Дмитрий Трунов

Индивидуальное психологическое консультирование

СОВРЕМЕННАЯ ПСИХОЛОГИЯ



УДК 316.6
ББК 88.5
Т78

Трунов, Д. Г.

Т78 Индивидуальное психологическое консультирование. — М.: Этерна, 2013. — 384 с.: илл. — (Современная психология).

ISBN 978-5-480-00257-7

Эта книга — руководство к действию для психологовконсультантов, помогающих людям в решении разного рода проблем. Цель книги — сформировать и усовершенствовать метанавыки психологического консультирования; познакомить с разными подходами и техниками, используемыми в консультативной работе.

Практическое руководство подготовлено на основе консульта тивного, супервизорского и педагогического опыта автора. Предназначено для студентов, психологов, психотерапевтов, конфликтологов, консультантов телефонных служб, специалистов по социальной работе, а также всех специалистов, которые встречаются в своей работе с людьми, находящимися в кризисном состоянии.

УДК 316.6
ББК 88.5

© Д. Г. Трунов, 2013
© ООО «Издательство «Этерна», оформление, 2013

ISBN 978-5-480-00257-7

ОСНОВЫ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Определение психологического консультирования

Возьмем за отправную точку определение Ю. Е. Алешиной, которая понимает психологическое консультирование как «непосредственную работу с людьми, направленную на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях, где основным средством воздействия является определенным образом построенная беседа»[1]. В этом определении содержится информация о цели консультирования и его средствах.

Цель консультирования заключается в оказании человеку психологической помощи, под которой понимается помощь в решении психологических проблем человека, то есть помощь в преодолении трудностей, связанных главным образом с межличностными отношениями. Считается, что проникновение во внутриличностную сферу и воздействие на нее требует дополнительных профессиональных знаний, а потому входит в основном в область компетенции *неклиниче-*

[1] *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 5.

ской психотерапии. Однако на практике упомянутое в этом определении ограничение области компетенции психологического консультирования только межличностными проблемами, конечно, условно, так как межличностные отношения практически всегда тесно связаны с внутриличностной сферой человека. Успех консультанта как раз зависит от того, смог ли он разглядеть за межличностными отношениями *внутриличностный подтекст.* Ведь внутриличностные противоречия неизбежно проявляются в отношениях с окружающими, а межличностные проблемы в свою очередь приводят к появлению сугубо внутренних психологических конфликтов. Поэтому качественная психологическая помощь неизбежно включает в себя помощь психотерапевтическую и наоборот.

«Основным средством» консультанта, безусловно, является «определенным образом построенная беседа»: она непременно должна отличаться от обычных житейских разговоров, направленных на оказание психологической поддержки. Прояснение того, в чем собственно заключаются *особенности профессиональной беседы* психолога-консультанта, и является основной задачей нашего руководства.

В качестве целей в определение психологического консультирования некоторые авторы вводят свои представления о *психологической норме.* Например, Г. С. Абрамова определяет психологическое консультирование как «вид психологической помощи, адресованной психически нормальным людям для достижения ими целей личностного развития»; психологическое консультирование, по ее мнению, также состоит в «обеспечении человека продуктивным существованием в конкретных обстоятельствах его жизни»; при этом «продуктивность связана, прежде всего, со способностью человека находить возможно большее число вари-

антов поведения, возможно большее число понятий, мыслей, чувств, поступков, чтобы иметь возможность общаться с максимально большим числом людей и групп внутри собственной культуры»[1].

Представления о норме тесно связаны с профессиональным мировоззрением конкретных авторов. Думаю, что слишком подробное и обстоятельное описание целей и нормативов в рабочем определении консультирования излишне, поэтому в нашем руководстве мы будем опираться на следующую лаконичную дефиницию:

> 🕮 **Психологическое консультирование** — *это процесс профессионального общения психолога-консультанта с клиентом, направленный на оказание психологической помощи.*

Здесь главная *цель* психологического консультирования — оказание психологической помощи, которая включает в себя помощь в решении как межличностных, так и внутриличностных проблем клиента. При этом ключевыми *задачами* психолога-консультанта являются следующие: а) исследование проблемной ситуации, б) поиск вариантов решения проблемы, в) психологическое воздействие. Основное *средство* для достижения целей и задач психологического консультирования — профессиональная беседа.

