

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Инженерный институт

ОСНОВЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Курс лекций

Новосибирск 2022



Кафедра технологий обучения, педагогики и психологии

Кафедра технологий обучения, педагогики и психологии

УДК 316.6(075)
ББК 88.5 В24

Составитель: канд. пед. наук, доц. **О.Н. Инкина**

Рецензент: канд. фил. наук, доц. **М.А. Назарова**

Основы практической и социальной психологии: курс лекций / Новосибир. гос. аграр. ун-т. Инженер. ин-т; сост. О.Н. Инкина. – Новосибирск, 2022. – 63 с.

Курс лекций предназначен для лекционных занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплинам Основы практической и социальной психологии, социальная психология, общая психология.

Утверждены и рекомендованы к изданию методическим советом Инженерного института (протокол № 3 от 25 октября 2022 г.)

© Новосибирский государственный аграрный университет, 2022
© Инженерный институт, 2022

Введение

Современная ситуация переосмысления ориентиров развития общества и отдельного человека делает проблемы оказания психологической помощи особо значимыми и острыми. Актуальным является осмысление целей, ценностей, установок психолога, профессионально занимающегося практической работой, т.е. оказывающего помощь человеку, группе, организации.

По меньшей мере, три обстоятельства свидетельствуют о том, что престиж практической социальной психологии в последние годы заметно вырос и укрепился.

Во-первых, многие социальные институты и организации различного уровня – от мелких частных фирм до правительства – все чаще и настойчивее обращаются к поиску социально-психологических резервов совершенствования своей деятельности. Разумеется, психологические проблемы не являются главными или единственными проблемами современного общества, однако нельзя не видеть, что его «психологическая чувствительность» значительно возросла. Современного управленца сегодня вовсе не шокируют еще недавно столь экзотические для него словосочетания, как «социальная технология», «психологическое консультирование», «экспертиза», «отбор», – он сам теперь выступает заказчиком подобного рода услуг. Спрос рождает предложение. Не случайно за последние годы появилось столь беспрecedентное количество практических социально-психологических центров, компаний и фирм, специализирующихся в таких видах деятельности.

Во-вторых, сами профессиональные психологи в новых условиях пересмотрели свое отношение к практике. Превратившись из докучливой повинности имитировать «социальную нужность» в источник существования, именно практика позволила многим специалистам ощутить осмысленность собственной профессиональной деятельности, что, в свою очередь, способствовало подъему ее авторитета.

В-третьих, сегодня, несомненно позитивное в целом отношение интеллигенции к практической социальной психологии. Значительно расширился круг лиц, профессиональная подготовка которых включает знакомство с основами социальной психологии. Зримо увеличился ассортимент общедоступной литературы по проблематике интимного и делового общения, групповых процессов, личности... Примелькались «психологизированные» рубрики в средствах массовой информации. Возросло количество людей, лично приобщившихся к разным формам социально-психологической практики.

Данный курс лекций предназначен для студентов, изучающих практическую и социальную психологию, а также для всех, интересующихся вопросами психологии.

Составитель: *Ипкина Оксана Николаевна*

ОСНОВЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Курс лекций

Печатается в авторской редакции
Компьютерная верстка В.Я. Вульферт

Подписано к печати 25 октября 2022 Формат 60×84^{1/16}
Объем 4 уч.-изд. л. Заказ №17 Тираж 30 экз.

Отпечатано в мини-типографии Инженерного института НГАУ
630039, г. Новосибирск, ул. Никитина, 147, ауд. 209

14. Основные положения гештальт-подхода	49
15. Техника завершения консультирования.....	52
16. Тренинг как форма работы практического социального психолога.....	56
Вопросы для подготовки к зачету.....	59
Библиографический список	60

1. ВВЕДЕНИЕ В ПРАКТИЧЕСКУЮ СОЦИАЛЬНУЮ ПСИХОЛОГИЮ

«Если Сократ прав, и действительно
«не стоит жить, если не изучать жизнь»,
то даже познание самого себя –
и то вполне достойная цель»

Дэвид Майерс

Словосочетание «практическая социальная психология», иногда заменяемое термином «социально-психологическое вмешательство», представляет собой совершенно особую сферу деятельности ученых-психологов. Можно согласиться с тем, что практическая социальная психология – разновидность прикладной социальной психологии, однако неравномерно отождествлять их. Фундаментальные и прикладные исследования, несмотря на их различия, выполняют две сходные функции: и те, и другие призваны дать анализ каких-либо ситуаций, феноменов и обеспечить прогноз их развития. Уровни анализа и прогноза, как это очевидно, различны. Однако важно, что продуктом и фундаментального, и прикладного исследования является некоторая рекомендация. Их различия также в уровне: фундаментальные исследования вырабатывают достаточно общие, глобальные рекомендации, рассчитанные на отдаленную временную перспективу, в то время как рекомендации, следующие из прикладных исследований, носят инструментальный характер: они более конкретны и могут быть интерпретированы как прямые «указания» или «советы». Вместе с тем это лишь рекомендации, адресованные тем, кто будет их реализовывать и осуществлять.

Сфера деятельности практического психолога принципиально иная: он не дает рекомендаций своим заказчикам, он вообще не производит исследований, он сам вмешивается в некий социально-психологический процесс, сам решает некоторую проблему. Стратегия его деятельности в корне отличается от деятельности исследователя, даже осуществляющего прикладное исследование. В зарубежной социально-психологической литературе в пользу этого приводятся два соображения.

Первое касается принятия (или непринятия) так называемой «идеологии применения», принимающей постулат о том, что наука открывает некоторые истины, а затем они внедряются в практику. По мысли одного из критиков этой идеологии Дж. Поттера, ни о каком «плавном» применении результатов научного исследования к практике не может быть речи, поскольку, – если даже само по себе исследование ценно, – социальный контекст, в котором оно используется, ведет к трансформации результатов. В противовес «идеологии применения» надо принять постулат о том, что практика сама выдвигает проблемы, в которых надо не только поставить диагноз, но и предложить способ их лечения. Таким образом, установка

16. Почебут Л.Г. Социальная психология / Л.Г. Почебут, И.А. Мейжис. – СПб.: Питер, 2010. – 672 с.
17. Соснин В.А. Социальная психология / В.А. Соснин, Е.А. Красникова. – М.: Форум, ИНФРА-М, 2008. – 336 с.
18. Столин В.В. Семья в психологической консультации: Опыт и проблемы психологического консультирования / В.В. Столин, А.А. Бодалев и др.; под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина: Науч.-исслед. ин-т общей и педагогической психологии Акад. пед. наук СССР. – М.: Педагогика, 1989. – 208 с.
19. Сьтник С.А. Основы психологического консультирования: учеб. пособие. – М.: Дашков и К, Макет плюс, 2009. – 312 с.
20. Фирсов М.В. Психология социальной работы: Содержание и методы психосоциальной практики: учеб. пособие для вузов / М.В. Фирсов, Б.Ю. Шапиро. – 2-е изд., стереотип. – М.: Академия, 2010. – 192 с.
21. Шихирев П.Н. Современная социальная психология. – М., 1999. – 448 с.

СО Д Е Р Ж А Н И Е

Введение.....	3
1. Введение в практическую социальную психологию	4
2. Сущность и содержание процесса социализации личности	8
3. Основные понятия психологического консультирования. Условия и эффективность работы практического психолога.....	12
4. Специфика профессиональной позиции психолога-консультанта в организации.....	14
5. Непродуктивное поведение человека в социуме, причины психологических проблем	17
6. Интервью как основной метод сбора предварительной информации. Процедура и техники	21
7. Раппорт. Технология установления	25
8. Цели работы практического психолога с клиентом. Принципы формулирования.....	28
9. Когнитивный подход в психологическом консультировании	31
10. Поведенческий подход в консультировании: особенности и основные составляющие.....	35
11. Техники и приемы поведенческого подхода.....	37
12. Теория и практика психоаналитического подхода в работе практического психолога.....	40
13. Использование теории транзактного анализа в деловом и личностном консультировании.....	44

психолога-практика – не столько на применение чего-либо, сколько на собственное осознание задачи, которую нужно ему же и решить.

Второе соображение, высказанное М. Дойчем, касается того, каким образом эта установка практика формируется в деталях. Для этого Дойч описывает различия в конкретных позициях исследователя и практика. Исследователь больше нацелен на анализ, а практик – на синтез в своих умозаключениях, исследователь может позволить себе некоторую самоиронию и скептицизм по отношению к своим результатам, практик должен демонстрировать большую уверенность, по крайней мере, перед своим клиентом, исследователь больше думает о том, что «интересно», практик – о том, что «полезно», он в большей степени прагматик; исследователь в целом безразлично его взаимоотношение с заказчиком (если не считать чисто конъюнктурных соображений), для практика установить контакт с клиентом – обязательное условие успешной работы; а отсюда – для него важен и интересен и он сам [21].

По-видимому, требует специального выяснения вопрос и о сравнении гражданской позиции исследователя и практика, что является частью более широкого вопроса о гражданской позиции социальной психологии в целом. Ценности общества, принимаемые (или отвергаемые) каждым ученым, естественно определяют и направление его исследований, и заинтересованность в использовании их результатов. Но практик имеет дело с конкретным «клиентом». Должен ли он быть озбочен тем, какова сфера деятельности этого клиента, какова степень ее просоциальной или антисоциальной направленности? Или для него «заказ есть заказ», и он вообще не должен вникать в контекст, в котором заказ выполняется? Решение всех этих вопросов – дело личного выбора практика, но необходимо лишь отметить, что ответственность выбора более важна для исследователя, чем для практика, поскольку всякое исследование, в том числе прикладное, более явно включено в некоторую социальную проблему. Конечно, общий социальный и политический климат общества помещает и каждую практическую проблему в определенные рамки, но уровень ее решения практиком как бы смещает фокус на более конкретный план.

Впрочем, сами уровни вмешательства практической социальной психологии в жизнь, конечно, также различаются. Ученые и практики называют возможные стратегии, каждая из которых работает на своем уровне. Вот некоторые из них: 1) стратегия индивидуального изменения (когда объектом изменения выступает отдельный человек, часто, впрочем, для оптимизации его существования в организации); 2) техноструктурная стратегия (что включает в себя вмешательство с целью оптимизации структуры какой-либо организации, или поисков альтернативы ей, или достижения ею соответствия окружающей среде); 3) стратегия базирования на определенном типе данных (что зависит от того, работает ли практик внутри организации или вне ее); 4) организационное развитие, или культурное изменение как стратегия вмешательства (весьма широко распространенная стратегия использования различных психо-

логических техник для совершенствования организации, в частности, процессов принятия решений в них, планирования, работы с персоналом).

Эти стратегии не совпадают со сферами практической социальной психологии, но дают лишь некоторое представление об уровнях вмешательства, а также о ролях практикующего социального психолога. Что касается структуры деятельности психолога-практика на каждом из этих уровней, то естественно она зависит как от сюжета, с которым работает психолог, так и от его конкретной роли. Можно лишь выделить самые общие черты и схему деятельности: выявление проблемы – диагноз – анализ – план вмешательства – вмешательство – оценка результатов [28]. Далее начинают складываться различия в зависимости от ролей практика. Их обычно выделяют три: эксперт, консультант, обучающий (в некоторых руководствах называется «учитель»). Последовательность в перечислении ролей отражает степень вмешательства и вместе с тем иллюстрирует движение от позиции следователя-прикладника до подлинного практика.

Эксперт приглашается клиентом, чтобы совместно с ним проанализировать какую-либо ситуацию и дать оценку тех или иных нововведений, того или иного способа поведения в конкретной ситуации. Существуют две модели распределения ответственности между экспертом и клиентом за плодотворность выбранного решения: или эксперт в большей степени ответственен на первых шагах решения проблемы, а клиент – на последующей фазе; или (в случае, более предпочитаемом клиентом), как отмечает Х. Хорнстейн, клиент стремится обеспечить равное включение и ответственность с экспертом на всех стадиях решения проблемы. Продукт деятельности эксперта – как и во всякой экспертизе – заключение.

Консультант в отличие от эксперта может быть приглашен не для одноразовой экспертизы, а для более или менее систематического «курирования» какой-либо деятельности клиента или решения им своих внутренних проблем. Роль консультанта варьирует в зависимости от сферы его деятельности: консультирует ли он человека, который в свою очередь должен работать с людьми (например, руководитель, врача, педагога) или он консультирует отдельных граждан, которым нужна индивидуальная помощь в решении каких-то их личных проблем. По сравнению с экспертом консультант, особенно во втором случае, осуществляет еще более непосредственное вмешательство в дела клиента, что требует от него в еще большей степени не только специальных навыков, но и личностных особенностей. При выполнении роли и эксперта, и консультанта обозначены, таким образом, две возможности: проектирование каких-то ситуаций в организации или помощь конкретному лицу.

Обучающий, как правило, – человек, осуществляющий один из видов социально-психологического тренинга. Тренинг как активное социально-психологическое воздействие – самая сложная часть практической психологии. В широком смысле слова всякий тренинг – это обучение. В зависимости от того, с кем и с какой целью осуществляется тренинг, в нем выделя-

НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 148 с.

2. Консультирование в управлении человеческими ресурсами: Уч. пос./Н.И.Шаталова, Н.А.Александрова и др.; Под ред. Н.И.Шаталовой - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014-221с.

3. Гребнева В. В. Теория и технология решения психологических проблем: Учебное пособие / В.В. Гребнева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 192 с.

4. Ефимова Н. С. Социальная психология: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.

Дополнительная литература

1. Айви А.Е. Психологическое консультирование и психотерапия / А.Е. Айви, М.Б. Айви. - М., 2000. - 256 с.

2. Артамонова Е.И. Психология семейных отношений с основами семейного консультирования: учеб. пособие / Е.И. Артамонова, Е.В. Екжанова, Е.В. Зырянова. - М.: Академия, 2008. - 192 с.

3. Вайсов С.Б. Наркотическая и алкогольная зависимость. Практическое руководство по реабилитации детей и подростков. - СПб: Наука и Техника, 2008. - 272 с.

4. Валиуллина М.Е. Методы и техники практической психологии: учеб. пособие / М.Е. Валиуллина, И.М. Городецкая, М.Ж. Гусманов. - М.: Речь, 2007. - 224 с.

5. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга: Психотехники: учеб. пособие. - 3-е изд., перераб., доп. - М.: Ось-89, 2007. - 256 с.

6. Глздинг С. Психологическое консультирование. - 4-е изд. - СПб.: Питер, 2002. - 736 с.

7. Ефимова Н.С. Социальная психология: учеб. пособие. - М.: Форум, ИНФРА-М, 2009. - 192 с.

8. Забродин Ю.М. Психологическое консультирование / Ю.М. Забродин, В.Э. Пахальян. - М.: Эксмо, 2010. - 384 с.

9. Коломинский Я.Л. Социальная психология взаимоотношений в малых группах: учеб. пособие. - М.: АСТ, 2010. - 446 с.

10. Крысько В.Г. Социальная психология: уч. для вузов. - М.: Эксмо, 2010. - 688 с.

