# ПРОЦЕСС ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

**План**

**1. Особенности начала психологического консультирования**

**2. Особенности процесса консультирования**

**3. Правила для соблюдения во время психологического консультирования**

**Ключевые слова**

Техника психологического консультирования.

Формы речевого этикета.

Психологическое напряжение. Вербальная поддержка. Зеркализация. Парафраза. Обобщение. Эмоциональная поддержка клиента. Прием постановки консультантом перед клиентом открытых вопросов. Прием овладения и использования консультантом языка клиента.

Интерпретация исповеди клиента. Ошибки в интерпретации исповеди. Противоречия в фактах. Односторонность в интерпретации фактов. Комплексная, разносторонняя теоретическая интерпретация исповеди.

Мимика. Невроз. Невротик. Средства самоконтроля психокоррекционных действий клиента в отношении себя самого.

Под техникой психологического консультирования понимаются специальные приемы, которые психолог-консультант, действуя в рамках тех или иных процедур консультирования, использует для выполнения этих процедур на каждом из этапов психологического консультирования. Поскольку данные этапы и процедуры мы уже

рассматривали в предыдущей главе, можно непосредственно приступить к подробному описанию связанной с ними техники психологического консультирования.

Эта техника может быть универсальной, одинаково успешно применимой на каждом этапе психологического консультирования, и специфической, более подходящей для того или иного, частного этапа психологического консультирования.

Технику психологического консультирования мы будем рассматривать поэтапно в связи с различными процедурами консультирования, особо не выделяя приемы консультирования, носящие универсальный характер

В рамках общей процедуры встречи клиента (первый этап психологического консультирования) психологу-консультанту рекомендуется применять следующий технический прием: выбирать место своего расположения при встрече клиента таким образом, чтобы в момент встречи оказаться лицом к лицу с клиентом и проводить его на место.

Здесь может встретиться ряд частных ситуаций, в которых требуется вести себя иначе. Рассмотрим эти ситуации подробнее.

Если, войдя в помещение психологической консультации, клиент там никого не встретит, то он, наверное, растеряется, и это определенно скажется на его дальнейшем поведении во время консультации. Если клиент войдет в помещение и увидит людей, которые не обратят на него никакого внимания, то клиент может не только растеряться, но и обидеться, особенно если впоследствии выяснится, что среди них были психолог-консультант или его помощник.

Возникновение неожиданных препятствий на пути продвижения клиента к своему месту также может изменить не в лучшую сторону его психологический настрой.

Допускается, однако, чтобы клиент сам приходил на место проведения консультации, но в этом случае должна быть обеспечена полная гарантия того, что при поиске своего места в консультации у клиента не возникнут проблемы.

Если клиент уже вошел в помещение, где будет проходить консультация, а те люди, кто в это время находится в помещении, встречают его сидя, особенно если это делают психолог-консультант или его помощник, то клиент почти наверняка воспримет это как проявление невнимания и личного неуважения к нему. Установить нормальный психологический контакт с таким клиентом будет нелегко.

Данная рекомендация касается не только психолога-консультанта и его помощника, но и других людей, которые в это время могут оказаться в помещении психологической консультации. Если, например, консультант и его помощник встанут при входе клиента в помещение, а другие люди будут продолжать сидеть, то у клиента также могут возникнуть не очень приятные эмоции. Дело в том, что при других стоящих людях могут, по существующим правилам этикета, сидеть или люди старшего возраста, или те, кто занимает более высокое служебное положение. И то и другое для проведения психологической консультации не очень хорошо, так как по существующему положению вещей наиболее авторитетным лицом в психологической консультации для клиента должен быть консультант-психолог, а не какой-либо другой человек.

Психологу-консультанту или его помощнику желательно, указав клиенту место, где он будет сидеть во время проведения консультации, пропустить его вперед и дать возможность первому занять свое место. Это рекомендуется делать потому, что данное действие может предупредить возникновение у клиента чувства растерянности и психологически определить для него ситуацию, не ставя его в неловкое положение, предоставив ему возможность вести себя раскованно и вполне самостоятельно. Кроме того, уже в этот момент, наблюдая за тем, как клиент идет к своему месту, как он садится и какую при этом занимает позу, психолог-консультант может сделать о нем немало полезных выводов для дальнейшего успешного проведения консультации.

Если психолог-консультант сядет на свое место первым, то клиент это может воспринять как демонстрацию консультантом своего превосходства перед ним, что совершенно нежелательно для нормального проведения психологического консультирования. Особенно неблагоприятно такое действие психолога-консультанта может повлиять на проведение психологической консультации в том случае, если клиент окажется сам авторитетным и достаточно самолюбивым человеком, с повышенным чувством собственного достоинства. В любом случае психолог-консультант должен занимать свое место в психологической консультации или после клиента, или одновременно с ним.

Никаких специальных разговоров с клиентом не рекомендуется начинать до тех пор, пока клиент не займет свое место и не расположится на нем достаточно удобно. Во-первых, вести с человеком разговор на ходу, особенно тогда, когда он идет на свое место и садится, невежливо. Во-вторых, человек, идущий, ищущий свое место и занимающий его, в момент совершения подобных действий сосредоточивает свое внимание в основном на том, что он делает, и поэтому будет не очень внимательно слушать то, что ему говорит психолог-консультант. В-третьих, любой человек, который только что пришел в психологическую консультацию, вначале будет не вполне готов к серьезному и содержательному разговору с психологом-консультантом по поводу своей проблемы. Клиент или будет волноваться, или еще некоторое время находиться во власти переживаний и мыслей, связанных со своими предыдущими делами. В любом случае клиенту необходимо время для того, чтобы успокоиться и психологически настроиться на серьезный разговор с консультантом.

В момент появления клиента в помещении психологической консультации там должно быть тихо, и желательно, чтобы никто, кроме психолога-консультанта и, возможно, его помощника, в помещении не находился.

Если клиент войдет в неубранное помещение психологической консультации, то это почти наверняка сразу же вызовет у него отрицательную эмоциональную реакцию. Бесполезно и бессмысленно проводить психологическое консультирование там, где царят хаос и беспорядок. Каким бы опытным специалистом ни был психолог-консультант, он вряд ли добьется высокого результата в психологическом консультировании, проводимом в подобных, неблагоприятных условиях, так как во время консультации его настроение под воздействием некомфортной обстановки постоянно будет плохим.

Если в помещении, где проводится психологическая консультация, будет находиться немало посторонних, непонятно для чего здесь расположенных вещей, то это может вызвать недоумение и состояние повышенного беспокойства у клиента, особенно если он обнаружит, что некоторые из этих вещей могут нести для него потенциальную угрозу (например, магнитофон, видеокамера, микрофон и др.). В этом случае вряд ли можно будет рассчитывать на проявление открытости и откровенности со стороны клиента, особенно на стадии проведения исповеди.