---

[1] *Абрамова Г. С.* Введение в практическую психологию. М.: Международная педагогическая академия, 1995. С. 33.

Профессиональная позиция психолога-консультанта

Профессиональная психологическая помощь и другие возможности получить психологическую поддержку

Кабинет психолога — это не единственное место, где человек может получить психологическую помощь. Поэтому необходимо выделить особенности, которые отличают профессиональную позицию психолога-консультанта от позиций других представителей социума, способных оказать психологическую поддержку.

Итак, где человек может найти психологическую поддержку?

1. Человек может оказать психологическую помощь *сам себе.*
2. Человек может найти психологическую поддержку у своих близких, друзей, знакомых, коллег.
3. Человек может обратиться к специалистам. Это не только специалисты, которые непосредственно занимаются оказанием психологической помощи, то есть психологи и психотерапевты, но также некоторые другие, с которыми клиенты, по выражению А. Г. Лидерса, часто «путают» психолога: педагоги, врачи, священники, юристы и пр.
4. Наконец, человеку могут оказать психологическую поддержку совершенно незнакомые люди, которые не являются ни специалистами, ни близкими или знакомыми, например попутчик, случайный прохожий и т. д.

В целом можно выделить следующие отличия профессиональной психологической помощи от других возможностей получить психологическую поддержку:

Профессиональная психологическая помощь	*Другие возможности получить психологическую поддержку*
Безусловное принятие человека	Рассматривание человека сквозь призму личных и профессиональных нормативов
Внимание к консультативному процессу	Внимание к результату
Профессиональное ведение беседы	Невнимательное отношение к речи
Более глубокое погружение во внутренний мир человека	Часто поверхностный взгляд с житейской или узкопрофессиональной точки зрения
Предоставление качественной психологической информации	Опора на житейские психологические мифы

Ниже представлена сравнительная характеристика профессиональной позиции психолога-консультанта и позиций других представителей социума, которые также могут оказать человеку психологическую поддержку. При этом в качестве профессиональной позиции психолога-консультанта будет подразумеваться позиция консультанта, опирающегося на гуманистический подход.

Самопомощь

Сходство с позицией психолога-консультанта. Сохранение анонимности и конфиденциальности. Возможность погрузиться в собственный мир, отвлечься от внешних предвзятых оценок и стереотипов.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: сугубо индивидуальный подход; каждый человек в процессе своей жизни вырабатывает разнообразные способы такой психологической разгрузки, саморегуляции и самоподдержки (хобби, творческое самовыражение, профессиональная деятельность, общение с природой и т. д.). Сохранение абсолютной конфиденциальности. Защита от внешнего воздействия и возможность опереться на свои собственные ресурсы. Для некоторых людей обращение к другому за помощью может ощущаться как проявление собственной слабости и самоунижение.

Недостатки: в случае самопомощи отсутствует собеседник, инициирующий и структурирующий процесс вербализации внутреннего опыта и таким образом предоставляющий возможность отстраненного самонаблюдения (рефлексии). В результате, находясь наедине с собой и размышляя по поводу своей проблемы, человек часто еще больше запутывается в ней. В других вариантах самопомощи человек старается отвлечься, убежать от переживаний и неприятных мыслей, что часто бывает непродуктивно и еще больше усугубляет проблему. В случае самопомощи человек не получает «внешней» моральной поддержки и теплоты, поэтому самопомощь ведет скорее к изоляции человека в социуме, нежели к коммуникации с ним.

В определенной мере некоторые недостатки (например, отсутствие вербализации) компенсируются таким средством самопомощи, как ведение записей (дневника): человек выражает свою проблему в письме и позже может прочитать свои мысли вновь.