11. Лугова-Робертс Е.К. Техники психологического консультирования в повседневной жизни. - М.: Речь, 2010. - 176 с.

12. Майерс Д. Социальная психология. - СПб.: Питер, 2008 - 794 с.

13. Мастерство психологического консультирования / под ред. А.А. Баджана, А.М. Родиной. - М.: Речь, 2010. - 229 с.

14. Немов Р.С. Социальная психология: История, предмет и методы; Общение и межличностные отношения; Социальные группы и др.: учеб. пособие для вузов / Р.С. Немов, И.Р. Алтунина. - СПб.: Питер, 2008. - 432 с.

15. Основы психологического консультирования и психологической коррекции: учеб. пособие. - М.: Академия, 2008. - 208 с.

5. Показания и ограничения для клиентов для клиентов в психологическом консультировании. Понятие нормы.
6. Взаимоотношения клиента и психолога в процессе психологического консультирования. Этика консультанта.
7. Психологические защиты и туники. Причины возникновения неврозов.
8. Понятие цели психологического консультирования. Различия в трактовке цели в разных теоретических школах.
9. Понятие психологической проблемы. Влияние системы оценок клиента на восприятие предмета психологического консультирования.
10. Приемы и техники консультативного интервью.
11. Особенности взаимодействия консультанта и клиента в ходе консультирования. Сопротивление клиента и работа с ним.
12. Организация диагностики с позиций когнитивного подхода.
13. Когнитивно-аналитический подход Келли и его практические возможности в психологическом консультировании.
14. Когнитивный подход А.Бека и его практические возможности в консультировании.
15. Методика поведенческого анализа. Ассертивность (уверенное поведение) как профессиональное умение консультанта.
16. Основные идеи поведенческого подхода, используемые в процессе консультирования.
17. Понятие раппорта. Виды подстроек.
18. Классический психоанализ З.Фрейда и его практические возможности в консультировании.
19. Аналитическая психология К.Г.Юнга. Типология Юнга и проблемы консультирования.
20. Методы выявления вытесненного материала в процессе консультирования.
21. Основные понятия гештальт-подхода. Отношение фигуры и фона. Проблема осознания: принцип «здесь и сейчас».
22. Завершение взаимодействия с клиентом. Подведение итогов интервью. Сигналы окончания интервью.
23. Проблема переноса и контрпереноса в процессе консультирования. Возможности анализа.
24. Техники завершения беседы.
25. Трансактный анализ в консультировании. Взаимодействие в процессе консультирования. Роль консультанта.
26. Тренинг умений как техника поведенческого подхода.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Основная литература

1. Айсина Р. М. Индивидуальное психологическое консультирование: основы теории и практики: Учебное пособие / М.Айсина - М.: ИЦ РИОР,

ются различные виды. В качестве примера можно привести перцептивно-ориентированный тренинг, цель которого – развитие компетентности в общении, и тренинг делового общения, содержание которого раскрывается уже в самом названии. Тренинг использует различные формы, в том числе ролевую игру и групповую дискусию. Несмотря на широкое развитие практики социально-психологического тренинга, в нем остается много сложных теоретических и методических проблем.

Все описанные роли психологов-практиков требуют специального обучения их исполнителей. Традиционные способы подготовки психологов здесь далеко недостаточны. Поэтому в связи с решением вопроса о статусе практической социальной психологии необходимо и радикальное преобразование системы обучения специалистов. В нашей стране в настоящее время есть единственная система подготовки психологов, без различия их будущего амплуа, это обучение на психологических факультетах университетов и некоторых институтов. Вся эта система пронизана противоречиями и дискуссиями на тему: кого готовить? и как готовить? Вопрос упирается как раз в то, что нужна подготовка к двум принципиально различным видам деятельности. Именно здесь очень важно точно расставить акценты; готовится ли специалист по проведению исследований (в данном случае не важно теоретических или прикладных; крен в ту или другую сторону сделать не столь трудно) или специалист по практической работе. Во втором случае естественно тоже необходимым фундаментом научных знаний и методов их получения. Но кроме этого, нужно еще очень многое, что в рамках традиционного университетского образования не приобретает. В психологии вообще отсутствует такая система организации науки, которая включала бы в себя все необходимые звенья. Схематично это можно представить себе так: фундаментальные знания – прикладные исследования – разработки (технологии). Третий компонент отсутствует как для психологии, так и для социологии. Вместе с тем запросы общества все больше концентрируются вокруг этого третьего компонента.

Тем не менее, практическая психология завоевывает себе права гражданства. В ее рамках достаточно трудно разделить различные узкопрофессиональные подходы, т.е. вычлнить именно социально-психологическую проблематику. Она тесно переплетена с проблемами общей, медицинской, педагогической психологии, социологии, управления. Тот факт, что сфера в целом получила название «практическая социальная психология» обусловлен тем, что все области практических приложений психологических знаний есть области социальной жизни; тем, что во всех этих областях социально-психологические феномены – общение и совместная деятельность являются основными.

Таким образом, практическая социальная психология – это область социальной психологии, выделившаяся в последние годы и считающая своим предметом не столько социально-психологические исследования, сколько практическое «вмешательство» в социальные процессы.

Основные формы работы практического социального психолога – консультирование, экспертиза (гуманитарная, организационная), тренинг.

2. СУЩНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ ПРОЦЕССА СОЦИАЛИЗАЦИИ ЛИЧНОСТИ

Социализация личности – это вхождение индивида в социальную среду, усвоение индивидом социальных влияний, приобщение к системе социальных связей. В процессе социализации личности происходит усвоение социального опыта, преобразование его в собственные ценности, установки, ориентации, воспроизведение социального опыта через деятельность в системе социальных связей и отношений.

Социализация – это двусторонний процесс, включающий в себя, с одной стороны, усвоение индивидом социального опыта путем вхождения в социальную среду, систему социальных связей; с другой стороны, процесс активного воспроизводства индивидом системы социальных связей за счет его активной деятельности, активного включения в социальную среду.

Содержание процесса социализации. Во-первых, это ориентировка в системе связей, присутствующих в каждом *виде деятельности* и между ее различными видами. Она осуществляется через посредство личностных смыслов, т.е. означает выявление для каждой личности особо значимых аспектов деятельности, причем не просто усвоение их, но и их освоение.

Вторая сфера — общение — рассматривается в контексте социализации также со стороны его расширения и углубления, что само собой разумеется, коль скоро общение неразрывно связано с деятельностью.

Третья сфера социализации — развитие самосознания личности. В самом общем виде можно сказать, что процесс социализации означает становление в человеке образа его «Я». В многочисленных экспериментальных исследованиях, в том числе лонгитюдных, установлено, что образ «Я» не возникает у человека сразу, а складывается на протяжении его жизни под воздействием многочисленных социальных влияний.

Есть несколько различных подходов к структуре «Я». Наиболее распространенная схема включает в «Я» три компонента: познавательный (знание себя), эмоциональный (оценка себя), поведенческий (отношение к себе). Именно поэтому процесс социализации может быть понят только как единство изменений всех трех обозначенных сфер. Они, взятые в целом, созданы для индивиду «расширяющуюся действительность», в которой он действует, познает и общается, тем самым осваивая не только ближайшую микросреду, но и всю систему социальных отношений.

Периоды социализации личности в деятельности: подготовительный (знакомство со сферой деятельности, ориентировка в ней, корректировка и уяснение смысловых аспектов деятельности); определение центральной сферы деятельности и соподчинение ей других сфер; ролевой период (освоение и осмысление социальных ролей).

тематических материалов и так далее. Немаловажными являются и такие формы поддержки, как коучинг и наставничество.

Рассмотрим наконец сам *механизм изменений*, происходящих с участниками на тренинге. Тренинг силен не только тем, что обучение в его рамках происходит предельно целенаправленно и подразумевает как можно больше практики. Важнейший ресурс тренинга – это группа. Известно, что люди очень эффективно обучаются друг у друга, разрешая те или иные конкретные задачи. Именно это происходит на тренинге. Обучение здесь подчинено процессам групповой динамики.

Группа возникает везде, где собираются больше двух человек и что-то делают вместе. Независимо от их желания, законы группы вступают в силу автоматически. И этот факт содержит в себе огромный потенциал для обучения и развития. А поскольку групповое взаимодействие на тренинге подчинено определенным принципам и правилам, оно становится достаточно структурированным и приносит нужные результаты.

Какая бы парадигма ни лежала в основе конкретного тренинга, какие бы цели он перед собой ни ставил, можно описать некий общий механизм тех изменений, которые происходят с участниками в ходе тренинга, а в нем выделить несколько стадий.

На первой стадии выявляется то, что мешает человеку быть успешным в той или иной сфере, какие способы он использует и почему они недостаточно хороши. Это своего рода диагностика проблемы.

Вторая стадия – попытка поиска и создания эталона хороших способов. Эти эталоны могут, как задаваться извне в готовом виде, так и найдаться самими участниками. Речь здесь может идти не только о необходимости получить новые знания или освоить умения, но и об изменениях установках и овладении иными, непривычными формами поведения.

И на третьей стадии, наконец, реальное поведение модифицируется в сторону наибольшего соответствия эталону и закрепляется в практике.

Резюмируя, тренинг – это технология обучения и развития, подчиненная четкой связи потребностей, целей, содержания, методов и результатов, которая позволяет осуществлять обучение эффективно и в краткие сроки, достигая заранее определенных конкретных результатов.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Основные формы работы практического социального психолога.
2. Сущность и содержание процесса социализации личности
3. Область деятельности психолога-консультанта при личном и организационном консультировании.
4. Понятие психологического консультирования. Содержание различных вариантов определений.

Предметное содержание программы определяется тематикой тренинга и поставленными целями. Абсолютная необходимость здесь – выбрать и описать четкие критерии, по которым будет оцениваться результативность обучения, и продумать конкретные механизмы такого оценивания, например, разработать тестирование, контрольные упражнения, прописать нормы, так далее. Здесь же разрабатываются и формы обратной связи, так как она – не менее важный компонент для оценки тренинга. Что касается методов, они определяются содержанием программы и целями обучения. Определиться со всеми перечисленными компонентами, следует составить подробный план и сценарий тренинга.

Затем следует фаза подготовки к проведению тренинга. Подразумевается, что готовиться к тренингу должен не только тренер, но также и руководство организации-заказчика и, конечно, сами участники. Необходимо подготовить помещения, материалы и оборудование, возможно, решить вопросы проживания, питания и проезда тренеров и участников. Участникам нередко имеет смысл предварительно ознакомиться с тематикой тренинга и всегда – уяснить собственные цели и цели организации. Но, пожалуй, еще важнее, чтобы предварительная работа велась со стороны руководителей участников. Их задача – создать для своих сотрудников мотивацию участвовать и продемонстрировать, что это нужно не только компании, но и самим участникам.

Что касается непосредственного проведения тренинга, то здесь ключевой фактор успеха – это мастерство тренера. Если его не останется, то успех вовсе не гарантирован даже при наличии хорошей программы и тщательной организационной подготовки. Поэтому, заказывая тренинг, надо предельно внимательно выбирать тренера, основываясь как на личных впечатлениях о его компетентности и как тренера, и как предметного эксперта, так и на его репутации и отзывах о его работе.

И наконец, когда тренинг завершен, следует фаза его *оценки* – то есть многоуровневого измерения полученных результатов и их соответствия тем, которые необходимо было получить. Измерение подразумевает как анализ обратной связи, причем, не только от участников, но и от их руководства, так и количественные показатели, основанные на определенных ранее критериях оценки. Важно помнить, что оцениваться должно не только то, понравился ли тренинг и научил ли участников тому, чему должен был. Главным образом, необходимо выяснить, произошёл ли перенос результатов обучения в работу, и принесли ли эти изменения позитивные для бизнеса результаты; а в конечном итоге – окупился ли тренинг, произошёл ли возврат вложенных в него средств.

С оценкой тренинга тесно связана пост-тренинговая поддержка. Прежде всего, необходимо возможности применять изученное в работе, и поощрения делать это. Кроме того, часто имеет смысл проводить конкретные мероприятия, чтобы люди не теряли связь с изученным – семинары, рассылки

Социализация личности в общении. Реализация потребности общения на микроуровне (акты содействия и противодействия), мезауровне (обмен мнениями, планирование совместной деятельности, эмоциональное общение) и макроуровне (как образ жизни в обществе, через общественные институты). Возможность обособления личности в общении (в коммуникации, во взаимодействии, в восприятии, в эмотивной сфере).

Основные стадии и институты социализации [1].

В отечественной социальной психологии сделан акцент на то, что социализация предполагает усвоение социального опыта в ходе трудовой деятельности. Поэтому основанием для классификации стадий служит отношение к трудовой деятельности. Если принять этот принцип, то можно выделить три основные стадии: дотрудовую, трудовую и послетрудовую.

Дотрудовая стадия социализации охватывает весь период жизни человека до начала трудовой деятельности. В свою очередь эта стадия разделяется на два более или менее самостоятельных периода: а) ранняя социализация, охватывающая время от рождения ребенка до поступления его в школу, т.е. тот период, который в возрастной психологии именуется периодом раннего детства; б) стадия обучения, включающая весь период юности в широком понимании этого термина. К этому этапу относится, безусловно, все время обучения в школе.

Трудовая стадия социализации охватывает период зрелости человека, хотя демографические границы «зрелого» возраста условны; фиксация такой стадии не представляет затруднений — это весь период трудовой деятельности человека. Признание трудовой стадии социализации логически следует из признания ведущего значения трудовой деятельности для развития личности.

Послетрудовая стадия социализации представляет собой еще более сложный вопрос. Определенным оправданием, конечно, может служить то обстоятельство, что проблема эта еще более нова, чем проблема социализации на трудовой стадии. Постановка ее вызвана объективными требованиями общества к социальной психологии, которые порождены самим ходом общественного развития. Проблемы пожилого возраста становятся актуальными для ряда наук в современных обществах.

Институты социализации. На дотрудовой стадии социализации такими институтами выступают: в период раннего детства – семья и играющие все большую роль в современных обществах дошкольные детские учреждения. Семья рассматривалась традиционно как важнейший институт социализации в ряде концепций. Именно в семье дети приобретают первые навыки взаимодействия, осваивают первые социальные роли (в том числе – половые роли), осмысливают первые нормы и ценности. Тип поведения родителей (авторитарный или либеральный) оказывает воздействие на формирование у ребенка «образа-Я». Роль семьи как института социализации, естественно, зависит от типа общества, от его традиций и культурных норм.

Во втором периоде ранней стадии социализации основным институтом является школа. Наряду с возрастной и педагогической психологией социальная психология проявляет естественно большую интерес к этому объекту ис-

следования. По сравнению с семьей школа в большей мере зависит от общества и государства, хотя эта зависимость и различна в тоталитарных и демократических обществах. Но, так или иначе, школа задает перцептивные представления человеку как гражданину и, следовательно, способствует (или препятствует!) его вхождению в гражданскую жизнь.

Что касается институтов социализации на трудовой стадии, то важнейшим из них является *трудовой коллектив*. В социальной психологии огромное большинство исследований выполнено именно на материале трудовых коллективов.