Несколько слов о подобающей одежде психолога-консультанта. Желательно, чтобы он был одет неброско, но со вкусом, не празднично, но и не слишком буднично. Психологу-консультанту не рекомендуется использовать спецодежду, например халат врача, так как это может вызвать тревожность у клиента и ненужные для психологической консультации ассоциации с медицинским учреждением.

Если клиент физически и психологически вполне здоровый человек, то он может просто обидеться на то, что его встречают и к нему относятся как к больному. Если же он на самом деле больной человек, но ошибочно обратился не к врачу, а в психологическую консультацию (например, в силу того, что ему в медицинских учреждениях не смогли оказать помощь, на которую он рассчитывал), то встреча человека в халате вновь вызовет у него те неприятные воспоминания, которые связаны с его неудачным прошлым опытом. Вследствие этого у него может возникнуть недоверие к специалисту-психологу и неверие в то, что он сможет ему – клиенту – реально помочь.

Слишком яркая одежда психолога-консультанта говорит о его экстравагантности и нередко – о наличии у него самого проблем психологического характера. Это также может быть неблагоприятно воспринято клиентом и породить у него недоверие к психологу-консультанту.

С другой стороны, слишком праздничная одежда психолога-консультанта может выглядеть контрастно по сравнению с будничной одеждой клиента, и он в этом случае также будет чувствовать себя неловко. К примеру, у клиента может возникнуть ощущение, что у психолога-консультанта в это время происходит какое-то важное событие, праздник и ему не до проблем, волнующих клиента. Это, естественно, не настроит клиента на доверительное отношение к консультанту и на обстоятельное обсуждение с ним того, что волнует клиента. Наконец, слишком простая, небрежная, почти домашняя одежда психолога-консультанта может навести клиента на мысль о том, что консультант просто лично не уважает его.

Техника, относящаяся к началу беседы с клиентом, включает в себя приемы, которые может использовать психолог-консультант, лично знакомясь с клиентом и приступая к детальному выяснению его проблемы.

Встретившись лицом к лицу с клиентом после того, как он занял свое место и удобно расположился, психолог-консультант, с внимательным и доброжелательным выражением лица (возможно, улыбнувшись клиенту), может обратиться к нему с такими, например, словами:

«Я рад видеть вас здесь. Хорошо, что вы обратились к нам. Я надеюсь, что наш разговор, наша совместная работа будет приятным и полезным делом как для вас, так и для меня. Прежде всего давайте познакомимся поближе...»

Далее психолог-консультант представляется клиенту, называя, свое имя и отчество, и просит клиента рассказать о себе.

К клиенту, в свою очередь, можно далее обратиться с такими вопросами: «А как вас зовут?» (Если имя клиента заранее не было известно психологу-консультанту.) «Что вас к нам привело?» «Какие проблемы вас волнуют?»

После этого психолог-консультант обычно делает паузу в беседе с клиентом, необходимую для того, чтобы предоставить клиенту возможность собраться с мыслями и обстоятельно ответить на поставленные перед ним вопросы.

Если пауза затягивается и клиент затрудняется ответить на заданные ему вопросы, волнуется или, начав разговор, вдруг прерывает его, то психологу-консультанту не рекомендуется сразу же вмешиваться в сложившуюся ситуацию. Консультанту в этом случае лучше терпеливо и доброжелательно ждать, пока клиент сам не продолжит разговор.

Если же пауза затягивается слишком надолго и становится ясно, что клиент попал в затруднительное положение, не знает, что говорить дальше, то психологу-консультанту рекомендуется самому обратиться к клиенту, воспользовавшись, например, репликами следующего типа:

«Я вас внимательно слушаю, продолжайте, пожалуйста». «Для нашей с вами плодотворной работы мне лично очень интересно все то, о чем вы говорили, продолжайте, пожалуйста».

Если и после этого клиент будет молчать, то психолог-консультант может его спросить: «Объясните, пожалуйста, почему вы молчите? Может быть, что-то мешает вам говорить? Давайте обсудим это, и я постараюсь вам помочь».

В том случае, если клиент сам после этого продолжит разговор, психолог-консультант со своей стороны должен будет вновь взять на себя роль терпеливого, внимательного и доброжелательного слушателя и слушать клиента, не перебивая его. Если клиент все же будет молчать, испытывая явные затруднения в разговоре, волноваться, делать слишком большие, неоправданные паузы, не знать, что говорить дальше, то психологу-консультанту рекомендуется, ориентируясь на содержание тех вопросов, которые он уже поставил перед клиентом, или на содержание тех ответов, которые он уже получил от клиента на ранее поставленные вопросы, продолжать задавать клиенту наводящие вопросы – преимущественно такие, на которые клиент мог бы легко и свободно отвечать. При достаточном умении и опыте психолога-консультанта через систему наводящих, дополнительных вопросов он сможет довольно быстро «разговорить» клиента, сняв у него психологический барьер, и получить от него необходимую информацию.

В случае серьезных затруднений клиента при ответе на вопросы психолога-консультанта рекомендуется воспользоваться следующими приемами, которые помогут снять у клиента излишнюю психологическую напряженность, сделать его более открытым:

1. Незаметно удалить из помещения, где проводится психологическая консультация, всех посторонних лиц, например, секретаря, лаборанта или помощника психолога-консультанта, оставшись наедине с клиентом. Это всегда можно сделать под каким-либо благовидным предлогом.

2. Можно поступить и наоборот: ввести в помещение консультации кого-либо из достаточно близких к клиенту людей, кто может его успокоить и облегчить разговор с психологом-консультантом. Данного человека (или данных людей, если их несколько) можно разместить рядом с клиентом или же между ним и психологом-консультантом.

3. Очень важно, чтобы, приступая к разговору с клиентом, психолог-консультант сам мог легко и свободно общаться с ним, не испытывая затруднений. В противном случае его собственное волнение, напряженность и неуверенность передадутся клиенту.

4. Поскольку в реальной жизни практически у всех людей, в том числе и у достаточно опытных консультантов-психологов, встречаются трудности в общении с людьми, начинающему психологу-консультанту рекомендуется самому пройти тренинг общения и по мере возможности избавиться или свести к минимуму подобные проблемы у самого себя. Полезно бывает перед началом встречи с клиентом прорепетировать предстоящий с ним разговор, особенно его начало.

5. Для совершенствования собственных коммуникативных умений и навыков психологу-консультанту рекомендуется освоить следующие краткие формы речевого этикета, которые при встрече с клиентами в психологической консультации могут оказаться ему полезными.

Формы приветствия человека и формы приглашения войти в помещение:

– Здравствуйте.

– Проходите, пожалуйста.

– Добрый день.

– Заходите, пожалуйста.

– Рад вас приветствовать.

– Прошу вас...

– Добро пожаловать...

Формы выражения радости при встрече:

– Какая приятная встреча!

– Рад вас видеть!