Особенности позиции психолога-консультанта. Консультант побуждает клиента к рефлексии и вербализации, побуждает к переживанию трудных ситуаций, предоставляет профессиональную информацию

и выступает в качестве эксперта-наблюдателя. При этом консультант проявляет активность и заинтересованность. Получая качественную психологическую поддержку, человек имеет возможность высказать свои мысли и чувства по поводу проблемной ситуации. Это не только дает эффект «очищения», но также способствует осознанию и прояснению проблемы и даже обнаружению путей выхода из нее: «Когда человек говорит с другим, рассказывает о себе, он не просто выговаривается, выплакивает свою боль. Рассказ другому — это большая внутренняя работа. Казалось бы, каждый клиент много раз обдумывал и анализировал свою ситуацию прежде, чем обратиться за психологической помощью. Но рассказ другому и обдумывание про себя — это две разные реальности. Появление другого заставляет человека быть более критичным, логичнее осмысливать различные факты, подробнее останавливаться на деталях. Ориентированный на собеседника рассказ более осмыслен, завершен»[1].

Кроме этого успешная и продуктивная коммуникация с консультантом повышает доверие клиента к другим людям.

Семья (родители, супруги, дети)

Сходство с позицией психолога-консультанта. Внимание к внутреннему миру человека, его судьбе. Теплота и моральная поддержка.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: для членов семьи в большинстве случаев свойственна большая вовлеченность в судьбу друг друга, чем в отношениях «консультант — кли-

[1] *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 41.

ент». Такая заинтересованность, несомненно, является мощной основой для уверенности в себе и мотивации дальнейшего саморазвития. Кроме этого близкие люди лучше знают человека, нежели консультант, то есть владеют большим объемом необходимой информации.

Недостатки: одна из главных задач родителей — это воспитание, цель которого заключается в формировании и развитии человека на основании существующих у родителей нормативов. Воспитательная позиция — это чаще всего директивная позиция. Поведение человека воспринимается его близкими и родственниками через призму родительских или супружеских установок и ожиданий («семейных мифов»). Отсюда часто наблюдающееся в семье предвзятое отношение друг к другу, непонимание, конфликты и отчуждение. «Я знаю, что они мне скажут», — говорит подросток о своих родителях. Чрезмерное чувство долга (родительской или супружеской ответственности), тотальная забота (гиперопека) ведут не к личностному развитию, а «обученной беспомощности».

Особенности позиции психолога-консультанта. Принятие человека без «условий», без попыток исправить или воспитать. Видение человека как такового, в его уникальной индивидуальности.

Дружеское окружение

Сходство с позицией психолога-консультанта. Симпатия и принятие, дружеское участие и моральная поддержка. Добровольность и доверительность. Общение на равных и сопереживание.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: друзья достаточно хорошо знают человека, его сильные и слабые стороны и могут учи-

тывать это. Друзья проявляют конкретное и деятельное (не на словах) участие.

Недостатки: для дружеских отношений характерны стереотипное и пристрастное отношение, относительно жесткие ролевые ожидания: хмурость не приветствуется на вечеринках, а лидер уже не может «поплакаться в жилетку». Понятие дружеской помощи включает наличие взаимных обязательств («дружеского долга») и взаимозависимости. Дружба может незаметно перерасти в конкуренцию, в этом случае излишняя откровенность чревата. Психологическая поддержка друга чаще всего имеет характер «позитивного воздействия»: друг должен успокоить, поднять настроение, внушить оптимизм, дать совет, отвлечь от грустных мыслей («Да плюнь ты на это», «Все у тебя будет хорошо» и пр.).

Особенности позиции психолога-консультанта. Принятие человека таким, каким он о себе рассказывает. Консультант не дает советов, он участвует в совместном обсуждении возможных ситуаций. Консультант не ограничивается в своей беседе «только хорошим», он не боится обсуждать негативные чувства и негативные ситуации.

Образовательные учреждения (воспитатели, педагоги)

Сходство с позицией психолога-консультанта. Значение слова как инструмента воздействия. Информирование и просвещение. Развитие личности и социальная адаптация.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: знание личностных особенностей ученика, его сильных и слабых сторон, постоянный контакт и возможность пролонгированного воздействия и наблюдения. Недостатки: главные задачи педаго-

га — *учить, воспитывать* и *оценивать,* а потом, в зависимости от оценки, *поощрять* или *наказывать.* В учебно-воспитательном процессе практически нет места и времени для бесед на личные темы. Отношения между педагогом и «объектом педагогической деятельности» всегда неравные, поскольку ученик — это человек, у которого не хватает знаний и навыков. Отсюда тяготение этих отношений к директивности. Личность человека и результат педагогической деятельности оцениваются с позиции определенного социального стандарта (норматива).