Понятие социальной роли и социального статуса личности.

Понятие *социальной роли* человека разрабатывалось в связи с необходимостью осмысления влияния социальных функций на его развитие, жизнедеятельность и отношения с другими людьми.

В течение своей жизни человек выполняет огромное количество различных социальных функций в зависимости от того, каковы его позиции, статус, отношения с другими людьми и т.д. В системе общественных отношений социальные функции постоянно меняются, однако определенная мера их устойчивости в жизнедеятельности каждого отдельного человека, безусловно, существует. Так, после рождения ребенка супруги приобретают новую социальную функцию – «родители», которая сохраняется на протяжении всей их жизни. Многие социальные функции существуют на двух уровнях – на уровне индивидуального восприятия и практического воплощения в собственном социальном опыте жизни индивида и на уровне общественных представлений.

Впервые понятие социальной роли было предложено американскими социологами Р. Линтоном и Дж. Мидом независимо друг от друга. Линтон трактовал социальную роль как единицу общественной структуры, которую можно описать в виде заданной человеку системы норм. Мид, рассматривая особенности взаимодействия субъекта со свойственной ему средой, выделил понятие «социальность» как особую категорию, обозначающую факт возможности участия человека в разных социальных взаимодействиях и вероятность одновременности такого участия. Понятие социальной роли было связано с многообразием функций, которые человек выполняет и способен выполнять в социуме. Несмотря на различные подходы, Линтон и Мид рассматривали социальную роль как особое явление, в котором сходятся индивид и общество, а индивидуальное поведение превращается в социальное. При этом индивидуальные проявления человека сопоставляются с общественными нормами.

В исследованиях социальная роль трактуется как ожидание, вид деятельности, поведение, представление, стереотип, социальная функция и другие набор норм. Многообразие представлений о социальной роли свидетельствует о том, что в психологии идея Мида оказалась весьма удобной для описания поведения личности в ее различных социальных функциях. Мы будем рассматривать социальную роль как социальную функцию, которую воплощают на уровне общественного сознания в нормах и санкциях и реализующую в социальном опыте конкретного человека.

ми, чтобы перенести выявленные цели в тренинг и найти способы их достижения – если такие цели вообще достижимы с помощью тренингового метода.

Следует определить, какими именно знаниями, умениями, навыками, формами поведения должен будет овладеть выпускник тренинга, какие изменения должны произойти с ним, а также выявить критерии, по которым эти перемены можно будет измерить и оценить. Необходимо также, чтобы опыт, полученный на тренинге, имел прямое практическое применение в работе каждого участника.

Какими же методами осуществляется тренинговое обучение? В самом общем виде можно разделить их на *три группы: вербальные, демонстрационные и практические*. К распространённым конкретным методам тренинга относятся: лекции – используются для передачи относительно крупных объемов новой информации; игровые методы тренинга – в играх моделируются практические ситуации, где может и должно применяться изученное, также они могут выполнять и диагностическую функцию, либо демонстрировать участникам, что обучение им действительно необходимо; анализ кейсов – также относится к практическим методам и подразумевает решение задач, близких к практической деятельности участников или даже взятых из нее напрямую; дискуссии и мозговой штурм – творческий поиск новых идей и решений; и множество иных методов.

Процесс тренинга – это не только его проведение. Тренинг начинается с многоуровневой подготовки, где первым делом проводится выявление потребностей, а затем проводится многоуровневое планирование. И даже по завершению самого тренингового мероприятия этот процесс не завершается – предстоит еще оценка тренинга и пост-тренинговое сопровождение участников, необходимое, чтобы произошел перенос результатов обучения в деятельность. В целом структура тренинга состоит из следующих этапов:

- Знакомство, объяснение темы и целей;
- Снятие ожиданий и опасений участников;
- Проблематизация;
- Информирование;
- Отработка умений в подгруппах;
- Ролевая игра;
- Оценка результатов;
- Подведение итогов.

Остановимся подробнее на некоторых этапах подготовки тренинга.

Когда потребности в тренинге выявлены и цели поставлены, для достижения задуманного *разрабатывается тренинговая программа*. Она будет тем более успешна, чем больше в ней учитывать специфику конкретной целевой группы участников – характер их работы, актуальный уровень знаний, их личные цели обучения и карьерного развития, собственные им стили обучения, отношения внутри тренинговой группы и множество иных факторов. Эти знания тесно связаны с выявленными потребностями и сведениями о специфике работы организации – именно поэтому эта фаза так важна.

нимает ее, по мере того как у него снижается уровень напряженности и тревоги и возрастает способность к аутентичному самоопределению и функционированию. Следовательно, *если консультативный процесс прошел успешно, то завершаться он должен с полным пониманием того, что клиент готов принять на себя ответственность за самостоятельное принятие решений и их воплощение в реальной жизни.* Завершение консультирования не исключает для клиента возможности контактов с консультантом в последующем. В любом случае это – прекращение неких уникальных межличностных отношений, которые могут быть возобновлены или заменены иными социальными отношениями в реальной жизни. В некоторых случаях они оказываются чрезвычайно значимыми для обоих участников.

16. ТРЕНИНГ КАК ФОРМА РАБОТЫ ПРАКТИЧЕСКОГО СОЦИАЛЬНОГО ПСИХОЛОГА

Тренинг – это метод активного обучения, целью которого является развитие знаний, социальных установок, умений и навыков.

Корпоративный тренинг, или бизнес-тренинг – это обучение, направленное на формирование и развитие специфических знаний, умений, представлений, компетенций персонала, необходимых для успешной работы в конкретной организации. Помимо корпоративного тренинга популярны тренинги личностного роста, на которых решаются личностные психологические затруднения.

Тренинг как технология обучения способен выявлять *потребности, формулировать цели и находить действенные способы их достижения.* Разрабатывая тренинг, можно спрогнозировать его эффект и достичь именно намеченного, а не просто чего-то похожего. И наконец, тренинг является эффективным методом: благодаря специфике тренингового обучения, оно проходит в сравнительно короткие сроки и очень успешно. То есть хорошо спланированный тренинг – это оптимальный метод по соотношению затрат и результатов в целом ряде случаев.

Тренинг как технология обучения в общем виде может выполнять *такие функции:* диагностическую – то есть выявление зон, которым необходимо развитие или коррекция, собственно обучающую – то есть передача нового опыта, будь то знания, умения и навыки, или формы поведения и установки; командообразование – проходя совместное обучение, люди, как правило, спонтанно начинают чувствовать себя сплоченнее, и наконец, психотерапевтическую – это является эффектом групповой динамики, действий тренера и самой тренинговой ситуации.

Необходимо, чтобы заказчик и профессиональный бизнес-тренер вместе работали над выявлением потребностей организации в обучении и формулировкой целей, так как заказчику хорошо известна специфика работы организации, а тренер со своей стороны обладает необходимыми знаниями и умениями

Виды социальных ролей определяются вариативностью социальных групп, типов деятельности и отношений, в которые включена личность. В зависимости от общественных отношений выделяются социальные и межличностные социальные роли. Социальные роли связаны с социальным статусом, профессией или видом деятельности (учитель, ученик, студент, продавец). Выделяют социально-демографические роли: муж, жена, дочь, сын, внук... Мужчине и женщине – это тоже социальные роли, биологически predeterminedные и предполагающие специфические способы поведения, закрепленные общественными нормами, обычаями.

Межличностные роли связаны с межличностными отношениями, которые регулируются на эмоциональном уровне (лидер, обиженный, пренебрегаемый, кумир семьи, любимый и т.д.). Многие межличностные роли определяются индивидуальными особенностями человека. Чем более длительный период времени существует группа, тем в большей степени становятся привычными для окружающих доминирующие социальные роли каждого участника группы и тем сложнее изменить привычный для окружающих стереотип поведения.

По степени проявления выделяют *активные и латентные* роли. Активные роли обуславливаются конкретной социальной ситуацией и исполняются в данный момент времени (учитель на уроке); латентные не проявляются в актуальной ситуации, хотя субъект потенциально является носителем данной роли (учитель дома). По способу усвоения роли делятся на предписанные (определяются возрастом, полом, национальностью) и приобретенные, которые субъект усваивает в процессе социализации.

Формализация как описательная характеристика социальной роли определяется спецификой межличностных отношений носителя данной роли. Одни роли предполагают установление только формальных отношений между людьми с жесткой регламентацией правил поведения; другие, напротив, – только неформальные; третьи могут сочетать в себе как формальные, так и неформальные отношения.

Мотивация зависит от потребностей и мотивов человека. Разные роли обусловлены различными мотивами. Родители, заботясь о благе своего ребенка, руководствуются прежде всего чувством любви и заботы; руководитель трудится во имя дела и т.д.

Влияние социальной роли на развитие личности достаточно велико. Развитие личности способствует ее взаимодействию с лицами, играющими целый ряд ролей, а также ее участие в максимально возможном ролевом репертуаре. Чем больше социальных ролей способен воспроизвести индивид, тем более приспособленным к жизни он является. Таким образом, процесс развития личности часто выступает как динамика освоения социальных ролей.

Освоение новой роли может иметь огромное значение для изменения человека. В психотерапии существует даже соответствующий метод коррекции поведения – имаготерапия (имаго – образ). Пациенту предлагают выйти в новый образ, сыграть роль, как в спектакле. При этом функцию от-

ветственности несет не сам человек, а его роль, которая задает новые шаблоны поведения. Человек вынужден поступать иначе, исходя из новой роли.

У истоков имготерапии стоит метод психодрамы Д. Морено. Он лечил людей от неврозов, предоставляя им возможности проигрывания тех ролей, которые они хотели бы, но не могли исполнить. Эффективность использования была достаточно высока, поскольку субъекту была дана возможность высвободить подавленные влечения если не в жизни, то хотя бы в процессе игры. Широко извѣстен социодраматический подход к интерпретации человеческих поступков. Сторонники данного подхода рассматривают жизнь как драму, каждый участник которой играет свою специфическую роль. Проигрывание ролей дает не только психотерапевтический, но также и развивающий, педагогический эффект.

Влиятельным фактором освоения роли является социальный престиж. Если роль престижна, то индивид будет прилагать большие усилия для ее освоения, поскольку она может способствовать и более успешной социальной адаптации.

Таким образом, роль может быть рассмотрена лишь как аспект целостного поведения. В то же время усвоенная роль, несомненно, становится частью личностной структуры индивида, влияя на привычки, типичные способы поведения и даже характер человека.

3. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ. УСЛОВИЯ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ ПРАКТИЧЕСКОГО ПСИХОЛОГА

Психологическим консультированием называется особая область практической психологии, связанная с оказанием со стороны специалиста-психолога непосредственной психологической помощи людям, которые нуждаются в ней, в виде советов и рекомендаций. Они даются психологом клиенту на основе личной беседы и предварительного изучения той проблемы, с которой в жизни столкнулся клиент. *Психологическое консультирование* – это сложившаяся практика оказания действенной психологической помощи людям, основанная на убежденности в том, что каждый физически и психически здоровый человек в состоянии справиться почти со всеми возникающими в его жизни психологическими проблемами. Клиент, однако, далеко не всегда определенно и точно знает заранее, в чем состоит суть его проблемы и как ее лучше всего решать, опираясь на собственные силы и возможности. В этом ему и должен оказать помощь профессионально подготовленный психолог-консультант. Это и есть основная задача психологического консультирования [5].

Психологическое консультирование отличается от других видов оказания практической психологической помощи следующими основными особенностями [6]:

численны и разнообразны, и зачастую консультант никак не может повлиять на них. Начинающие консультанты нередко чувствуют себя отвергнутыми и некомпетентными, если клиент отказывается от их услуг. Или, напротив, формируется жесткая установка типа: «На свете множество людей, с которыми я могу работать. Кому он нужен? Пусть уходит!». В ходе обучения будущие консультанты должны научиться справляться с обеими этими крайностями.

Сигналом к завершению консультативных отношений могут быть проявления *зависимости со стороны клиента*. Одна из целей консультирования – помочь клиенту научиться более адекватно функционировать в личной жизни и стать независимым человеком. Если эта задача не выполняется, то поддерживать консультативные отношения незачем.

Процесс консультирования подходит к концу тогда, когда *клиент продвинулся в приобретении новых представлений о себе и в изменении паттернов поведения настолько, насколько ему этого хотелось*. Несомненно, это – естественный и желательный момент для завершения консультативных отношений, однако важно, чтобы консультант простился с клиентом уважительно и искренне, а не холодно и механически.

Прекращение консультативных отношений может быть связано с неожиданными переменами в жизни консультанта – например, со сменой места работы или с изменением расписания. Даже если клиент не в состоянии повлиять на подобные обстоятельства и не достиг поставленных целей, важно, чтобы фаза завершения консультирования прошла полноценно.

Другой возможный момент для завершения консультативных отношений наступает тогда, когда *проблема, волнующая клиента, прояснилась, когда выработано некое осмысленное решение и появилась реальная альтернатива старым паттернам поведения клиента*. На этом этапе может возникнуть соблазн продолжать консультирование, поскольку клиент доволен и собой, и консультантом.

Еще один сложный вариант завершения консультативных отношений – когда не наблюдается прогресса или, хуже того, увеличивается количество негативных форм поведения клиента. В подобных случаях иногда приходится завершить консультативные отношения, направив клиента к другому специалисту.

Чаще всего стадия завершения наступает тогда, когда *у клиента возникает чувство, что он принял решение, получил необходимую ему информацию или научился адекватно справляться с проблемой*. Клиент может так или иначе намекнуть консультанту, что не нуждается в дальнейшем консультировании. Не так уж редко между консультантом и клиентом складываются дружеские, доброжелательные отношения. Трудно резко прекратить общение с человеком, с которым говорил о важных для тебя вещах.

Важно, чтобы при завершении консультативных взаимоотношений в целом соблюдались те же условия, что и при завершении отдельной сессии. Нельзя оставлять клиента в состоянии неопределенности или с чувством незащищенности. Процесс консультирования является переходным. Первоначально клиент снимает с себя часть ответственности, но затем снова при-

Обсуждение отдельной темы можно завершить обобщающим утверждением, высказать которое может как консультант, так и клиент. Цель такого утверждения – подвести итог всему, что было сказано в ходе обсуждения темы, и помочь клиенту увидеть какой был достигнут прогресс.

Завершение сессии. Завершение сессии ставит многих консультантов перед дилеммой. Начинающие консультанты особенно часто жалуются на то, что клиент переходит к важному материалу к концу того времени, которое отведено на сессию. Вполне понятно, что консультанту не хочется обрывать беседу в момент, который кажется кульминационной точкой всего сеанса. Однако на него дают временные ограничения и необходимость удерживать консультативный процесс в каких-то разумных границах.

Консультанту и клиенту следует установить временные границы консультативной беседы. Тогда клиент будет заранее знать, сколько времени ему отведено, и в большинстве случаев консультант, завершая сессию, может просто сослаться на время. Чтобы завершение сессии прошло без осложнений и у клиента не возникло ощущения дезориентации или незавершенности, желательно обсудить дату и время следующей встречи, а также темы, которые можно на ней затронуть.