– Наконец-то вы пришли, очень рад!

– Очень рад видеть вас!

Формы знакомства:

– *Я хочу (хотел бы) с вами познакомиться.*

*– Давайте познакомимся.*

*– Будем знакомы.*

*– Позвольте представиться. Меня зовут...*

*– А как вас зовут? Представьтесь, пожалуйста.* Формы обращения к человеку с вопросом:

– *Скажите, пожалуйста...*

*– Вас не затруднит сказать...*

*– Извините, не могли бы вы сказать...*

*– Можно вас спросить...*

*– Будьте добры (будьте любезны) сказать мне...*

*– Не могли бы вы сказать...*

Процедура успокоения клиента, нейтрализации действия имеющихся у него комплексов и снятия психологических барьеров в общении может включать в себя технические приемы, создающие для клиента атмосферу физического и психологического комфорта, обеспечивающие его психологическую безопасность. Это могут быть, например, следующие приемы:

– Дать клиенту возможность некоторое время побыть одному, например, посидеть в одиночестве две-три минуты, не общаясь ни с кем. В это время психолог-консульт; 1 и I может заняться каким-либо делом здесь же, в психологической консультации, или же выйти на несколько минут из помещения.

– Включить в помещении консультации негромкую и приятную музыку в то время, когда клиент находится в нем и настраивается на предстоящий разговор с консультантом.

– Дать в руки клиенту во время беседы какой-либо приятный, привлекательный небольшой предмет, например игрушку.

– Предложить клиенту что-либо делать своими руками во время разговора с психологом-консультантом под предлогом, например, оказания психологу-консультанту небольшой услуги, помощи.

Действия, описанные выше, можно применять на практике в самых различных комбинациях, и в отдельности, и в различных сочетаниях друг с другом.

Исповедью в психологическом консультировании называется адресованный психологу-консультанту подробный, искренний, эмоционально насыщенный рассказ клиента о себе и о своей проблеме.

Создать благоприятную психологическую атмосферу для исповеди клиента кроме описанных выше приемов, используемых в основном в начале проведения психологического консультирования, можно также с помощью следующих практических действий психолога-консультанта, предпринимаемых уже во время проведения самой исповеди.

1. *Вербальная поддержка того, что говорит и делает клиент во время исповеди –* прием требует пояснения. Иногда во время исповеди клиент может говорить то, с чем психолог-консультант не согласен, например высказывать свои, не вполне обоснованные, претензии к психологу-консультанту, к проводимой консультации, к обстановке и т.д.

В этом случае психолог-консультант не должен открыто возражать клиенту, тем более – начинать спорить с ним. Гораздо разумнее при возникновении подобной ситуации поступить следующим образом: признав прямо или косвенно, открыто или молча право клиента на критику, предложить ему отложить спорные вопросы и обсудить их в конце консультации.

В этом случае к клиенту можно обратиться со следующими, например, словами:

«Вполне возможно, что вы, по существу, правы, и я готов обсудить с вами то, что вас волнует. Но давайте вместе подумаем, как это лучше сделать. Если мы сейчас прервем консультацию и перейдем к обсуждению спорных вопросов, то не сможем найти способ решения основной, волнующей вас, проблемы. В этом случае я вряд ли смогу вам реально помочь, так как наше с вами время ограничено и будет затрачено на дискуссию, не имеющую прямого отношения к вашей проблеме. Я предлагаю поступить по-другому: на время отложить обсуждение спорных моментов, связанных с проведением консультации, и продолжить работу по заранее намеченному плану. Затем мы найдем дополнительное время и договоримся, когда и где обсудим и решим все волнующие вас вопросы».

Если клиент все же настаивает на немедленном обсуждении данных вопросов и, более того, требует, чтобы поставленные им вопросы были решены здесь и теперь, то консультант-психолог может поступить одним из следующих способов:

1) прервать на время консультирование и постараться как можно быстрее разрешить спорные вопросы;

2) отложить психологическую консультацию и перенести ее на другое, более подходящее, время, когда все спорные вопросы будут решены;

3) вообще отказаться от дальнейшего проведения психологической консультации, вежливо извинившись перед клиентом и объяснив ему, почему консультацию пришлось прервать и почему поставленные им вопросы не могут быть решены, а претензии – удовлетворены.

В том случае, если клиент говорит психологу-консультанту нечто такое, что прямо не относится к условиям проведения консультации, но связано с сутью обсуждаемой проблемы, консультант может переключиться на разговор по вопросу, поднятому клиентом, если ему, конечно, есть что сказать клиенту по соответствующему поводу.

Тем не менее в процессе исповеди все же не желательно, чтобы психолог-консультант выражал свое несогласие с клиентом в чем-либо. Лучше не возражать клиенту, а поступить следующим образом: отметив про себя и для себя тот пункт в действиях и высказываниях клиента, который требует обсуждения и возражений, продолжать далее внимательно и доброжелательно, до конца слушать исповедь клиента. К обсуждению же спорных вопросов стоит вернуться только после того, как консультация будет завершена и принято решение по основной проблеме, волнующей клиента.

2. *«Зеркализация» –* прием заключается в незаметном для клиента повторении его высказываний и движений; «зеркализировать», 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.

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

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.

Перифразу можно начинать, например, словами: «Итак,...», «Вы сказали...», «Правильно ли я вас понял, вы сказали...».

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

4. *«Обобщение» –* прием, который внешне чем-то напоминает перифразу, но относится не к тому последнему, что сказал клиент, а к целому высказыванию, состоящему из нескольких суждений или предложений. В отличие от перифразы, которая буквально повторяет последнюю мысль клиента, обобщение представляет собой вольную, но достаточно точную передачу его мысли в обобщенной форме.

Обобщение можно начинать, например, со следующих слов: «Итак, если обобщить и в краткой форме выразить то, что вы сказали, то можно ли это сделать так...?» «Если подвести краткий итог сказанному, то можно ли это передать так...?» «Если я вас правильно понял, то смысл сказанного вами сводится к следующему... Так ли это?»

5. *Прием эмоциональной поддержки клиента,* когда 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.

6. *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.

7. *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.

Важно, однако, не переборщить в использовании этого приема, чтобы у клиента не возникло впечатление, что психолог-консультант передразнивает его.

Для того чтобы сделать правильные выводы из исповеди клиента и не ошибиться в оценке его проблемы, а также для того, чтобы

убедить самого клиента в верности интерпретации его исповеди, психолог-консультант в процессе интерпретации исповеди должен придерживаться следующих правил:

1. *Не спешить, не торопиться со своими выводами.* Желательно после окончания исповеди клиента сделать паузу в общении с ним длительностью от 10 до 15 минут, заполнив ее каким-либо делом, позволяющим отвлечься от слушания, поразмышлять, сделать выводы. Такой перерыв нужен не только психологу-консультанту, но и клиенту. За время перерыва он сможет отойти от исповеди, успокоиться, психологически настроиться на выслушивание консультанта и на конструктивный диалог с ним.