Особенности позиции психолога-консультанта. Эмпатическое понимание и принятие. Безоценочность. Внимание к психологически значимой ситуации, к внутриличностной сфере. Воздержание от директивных советов. Добровольность.

Медицинские учреждения (врачи)

Сходство с позицией психолога-консультанта. Конфиденциальность. Принцип «не навреди». Внимание к анализу причин.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: внимание к соматическому компоненту. Недостатки: клинический подход, человек оценивается с точки зрения нормы и патологии. Главные задачи — *диагностика* и *лечение,* то есть возвращение к норме. Человек — это больной, вернее — «больной механизм», который надо починить с помощью лекарственных препаратов или каких-либо медицинских процедур. Разговор «о личном» с врачом не уместен: «У нас у самих проблем по горло». Директивная позиция врача по отношению к пациенту. Игнорирование психосоматического компонента или его упрощенное понимание: тут психика виновата, надо отдохнуть, не волноваться.

Особенности позиции психолога-консультанта. Презумпция нормальности: отказ от рассмотрения клиента с точки зрения нормы и патологии. Объект внимания консультанта — межличностные и внутриличностные отношения. Попытка понять внутреннее состояние человека не клинически, а феноменологически: через его собственное восприятие. Более глубокий личностный контакт. Возможность анонимности. Отказ от директивных советов и рекомендаций.

Религия (священник)

Сходство с позицией психолога-консультанта. Конфиденциальность. Доверительность и добровольность. Выслушивание. Принятие. Сопереживание. Внимание к внутренней жизни, интимность. Катарсис. Обретение смысла жизни.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: опора на традицию, приобщение к определенной культуре, чувство сопричастности, восприятие надчеловеческих ценностей. Недостатки: поведение человека оценивается сквозь призму религиозного канона, через понятие греха. Главные задачи священника: представление Бога, проповедь, принятие исповеди, совершение ритуалов. Отношения паствы и священника наполнены директивностью. Предоставление стандартных путей. Большая значимость иного мира по сравнению с «земным».

Особенности позиции психолога-консультанта. Развитие внутреннего локуса контроля, веры в себя. Ценность ситуации «здесь и теперь». Отказ от навязывания мировоззрения и ценностей. Безоценочность. Творческая позиция консультанта.

Традиционная медицина (народные целители, астрологи и т. д.)

Сходство с позицией психолога-консультанта. Внимание к внутриличностной сфере. Использование психологических знаний.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: мистический антураж. Приобщение к таинственному. Недостатки: упрощенные интерпретации психологических проблем («порча», «сглаз», «вампиризм» и пр.). Использование представлений об «иной реальности». Стандартные средства воздействия. Директивная позиция. Часто в качестве условия помощи провозглашается полное доверие к целителю и согласие с его мировоззрением.

Особенности позиции психолога-консультанта. Индивидуальный подход. Опора на собственные силы человека. Научный взгляд на проблему.

Правовые учреждения (юристы, представители правопорядка)

Сходство с позицией психолога-консультанта. Конфиденциальность. Защита интересов человека.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: конкретная помощь, информирование по правовым вопросам, предоставление защиты. Недостатки: главная задача правовых учреждений — обеспечивать соблюдение социального порядка. Поведение человека оценивается сквозь призму закона и юридической ответственности, вины и наказания. Односторонний и директивный подход.

Особенности позиции психолога-консультанта. Психологическое понимание ответственности. Предо-

ставление личного выбора. Индивидуальный подход. Погружение во внутренний мир собеседника.

Незнакомые люди

Сходство с позицией психолога-консультанта. Свобода от ролевых ожиданий и установок по отношению к собеседнику. Отсутствие личной вовлеченности в проблемную ситуацию.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Непрофессионализм. Опора на собственный опыт, житейские представления и стереотипы.

Особенности позиции психолога-консультанта. Профессиональные навыки и знания. Центрированность на ценностях клиента, на его восприятии проблемной ситуации.