Одним из примеров достаточно часто практикуемого метода является постановка какого-либо задания. Намек на то, что беседа подошла к концу, может содержаться в самой формулировке этого поручения, например: «В завершение нашего разговора мне хотелось бы высказать несколько вопросов, которые мы с вами рассмотрим в следующем раз». Сходный с этим прием – упорядочить с клиентом обсуждавшиеся в течение сессии тесты или материал.

При завершении сессии нужно соблюдать несколько условий. Во-первых, *консультант должен всеми силами стараться, чтобы клиент не оказался в ситуации неопределённости.* Чем больше сомнений, колебаний и неуверенности остаётся, тем меньше вероятность того, что клиент сможет понять и принять произошедшее.

Во-вторых, *консультант может продлить сессию, если почувствует, что клиенту необходимо продолжить беседу.* Это означает всего лишь, что консультант должен проявлять гибкость и при необходимости предоставлять клиенту дополнительную помощь. Однако некоторые клиенты попусту тратят время, отведенное на сеанс, специально для того, чтобы манипулировать консультантом. Такая тактика клиента требует изучения и понимания. Вне зависимости от метода консультант должен убедить, что клиент, уходя, испытывает позитивные чувства по отношению к тому, что произошло во время сессии и может произойти во время будущих встреч. Желательно, чтобы консультант заранее обдумывал, как он завершит беседу.

Завершение взаимоотношений. В завершении консультативных отношений принимают участие два человека, и у каждого из них потенциально могут иметься свои основания для прекращения консультирования. Причины, по которым клиент может пожелать завершить консультативные отношения, много-

– оно предполагает относительно кратковременный период и эпизодический характер личных контактов психолога-консультанта с клиентом;

– психолог-консультант в основном только дает советы клиенту, а их практическая реализация становится делом самого клиента, активную роль он сохраняет за собой;

– психокоррекционная работа чаще всего проводится самим клиентом в отсутствие психолога, без прямого или постоянного взаимодействия с ним;

– психодиагностика в начале работы с клиентом сводится к минимуму и в основном опирается на результаты непосредственного наблюдения консультанта за поведением клиента;

– за конечный результат работы психолог-консультант не несет прямой персональной ответственности (консультант не отвечает за то, воспользуется или не воспользуется клиент его советами). Консультант отвечает лишь за правильность своих выводов о сути проблемы клиента и за потенциальную эффективность предлагаемых клиенту практических рекомендаций.

Психологическое консультирование решает следующие задачи:

– уточнение (прояснение) проблемы, с которой столкнулся клиент;

– информирование клиента о сути возникшей у него проблемы, о реальной степени ее серьезности (проблемное информирование клиента);

– изучение психологом-консультантом личности клиента с целью выяснения того, сможет ли клиент самостоятельно справиться с возникшей у него проблемой;

– четкое формулирование советов и рекомендаций клиенту по поводу того, как наилучшим образом решить его проблему;

– оказание текущей помощи клиенту в виде дополнительных практических советов, предлагаемых в то время, когда он уже приступил к решению своей проблемы;

– обучение клиента тому, как лучше всего предупредить возникновение в будущем аналогичных проблем (задача психопрофилактики);

– передача психологом-консультантом клиенту элементарных, жизненно необходимых психологических знаний и умений, освоение и правильное употребление которых возможно самим клиентом без специальной психологической подготовки (психолого-просветительское информирование клиента).

Р.С. Немов отмечает, что для того чтобы психологическое консультирование было достаточно успешным, т. е. давало максимально возможные положительные результаты, *в процессе проведения консультирования необходимо соблюдать ряд условий.*

Условие 1. Человек, обращающийся за помощью к психологу-консультанту, должен иметь реальную, а не вымышленную проблему психологического характера, а также явно выраженное желание как можно скорее ее решить.

Условие 2. Консультант-психолог, к которому за практической помощью обратился клиент, должен иметь опыт проведения психологического

консультирования и соответствующую профессиональную психологическую подготовку.

Условие 3. По количеству затрачиваемого времени психологическое консультирование должно быть достаточно длительным для того, чтобы психолог-консультант смог до конца понять и найти оптимальное решение проблемы, волнующей клиента, а также успешно ее решить вместе с самим клиентом.

Условие 4. Клиент должен строго соблюдать полученные от психолога-консультанта рекомендации. В противном случае проблема клиента вряд ли будет решена, и советы консультанта клиенту останутся для последнего пожеланием, но не руководством к действию.

Условие 5. Психологическое консультирование должно проводиться в, подводящей, благоприятствующей ему обстановке. В большинстве случаев психологическое консультирование должно проводиться в обстановке конфиденциальности, оно должно не разделять, а сближать между собой психолога-консультанта и клиента, снимать напряженность у клиента, позволять ему быть вполне открытым и откровенным в общении с психологом-консультантом.

По мнению Скалли и Холсона, существует три основных цели консультирования: помочь другим в их самоусилении, личностное развитие клиента и создание здоровых микро- и макросистем для функционирования индивидумов [5].

Схема деятельности консультанта может быть представлена следующим образом: *выявление проблемы – диагноз – анализ фактов – план вмешательства – вмешательство в виде консультирования – оценка результатов совместной деятельности консультанта и клиента.*

Таким образом, в процессе консультирования психолог, как правило, помогает клиенту сориентироваться в собственных проблемах, найти направление, в котором следует искать выход из затруднительной ситуации; а также актуализирует психические силы и способности клиента, способствующие нахождению новых возможностей решения проблем.

4. СПЕЦИФИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОЗИЦИИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА В ОРГАНИЗАЦИИ

Консультирование охватывает достаточно широкий круг психологических проблем. В любой сфере, в которой используются психологические знания, в той или иной мере применяется консультирование как одна из форм работы. Не является исключением и область организационной психологии, психологии менеджмента. Консультирование включает в себя профконсультирование (проводимое при отборе кадров и приеме на работу), промышленное консультирование, консультирование руководителей и др. Зачастую такое консультирование называют деловым консультированием, предполагая, что речь идет о консультировании как отдельных сотрудников предприятия, так и организации в целом. В различных исследованиях отме-

При расставании клиента обычно просят о том, чтобы он регулярно сообщал консультанту, как ему удается выполнять полученные рекомендации и каким является результат их практического выполнения.

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 ушел от консультанта 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.

На стадии завершения консультативных отношений возможны трудности. У клиента могут возникнуть амбивалентные чувства. С одной стороны, он стремится к свободе, с другой – боится прекращать консультативный процесс. Нередко клиент сам признает, что успешно справляется со своей проблемой и обдумывает вопрос о прекращении консультирования. Консультант может обсудить этот вопрос с клиентом, чтобы помочь ему подготовиться к окончанию консультативного процесса. Тем самым консультант дает клиенту понять, что уверен в его силах, и избавляет клиента от возможного беспокойства по поводу того, что своим стремлением к независимости он огорчает консультанта. В действительности, консультативные отношения не прерываются никогда: в любой момент по желанию клиента их можно возобновить.

Завершение консультирования. На этой стадии возможно либо закрепить, либо, напротив, поставить под угрозу большую часть того, что было достигнуто в ходе всей предыдущей работы. Эта фаза представляет собой не просто повторение и закрепление достигнутого; скорее, весь предшествующий консультативный процесс следует считать прологом фазы завершения.

По аналогии между завершением консультирования и тем, как мы расстаемся с другими людьми в повседневной жизни, завершение консультирования – это одна из естественных остановок на пути человека, дающих ему возможность сказать «до свидания»; и чрезвычайно важно то, когда и как он это скажет. Завершение консультативных отношений можно представить как очередное прощание в ряду множества других, которые переживал человек в своей жизни; и в то же время это – подготовка к будущим прощаниям, которая позволит переживать их более адекватно.

Фаза завершения встречается в трех случаях: при окончании обслуживания отдельной темы в рамках одного интервью; при окончании каждой сессии; и при окончании всего процесса консультирования.

Завершение обсуждения отдельной темы. После обсуждения волнующей клиента темы обязательно следует фаза завершения. Правда, некоторые консультанты предпочитают, чтобы клиент просто говорил, не очерчивая свои проблемы четко. Но чаще взаимодействие консультанта с клиентом принимает форму серии отдельных сессий, занимающих определенный отрезок времени.

В гештальт-терапии есть общие принципы построения психотерапевтического воздействия. Они касаются, прежде всего, определенных речевых конструкций: употребление местоимения «я» вместо «мы», «он», «они»; замена глагола «не могу» на «не хочу», «должен» на «предпочитаю»; выяснение того, что стоит за словом «это»; использование прямого обращения вместо описания кого-то в третьем лице; замена вопроса «почему» на вопрос «как»; замена вопроса на утверждение.

Основные технические процедуры, используемые в гештальт-терапии:

1. Ролевая игра (техника простого стула или двух стульев).
2. «Горячий стул» – эта техника требует, чтобы человек полностью сосредоточился и отвечал на вопросы как можно более честно и искренно, он должен стремиться все время быть «здесь и сейчас».
3. «Выражение недовольства» – очень важно выражать свое недовольство, поскольку в противном случае оно может трансформироваться в чувство вины, нужно заменить «испытываю чувство вины» на «я злюсь».
4. «Работа с полярностями» – для того, чтобы помочь человеку выделить полярные стороны своей личности. При исследовании проблемы определяются противоположные чувства, потом ставятся 2 стула: один стул – говорит от одной полярности, второй – от другой.
5. «Присвоение проекции» – способствует присвоению проекции, то есть тех негативных качеств или особенностей личностей, которые мы обычно избегаем, приписывая их при этом другим людям (мне кажется, ты манипулируешь мной – я манипулирую тобой).

Таким образом, G-консультант стремится помочь клиенту принять на себя ответственность за свои мысли, чувства и поступки, погрузиться в бытие в текущем моменте, войти в полный контакт с реальностью, основанный на осознании, тем самым изменить непродуктивное поведение.

15. ТЕХНИКА ЗАВЕРШЕНИЯ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

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.

чается, что основной функцией психолога-консультанта, независимо от специфики его консультирования является предоставление клиенту необходимой психологической информации, стимулирование его активности работы над собой. При этом деловое консультирование предполагает, что клиентом может выступать как отдельная личность (сотрудник, руководитель предприятия), так и организация в целом.

Как отмечает Ф.С. Исмагилова [5], деятельность, содержание которой связано с проведением делового консультирования, предвзывает определенные требования к личности специалиста. Деловое консультирование осуществляется в форме непосредственного взаимодействия консультанта с клиентом (если речь идет о предприятии в целом, то взаимодействие осуществляется с руководителем предприятия, топ менеджерами), в ходе которого часто затрагиваются жизненно и лично важные для клиента вопросы. Все это определяет высокую значимость для консультанта профессиональных этических норм, которые наряду с документальными предписаниями регулируют его профессиональное поведение. Нужно подчеркнуть, что этические нормы, разработанные для психолога-консультанта любой организации, достаточно универсальны.

В частности, этические принципы профконсультанта в организации включают: компетентность; конфиденциальность; сотрудничество с клиентом, поддержку его активности; лояльность по отношению к клиенту; лояльность по отношению к коллегам.

Основными принципами деятельности психологов, проводящих консультации в рамках организации, можно считать следующие:

- научность, заключающаяся в изучении сущности, закономерностей развития теории и практики профессионального консультирования с учетом психолого-педагогических, психофизиологических, медицинских, социально-экономических задач, решаемых в его процессе;
- гуманистическое отношение к личности консультируемого;
- понимание профессиональной консультации как совместной деятельности консультанта и опланта, основу которой составляют субъект-объектные отношения;
- ориентация на приоритетность интересов, потребностей, желаний личности по сравнению с запросами общества на специалистов высокой квалификации;
- активизация самостоятельности клиента в вопросах профессионального самоопределения;
- использование диагностического подхода с целью анализа и прогноза профессионального развития консультируемого;
- обучающий и формирующий характер профконсультационной деятельности;

– непрерывность повышения квалификации профконсультантов, их самосовершенствования и саморазвития.

В большинстве исследований (Р.С. Немов, Ф.С. Исмагилова, М.Ю. Шейнис) отмечается, что для делового консультирования лучше всего подходит деловая обстановка, в которой проводится работа психолога-консультанта с клиентом, а также деловой характер взаимоотношений между ними. Это, в частности, означает следующее.

Во-первых, такое консультирование лучше всего проводить непосредственно на рабочем месте клиента и в привычной для него деловой обстановке. Тогда ему легче будет понять и практически выполнить, здесь и теперь, рекомендации, полученные от психолога-консультанта. Самому же консультанту нахождение в обычной деловой атмосфере вместе с клиентом поможет лучше разобраться в сути проблемы, волнующей клиента, и найти наиболее правильное ее решение.

Во-вторых, в практике проведения делового консультирования сам психолог-консультант должен вести себя как деловой человек. Тогда клиент сможет многому научиться на его личном примере.

В-третьих, деловое поведение психолога-консультанта, несомненно, повысит доверие к нему со стороны клиента.

Наконец, *в-четвертых*, деловой подход к проведению психологического консультирования означает, что еще до начала консультации с клиентом должны быть полностью оговорены ее условия: время, место, ожидаемые результаты, стоимость и т. п.

М.Ю. Шейнис отмечает, что психолог, работающий в сфере делового консультирования руководству и персонала предприятий (организаций), должно сильно отличаться от обычного психолога-консультанта. В связи с этим можно выделить две основные цели бизнес-консультации [7].

Первая цель – попытка разбудить внутренние резервы человека и подтолкнуть их реализацию в нужном направлении.

Вторая, не менее важная цель – на основе полной и достоверной информации о социальных процессах в структурных подразделениях помочь руководителю разработать полномасштабную кадровую стратегию предприятия.

В связи с обозначенными целями М.Ю. Шейнис выделяет два вида или направления бизнес-консультирования:

– лично (клинически) ориентированное (ориентировано на улучшение экономического показателями деловых показателей предприятия через индивидуальную работу психолога с отдельными сотрудниками);

– социально-организационное (ориентировано на улучшение экономических показателей предприятия путем влияния на каждого отдельного сотрудника, через усовершенствование организационной структуры и кадровой политики в целом).

Второй уровень – фобический, искусственный. Этот уровень связан с осознанием «фальшивого» поведения и манипуляций. Когда мы представляем себе, какие последствия могут наступить, если мы начнем вести себя искренно, нас охватывает чувство страха. Человек боится быть тем, кем он является.

Третий уровень – тупик, безвыходное положение. Если в своих поисках в процессе терапии или в других обстоятельствах человек проходит первые два уровня, если он перестает играть невольственные ему роли, отказывается от притворства перед самим собой, тогда он начинает испытывать чувство пустоты и небытия. Человек оказывается на третьем уровне – в ловушке и с чувством потерянности. Он переживает утрату поддержки извне, но еще не готов или не хочет использовать собственные ресурсы.