Рекомендуется, например, организовать во время такого перерыва чаепитие, пригласив к участию в нем клиента и сказав ему о том, что во время чаепития может быть продолжен разговор о его проблеме. Перерыв, кроме того, даст возможность психологу-консультанту собраться с мыслями и задать, если нужно, дополнительные вопросы клиенту.

2. Консультанту важно проследить за тем, чтобы при интерпретации исповеди клиента *не были упущены какие-либо существенные детали и подробности,* чтобы среди тех фактов, на основе которых будут сделаны выводы о проблеме клиента и о способах ее решения, не оказалось таких, которые противоречат, не согласуются друг с другом. Если при интерпретации исповеди это важное правило не будет соблюдено, то противоречия в фактах неизбежно проявятся и в противоречиях в выводах, которые следуют из этих фактов. Это – известный закон логики мышления.

3. Необходимо также следить за тем, чтобы предлагаемая интерпретация фактов *не оказалась односторонней,* т.е. чтобы в ней не было явного предпочтения какой-либо одной теории или интерпретации перед другими.

Данное требование обусловлено тем, что любая из существующих теорий личности или межличностных отношений, которая может быть положена в основу интерпретации исповеди, неизбежно (по природе самих современных психологических теорий) является неполной и не учитывает все возможные факты.

Для того чтобы на практике не происходило односторонней интерпретации исповеди, необходимо еще на этапе общенаучной теоретической подготовки психолога-консультанта, а затем и на этапе приобретения им соответствующего профессионального опыта в интерпретации исповедей клиентов научить его умело пользоваться положениями самых различных теорий.

4. Из сказанного выше вытекает следующий важный вывод: любая из исповедей, какая бы она ни была по содержанию, *не может*

*иметь одну, единственно возможную интерпретацию.* Таких интерпретаций обязательно должно быть несколько и, как правило, столько, сколько существует разных теорий личности и межличностных отношений в психологии. Имеются в виду, конечно, не буквально все без исключения психологические теории, а только те из них, которые в понимании личности и межличностных отношений взаимно дополняют друг друга. Предлагаемых интерпретаций, вместе с тем, не должно быть слишком много, так как в противном случае их трудно будет согласовать друг с другом и в них можно будет просто запутаться.

Предлагая клиенту свою интерпретацию его проблемы, психолог-консультант должен все же, в конечном счете, дать единую, но не единственную (в теоретическом плане) трактовку данной проблемы.

Данное требование не противоречит тому, о чем говорилось выше. Дело в том, что положения, сформулированные в предыдущих пунктах, касаются в основном мышления самого психолога-консультанта, а не понимания сути проблемы самим клиентом. Ему в доходчивой и доступной форме необходимо сообщать сами выводы, а не теорию, на которой они основываются, т.е. только то, к чему в результате своих размышлений, в том числе теоретических, пришел психолог-консультант. И, кроме того, делать это следует в простой, доходчивой, а не в наукообразной, форме.

Из сказанного следует, что для того, чтобы научиться теоретически правильно, разносторонне и интегрировано интерпретировать исповедь клиента, психолог-консультант сам должен стать разносторонне теоретически подготовленным практическим психологом. Хорошая общетеоретическая подготовка психолога-консультанта предполагает его глубокое знакомство с разными психологическими теориями, охватывающими круг тех проблем, с которыми люди могут обратиться в психологическую консультацию.

Но этого недостаточно, нужна, оказывается, еще и разносторонняя практическая подготовка психолога-консультанта в интерпретации проблем клиента. Она, в частности, предполагает выработку умения не только интерпретировать исповедь клиента, но и правильно формулировать свои выводы, пользуясь различными теориями.

Такие практические умения лучше всего вырабатываются в коллективной работе разных психологов-консультантов – специалистов, на хорошем профессиональном уровне владеющих различными психологическими теориями. Рекомендуется также чаще проводить так называемые психологические консилиумы, которые включают в совместную работу над одними и теми же проблемами разных по своей профессиональной ориентации специалистов. Такие

консилиумы особенно полезны в начале самостоятельной практической деятельности психолога-консультанта.

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.

К примеру, психолог-консультант может рекомендовать клиенту такой способ поведения, который потребует от него незаурядной силы воли и ряда других качеств личности, которые у данного клиента могут оказаться относительно слабо развитыми. Тогда предложенные ему рекомендация вряд ли окажутся практически полезными и достаточно эффективными. Или, например, совет психолога-консультанта клиенту может предполагать наличие у последнего достаточно большого количества свободного времени, которого на самом деле у клиента может не оказаться.

В общем случае число предлагаемых клиенту различных способов решения его проблемы должно быть два или три, и все эти способы должны учитывать реальные условия жизни клиента, его возможности, а также его индивидуальные психологические особенности. Число предлагаемых способов решения проблемы также должно быть таким, чтобы клиент был в состоянии выбрать из них то, что его вполне устраивает и полностью подходит для него.

В этой связи психологу-консультанту необходимо еще до того, как он начнет предлагать ему практические рекомендации, хорошо узнать клиента как личность.

Сформулируем и на этот счет несколько дополнительных советов, которые помогут психологу-консультанту провести общую психодиагностику личности клиента в процессе практической работы с ним. Эти советы, в частности, вытекают из материалов, представленных в известной книге А. Пиза «Язык телодвижений».

О личности клиента и о его психологическом состоянии можно судить по следующим признакам':

' Многие из этих замечаний и наблюдений за поведением клиентов во время консультации настолько важны, что в конце учебника для их лучшего усвоения они будут повторены для начинающих психологов-консультантов.

• поза «руки на пояс» характерна для решительного, волевого человека,

• наклон туловища вперед, сидя на стуле, говорит о том, что человек, как только закончится разговор с ним, уже готов будет действовать,

• человек, который сидит, закинув ногу на ногу и обхватив ее руками, часто обладает быстрой реакцией и его трудно убедить в споре,

• прижатые друг к другу лодыжки во время сидения говорят о том, что человек имеет негативные, неприятные мысли и чувства в данный момент времени,

• собирание с одежды несущественных ворсинок характеризует человека, который не вполне согласен с тем, что ему в данный момент времени говорят,

• прямая голова во время разговора свидетельствует о нейтральном отношении человека к тому, что он слышит,

• наклон головы в сторону во время слушания говорит о том, что у человека пробудился интерес,

• если голова человека наклонена вперед, то это чаще всего является признаком того, что он отрицательно относится к услышанному,

• скрещивание рук на груди – признак критического отношения и защитной реакции,

• иногда скрещивание рук свидетельствует о том, что у человека возникло чувство страха,

• перекрещивание ног – признак негативного или оборонительного отношения,

• жест «поглаживание подбородка» означает, что данный человек пытается принять решение, связанное с тем, что ему только что сказали,