Гуманистическая позиция психолога-консультанта

Гуманистическое направление в психологическом консультировании включает следующие основные постулаты:

- *принятие индивидуальности и уникальности человека;*
- *отказ от рассмотрения человека с точки зрения нормы и патологии;*
- *предоставление человеку права собственного выбора.*

Консультант не лечит, не занимается коррекцией, не учит, не судит, не проповедует, не советует, не передает свой житейский опыт. Прежде всего, он погружается во внутренний мир собеседника и переживает вместе с ним его трудную жизненную ситуацию.

Одновременно с этим консультант помогает своему собеседнику рассказать о себе, разобраться в своей проблемной ситуации и тем самым создает условия для ее самостоятельного решения. Иногда консультант становится единственным, в ком человек может найти принимающего и понимающего собеседника.

▶ Душа и речь консультанта — это его главные рабочие «инструменты».

Гуманистическое направление в консультировании также называется *клиент-центрированный* или *феноменологический* подход и чаще всего связывается с именем американского психолога Карла Роджерса.

🕮 ***Феноменологический подход***[1] в консультировании подразумевает, что консультант рассматривает проблемную ситуацию и переживания клиента с точки зрения самого клиента — так, как они представлены («явлены») клиенту, а не с точки зрения консультанта или какой-либо «внешней» теории.

Феноменологический подход принципиально отличается от всех других подходов, в которых неизбежна та или иная степень *индоктринации* (внедрения в сознание клиента неких теоретических положений), *нормативности* (утверждения новых правил и образцов), *директивности* (направления клиента по выбранному консультантом пути). Консультант-феноменолог воздерживается от навязывания клиенту каких-либо концепций, нормативов, терминов и советов. Его главная задача — помочь клиенту как можно подробнее опи-

[1] От *греч.* «феномен» — явление, показывание.

сать то, что с ним происходит, в максимально понятных и доступных словах. В то же время феноменологический подход не входит в противоречие ни с одним из других подходов, поскольку прекрасно выполняет роль первого этапа, помогающего консультанту установить доверительный контакт с клиентом, разобраться в проблемной ситуации и пр.

▶ Феноменологический подход — это благоприятная почва, на которую могут быть высажены любые растения.

Очное консультирование и другие виды профессиональной психологической помощи

Очное и телефонное консультирование

	Очное консультирование	*Телефонное консультирование*
Преимущества	Визуальный контакт с собеседником. Доступ к невербальной информации. Прочный контакт. Широкий спектр психотерапевтического воздействия. Контроль ситуации. Возможность выбора клиентов. Более мягкая тематика.	Прежде всего телефонное консультирование удобно клиенту. Анонимность. Доступность. Бесплатность. Возможность спонтанного реагирования. Возможность разорвать контакт в любой момент. Клиент находится в более защищенной позиции, «на своей территории».
Недостатки	Психологические препятствия для очного обращения: негативное отношение к «поиску помощи» («Я никогда не просил помощи»).	Телефонное консультирование главным образом доставляет трудности консультанту. Отсутствие визуального контакта. Консультант

	Очное консультирование	*Телефонное консультирование*
Недостатки		ограничен в исследовании ситуации и средствах воздействия на клиента. Неопределенность. Трудности в получении обратной связи по поводу результатов работы.

Индивидуальное консультирование и групповые формы работы

	Индивидуальное консультирование	*Групповые формы работы*
Преимущества	Акцент на когнитивной и аналитической работе. Индивидуальный подход. Эмпатическое внимание сосредоточено на одном человеке. Более глубокие и доверительные отношения. Контроль ситуации.	Поведенческая и практическая направленность. Формирование навыков. Возможность примеривания различных ролей. Опыт общения с другими членами группы. Обратная связь со стороны других людей.
Недостатки	Ограниченные возможности для получения практического опыта коммуникации с другими людьми.	Больше спонтанных, неуправляемых и критических ситуаций. Не всегда возможен индивидуальный подход.

Механизм психологической помощи

Выше уже упоминалось, что основным средством воздействия психолога-консультанта является «определенным образом построенная беседа». Это очень важное условие для достижения главной цели кон-

сультирования — оказания психологической помощи. Оно заключается не только во внешнем «построении» консультативного пространства и распределении консультативного времени, но также включает выполнение некоторых важных задач как обязательных условий (факторов) процесса психологической помощи.