Четвертый уровень – внутренний взрыв. Это уровень, на котором мы можем с горем, отчаянием, отращением к себе прийти к полному пониманию того, как мы ограничили и подавили себя. На этом уровне человек может испытывать страх смерти или даже такое ощущение, что он умирает.

Пятый уровень – внешний взрыв, эксплозия. Достижение этого уровня означает сформирование аутентичной личности, которая обретает способность к переживанию и выражению своих эмоций. Эксплозия здесь следует понимать как глубокое и интенсивное эмоциональное переживание, которое приносит облегчение и возвращает эмоциональное равновесие.

В соответствии с гештальт-подходом нет необходимости обращаться к прошлому, оно само всплывает в настоящем через незавершенные гештальты. Предметом внимания является не результат осознания, а сам процесс. Под осознанием понимается не интеллектуальное постижение, а чувствование, при котором человек погружен в процессы внутренней и внешней реальности, а не в рассуждения и размышления.

В G-терапии много техник работы с языком. Они основаны на идее, что язык создает разрыв между мыслями и чувствами, человеком и средой. Особый интерес представляет такая вербальная конструкция, как «должен». При этом то, что «должен» человек, оценивается как хорошее, а то, чего он хочет, – как плохое. Таким образом, люди учатся действовать в соответствии с нормами, оценивать свои переживания на основе стандартов.

Другая языковая конструкция – причинно-следственные связи. «Я в детстве много болел, не играл с детьми, поэтому мне трудно вступать в контакт, знакомиться с людьми», – говорит клиент. Он создал для себя закон и в каждой ситуации бессознательно стремится его доказать.

К основным процедурам гештальт-терапии относятся: расширение осознания; интеграция противоположностей; усиление внимания к чувствам; работа с мечтами (фантазией); принятие ответственности за себя; преодоление сопротивления.

В G-терапии сопротивление рассматривается не только как барьер, который нужно убрать (как в психоанализе), но и как *созидательная сила, позволяющая преодолеть жизненные трудности*. Энергия сопротивления не преодолевается, а используется.

ганизм – окружающая среда». Человеческое поведение подчиняется *принципу формирования и разрушения гештальтов*.

Контакт – базовое понятие Г-терапии. Организм не может существовать в безвоздушном пространстве, так же как в пространстве, лишенном воды, растений и живых существ. Человеческое существо не может развиваться в среде лишенной других людей.

Осознание (сознание) – осведомленность о том, что происходит внутри организма и в его окружающей среде. Именно осознание, в противоположность рациональному знанию, дает реальную информацию о потребностях организма и об окружающей среде. Основная цель практики Г-терапии – это расширение осознания. У человека есть три зоны сознания: *сознание себя* (внутренняя зона), *сознание мира* (внешняя зона), *сознание того, что лежит между тем и другим* – своего рода промежуточные зоны фантазии (третья зона).

Здесь и теперь – принцип, который означает, что актуальное для организма всегда происходит в настоящем, будь то восприятие, чувства, действия, мысли, фантазии прошлом и будущем, все они находятся в настоящем моменте. Тревога – разрыв, напряжение между «сейчас» и «тогда». Неспособность людей принять это напряжение заставляет их планировать, репетировать, пытаться обеспечить свое будущее. Это не только отвлекает энергию от настоящего (постоянно создавая тем самым незаконченные ситуации), но и разрушает открытость к будущему, которая необходима для спонтанности и роста.

Ответственность – способность отвечать на происходящее и выбирать свои реакции. Реальная ответственность связана с осознанием. Чем в большей степени человек осознает реальность, тем в большей степени он способен отвечать за свою жизнь – за свои желания, действия, опираться на себя.

«Как» важнее, чем «почему». Структура и функции тождественны: если человек понимает, как он делает нечто, он в состоянии понять само действие. «Почему» не дает полного понимания: каждое действие имеет множество причин, объяснение всех этих причин уводит все дальше от понимания самого действия.

Причины невротического поведения человека (Ф. Перлз).

Неврозы, считал Перлз, возникают в результате сосредоточения индивидуума на средней зоне за счет исключения событий, происходящих во внутренней и внешней зонах. Эту среднюю зону Перлз называл *зоной фантазий*. Зона фантазий несет в себе незавершенные гештальты из прошлого, а поскольку деструктивная природа этих гештальтов проявляется в настоящем, то невротику трудно жить в этом настоящем. Перлз утверждал, что корни невроза лежат в тенденции фантазировать и интеллектуализировать там, где нужно просто осознать настоящее.

По мнению Перлза, невроз состоит из 5 уровней (слоев), через которые должен проходить процесс терапии на пути к открытию пациентом своей истинной индивидуальности.

Первый уровень – уровень «фальшивых отношений», клише, уровень игр и ролей.

Практический психолог на предприятии (в организации) использует оба направления, отдавая преимущество той или иной форме, исходя из специфики предприятия и тех проблем, решения которых от него ждут.

5. НЕПРОДУКТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА В СОЦИУМЕ, ПРИЧИНЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ

Сложные ситуации, проблемы. Кто из нас не задает себе вопросы «как быть?» и «что делать?» Задаем. И часто. И сами пытаемся как-то разрешить сложившиеся трудности. А вот с внутренними проблемами сложнее. Признаваться в них не хочется зачастую даже самому себе. Люди по-разному реагируют на свои внутренние трудности. Одни подавляют свои склонности, отрицая их существование. Другие – «забывают» о травмирующем их событии. Третьи – ищут выход в самооправдании и снисхождении к своим «слабостям». А четвертые стараются исказить реальность и занимают самообманом. Но к какому бы способу не прибегали бы люди, защищая свою психику от болезненных напряжений, помогают им в этом защитные механизмы. Что же такое защитные механизмы?

Под *защитными механизмами* – понимается система таких механизмов, которые стараются свести до минимального негативные, травмирующие личностные переживания. Эти переживания в основном связаны с внутренними или внешними конфликтами, состояниями тревоги или дискомфорта. Механизмы защиты помогают нам сохранить стабильность своей самооценки, представлений о себе и о мире. Так же они могут выступать в роли буферов, стараясь не допустить очень близко к нашему сознанию слишком сильные разочарования и угрозы.

Виды защитных механизмов:

- *Вытеснение* – информация, которая неприемлема – человек забывает. Детские переживания. В этот период происходит то, за что взрослому бывает стыдно.
- *Проекция* – то, что не принимает в себе – наделяет этим окружение. У человека есть некое настроение, которое он не хочет показывать, он видит это настроение у других.
- *Рационализация* – разумное объяснение нерациональных чувств, желаний.
- *Отрицание* – отрицает реальность как таковую – «этого не может быть».
- *Идентификация* – отождествление себя с кем-то или чем-то. Дети боялись проходить через темный коридор. Мальчика одели привидением, и он больше не боялся.
- *Замещение* – удовлетворение потребности при помощи не тех объектов, которые реально могли бы их удовлетворить. Не отреагировал на разговор начальника – пришел домой и «сорвался».
- *Сублимация* – перенаправление либидо на социально приемлемые виды деятельности.
- *Реактивное образование* – преобразование невозможных для реализации импульсов в такие, которые имеют форму проявления потребности прямо противоположного толка, что в случае сексуального влечения выглядит как смена знака: любовь-ненависть.

Игра третьей степени обычно включает в себя телесные повреждения, и игроки заканчивают в тюрьме, больнице или морге. Пример: «Полицейские и воры».

Люди, которые играют в игры действуют с одной из трех позиций: *жестко, преследователя и спасателя.*

Играя в игры, мы следуем устаревшим стратегиям поведения. Игры являлись тем инструментом, который мы взяли на вооружение в детстве для получения от жизни того, в чем нуждались. Однако во взрослой жизни у нас есть другие, более эффективные способы поведения и достижения желаемого. Люди играют в игры и для того, чтобы укрепить свой сценарий, а также для подтверждения нашей основной жизненной позиции.

Берн выделяет следующие наиболее часто встречающиеся **негативные образцы жизненных сценариев**: «*Пока не*», «*После*», «*Никогда*», «*Всегда*», «*Почти*», «*Сценарий с открытым концом*».

При анализе сценария мы используем концепцию сценария жизни для понимания того, как люди могут неосознанно создавать себе проблемы и как решают их.

Таким образом, главная цель трансактного анализа состоит в том, чтобы определить каким эго-состоянием пользуется клиент, каков его жизненный сценарий, что позволит клиенту достичь автономности, а следовательно но раскрытие таких способностей как «включенность в настоящее», «спонтанность» и «близость».

14. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ГЕШТАЛЬТ-ПОДХОДА

Гештальт-терапия (от нем. Gestalt – образ, форма, структура) – форма психотерапии, которая ставит своими целями расширение осознания человека и посредством этого лучшее понимание и принятие человеком себя, достижение большей внутриличностной целостности и осмысленности жизни, улучшение контакта с внешним миром, в том числе с окружающими людьми.

Данный подход основывается на понятии гештальта, т.е. некая специфическая организация частей, которая составляет определенное целое. Согласно гештальт-подходу организм воспринимается как единое целое, неделимое на отдельные части. Организм также неотделим от среды, в которой он находится.

Гештальтпсихология возникла еще в начале XX века. Теоретические открытия гештальтпсихологии к практике психотерапии применил в 40-е гг. известный психоаналитик Фриц Перлз. В целом теория гештальт-терапии основывается на следующих положениях:

Человек представляет собой целостное социопсихологическое существо. Любое деление его на составные части, например психику и тело, является искусственным. Человек и окружающая его среда представляют собой *единный гештальт*, структурное целое, которое называют полем «ор-

Самое главное – понять, что любой сценарий можно изменить. Осознав свой сценарий, я могу обнаружить те области, в которых принял проигрышные решения, и переделать их на выигрышные.

Жизненные позиции. На самом раннем этапе формирования сценария человек уже имеет определенные представления о себе и об окружающих, которые остаются с ним на всю жизнь. На основании этих представлений формируются 4 жизненные позиции:

1. Я – ОК, ты – ОК;
2. Я – не ОК, ты – ОК;
3. Я – ОК, ты – не ОК;
4. Я – не ОК, ты – не ОК.

Идеальной позицией с точки зрения ТА является позиция «Я – ОК, ты – ОК», которая заключается в сотрудничестве с другими людьми, в решении жизненных проблем. При этом я действую с целью достичь желаемых результатов, и эта позиция – единственная, основанная на реальности.

Главная цель транзактного анализа состоит в том, чтобы *определить* *каким эго-состоянием пользуется клиент*. ТА подчеркивает значение способности балансировать между эго-состояниями в зависимости от необходимости. Люди, которые постоянно реализуют только одно эго-состояние, действуют не столь успешно, как те, кто проявляет большую гибкость.

К целям изменения в ТА относят также обретение клиентом **автономности (свободы от сценария)** – т.е. поведения, мыслей и чувств, которые будут являться реакцией на реальность «здесь и теперь», а не на сценарные установки. Автономность характеризуется высвобождением или восстановлением 3 человеческих качеств: «*включенности в настоящее*», «*спонтанности*» и «*близости*».

Анализ игр. Прежде всего, определимся, что такое игра, согласно ТА. *Игрой* мы называем серию следующих друг за другом скрытых дополнительных трансакций с четко определенным и предсказуемым исходом. Она представляет собой повторяющийся набор порой однообразных трансакций, внешне выглядящих вполне правдоподобно, но обладающих скрытой мотивацией; короче говоря, это серия ходов, содержащих ловушку, какой-то подвох. У игр есть две важные характеристики: 1) наличие скрытых мотивов; 2) наличие выигрыша.

Игры первой степени: в них могут принимать участие все желающие, независимо от социальной принадлежности. Они в целом, заканчиваются умеренными проигрышами. Пример: «Обольщение», которое по началу может быть захватывающей и веселой. В этой игре мужчина и женщина весело проводят вечернее время, флиртуют друг с другом до тех пор, пока кто-либо не отвергнет другого и оба не почувствуют себя слегка неудобно.

Игра второй степени имеет место, когда игроки заходят дальше, обычно в более близкой обстановке, и заканчиваются с негативными чувствами. Пример – «скандал», в котором 2 человека начинают все сильнее злиться друг на друга, пока один из них или одновременно оба не обидятся на то, как их назвали или оскорбили.

К числу нормальных механизмов преодоления следует отнести юмористическое осмысление сложной ситуации, сублимацию. Поскольку фактически любой психологический процесс может быть использован в качестве

Фрустрация – это состояние сильной неудовлетворенности, которое возникает, когда наши стремления, желания наталкиваются на сопротивление. Состояние фрустрации сопровождается психической напряженностью, депрессивным состоянием. Сильная фрустрация нарушает нормальное течение психофизиологических процессов, негативно отражается на познавательных, эмоциональных процессах человека, нарушает взаимодействие с другими людьми.

Неврозы – это вид психического нарушения, при котором отсутствуют нарушения во внутренних органах и ЦНС, которое связано со стрессом, и при котором нет грубых психических нарушений. Т.е. это состояние, когда прерады, вызывающие фрустрацию кажутся непреодолимыми для клиента. Если личностная проблема становится настолько значительной, что человек не может больше продолжать работать или строить отношения с окружающими, мы называем это неврозом (фобии, неврастения, невроз навязчивых состояний, соматоформное болевое расстройство, посттравматическое стрессовое расстройство). Например, у студента было относительно простая проблема – перед экзаменами он учился с большим нервным напряжением. Это напряжение нарастало, пока он не заболел в ночь накануне экзамена и был от него освобожден; впоследствии он развил удобную невротическую схему – заболеть перед всеми экзаменами. Подобное невротическое состояние может иметь причинной значительный эмоциональный конфликт, который не может быть разрешен самим индивидом.

Но данный термин не предполагает наличия органического заболевания. Психоз – это термин для обозначения более тяжелого состояния психического расстройства, чем невроз, который включает в себя довольно много форм психических заболеваний. *Консультант не работает с психозами.* Он должен обладать достаточными знаниями, чтобы распознать подобное психическое состояние и порекомендовать человеку обратиться за профессиональной психиатрической помощью. *Сам консультант никогда не назначает медицинских препаратов и не отменяет их!*

Психологические тупики – это ситуации, в которых человек по тем или иным причинам не имеет возможности трезво и адекватно воспринимать поступающую информацию. В силу чрезмерной эмоциональной вовлеченности в ситуацию или по другим причинам человек может неверно интерпретировать, делать ошибочные выводы и действовать, не осознавая и не контролируя себя до конца. В такие моменты часто совершаются действия, вредящие самому человеку.

Человек обычно не замечает своего «попадания» в сети собственных неверных выводов. Совершая одно ошибочное действие, он подкрепляет его другими, такими же неверными. Чем дальше он следует по пути ложных суждений, тем труднее ему отказать от этого пути, тем труднее ему осо-

знать этот психологический тупик, тем труднее из него выбраться. Признать одну ошибку, как правило, не очень трудно, но вот признать, что действовал неправильно длительное время, несколько лет – это под силу не каждому. Люди подвержены страху перед мнением окружающих.

Попадание в «психологические тупики» ведёт к депрессии и неврозам, заставляет человека снова и снова действовать подобным ошибочным образом. Распознав психологические тупики, человек имеет возможность найти из них психологические выходы.