• отклонение назад на спинку стула или кресла – движение, свидетельствующее об отрицательном настроении человека,

• если после того, как человека попросили сообщить о своем решении, он берет в руки какой-либо предмет, то это означает, что он не уверен в своем решении, сомневается в его правильности, что ему еще необходимо подумать,

• когда голова слушающего человека начинает склоняться к руке, чтобы опереться на нее, то это означает, что у него пропадает интерес к тому, что ему сейчас говорят,

• если человек потирает затылок ладонью и отводит глаза – это значит, что он говорит неправду,

• люди, часто потирающие затылочную часть шеи, склонны проявлять негативное, критическое отношение к окружающим,

• те люди, которые часто трут свой лоб, обычно являются открытыми и покладистыми,

• закладывание рук за спину свидетельствует о том, что человек расстроен,

• прикосновение во время произнесения слов к частям лица и головы – признак того, что данный человек не вполне искренен и говорит неправду,

• положение пальцев во рту свидетельствует о том, что человек в данный момент времени нуждается в одобрении и поддержке,

• постукивание пальцами по крышке стола или по чему-либо другому во время слушания свидетельствует о нетерпении человека,

• открытые ладони ассоциируются с искренностью, доверчивостью и честностью,

• скрытые ладони, напротив, говорят о закрытости, нечестности, неискренности человека,

• властный человек при рукопожатии старается держать свою руку сверху,

• покорный человек во время рукопожатия стремится держать свою ладонь снизу,

• тот, кто рассчитывает на равноправные отношения, старается во время рукопожатия держать свою ладонь на одном уровне с тем человеком, с кем он обменивается рукопожатием,

• не вполне уверенный в себе человек тянет руку другого на себя во время рукопожатия,

• сцепленные пальцы рук во время разговора могут означать разочарование.

В мимике человека также может встретиться ряд признаков, которые с высокой степенью вероятности могут свидетельствовать о его невротичности. Рассмотрим и эти признаки:

• у вечно улыбающегося человека оптимизм чаще всего является наигранным и, как правило, не соответствующим его реальному внутреннему состоянию,

• тот, кто внешне демонстрирует свою, якобы безукоризненную, выдержку, в действительности часто прикрывает этим хорошо скрываемое беспокойство и напряженность,

• у невротика углы рта чаще всего бывают опущенными книзу, а на лице – выражение уныния и отсутствия интереса к людям. Такой человек обычно нерешителен,

• взгляд у невротика напряженный, а глаза раскрыты шире обычного,

• выражение лица у невротика испуганное, цвет – бледный и болезненный,

• невротику нелегко рассмеяться от души, его улыбка часто напоминает ироническую усмешку или ухмылку.

Приведем еще несколько полезных наблюдений, которыми психолог-консультант может воспользоваться, оценивая клиента как личность.

Оговорка содержит намек на то, о чем человек на самом деле думает, но не хочет говорить открыто или вслух.

Память человека удерживает в основном те переживания, которые связаны со значимыми для него людьми и событиями.

Если человек опаздывает на встречу или вовсе забывает о ней, то с большой долей уверенности можно предположить, что он бессознательно избегает этой встречи.

Если человек постоянно забывает имена, то с достаточной уверенностью можно утверждать, что у него нет особого интереса к людям, и в первую очередь к тем, чьи имена он забывает.

Если человек чрезмерно многословен по и так вполне ясному вопросу, если, кроме того, в его голосе чувствуется дрожь и он, как говорится, ходит вокруг да около, не высказываясь определенно, значит, ему не вполне можно доверять.

Отчетливо звучащий, ясный голос обычно говорит об открытости и искренности человека.

Если человек что-то бормочет про себя и выражается неясно, то он, наверное, не горит желанием сблизиться с тем, кому он это говорит.

Если человек говорит медленно, старательно подбирая слова и тщательно контролируя свою речь, то он испытывает внутреннее психологическое напряжение.

Усиленные возражения клиента психологу-консультанту могут восприниматься как свидетельство того, что клиент не вполне уверен в себе и в истинности тех слов, которые сам произносит.

**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.

Речь идет о том, что клиент должен иметь достаточно полную информацию о каждой конкретной рекомендации, предлагаемой

психологом-консультантом, т.е. знать, чего ему будет стоить следование той или иной рекомендации и с какой степенью вероятности такое следование приведет к решению волнующей его проблемы.

После того как психолог-консультант предложил клиенту альтернативные советы по решению его проблемы, в голове у клиента (в силу его психологической, профессиональной неподготовленности и недостаточности жизненного опыта, а также по причине избыточности полученной от консультанта информации) далеко не сразу складывается вполне адекватный образ ситуации. Клиент далеко не сразу в состоянии сделать правильный выбор из числа предложенных ему альтернатив. Более того, он, как правило, и не располагает достаточным для этого временем. В силу указанных причин клиент не сразу может принять нужное и верное решение.

Для того чтобы облегчить клиенту поиск такого решения, психолог-консультант в то время, когда клиент еще размышляет над полученной информацией, сам должен предложить ему аргументированные собственные оценки эффективности разных способов поведения, раскрывая перед клиентом их положительные и отрицательные стороны.

Принимая окончательное, самостоятельное решение, клиент должен отдавать себе отчет в том, что если он предпочтет один из способов поведения другим, то в результате получит какую-то выгоду и что-то почти наверняка упустит.

**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.

Одна из действенных форм оказания практической помощи в данном случае клиенту со стороны психолога-консультанта заключается в том, что консультант и клиент на некоторое время как бы меняются ролями: психолог-консультант просит клиента объяснить ему сделанный выбор и обосновать его, а сам, внимательно слушая клиента, задает ему вопросы.

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

Поскольку психологическое консультирования 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.

Конкретно в данном случае речь идет о том, чтобы точно сообщить клиенту, как он на практике может проконтролировать себя, и по каким признакам он будет судить о том, что его поведение правильное, а предпринимаемые действия на самом деле дают положительный результат.

**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. Нередко, причем даже тогда, когда клиент, казалось бы, все достаточно хорошо понял, принял рекомендации психолога-консультанта и уже практически приступил к их выполнению, в процессе реализации полученных рекомендаций вдруг обнаруживается множество непредвиденных обстоятельств и дополнительных вопросов, требующих срочных ответов.

Для того чтобы эти вопросы оперативно решались, необходимо, чтобы клиент имел возможность постоянно поддерживать связь с психологом-консультантом, в том числе и после завершения консультации и получения нужных рекомендаций. А для этого психологу-консультанту необходимо, расставаясь с клиентом по завершении консультации, точно сообщить ему, где и когда он – клиент – сможет при необходимости получить от него нужную оперативную помощь.