Условия терапевтического контакта по К. Роджерсу

В рамках гуманистического подхода понимание качественной психологической помощи исходит из терапевтических условий, на которые опирается клиент-центрированная психотерапия Карла Роджерса[1]:

1) консультант испытывает и демонстрирует безусловное принятие собеседника;
2) консультант испытывает и демонстрирует эмпатическое понимание собеседника;
3) консультант предоставляет искреннюю обратную связь.

Принятие

Обычно слово «принятие» означает некое позитивное восприятие собеседника, одобрение, согласие с тем, что делает человек или говорит. Когда мы принимаем слова или поступки кого-либо, то говорим: «Я согласен с тобой», «Я считаю, что ты правильно делаешь», «На твоем месте я поступил бы так же». Однако это привычное значение слова «принятие» не совсем совпадает с тем значением, которое подразумевает это слово в психологическом консультировании. Бывает, что консультант как человек не согласен

[1] *Роджерс К. Р.* Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Прогресс, Универс, 1994.

и не одобряет слов или действий клиента, но он предоставляет клиенту право на них, а потому не отрицает их. Это и есть психотерапевтическое принятие.

> 🕮 ***Принятие*** *— (1) уважение права собеседника на его собственные чувства, мысли, поведение; (2) отношение к чувствам, желаниям и поступкам человека как естественным в данной ситуации; (3) восприятие проявлений клиента как к данности, которую консультант не пытается изменить.*

Принятие — это особая установка консультанта по отношению к словам и действиям клиента, помогающая ему не отвергать и не критиковать их. Принимая клиента, консультант думает таким образом: «Возможно, для тебя есть смысл поступать, мыслить, желать именно так, как ты поступаешь, мыслишь, желаешь. Я не могу ни одобрить, ни опровергнуть тебя, поскольку я не знаю, как я поступил бы в твоих обстоятельствах, что бы я думал или чувствовал. Вопрос этот не имеет ответа, так как мы никогда не будем идентичны. Я принимаю твой образ мыслей как естественный именно для тебя и потому имеющий право на существование».

Цель принятия — создание атмосферы безопасности, благодаря которой человек получает возможность открыто выражать свои собственные мысли, чувства, отношение, восприятие и пр. В некотором смысле принятие человека — это отказ от попыток изменить его по собственному плану. Роджерс определял принятие как «безусловное позитивное внимание к собеседнику», это значит, что консультант занимает заинтересованную исследовательскую позицию, не ожидая от клиента выполнения каких-либо предварительных условий.

Почему консультанту трудно осуществить безусловное принятие?

Во-первых, это связано с наличием фиксированных *жизненных установок,* которые проецируются на клиента в виде безличных категоричных формул: «можно/нельзя», «правильно/не правильно», «хорошо/плохо» и т. д. Во-вторых, любое направление практической психологии имеет свои *профессиональные мифы* — представления о том, что нужно человеку, что ему полезно, а что наносит вред, что нормально, а что не нормально.

Принятие как конкретное отношение к конкретному человеку в конкретной ситуации может иметь разную степень (глубину, масштаб): принимается человек в целом, его отдельные поступки, мысли, чувства, желания, мировоззрение и т. д. В обычной, не консультативной ситуации принятие чаще всего бывает спонтанным, но в консультировании оно приобретает характер произвольного (намеренного) акта.

▶ Консультант не только испытывает принятие, но и демонстрирует его клиенту, иначе последний просто не узнает о нем.

Технически демонстрация принятия реализуется вербальными и невербальными *средствами.* Среди вербальных средств можно указать следующие:

Высказывание одобрения	«Хорошо», «Замечательно», «Прекрасно» и пр.
Высказывание согласия	«Да», «Конечно», «Безусловно», «Разумеется», «Несомненно», «Я с вами согласен» и пр.
	«Действительно, это неприятно», «Безусловно, вы правы»,

Демонстрация понимания	«Я понимаю…», «Я представляю, как это было трудно», «Мне понятно ваше состояние», «Мне близко то, что вы испытываете»,
Демонстрация естественности и нормальности происходящего	«То, что с вами происходит,— это нормально», «То, что вы испытываете,— естественно», «В этих обстоятельствах это вполне понятная реакция», «В такой ситуации это вполне естественно»,
Предоставление права	«Вы имеете право так думать, поступать, чувствовать» и пр. «Вы можете так поступить».