Виды «психологических тупиков»:

1. «Препятствование самому себе». Некоторые люди не верят в то, что они могут достичь успеха. Мотивом такого поведения служит защита представлений о самом себе, защита созданного образа, своей самооценки. Человек боится неудачи из-за тех чувств, которые он испытывает, потерпев поражение. Поэтому он предпочитает приписывать неудачи неким внешним факторам, но не самому себе.

2. «Пустота жизни». Большое количество людей страдают от ощущения постоянной неудовлетворённости жизнью, собой, своим существованием. Они постоянно ощущают пустоту и бессмысленность своей жизни. Ощущения бессмысленности и пустоты может возникнуть по целому ряду причин, начиная от неправильного воспитания и полученных ещё в детстве психологических травм, и заканчивая чрезмерным чувством долга, заставляющим человека подавлять собственные интересы ради того, что конкретно ему радости не приносит. Ощущение «пустоты жизни» нередко заполняется алкоголем, наркотиками, сигаретами, переизбытком еды.

3. «Посвящение жизни другому», «зависимость от другого». В данном психологическом тупике человек оказывается более сконцентрированным на ком-то другом, нежели на самом себе. Когда забота о другом вытесняет важность человека для самого себя, когда человек теряет сам себя, когда все его мысли и чувства посвящены другому. Постепенно такой человек становится зависимым и отдаление «объекта его мыслей» вызывает «ощущение внутренней пустоты». Чем сильнее привязанность к кому-либо или чему-либо, тем сильнее страх потери, тем сильнее кризисы от потери, тем сильнее человек «вязнет» в психологическом тупике. Кстати необходимо учитывать то, что есть люди, которые будут наслаждаться «зависимостью» другого, потому что она будет приносить им ощущение власти. Соответственно такие люди будут препятствовать самостоятельности зависимого. Напротив, зависимость «мать-сын».

4. «Я жертва всего и вся». Человек постоянно ощущает себя жертвой обстоятельств, людей, времени. Он прямо или косвенно об этом заявляет. В речи такого человека Вы можете встретить много объяснений тому, кто и что виноваты в его несостоятельности. Он предпочитает быть жертвой. У жертвы всегда есть что-то или кто-то, кто на самом деле виноват, «а я что? я всего лишь жертва обстоятельств» - скажет Вам такой человек. Тупик со-

путем покажут свою осведомленность о присутствии друг друга. Это мы называем «трансакционным стимулом». Человек, к которому обращен трансакционный стимул, в ответ что-то скажет или сделает. Мы называем этот ответ «трансакционной реакцией».

Существуют параллельные (дополнительные) трансакции и пересекающиеся трансакции. Параллельные трансакции (при нормальных человеческих отношениях стимул влечет за собой уместную, ожидаемую и естественную реакцию).

Первое правило коммуникации: параллельная трансакция имеет элемент ожидания. Пока трансакции дополнительные, процесс коммуникации будет протекать гладко. Следствие из этого правила пока трансакции дополнительные, процесс коммуникации может продолжаться неопределенно долго.

Второе правило коммуникации: при пересекающейся трансакции (активизируется неподходящее состояние эго, которое приводит к неожиданной реакции) происходит разрыв коммуникации, для ее восстановления одному или обоим людям необходимо изменить свои эго-состояния.

Также мы можем говорить о *скрытых трансакциях*. В них одновременно передаются два сообщения: одно – открытое, или сообщение социального уровня, другое – скрытое, или сообщение психологического уровня. **Третье правило коммуникации:** поведенческий результат скрытой трансакции определяется на психологическом, а не на социальном уровне.

Основной принцип теории игр состоит в следующем: любое общение (по сравнению с его отсутствием) полезно и выгодно для людей.

Сценарий жизни. В детстве каждый из нас пишет свой собственный жизненный сценарий. Будучи взрослым, мы обычно не осознаем, что написали для себя сценарий жизни.

По содержанию сценарии делятся на три группы: сценарий *победителя, побежденного и не-победителя* (банальный).

Победитель – тот, который достигает поставленной перед собой цели. Под победой понимается также то, что поставленная цель достигается легко и свободно.

Побежденный – это человек, который не достигает поставленной цели, плюс ощущение сочувствующего дискомфорта. Три степени сценария побежденного: *первой степени* – сценарий, в котором неудачи и потери человека не настолько серьезны, чтобы их обсуждать в обществе, *второй степени* – побежденные испытывают неприятные чувства, достаточно серьезные, чтобы обсуждать их в обществе, *третьей степени* – приводит к смерти, увечью, серьезной болезни или суду.

Сценарий **не-победителя:** этот человек, который день ото дня несет свою ношу, не много при этом выигрывая, не сильно проигрывая. Такой человек никогда не рискует.

Рис. 2. Структура личности в трансактном анализе

Первым развивается ребенок. Это поведение можно описать как любознательное, нежное эгоистичное, капризное, игривое и манипулятивное. Ребенок – это источник интуиции, творчества, спонтанных побуждений и радости. В это состояние ребенка можно выделить 2 подструктуры: *естественный (свободный) ребенок* и *адаптивный ребенок*.

Естественный ребенок – это самопроизвольная, импульсивная, руководствующаяся чувствами часть личности, часто эгоцентричная и любящая удовольствие. Естественный ребенок интуитивен, креативен и чувствителен к невербальным сигналам. Адаптивный ребенок – это послушная часть личности, которая соответствует желаниям и требованиям родителей. Эти адаптации естественных импульсов происходят в ответ на травмы, естественный жизненный опыт и обучение.

Родительское эго-состояние включает установки и действия (долженствования и обязанности) фигур родителей. Внешне это поведение проявляется через предубеждения, критику и заботливое поведение. Это-состояние родителя также включает в себя 2 подструктуры: *заботящийся родитель и критикующий (контролирующий) родитель*.

Заботящийся родитель – та часть личности, которая успокаивает, хвалит и помогает другим. Критикующий родитель – та часть, которая отыскивает ошибки, является источником предубеждений, не одобряет и отказывается другим в позитивном признании. Эти два варианта родителя распознаются через невербальное поведение (мимика, жесты) и через вербальное поведение (например, «Это очень плохо, но волноваться не стоит»).

Взрослое эго-состояние никак не подразделяется и не соотносится с возрастом клиента. Это объективная, размышляющая, собирающая информацию часть личности. Взрослый рационален и организован. Это состояние может выражать себя через фразы «я понимаю», «я буду делать».

Главная цель трансактного анализа состоит в том, чтобы *определить каким эго-состоянием пользуется клиент*.

Э. Берн приводит 4 способа распознавания эго-состояния: поведенческий диагноз, социальный диагноз, исторический диагноз, феноменологический диагноз.

Человек может исключать одно или два эго-состояния. Если «выключаются» два эго-состояния, то действующее эго-состояние называется *константным* или *исключающим*.

Например, константный Родитель будет жить только по родительским принципам. Человек с константным Взрослым, по мнению Берна, «не способен испытывать удовольствие». Вместо этого он «только и делает, что планирует, собирает и обрабатывает информацию». У человека в константном Ребенке при встрече с проблемой чувства усиливаются и «выключаются» как взрослое тестирование реальности, так и родительские принципы.

Трансакции. Трансакцией мы называем единицу общения. Люди, находясь вместе в одной группе, неизбежно заговорят друг с другом или иным

стоит в том, что из положения жертвы человек не видит реальности – того, что он не является хозяином своих решений, своих действий, своих чувств. Позиция жертвы делает человека слабым, безвольным, ленивым и жалующимся. Жертва находит себе друзей среди подобных жертв. Тогда они могут объединиться и обвинять весь окружающий мир.

5. «Привычное, обыденное, знакомое». Как правило, люди отдают предпочтение привычным и проверенным вещам и способам действия. Постепенно тяга к познанию нового ослабевает и с годами человек оказывается замкнутым в рамках привычного и обыденного. Нередко таким людям даже не приходит в голову, что можно действовать по другому, что каждый раз нечто можно делать по-новому. В результате возникает довольно много привычек и стереотипов, из которых довольно сложно выпутаться. Представьте себе семью рабочих, где все поколения были простыми рабочими, где все друзья рабочие. В такой семье появляется талантливый ребенок, который поёт, танцует или делает нечто очень хорошо. Но у окружающих его рабочих нет даже мысли о том, что кто-то в их семье может быть «нерабочим», они не похвалят такого ребенка, потому что для них это не талант, а глупость.

6. «Навешивание ярлыков». «Навешивание ярлыков» означает формирование определённого мнения о человеке, предмете или событии. В дальнейшем это мнение не подлежит пересмотру или изменению и формирует неадекватные представления о чём-либо. «Навешивание ярлыков» мешает общению и развитию личности человека. Со временем человеку становится «ясно абсолютно всё», теряется новизна ощущений, гибкость восприятия, таким людям жизнь начинает казаться скучной и однообразной. Кроме того, человек, навешивающий ярлыки, обычно полон таких же мнений-ярлыков и о самом себе.

7. «Идеальный человек». С детства окружающие говорят нам, какими мы должны быть, к чему должны стремиться, и какими мы быть ни в коем случае не должны быть. На протяжении всей жизни человек сталкивается с мнениями общества о том, что такое хорошо и что такое плохо. В результате у человека формируется так называемый «идеальный образ самого себя». И зачастую, эти представления не соответствуют истинным мнениям самого человека, не соответствует его истинным потребностям. Он стремится быть таким, каким его хотят видеть другие. В результате начинает страдать от чувства неудовлетворённости собой и собственной жизнью.

8. «И вот тогда я буду счастливым». Многие люди готовы рассказать, чего именно им не хватает для полного счастья. Они уверенно заявляют, что только тогда, когда они добьются того-то и того-то, они наконец-то будут счастливы.

Таким образом, мы выяснили и соотнесли понятие психологической защиты, фрустрации и невроза. Некоторые психологические тушки дей-

ствуют как защитные механизмы, но со временем они приводят к неадекватному невротическому поведению.

6. ИНТЕРВЬЮ КАК ОСНОВНОЙ МЕТОД СБОРА ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ. ПРОЦЕДУРА И ТЕХНИКИ

Следует заметить, что термин интервью в психологии трактуется неоднозначно. В общем смысле интервью – способ получения социально-психологической информации с помощью устного опроса. Метод интервью – это метод социально-психологического исследования, заключающийся в сборе первичной информации с помощью непосредственного речевого контакта. Интервью может быть: стандартизированным, в котором употребляются заранее подготовленные формулировки вопросов; нестандартизированным (свободным), предполагающим гибкость беседы, ее изменчивость в связи с ситуацией; полустандартизированным, допускающего отклонения от запрограммированной беседы. Метод интервью способствует налаживанию контакта.

Процесс консультирования начинается с первичного интервью. В ходе первой сессии консультант и клиент решают, хотят ли они (или могут ли) продолжать отношения. Консультанты должны быстро оценить, способны ли они справиться с проблемами клиента, будучи честными, открытыми и в меру настойчивыми. С другой стороны, клиент должен понять насколько ему комфортно с данным консультантом и доверяет ли он консультанту.

С. Глэддинг выделяет два типа первичных интервью: *информационно-ориентированное* и интервью, *ориентированное на установление отношений*. В зависимости от того, какого рода интервью вы проводите необходимо использовать различные приемы и техники [13].

Цель информационно-ориентированного интервью состоит в накоплении информации о клиенте. Консультант на этом этапе должен использовать так называемые зондирующие вопросы, закрытые вопросы, акцентирование и проработку о разьяснении. Зондирующий вопрос – это вопрос, который обычно начинается со слов: кто, что, где или как. Вопросы, начинающиеся со слова «почему» обычно вызывают неодобрение и защитную реакцию клиента, а также могут привести к интеллектуализации. Акцентирование – это привлечение внимания к последним нескольким словам клиента. Проработка о разьяснении – это вариант ответа, который консультант использует, чтобы убедиться, что он понимает то, о чем говорит клиент.

Интервью, ориентированное на установление отношений, концентрирует внимание на установках клиента и его эмоциях. Консультант может использовать переформулировки (простой зеркальный ответ), отражение эмоций клиента (например, плачущему клиенту консультант может сказать «Вы все еще чувствуете боль»), подведение эмоциональных итогов (перефразирование чувств, которые выразил клиент), подтверждение невербального поведения (указание на невербальные проявления клиента).

Существуют общие приемы и техники ведения интервью.

времени, основанные на стереотипах, которые некогда были необходимы для его выживания, но теперь по большей части бесполезны.

Основной целью трансактного анализа является реконструирование личности на основе пересмотра жизненных позиций.

Большая роль уделяется способности человека к *осознанию непродуманных стереотипов своего поведения*, которые мешают принятию именно *адекватных настоящим моменту решений*, а также способности формировать новую систему ценностей и решений, исходя из собственных потребностей и возможностей.

Трансактный анализ (ТА) является оптимистичной теорией. Его основное предположение состоит в том, что любой человек, не смотря на неудачи, провалы в прошлом, может измениться.

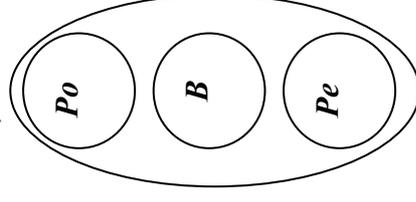
ТА сосредотачивается на 4-х главных методах понимания и предсказания человеческого поведения:

- *Структурный анализ*: понимание того, что происходит внутри индивида.
- *Анализ трансакций*: описание того, что происходит между двумя или более людьми.
- *Анализ игр*: понимание трансакций между людьми, которые приводят к чувству беспокойства.
- *Анализ жизненных сценариев*: понимание жизненного плана, которому следует человек.

Суть структурного анализа:

Эго-состояние – устойчивая модель (паттерн) ощущений и переживаний, непосредственно соотносящаяся с соответствующей устойчивой моделью поведения. Другими словами, это совокупность связанных друг с другом способов поведения, мыслей и чувств, как способ проявления нашей личности в данный момент.

Помимо структурной модели эго-состояний (рис.2) выделяют функциональную модель. Структурная модель отражает содержание, или внутреннее состояние человека (хранящая память и стратегии), функциональная – процесс, или взаимодействие между людьми (способы поведения).



Po – это-состояние Родителя: поведение, мысли и чувства, скопированные у родителей или перенатальных фигур

B – это-состояние Взрослого: поведение, мысли и чувства, которые являются прямым реагированием на «здесь и сейчас», связь с реальностью

Pe – это-состояние Ребенка: поведение, мысли и чувства, присущие детскому возрасту

нии людей к миру. Таким образом он расширил свою типологию, добавив в нее *психологические функции* – мышление и чувство, ощущение и интуиция.

Таким образом, две это-направленности и четыре психологические функции, взаимодействуя, образуют восемь различных типов личности. Следовательно, построения процесса консультирования должно основываться на понимании того, к какому типу личности относится пациент. Например, если мы имеем дело с экстравертным мыслительным типом, который фокусируется на объективных имеющихся практическое значение фактах окружающего мира, то мы должны делать акцент скорее на информативной стороне процесса консультирования. В противоположность ему, интровертный интуитивный тип сосредоточен на реальности собственного внутреннего мира, следовательно, в этом случае следует уделить особое внимание работе с внутренними установками, образами, символами, которые сформировались у человека.

