садовом участке чрезвычайно полезны для психологического благополучия пожилого человека тем, что создают временную перспективу: ему захочется заглянуть в будущее, узнать, как вырастет и развивается ребенок, как растет посаженный им сад.

Конкретная задача консультанта - помочь пожилому человеку обзреть и оценить свои интересы и жизненные ресурсы, самому выбрать для себя подходящее, увлекающее его дело, оценить его жизненный и социальный смысл. Эта работа требует не одной встречи пожилого человека с психологом. Дело в том, что иногда этот выбор пожилой человек осуществляет методом проб и ошибок; тогда результаты каждой пробы требуют психологически квалифицированного обсуждения и оценки, и общение с психологом может исполнять роль «обратной связи» для самоутверждения человека, обретения уверенности в правильности выбранного им пути.

Не менее важная задача возрастнo-психологического консультирования - это помощь в совладании человека со старостью как заключительным этапом жизни, помощь в принятии старости и всей прошедшей жизни в целом, в поиске новых смысло-жизненных ориентиров. Психолог в ходе консультирования пожилого человека должен побуждать процесс его размышления над вопросами, связанными со смыслом жизни. Направленность на поиски смысла жизни является для пожилого человека шансом обеспечить себе нормальное, достойное существование в старости.

Важно подчеркнуть, что осознание нового жизненного статуса в преддверии или в самом старческом возрасте, понимание смысла своей новой жизни как важного условия, обеспечивающего сохранность временной перспективы, когда будущее признается моментом настоящего, а настоящее - моментом прошлого и когда в связи с этим настоящее и будущее перестают казаться смутными и пугающими, определяют целенаправленность и свободу выбора стратегии адаптации к старости. Открытие смысла в новом своем состоянии во многом обуславливает структуру эмоциональных переживаний пожилых людей, характеризующихся сохранением социальных связей в этом возрасте, поскольку смысл жизни именно переживается как «причастность жизни» и эти переживания относительно независимы от внешних и внутренних обстоятельств жизни (В. Франкл, 1990).

### **3. Психологическая помощь семьям, ухаживающим за престарелым человеком.**

Эффективным направлением в работе с пожилыми людьми является семейное психологическое консультирование. Конкретный опыт показывает, что в работе с пожилыми людьми наиболее востребовано психологическое консультирование семей, в которых совместно проживают представители разных возрастов. В последнее время наблюдается снижение возможностей удовлетворения потребностей престарелых людей на основе внутрисемейного общения в связи с высокой занятостью трудоспособного населения, а также развивающимся процессом ослабления внутрисемейных связей, обособления младшего поколения от старшего.

Семейное психологическое консультирование в сфере работы с пожилыми основывается на знании объективных и субъективных детерминант развертывания процесса старения человека в семье. К первым относятся конкретные условия его жизни в семье, его занятость в системе жизнеобеспечения семьи, участие в воспитании внуков, ко вторым - психологический уклад и климат в семье, способы общения между членами семьи, характер взаимоотношения пожилого человека с близкими.

Таким образом, консультанту необходимо получить следующие сведения:

- роль пожилого человека в семье;
- установки и ожидания по отношению к нему других членов семьи;
- стиль и стереотипы общения с ним (уважительное, снисходительное или грубое отношение; опека, руководство им; формальные или неформальные проявления подчинения по отношению к нему).

Основная задача семейного психологического консультирования - помощь семье, имеющей пожилых людей, в создании оптимального внутрисемейного психологического климата.

Зрелые и молодые члены семьи должны знать психологические особенности старости и старения и хорошо представлять себе, что выраженные ими раздражение или озлобленность в адрес стариков будут способствовать увеличению тревожности и депрессии последних, которые в свою очередь, повлекут за собой грубые конфабуляции (вымыслы), бредоподобные идеи о притеснении, дальнейшее «заострение» черт характера. Таким образом, возникнет порочный круг, ухудшающий психологический климат в семье.

В то же время ласковое, внимательное отношение к старикам, проявление любви и заботы со стороны взрослых детей и внуков станет некоторой гарантией долгого сохранения психологического благополучия стариков, их личностной целостности. Проявление уважения к мудрости стариков, апелляция к их богатому жизненному опыту обеспечат ту внутреннюю социальную ситуацию, которая побудит стариков к поддержанию своего жизненного тонуса, готовности нести ответственность за данный совет, проявлению терпимости и согласию считаться с новыми условиями жизни и потребностями более молодого поколения.