**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.

Завершающий этап психологического консультирования включает в себя следующие моменты: подведение итогов консультации и расставание с клиентом. Подведение итогов в свою очередь содержит краткое повторение результатов консультации, сути проблемы, ее интерпретации и выработанных рекомендаций по решению проблемы. По желанию клиента эти рекомендации могут быть предложены ему не только в устной, но и в письменной форме.

Важно также, подводя итоги проведенной психологической консультации, совместно с клиентом наметить продуманную программу реализации выработанных рекомендаций, отметив в ней следующее:

что, как, к какому конкретному сроку, и в какой форме должно быть сделано клиентом. Желательно, чтобы время от времени клиент сообщал психологу-консультанту о том, как идут дела и как решается его проблема.

Все это отмечается психологом-консультантом в регистрационной карточке клиента, причем даже в том случае, если в процессе реализации полученных клиентом рекомендаций у него самого не возникает каких-либо особенных проблем, и он фактически дополнительно не обращается в это время к психологу-консультанту.

При расставании с ним клиента обычно просят о том, чтобы он регулярно сообщал в психологическую консультацию (лучше всего – своему психологу- консультанту), как ему удается выполнять полученные рекомендации и каким является результат их практического выполнения.

Получение обратной информации от клиента можно стимулировать, в частности, обещанием ему провести с ним дополнительную, бесплатную консультацию, если он выполнит указанную выше просьбу.

В практике работы для успешного проведения психологического консультирования важна не только правильно организованная встреча клиента в консультации и хорошая, продуктивная, профессиональная работа с ним, но также и продуманная процедура расставания с клиентом по завершении консультации. Весьма существенно, чтобы клиент покинул психологическую консультацию в хорошем настроении, с полной уверенностью в том, что его проблема в результате реализации полученных рекомендаций будет успешно решена.

Безусловную уверенность в этом, прощаясь с клиентом, прежде всего должен продемонстрировать сам психолог-консультант. Ему,

кроме того, следует проводить клиента до выхода из помещения психологической консультации. Хорошее завершающее впечатление на клиента обычно производит ситуация, в которой психолог-консультант, расставаясь с ним, дарит клиенту что-нибудь на память, например свою визитку или какой-либо сувенир, напоминающий о совместной работе в психологической консультации.

Наконец, очень важны самые последние слова, произносимые психологом-консультантом в тот момент, когда он расстается с клиентом. Вот примерные начала некоторых подходящих для этого случая фраз, которые соответствуют принятым нормам русского речевого этикета:

• Я вполне удовлетворен нашей встречей.

• Мы с вами приятно провели время.

• Мне было интересно с вами общаться.

• Хорошо, что мы обо всем договорились.

• Прекрасно, что мы нашли общий язык.

• Я доволен тем, что мы с вами добились взаимопонимания.

• Спасибо, что вы прислушались к моим советам.

• Спасибо за то, что вы согласились встретиться и побеседовать со мной.

• Спасибо за доставленное удовольствие общения с вами.

• Не могу больше вас задерживать.

• До свидания.

• До встречи!

• Всего хорошего!

• Всего доброго!

• Будьте здоровы!

• Счастливо!

• Всего!

• Пока!

• Мы еще с вами увидимся!

• Я с вами не прощаюсь!

• Не забывайте нас!

• Приходите!

• Заходите!

• Не пропадайте, дайте о себе знать!

• Милости просим к нам еще раз!

Последующее общение психолога-консультанта с клиентом, если оно необходимо, организуется и также проводится по заранее продуманному, определенному плану, который должен быть своевременно оговорен и согласован между психологом-консультантом и клиентом. В этом плане обычно фиксируются место, время и возможные темы (вопросы) для бесед психолога-консультанта с клиентом после завершения консультации. Эти беседы не обязательно должны проходить в очной форме, иногда достаточно бывает поговорить с клиентом по телефону или же обстоятельно ответить на его вопросы в письменной форме.

План возможных бесед консультанта и клиента после консультации намечается психологом-консультантом совместно с клиентом. Иногда этот план готовится в письменном виде в двух экземплярах. Один из них остается у психолога-консультанта, а другой вручается клиенту.

В силу самых разных причин, иногда заранее не предвидимых и трудно устранимых, в процессе проведения психологического консультирования могут возникать ошибки, снижающие его результативность. Знание сути и источников этих ошибок, способов их предупреждения и устранения позволяет свести данные ошибки к минимуму, хотя, вероятно, полностью исключить их из практики проведения психологического консультирования невозможно.

Ошибки, часто появляющиеся в процессе консультирования, могут быть следующих основных типов (в каждом из перечисляемых ниже типов ошибок указывается также и их вероятная причина):

1. Неверное заключение психолога-консультанта о сути проблемы клиента.

Это тот случай, при котором психолог-консультант или не видит реальной проблемы у клиента (хотя на самом деле такая проблема существует), или приписывает клиенту проблему, которой у него в действительности нет.

2. Неправильные рекомендации, предлагаемые психологом-консультантом клиенту.

В данном случае психолог-консультант может, в общем, правильно воспринимать и оценивать проблему клиента, но предлагать не вполне верные практические рекомендации по ее решению – такие, реализация которых в действительности ничего или почти ничего полезного не даст клиенту.

3. Неправильные действия клиента по выполнению рекомендаций, полученных от психолога-консультанта.

Это тот тип ошибок в психологическом консультировании, который обычно возникает в том случае, когда клиент, чья проблема в процессе проведения психологического консультирования была определена правильно и которому были даны верные рекомендации по ее решению, приступая к практическому решению своей проблемы, допускает неточности. В результате этого клиент не добивается нужного эффекта в решении своей проблемы.

Заметим, что каждый из названных выше основных типов ошибок может встречаться как в отдельности, так и в сочетании друг с другом. Поэтому, практически анализируя неудачи, возникающие в психологическом консультировании, следует искать все возможные типы ошибок, не довольствуясь несколькими найденными. Это предупредит психолога-консультанта от возникновения подобных и других ошибок в его деятельности.

Каждый из перечисленных выше типов ошибок в консультировании можно, в свою очередь, разделить на подгруппы. Ошибки *первого типа,* в частности, делятся на следующие подгруппы:

*1,а.* Ошибки, совершаемые психологом-консультантом в силу недостаточно точной информации, получаемой им от клиента в процессе проведения консультирования, особенно на стадии диагностики и исповеди.

В данном случае бывает так, что, полностью доверяя клиенту, психолог-консультант (а клиент может ошибаться в фактах, сообщаемых им психологу, по разным причинам, в том числе из-за неточности их припоминания) вынужден делать выводы о сути проблемы клиента или способах ее практического решения на основе неверной информации, которой его снабдил клиент.

Данный тип ошибок невозможно ни полностью исключить из практики психологического консультирования, ни стопроцентно заранее предупредить. Единственное, что здесь можно сделать, – это постоянно, но ненавязчиво напоминать клиенту о том, что он должен сообщать психологу-консультанту «правду и только правду», то есть только такие данные и факты о себе и о своей проблеме, в достоверности которых он сам абсолютно уверен. Консультант со своей стороны время от времени может проверять клиента, повторно прося его сообщить о том, о чем он раньше уже говорил и что у психолога-консультанта в силу тех или иных причин вызвало сомнение.