Основываясь на понятии индивидуации, Юнг расходит с Фрейдом в отношении целей психотерапии. Психоанализ Фрейда стремится адаптировать пациента, привести его к норме. Юнг же говорит о том, что многообразие индивидуальной жизни настолько велико, что приведение к норме может просто не дать никакого эффекта. Юнг в своей практике стремился добиться такого душевного состояния у пациента, при котором он начинает экспериментировать со своей сущностью, когда больше нет ничего раз и навсегда данного, окаменелого. Это состояние позволяет человеку творчески раскрываться, что способствует его самореализации.

Таким образом, работа практического психолога в психоаналитическом подходе с использованием метода свободных ассоциаций позволяет «пробиться» к глубинам бессознательного, вывести на поверхность сознания те мысли, чувства, переживания, конфликты, которые способствуют возникновению тревоги. Механизмы психической защиты проявляются в ответ на возникновение внутриличностного конфликта и способствуют снижению уровня тревоги, адаптации личности. Защитные механизмы необходимо также переводить в план сознания и анализировать, что позволяет сделать их использование более гибким и адаптивным.

13. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕОРИИ ТРАНСАКТНОГО АНАЛИЗА В ДЕЛОВОМ И ЛИЧНОСТНОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

Трансактный анализ [лат. *transactio* – соглашение, сделка] – направление психологии, разработанное в 50-е годы американским психологом и психиатром Эриком Берном.

Философия и ключевые идеи транзактного анализа.

Трансактный анализ основан на идее о том, что человек запрограммирован «ранними решениями» в отношении жизненной позиции и проживает свою жизнь согласно «сценария», написанного при активном участии его близких (в первую очередь родителей), и принимает решения в настоящем

Постановка вопросов. Вопросы обычно разделяются на закрытые и открытые. Закрытые вопросы используются для получения конкретной информации и обычно предполагают ответ в одном-двух словах, подтверждение или отрицание («да», «нет»), или, например: «Сколько Вам лет?»

Айви А.Е. выделяет основные моменты консультирования, когда используются открытые вопросы [8]:

1. Начало консультативной встречи («С чего сегодня Вы хотели бы начать?»), «Что произошло за ту неделю, пока мы не виделись?»).

2. Побуждение клиента продолжать или дополнять сказанное («Что Вы почувствовали, когда это случилось?», «Что еще Вы хотели бы сказать об этом?»), «Не можете ли добавить что-нибудь к тому, что сказали?»).

3. Побуждение клиента проиллюстрировать свои проблемы примерами, чтобы консультант мог лучше их понять («Не можете ли Вы рассказать о какой-либо конкретной ситуации?»),

4. Сосредоточение внимания клиента на чувствах («Что Вы чувствуете, когда рассказываете мне?»), «Что чувствовали тогда, когда все это произошло с Вами?»).

Не следует забывать, что не всем клиентам нравятся открытые вопросы; у некоторых они повышают ощущение угрозы и увеличивают беспокойство. Это не значит, что от таких вопросов следует отказаться, но их надо тщательно формулировать и задавать в подходящее время, когда имеются шансы получить ответ.

В консультировании следует избегать чрезмерного опрашивания. Любой вопрос должен быть обоснован – задавая его, надо знать, с какой целью он задается. Если опрос превратится в основную технику консультирования, то и консультирование превратится в допрос или следствие.

Ободрение и успокоивание. Эти техники очень важны для создания и укрепления консультативного контакта. Приободрить клиента можно краткой фразой, означающей согласие или (и) понимание. Такая фраза побуждает клиента продолжить повествование. Например: «Продолжайте», «Да, понимаю», «Хорошо», «Так» и т.п. Ободрение выражает поддержку – основу консультативного контакта. Атмосфера поддержки, в которой клиент чувствует себя свободно, позволяет исследовать возбуждающие тревогу аспекты самости, что особенно рекомендуется в ориентированном на клиента консультировании.

Отражение содержания: перефразирование и обобщение. Перефразирование наиболее приемлемо в начале консультирования, потому что побуждает клиента более открыто обсуждать свои проблемы. Однако, с другой стороны, оно недостаточно углубляет беседу. Айви А.Е. выделяет три основные цели перефразирования:

- показать клиенту, что консультант очень внимателен и пытается его понять;
- выкристаллизовать мысль клиента, повторяя его слова в сжатом виде;
- проверить правильность понимания мысли клиента.

При перефразировании надо помнить три простых правила:

1. Перефразируется основная мысль клиента.
2. Нельзя искажать или заменять смысл утверждения клиента, а также добавлять что-либо от себя.

3. Надо избегать «попугайства», т.е. дословного повторения высказывания клиента, желательнее мысли клиента выражать своими словами.

Отражение чувств. Чувства очень важны в процессе консультирования, но не являются самоцелью, хотя достижению целей помогают именно сильные чувства: страх, боль, тревога, жалость, надежда и др.

Познание и отражение чувств клиента представляется одной из важнейших техник консультирования. Отражение чувств тесно связано с перефразированием высказанных клиентом мыслей – разница лишь в том, что в последнем случае внимание сосредоточивается на содержании, а при отражении чувств – на том, что скрыто за содержанием. Эффективное отражение чувств помогает клиенту лучше разобраться в своих нередко противоречивых чувствах и тем самым облегчает разрешение внутренних конфликтов. Консультант обязан выражать также собственные чувства, возникающие в ситуации консультирования. Вслушиваясь в свои чувства, возникающие в ходе консультирования в качестве реакции на поведение клиента, консультант может получить о нем много ценной информации. Однако консультант должен выражать чувства, только связанные с темой беседы.

Паузы молчания. Умение молчать и использовать тишину в терапевтических целях – один из важнейших навыков консультирования. Для консультанта, научившегося быть чутким к различным смыслам тишины, вообще к тишине, и научившегося сознательно создавать и использовать паузы в консультировании, молчание становится особенно терапевтически ценным, ибо оно: увеличивает эмоциональное взаимопонимание консультанта и клиента; предоставляет возможность клиенту «погрузиться» в себя и изучать свои чувства, установки, ценности, поведение; позволяет клиенту понять, что ответственность за беседу лежит на его плечах.

Предоставление информации. Цели консультирования достигаются также посредством предоставления клиенту информации: консультант высказывает свое мнение, отвечает на вопросы клиента и информирует его о разных аспектах обсуждаемых проблем. Информация, как правило, связана с процессом консультирования, поведением консультанта или условиями консультирования (место и время встреч, оплата и т. п.).

Предоставление информации в консультировании иногда бывает очень важным, поскольку клиенты нередко задают консультанту самые разные вопросы. Ни в коем случае нельзя превращать вопросы в шутку и отвечать бессвязно или вообще уходить от ответа. Ведь за вопросами скрыты личные проблемы клиентов с сопутствующими тревогами и страхами. Желательно проявлять компетентность и избегать упрощений, чтобы не утратить доверия клиентов и не увеличить их тревогу.

ство и воспринимаем себя людьми. Это служит основой нашего самосознания.

Личное бессознательное вмещает в себя конфликты и воспоминания, которые когда-то осознавались, но теперь подавлены или забыты.

Коллективное бессознательное представляет собой более глубокий слой в структуре личности. Это хранилище следов памяти человечества, в нем отражены мысли и чувства, общие для всех человеческих существ и являющиеся результатом нашего общего эмоционального прошлого. Коллективное бессознательное состоит из мощных первичных психических образов – *архетипов*, т.е. врожденных идей или воспоминаний, которые предрасполагают людей воспринимать, переживать и реагировать на события определенным образом.

Особое внимание в теории Юнга уделяется таким архетипам как *персона*, *тень*, *анима* и *анимус*, *самость*.

Персона – та часть нашей личности, которую мы показываем миру, какими мы хотим быть в глазах других людей. Персона включает в себя типичные для нас роли, стиль поведения и одежды, способы самовыражения.

Тень является центром личного бессознательного. Как Это собирает данные о нашем внешнем опыте, так Тень фокусирует, систематизирует те впечатления, которые были вытеснены из сознания. Содержанием Тени являются те стремления, которые отрицаются человеком как несовместимые с его Персоной, с нормами общества.

Анима (у мужчины) или *Анимус* (у женщины) – это те части души, которые отражают интереснейшие связи, представления о противоположном поле. На их развитие большое влияние оказывают родители (мать – у мальчика и отец – у девочки). Этот архетип оказывает большое влияние и на поведение, и на творчество человека, являясь источником проекций, новых образов в душе человека.

Самость, с точки зрения Юнга, является центральным архетипом всей личности, а не только ее сознательной или бессознательной части; это "архетип порядка и целостности личности". Ее главное значение в том, что она не противопоставляет разные части души (сознательную и бессознательную) друг другу, но соединяет их так, чтобы они дополняли друг друга. В процессе развития личность обретает все большую целостность и, индивидуализируясь, становится все более свободной в своем выражении и само познании.

Юнг говорит о таком понятии как это-направленность, или жизненные установки: *экстраверсия* и *интроверсия*. Интроверты в процессе индивидуализации обращают больше внимания на внутреннюю часть своей души, строят свое поведение исходя из собственных идей, собственных норм и убеждений. Экстраверты, наоборот, больше ориентированы на Персону, на внешнюю часть своей души. Они в отличие от интровертов прекрасно ориентируются во внешнем мире и в своей деятельности исходят главным образом из его норм и правил. Однако Юнг считал, что с помощью этой пары противоположных ориентаций возможно достаточно полно объяснить все различия в отноше-

Признаки трансфера: неадекватность эмоции настоящей ситуации, повторение прошлых переживаний и конфликтов, регрессия на прежнюю фазу психосексуального развития, перемещение чувств со значимого лица из прошлого на психоаналитика.

Перенос как сопротивление: клиент обходит определённые темы, обрыв ассоциаций, тонко наблюдает за вами.

Трансфер бывает:

1. Эротический. Пациент испытывает к терапевту такие чувства, как любовь, нежность, доверие, интерес, почтение и т.п.
2. Агрессивный. Проявляется в ненависти, гнев, враждебности, недоверии, неприязни, раздражении и т.д.
3. Перенос-излечение – клиент ради вас выдвигает.

Терапевтический результат зависит от осознания того, что вытеснено, в широком смысле слова, в Ид. Терапевтом подготавливается путь этому осознанию интерпретациями и конструкциями, но он интерпретирует только для себя, а не для пациента, до тех пор, пока Эго держится за свои прежние защиты и не отказывается от сопротивления. Аналитик узнает их более легко, чем спрятанный материал Ид. Но, тем не менее, идет отказ раскрытию сопротивлений. Во время работы над сопротивлением Эго уклоняется (с большей или меньшей серьезностью) от соблюдения соглашений, на которых основана аналитическая ситуация. Это перестает поддерживать усилия по раскрытию Ид; оно противостоит им, не подчиняется основному правилу анализа и препятствует выходу дальнейших производных вытесненного на поверхность.

Исход аналитического лечения в основном зависит от силы и глубины тех сопротивлений, которые создают искажения Эго, анализ может рассчитываться только на определенный и ограниченный успех в противостоянии враждебным силам. Каждое Эго с самого начала наделено индивидуальными предрасположениями и наклонностями.

К. Г. Юнг был одним из последователей Фрейда и какое-то время даже возглавлял Психоаналитическую ассоциацию. Однако в какой-то момент у Юнга возникли существенные разногласия с Фрейдом относительно понимания природы бессознательного, структуры личности человека. Он, как и Фрейд, посвятил себя изучению динамических неосознаваемых влечений на человеческое поведение и опыт. Юнг утверждал, что содержание бессознательного есть нечто большее, чем подавленные сексуальные и агрессивные побуждения. Юнг считал либидо обобщенной психической энергией, которая может принимать различные формы.

Душа (или личность), согласно теории Юнга, представляет собой три отдельные, но взаимодействующие структуры: сознание, личное бессознательное и коллективное бессознательное.

Сознание включает в себя Эго и Персону. Это является центром сферы сознания. Оно включает в себя все те мысли, чувства, воспоминания и ощущения, благодаря которым мы чувствуем свою целостность, постоян-

Интерпретация. Интерпретационные утверждения консультанта придают определенный смысл ожиданиям, чувствам, поведению клиента, потому что могут установить причинные связи между поведением и переживаниями.

Выделяют пять типов интерпретации:

1. Установление связей между якобы разделенными утверждениями, проблемами или событиями.
2. Акцентирование каких-либо особенностей поведения или чувств клиента.
3. Интерпретация способов психологической защиты, реакций сопротивления и переноса. Интерпретация переноса представляет собой основную технику психоаналитического лечения. Клиенту стараются показать, что его прошлые отношения (обычно с отцом или матерью) мешают правильно воспринимать чувства и поведение консультанта.
4. Увязывание нынешних событий, мыслей и переживаний с прошлым. Иначе говоря, консультант помогает клиенту усмотреть связь теперешних проблем и конфликтов с предшествующими психотравмами.
5. Предоставление клиенту иной возможности понимания его чувств, поведения или проблем.

Интерпретирование должно проводиться с учетом стадии консультативного процесса. Эта техника малоприменяется в начале консультирования, когда предполагается достижение доверительных отношений с клиентами, но позднее она весьма полезна для раскрытия психодинамики проблем.

Действенность интерпретации тоже определяется своевременностью, готовностью клиента ее принять. Когда в процессе консультирования слишком много интерпретаций, клиент начинает защищаться от них и сопротивляется консультированию. Интерпретации неуместно формулировать авторитарным, категорично-поучительным тоном. Клиенту легче принимать интерпретации, формулируемые как допущения, когда ему позволяется отвергать их.

Конфронтация определяется как всякая реакция консультанта, противоречащая поведению клиента. Чаще всего противостояние бывает направлено на двойственное поведение клиента: увертки, «игры», хитрости, извинения, «пускание пыли в глаза», т.е. на все то, что мешает клиенту увидеть и решать свои насущные проблемы.

Три вида конфронтации в консультировании:

1. Конфронтация с целью обратить внимание клиента на противоречия в его поведении, мыслях, чувствах, или между мыслями и чувствами, намерениями и поведением и т.п.
 2. Конфронтация с целью помочь увидеть ситуацию такой, какова она есть в действительности, вопреки представлению о ней клиента в контексте его потребностей.
 3. Конфронтация с целью обратить внимание клиента на его уклонение от обсуждения некоторых проблем.
- Ограничения использования конфронтации.

1. Конфронтацию нельзя использовать как наказание клиента за неприемлемое поведение. Это не средство выражения консультантом враждебности.

2. Конфронтация не предназначена для разрушения механизмов психологической защиты клиентов. Ее назначение – помочь клиентам распознать способы, которыми они защищаются от осознания реальности.

3. Конфронтацию нельзя использовать для удовлетворения потребностей или самовыражения консультанта.