Взрослые члены семей, проживающие совместно со стариками, должны помнить, что своим отношением к старым родителям они демонстрируют своим детям такой образец поведения, который будет присвоен и в будущем применен к ним самим. Таким образом, своим добрым и заботливым обращением со стариками их взрослые дети обеспечивают свое во многих отношениях благополучное будущее в поздних возрастах.

Психологическое семейное консультирование предполагает и работу с самими стариками. Им следует передать знание о закономерных психологических задачах и новообразованиях разных возрастов, в том числе и старости. В общении с консультантом старый человек уясняет свою роль в семье, свое значение для стабилизации семьи.

В ходе консультативной работы должен быть выявлен и осознан тот факт, что характер взаимоотношений в семье складывается задолго до того, когда старые люди становятся немощными и нуждающимися в уходе. Если раньше эти взаимоотношения не отличались близостью, то с приходом старости они ухудшатся. В то же время при наличии взаимного уважения и толерантности у членов семьи, элементарной психологической компетентности присутствие пожилых людей в семье может стать стабилизирующим и благотворным фактором.

Семейное общение дает старикам ощущение нужности, значимости, сопричастности жизни. В дальнейшем налаженная, ставшая привычной семейная привязанность поколений во многом облегчит период совместной жизни, когда старики станут совсем беспомощными и неспособными к самообслуживанию.

#### **4. Психологическая работа в интернатах для пожилых людей.**

В дома-интернаты как правило, попадают люди с изломанной судьбой, стареющие по «неуспешному» типу (Э. Эриксон), страдающие от не потерявших актуальности былых психических травм. Они приобретают здесь многие блага, но, вместе с тем, подвергаются негативным социально-психологическим воздействиям, являющимся следствием «общежитского образа жизни» и «казенного» унифицированного обеспечения. Это жесткая деформация персонального пространственно-временного континуума, ограничения свободы воли, деперсонализация и др. Результатом негативных воздействий становятся невротические состояния, в которых депрессивная

пассивность перемежается взрывными аффективными проявлениями. Нужно отметить, что у человека с годами появляется и психологический «ресурс»: возрастное снижение уровня психологической защиты улучшает контакт с подсознанием, а рост зависимости от других делает пожилого человека более податливым, более открытым для коррекционных воздействий.

Такой человек создает вокруг себя конфликтную среду и сам становится ее жертвой. Он попадает в замкнутый круг: невротическое состояние – конфликт – новое невротическое состояние, вызванное конфликтом. Самостоятельно человек из этого круга вырваться не может. Ему необходима квалифицированная психологическая помощь. При разработке концепции такой помощи необходимо учитывать как своеобразие субъекта конфликтного действия – пожилого человека, так и своеобразие конфликтов, протекающих в стенах дома-интерната.

Своеобразие межличностных конфликтов, возникающих в домах-интернатах, заключается в том, что все они сложносоставные. Их структура проявляется на двух уровнях: глубинном (сущностном) и внешнем (феноменальном). Глубинный уровень конфликтной структуры осознается как экстравертированное тотальное отчуждение и переживается в форме противостояния тем мощным социальным факторам, которые человек изменить не в силах. Это переживание эмоционально сглажено, стабильно и фрустрировано. На внешнем уровне структуры – мелкие бытовые конфликты, возникающие по случайному поводу, но вызывающие бурную эмоциональную реакцию.

В первую очередь усилия должны быть направлены на выявление внутриличностных глубинных конфликтов и их связи с конфликтами внешними. Поэтому для установления первичного контакта и выявления структуры внутриличностных конфликтов наиболее эффективно применение психобиографического метода с использованием элементов психоанализа.

1 шаг. Лежит вне границ психологии. Должна быть предпринята попытка устранить источник конфликта (например, предоставить человеку условия для любимого занятия, которого он лишен).

2 шаг. Попытка переформирования отношения к источнику конфликта по типу рефреминга.

3 шаг. Работа по максимальному уменьшению эмоциональной амплитуды переживания глубинного конфликта. Здесь возможно применение самых различных коррекционных техник, которые должны подбираться индивидуально в зависимости от особенностей субъекта конфликта.

Такая стратегия действий даст возможность не только смягчать, но, вероятно, полноценно снять внутриличностный конфликт, создаст хорошую основу для дальнейшей работы с внешним конфликтом, позволит смягчить и даже предупредить возникновение аналогичных конфликтов.