*1,6.* Ошибки, допускаемые по причине неполноты информации, получаемой психологом-консультантом от клиента.

Это довольно часто встречающаяся ошибка, так как любой клиент может невольно что-то существенное забыть в своей исповеди, а психолог-консультант – даже не подозревать о том, что клиент сообщил ему неполную информацию о себе и о своей проблеме.

Данную ошибку в силу непроизвольности забывания также невозможно полностью исключить из практики психологического консультирования. Однако можно постараться свести эту ошибку к минимуму с помощью следующего, например, технического приема: время от времени в ходе исповеди спрашивать клиента о том, все ли он рассказал о себе и о своей проблеме, не забыл ли чего-нибудь существенного.

*1,в.* Ошибки, допускаемые психологом-консультантом по причине его собственной склонности делать преждевременные выводы еще до того, как будет собрана вся необходимая для этого информация о клиенте и от клиента.

Психолог-консультант – это обыкновенный живой человек, которому присущи многие, в том числе не всегда положительные, черты характера. Среди них, например, могут оказаться такие, как повышенное самомнение, нетерпение, спешка и другие, которые нередко приводят к возникновению подобной ошибки.

Заметить и предупредить ее можно по реакции клиента. Если он сомневается в правильности выводов и решений, предлагаемых психологом-консультантом, значит, консультант, по-видимому, поторопился, не приняв во внимание всего того, что уже сказал, а быть может, еще и не досказал, клиент. Если клиент не выговорился полностью и продолжает свой рассказ после того, как психолог-консультант уже пришел к определенному решению, это значит, что психолог-консультант поспешил, и ему следует отложить принятие своего решения и продолжать внимательно слушать клиента.

*1,г.* Ошибки, допускаемые в силу неправильной интерпретации психологом-консультантом тех фактов, которые ему были сообщены клиентом.

Основная причина этих ошибок – недостаточность практического опыта проведения консультирования у психолога-консультанта, а также его невнимание или непонимание (иногда – просто забывание) того, что ему говорил клиент во время исповеди. Выработка психологом-консультантом у себя привычки внимательно слушать клиента, не упуская ни одной сообщенной им детали, – единственный способ предупредить возникновение подобной ошибки.

Есть некоторые типичные разновидности ошибок, входящие в обсуждаемую подгруппу ошибок. Рассмотрим их:

• ошибки, вызванные недостаточной общетеоретической подготовленностью психолога-консультанта,

• ошибки, порожденные тем, что психолог-консультант личностно идентифицирует себя с клиентом, начинает, сам того не замечая, судить о клиенте по образу и подобию себя самого,

• ошибки, связанные с предвзятым, субъективным, слишком положительным или, напротив, явно выраженным отрицательным личным отношением психолога-консультанта к клиенту.

Ошибки *второго типа* делятся на следующие подгруппы:

*2,а.* Неверные рекомендации, данные психологом-консультантом клиенту.

Возможных причин возникновения этой ошибки может быть довольно много. В ее основе может лежать практически любая другая ошибка, совершенная психологом-консультантом, и следствием такой ошибки будет то, что рекомендации, полученные клиентом, не принесут ему никакой пользы и даже пойдут во вред.

Для того, чтобы избежать этой ошибки, психологу-консультанту рекомендуется некоторое время поработать, особенно в начальный период его самостоятельной практики, в условиях так называемого супервизорства, а также время от времени приглашать к сотрудничеству и работать вместе с другими психологами-консультантами, проверяя по их заключениям правильность своих собственных выводов и рекомендаций.

*2,6.* Односторонние рекомендации, данные психологом-консультантом клиенту.

Эта ошибка может произойти по одной из следующих причин:

• в силу неполноты информации, полученной психологом-консультантом от клиента,

• по причине невнимания психолога-консультанта к деталям того, о чем ему говорит клиент,

• вследствие поспешности психолога-консультанта в выводах относительно проблемы клиента,

• из-за недостаточной теоретической подготовки и односторонней теоретической ориентации психолога-консультанта в интерпретации исповеди клиента.

Исключить полностью эту ошибку из практики психологического консультирования можно только в том случае, если своевременно будут устранены все ее возможные причины, указанные выше. Игнорирование любой из них грозит повторением данной ошибки.

*2,в.* В целом правильные, но практически полностью не выполнимые или же вовсе не исполнимые рекомендации психолога-консультанта клиенту.

Причина совершения данной ошибки чаще всего состоит в том, что, предлагая клиенту рекомендации, психолог-консультант не учитывает индивидуальные особенности клиента или не принимает в расчет такие условия его жизни, которые могут стать серьезным препятствием на пути практической реализации полученных от консультанта рекомендаций.

Для того чтобы избежать этой ошибки, необходимо, прежде чем давать практические рекомендации клиенту, узнать его как личность и выяснить условия его жизни.

Наконец, ошибки *третьего типа* можно разделить на следующие подгруппы:

*3,а.* Неправильные действия клиента, порождаемые его неверным пониманием или недопониманием того, что ему советует делать психолог- консультант.

Причина данной ошибки состоит в том, что, предлагая практические рекомендации клиенту по решению его проблемы, психолог-консультант недостаточно учитывает индивидуальные особенности клиента, в частности общий уровень его культуры и интеллектуального развития, или не заботится о том, чтобы прежде, чем расстаться с клиентом, убедиться в том, что клиент все правильно понял из того, что советует ему психолог-консультант.

Устранить эту ошибку можно следующим способом: работая с клиентом, на каждом этапе психологического консультирования проверять правильность понимания клиентом того, что ему говорит психолог-консультант. Этого, в частности, можно добиться за счет постановки перед клиентом продуманных и правильно сформулированных вопросов.

*3,6.* Неправильные действия клиента, порожденные его нежеланием поступать именно так, как ему рекомендует поступать психолог-консультант.

Эту ошибку можно предупредить следующим способом. Внимательно наблюдая за клиентом в тот момент времени, когда он получает практические рекомендации по решению его проблемы, по результатам наблюдения установить, как клиент на самом деле к этим рекомендациям относится. Если отношение клиента отрицательное, то лучше отказаться от этих рекомендаций и далее выяснить, почему клиент их не принимает, и в конечном счете предложить ему что-то иное, более подходящее для него.

*3,в.* Неправильные действия клиента, вызванные объективной невозможностью вести себя так, как ему советует вести себя психолог-консультант, в силу, например, изменившихся условий жизни или каких-либо других, объективных жизненных обстоятельств.

Данная ошибка может быть исключена из практики психологического консультирования, если консультант, прежде чем давать рекомендации клиенту, поинтересуется его условиями жизни и личным мнением о том, насколько эти условия позволяют выполнить полученные рекомендации.