Принимающая установка реализуется не только в словах, но и в особой *интонации.* Любое эмпатическое высказывание, высказанное с принимающей интонацией, будет демонстрировать клиенту, что консультант принимает его чувства. Для того чтобы в этом убедиться, достаточно взять любую фразу («Вам было обидно, тяжело и пр.») и высказать ее с разной интонацией: принятия, удивления, разочарования, упрека и т. д.

Консультант сознательно использует все эти средства, поскольку видит в этом необходимость. Значение терапевтического принятия можно уяснить из схемы (*см.* рис. 1), на которой изображен «круг принятия»[1]. Движение по этому кругу начинается с верхней части, от пункта «Принятие клиента терапевтом». Консультант говорит о естественности чувств, которые испытывает клиент, об их приемлемости и адекватности в данной ситуации. В результате человек сам

[1] *Хазанова Н. А.* Феномен принятия в психотерапевтическом консультировании // Вопросы психологии. 1993. № 2. С. 49—54.

начинает принимать себя и то, что с ним происходит («Самопринятие клиента»). Благодаря самопринятию клиент начинает относиться с большим принятием к окружающим его людям («Принятие клиентом другого») и в том числе к самому консультанту.

▶ Для того чтобы началось движение по «кругу принятия», необходимо инициирующее усилие консультанта.

Именно на консультанте лежит ответственность за создание атмосферы принятия. В то же время, чтобы это усилие состоялось, консультант должен испытать опыт принятия самого себя («Самопринятие терапевта»). Благодаря этому он сможет помочь клиенту принять самого себя.



Рис. 1. «Круг принятия»

Таким образом, можно отметить следующие *эффекты* принятия:

1. Клиент начинает принимать себя и свои чувства.

2. Клиент освобождается от метачувств («чувств по поводу чувств»).
3. Клиент начинает осознавать свое состояние, свою проблему.
4. Клиент начинает активнее выражать себя.
5. Клиент начинает принимать других людей.

Эмпатическое понимание

Слово «эмпатия» обычно переводят как «сочувствие», «сопереживание», кроме этого есть более точный, буквальный перевод этого слова — «вчувствование». Последнее значение в наибольшей степени отражает то, что подразумевается под термином «эмпатия» в психологическом консультировании.

> 🕮 ***Эмпатия*** *— это возможность встать на позицию собеседника, посмотреть на мир, на ситуацию, на самого себя его глазами и ощутить то, что он при этом чувствует, не теряя одновременно своей собственной позиции.*

Эмпатия — это процесс существования консультанта в субъективной системе координат клиента. Этому процессу соответствуют следующие выражения: «встать на место другого человека», «посмотреть его глазами», «вжиться в его роль»; в других языках: «войти в кожу», «влезть в ботинки».

> ▶ Процесс эмпатии — это *экологичный* процесс, направленный на исследование, а не на воздействие; консультант ничего не навязывает клиенту, он просто пытается его понять.

СОДЕРЖАНИЕ

Основы индивидуального психологического консультирования 5
Определение психологического консультирования 5
Профессиональная позиция психолога-консультанта 8
Механизм психологической помощи 20
Профессиональные качества и этические принципы консультанта 37
Процесс психологического консультирования 41
Техники индивидуального психологического консультирования 53
Классификация техник, используемых в психологическом консультировании 53
Техники вопросов 69
Эмпатическое слушание 86
«Разговор о чувствах» 94
Интерпретация 123
Конфронтация 130
Рекомендации (советы) 135
Предоставление профессиональной информации 146
Самораскрытие консультанта и рефлективная обратная связь 148

Психологическое консультирование
кризисных состояний 164
Основы кризисного консультирования 164
Психологическая помощь в переживании
утраты 192
Психологическая помощь людям,
находящимся на грани самоубийства 212

Приложение 1. Руководство по технике
перефразирования 265
Приложение 2. Психологический дебрифинг 363

Литература 374