Каждый из перечисленных типов ошибок способен существенно снизить эффективность психологического консультирования, поэтому их следует всячески избегать.

Для того чтобы исключить или свести к минимуму большинство названных ошибок, психологу-консультанту рекомендуется придерживаться следующих общих правил ведения психологического консультирования:

1. Психолог-консультант не должен строить никаких гипотез о сути проблемы клиента до тех пор, пока достаточно полно не узнает о его личности и жизни.

2. Психологу-консультанту не следует давать клиенту никаких практических рекомендаций до тех пор, пока не будут оценены его индивидуальные поведенческие особенности, и пока достоверно не будет установлена возможность практической реализации клиентом рекомендаций консультанта.

3. Проводя психологическое консультирование и ставя психологический диагноз клиенту и его проблеме, психолог-консультант не должен рассматривать клиента как объект бесстрастного изучения или как-то пытаться манипулировать или экспериментировать с ним.

4. Психолог-консультант не должен рассматривать клиента так, как, например, следователь рассматривает своего подследственного, то есть пытаться его «расколоть» или «переиграть».

5. В психологическом консультировании за редким исключением не должно быть места личным воспоминаниям и собственно исповеди психолога-консультанта перед клиентом, то есть психолог-консультант и клиент в процессе консультирования не должны меняться своими ролями.

6. Психологу-консультанту не следует стремиться понимать клиента только по аналогии с самим собой. Его задача иная – постараться понять клиента изнутри, как своеобразную, уникальную личность, отличную от него самого.

7. Занимаясь толкованием исповеди клиента, психолог-консультант формулирует свои суждения о нем и о его проблеме в предположительной, но не в безапелляционно-утвердительной форме. Правильным будет высказывать их клиенту в виде гипотез, которые со своей стороны должен подтвердить или опровергнуть клиент.

8. Опровержение толкования исповеди, предложенного психологом-консультантом, со стороны клиента не всегда есть достаточное основание для того, чтобы консультант полностью отказался от такого толкования. Нередко опровержение или протест со стороны клиента по поводу заключений консультанта является не более чем защитной реакцией и признаком того, что психолог-консультант думает правильно, что на самом деле предложенное им толкование верное.

9. Чем меньше профессионального опыта у психолога-консультанта, тем больше времени он должен уделять внимательному выслушиванию исповеди клиента и тем осторожнее формулировать свои выводы.

10. Даже достаточно опытному психологу-консультанту полезно во время беседы с клиентом производить кое-какие записи, чтобы затем вернуться к ним и спокойно, не торопясь, поразмышлять над ними.

11. «Задача консультанта – помочь клиенту с готовностью принять на себя социальную ответственность, ...освободиться от... чувства неполноценности, направить его стремление в социально полезное русло».

12. «Задача консультанта – помочь клиенту обрести свое истинное "Я" и найти в себе мужество стать этим "Я"»1.

1 Мей Р. Цит. соч. - С. 24.

13. Иногда весьма полезно вести и затем анализировать видеозаписи хода психологической консультации. Объяснить их необходимость клиенту можно, сославшись, например, на то, что и он сам сможет лучше себя понять и успешнее решить свои проблемы, если увидит себя на экране как бы со стороны.

14. Задача психолога-консультанта на стадии исповеди заключается в том, чтобы умно и ненавязчиво подвести клиента не только к осознанию, но и к правильному решению своей проблемы.

15. «Задача консультанта – подвести клиента к принятию ответственности за свои поступки и за конечный итог своей жизни»2. Эта мысль известного консультанта определенно указывает на то, что гуманистически ориентированное психологическое консультирование направлено на оказание клиенту помощи в самостоятельном решении своей проблемы.

2 Там же. - С. 18.

16. Профессия психолога-консультанта требует известного самоотречения, временного отказа от собственной личности (когда идет процесс консультирования), «чтобы обрести ее в другом человеке стократно обогащенной»3.

3 Там же. - С. 43.

17. «На стадии исповеди консультант должен быть скуп на слова и тщательно взвешивать каждое свое слово»4.

4 Там же. - С. 88.

18. Психолог-консультант – это не советчик. Его главная задача состоит в том, чтобы помочь клиенту научиться принимать ответственные решения самостоятельно.

**Упражнения**

1. Проиграйте полностью с кем-либо сцену встречи клиента в психологической консультации, взяв на себя роль психолога-консультанта.

2. Обратитесь к кому-либо как к потенциальному клиенту с типичными фразами речевого этикета, уместными в момент встречи клиента в психологической консультации.

3. Проиграйте с кем-либо сцену, в которой вы будете исполнять роль психолога-консультанта, а другой человек – роль клиента. При этом потенциальный клиент должен будет вам возражать и выражать недовольство тем, как проводится психологическая консультация. Ваша задача – успокоить клиента, использовав для этого рекомендованные в данной главе приемы.

**Практические задания**

1. Поупражняйтесь с несколькими людьми в использовании приема зеркализации во время разговора с ними.

2. Используйте прием парафразы в общении с несколькими людьми.

3. Попробуйте на практике в разговоре с людьми прием обобщения.

4. Попытайтесь в общении с разными людьми практически использовать особенности их речи, а также скопировать их манеру и стиль общения.

5. Выучите наизусть те слова, которые следует употреблять психологу-консультанту в момент расставания с клиентом по окончании консультации.

6. Взяв на себя роль психолога-консультанта, начните беседу с потенциальным клиентом, который только что пришел в психологическую консультацию.

7. Снимите психологическую напряженность у клиента при помощи тех приемов, которые рекомендованы в этой главе.

8. Разговаривая с кем-либо из знакомых людей, открыто выразите ему вербальную поддержку, продемонстрировав на практике соответствующую процедуру психологического консультирования.

9. Выслушав клиента, оцените его проблему, предложив ему несколько вариантов ее решения. Обоснуйте каждый из предложенных вариантов, рассмотрев его достоинства и недостатки.

10. Ведя разговоры с разными людьми и рассматривая их как потенциальных клиентов, постарайтесь оценить этих людей психологически, как личностей, воспользовавшись для этого теми признаками, которые были указаны в данной главе.

11. Понаблюдайте за работой какого-либо психолога-консультанта или за своей собственной работой в роли психолога-консультанта.

Выявите и опишите ошибки, которые в процессе проведения консультирования совершил этот психолог-консультант или вы сами в роли консультанта.

**Контрольные вопросы**

*1. Что такое техника психологического консультирования?*

*2. Как техника психологического консультирования связана с его этапами и процедурами?*

*3. Как нужно встречать клиента в психологической консультации? Какова техника встречи клиента?*

*4. Как следует психологу-консультанту начинать беседу с клиентом?*

*5. С какими словами рекомендуется психологу-консультанту обращаться к клиенту в начале беседы, с ним?*