Таким образом, в работе практического психолога интервью является ведущим методом сбора информации, как в личностном, так и в организационном консультировании. Различают два типа первичных интервью: информационно-ориентированное и ориентированное на установление отношений. Для повышения эффективности интервью консультант должен знать основные процедуры и техники ведения интервью.

7. РАПОРТ. ТЕХНОЛОГИЯ УСТАНОВЛЕНИЯ

Ежедневно людям нужно обмениваться большим количеством информации. Способность собирать информацию и/или обмениваться ей помогает нам сэкономить время, энергию и позволяет нам действовать эффективнее.

Многочисленные исследования свидетельствуют о том, что необходимым умением для эффективного обмена информацией является способность войти в рапорт. Установив рапорт, вы можете собрать информацию быстро и изящно. Рапорт означает восприимчивость, а не просто симпатию и/или согласие с кем-то. Есть разница между тем, чтобы дать человеку почувствовать, что вы его выслушали и поняли, и тем, как вы действительно поняли смысл его сообщения. Рапорт дает людям ощущение того, что их уважают и ценят.

Рапорт – механизм установления таких отношений между участниками общения, при которых межличностное взаимодействие будет наиболее эффективным.

Обычно нам нравятся те, кто *похож на нас* самих. С такими людьми проще ладить, то есть общаться более эффективно. В свою очередь, мы тоже нравимся этим людям – по той же причине. Таким образом, хороший рапорт подразумевает соответствие, подстройку. Те, кто пребывают в рапорте, склонны *вести себя сходным образом*.

Вы можете установить рапорт, добиваясь подстройки по нескольким параметрам:

1. Физиология: поза и телодвижения.
2. Голос: тон, темп речи и прочие характеристики.

Модель психики (экономическая) – наша психика стремиться, чтобы напряжение было минимальным.

Феномены:

1. Ступение – концентрация мыслей и чувств в одном образе.
2. Смещение – центральная фигура, мысль или потребность – смещается, с центрального плана во второстепенный. Например, центральная деталь в сновидении смещается.

Основными понятиями психоаналитического подхода являются:

- Сопротивление
- Перенос (трансфер)
- Контрперенос
- Альянс (рабочий, терапевтический)
- Метод свободных ассоциаций.

Сопротивление – это противодействие излечению, это внутренние силы пациента, находящиеся в оппозиции к психоаналитической работе и защищающие невроз от терапевтического воздействия. Важно проанализировать его. *Формы проявления:* клиент молчит, избегание глаз – можно отражать невербально, рассказывает только о прошлом или только о будущем, ригидность, избегание определенных тем, убогание в мелочи, использование «стерильного» языка, опоздания, пропуски, забывчивость при оплате, скука, отсутствие сновидений, частые весёлые сеансы, либо напротив, депрессия, отсутствие изменений. Важно узнать Что, как, почему сопротивляется – узнать с учётом всех структур.

Техники для анализа:

1. **Конфронтация** – возвращение клиенту того, чего он не осознаёт.
2. **Проявление**, которое имеет целью сфокусировать внимание на анализируемом феномене, тщательно отделить его от других явлений, четко обозначить его границы.
3. **Интерпретация** позволяет делать неосознанные феномены осознанными, точнее делать осознанными бессознательное значение, источник, форму, причину данного конкретного психического процесса.
4. **Проработка** – это путь от интерпретации к пониманию, т.е. от возможности аналитика проникать во внутреннюю жизнь пациента к пониманию пациентом самого себя.

Трансфер (перенос). Это те отношения, которые проявляются и формируются у клиента и терапевта. Это фантазии чувства и побуждения, которые клиент переносит на психолога, которые не соответствуют настоящим отношениям, которые являются повторением прошлых реакций со значимыми объектами.

Чистый перенос (при классическом психоанализе). В психодинамическом подходе чистого переноса не бывает. В перенос влетают части личности самого психотерапевта и части прошлого.

Развитию переноса помогает: пассивность, свободные ассоциации, интерпретации защит. В результате анализа и идёт интерпретация происходящего.

вторых, клиенты могут назначить самим себе награду после совершения действия или ряда действий, которые приведут к достижению цели или подцели.

Самонаказание. Иногда (достаточно редко) поведенческие консультанты побуждают клиентов назначать самим себе аверсивные последствия. Кроме того, клиенты могут воображать аверсивные последствия при совершении ими нежелательных действий.

Таким образом, поведенческая психотерапия (консультирование) может рассматриваться как форма контроля, одной из целей которой является исправление нежелательных эффектов чрезмерного или непоследовательного контроля, осуществленного другими средствами, и ограничение эгоистичного, ранее подкрепленного поведения индивидума. Очень важным аспектом поведенческого консультирования является оказание клиентам помощи в увеличении числа и расширении пределов доступных им подкрепляющих стимулов. Обучение клиентов использованию самоподкрепления часто называют формированием стратегии самоконтроля, или саморегулирования. Поведенческие консультанты поощряют клиентов наблюдать за собой и контролировать себя как с целью повышения мотивации, так и с целью определения целей.

12. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПСИХОАНАЛИТИЧЕСКОГО ПОДХОДА В РАБОТЕ ПРАКТИЧЕСКОГО ПСИХОЛОГА

Психоаналитический подход используется для анализа состояния человека, глубинных причин его поступков, особенностей поведения, связанных с его развитием и становлением.

Рассмотрение психоаналитического подхода следует начать с рассмотрения той модели личности, которая представлена в данном подходе.

Важнейшим условием возникновения невроза с позиции *топического* подхода является вытеснение переживания в бессознательную сферу. Когда вытесненное переживание становится осознаваемым, когда удаётся отыскать смысл симптома, происходит излечение. Важно, чтобы человек сам, осознанно, делал выбор.

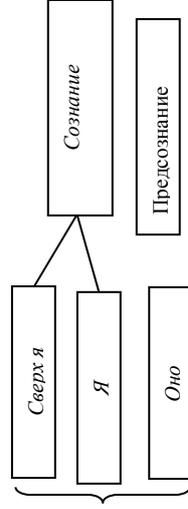


Рис. 1. Модель психики: *топическая - пространственная*

Модель психики (динамическая). Есть взаимодействие между топиками. Мало просто осознания противоречивых тенденций (между инстинктивными влечениями и силами, противодействующими их разрядке), нужно ещё и изменение поведения.

3. Язык и образ мышления: используемый словарь и соответствующая «система представления» (зрение, слух, ощущения).

4. Убеждения и ценности: то, во что люди верят и что считают важным.

5. Личный опыт: поиск общей основы в профессиональной деятельности и интересах.

6. Дыхание: утонченное, но очень мощное средство подстройки

Если вы пытаетесь установить раппорт, то не стоит это делать слишком резко, т. е. не стоит резко менять позу или интонацию, а также копировать жесты клиента. Любые нужные изменения необходимо вносить постепенно и как можно незаметнее. Нужно стараться не привлекать внимание клиента к языку своих телодвижений, но всячески способствуйте тому, чтобы и с его стороны был подсознательно установлен раппорт. В противном случае вы рискуете вызвать у него раздражение, задеть его и даже оскорбить. Еще один важный момент заключается в том, что нужно внимательно слушать собственное тело. Если подстраиваясь под клиента, вы чувствуете напряжение, то лучше этого не делать. Более эффективным в этом случае будет, если вы примите привычную для себя позу, в которой вы будете чувствовать себя комфортно.

Физиологическая подстройка

Чтобы подстроиться к клиенту, вы можете:

- сидеть или стоять в той же позе, изменить осанку или склонить голову набок;
- скрестить либо, напротив, освободить руки или ноги;
- повторять его жесты движениями рук, головы и тела.

Подстройка проводится последовательно. Вам не обязательно мгновенно начать повторять язык тела клиента во всех подробностях. Можно начать с одной черты – например, общей позы или осанки, – затем постепенно подстройтесь к наклону головы, скрестите ноги, воспроизведите движения рук, размах жестов, уровень громкости и высоту голоса и так далее.

Если клиент принял совершенно неподражаемую или слишком своеобразную позу, для подстройки вам достаточно лишь *частично* изменить положение тела, не доводя данное его движение до конца. Чтобы установить и сохранить раппорт, вам не обязательно в точности подражать клиенту.

Подстройка к голосу

Здесь необходимо учитывать следующие моменты. К индивидуальным особенностям, которые вы можете выявить в голосе клиента, относятся:

- *Громкость* (Как он говорит – громко или тихо?)
- *Темп* (Быстро или медленно?)
- *Ритм* (Удается ли вам уловить в его словах единую мелодию?)
- *Высота* (Какой у него голос, высокий или низкий?)

- **Тембр** (Какие в его голосе имеются особенности? Голос звонкий или хриплый?)
- **Интонация** (Какие чувства клиент подчеркивает голосом?)
- **Произношение** (Использует ли клиент какие-либо характерные слова или диалектические выражения?)

Подстройка должна происходить постепенно, т. е. сначала вы подстраиваетесь к какой-то одной характеристике (например, громкость), а дальше по ходу беседы вносите и другие изменения. Однако не стоит переусердствовать: не пытайтесь подражать диалектному произношению и особенностям дикции – клиент может подумать, что вы его передреживаете.

Подстройка к языку и образу мышления

Разделяют три типа мышления: визуальное, аудиальное и кинестетическое. Люди, мыслящие главным образом визуально, склонны пользоваться в своей речи образными словами и выражениями: например, «у меня сложилась картина происходящего» или «давайте посмотрим на это с другой точки зрения». Аудиальное мышление будет представлено такими выражениями как «я прекрасно слышу, о чем вы говорите» или «по-моему, звучит неплохо» и т. п. Люди с кинестетическим образом мышления часто пользуются словами, которые связаны с ощущениями и осязанием: например, «накопец-то ухвачена суть проблемы» или «дела идут гладко».

Подстройка к убеждениям и ценностям

Люди очень высоко ценят свои глубоко укоренившиеся убеждения, и подстройка к ним временами может нечаянно задеть «чувствительную струнку» в душе клиента. Выражая свою солидарность, а именно свое согласие с какой-то ценностью клиента, вы подстраиваетесь под его убеждения и вносите в разговор атмосферу общности ваших взглядов. Это позволяет клиенту чувствовать себя более комфортно. У него появляется больше уверенности в том, что его понимают. Это может способствовать большему самораскрытию клиента.

Подстройка к личному опыту

Даже самое отдаленное «сходство» личного опыта или условное единство целей помогает установить rapport. Наблюдательность и внимание к клиенту позволят быстро определить его увлечения, интересы, переживания.

Подстройка к дыханию

Поддерживая зрительный контакт с клиентом, старайтесь уловить периферийным зрением, в каком чередующемся ритме поднимаются и опускаются его плечи и грудная клетка. После этого вы можете изменить ритм своего дыхания и подстроиться к дыханию клиента. Этот навык приносит и дополнительное преимущество: умение почувствовать и управлять своим эмоциональным состоянием.

средах. Программы позитивного подкрепления можно использовать как для усиления желательного поведения, так и для ослабления нежелательного. Второй цели можно достичь, положительно подкрепляя альтернативные, или несовместимые виды поведения.

Аверсивный метод или метод «наводнения». Использование этих методов подразумевает намеренное усиление страданий клиентов. Данные методы обычно применяются в клинической обстановке, а не в процессе консультирования.

Наказание. Существуют три основные процедуры наказания. Применение каждой из этих процедур позволяет снизить частоту возникновения определенного вида поведения. Эти процедуры следующие: *предъявление аверсивного события, тайм-аут и использование издержек реакции.*

Выражение гнева, избиение, угрозы, применяемые при осуществлении индивидом нежелательного поведения, – все это аверсивные события, которые могут понизить вероятность повторения данного поведения.

Тайм-аут – это процедура, которую поведенческие консультанты часто рекомендуют использовать при работе с детьми, имеющими «взрывной» характер. Тайм-аут предполагает удаление клиентов из ситуаций, в которых они могут получить подкрепление. Например, поведение студента в классной комнате, нацеленное на привлечение внимания, может подкрепляться вниманием преподавателя и одобрением сверстников. Но, и другое оказывается недоступным, когда студента заставляют покинуть аудиторию на какой-то период времени.

Использование *издержек реакции* подразумевает удержание некоей доли собранных клиентом подкрепляющих стимулов тогда, когда клиент демонстрирует нежелательное поведение. Например, клиентов, по отношению к которым применяется жетонная система, могут лишить части жетонов. Так же как и другие процедуры наказания, данная процедура должна применяться в сочетании с позитивным подкреплением желательного или альтернативного поведения.

Самонаблюдение. Поведенческие консультанты поощряют клиентов наблюдать за собой и контролировать себя как с целью повышения мотивации, так и с целью определения целей. Самонаблюдение важно в начале, в процессе и после осуществления программ самоподкрепления. Первоначально самонаблюдение способствует формированию базиса и повышению уровня осознания. В процессе осуществления программы самоподкрепления самонаблюдение используется как для напоминания, так и для оценки прогресса. Впоследствии самонаблюдение способствует сохранению достижений, хотя на поздних этапах самонаблюдение обычно проводится не систематически.

Контроль стимула. Существуют две основные стратегии самоконтроля, которыми могут воспользоваться клиенты, желающие оказывать влияние на свои действия. Во-первых, клиенты могут сделать попытку изменить окружающую среду, чтобы управлять целевыми действиями до их совершения. Во-

сультанта при этом могут быть моделирование, обучение, выстраивание иерархий сложных задач, определенное когнитивное воздействие.

Тренинг ассертивности. Тренинг ассертивности имеет, пожалуй, наибольшее значение при проведении репетиции поведения. Волею определяет ассертивное поведение как «*примлемое выражение любой отличной от тревоги эмоции, имеющей отношение к другому человеку*».

Альберти и Эммонс выделяют следующие виды поведения: а) неассертивное, или заторможенное, поведение, при котором люди жертвуют своими интересами; б) агрессивное поведение, при котором люди «усиливаются» за счет других; в) ассертивное поведение, при котором усиление индивидуума таково, что усиливаются обе взаимодействующие стороны.

Ассертивность предполагает, что человек должен решать сам за себя и нести ответственность за последствия своих решений. Если вы хотите высказаться четко и однозначно, поступать порядочно и действовать убедительно, избежать манипулирования окружающими, разбираться в себе и в других, а так же уметь настоять на своем, вам следовало бы знать и уважать принципы, которые иногда называют «ассертивными правами человека».

Законы ассертивности:

1. Вы не имеете права сами судить о своем поведении, мыслях и эмоциях и ненете ответственность за последствия.
2. Вы имеете право не давать никаких объяснений и обоснований, оправдывающих ваше поведение.
3. Вы имеете право сами решить, отвечаете ли вы и в какой мере за проблемы других людей.
4. Вы имеете право менять взгляды.
5. Вы имеете право совершать ошибки и отвечать за них.
6. Вы имеете право сказать: «Я не знаю».
7. Вы имеете право не зависеть от доброй воли других людей.
8. Вы имеете право на нелогичные решения.

Методы подкрепления используются с целью изменения поведения посредством изменения его последствий.

Консультирование как подкрепление. При взгляде на консультирование как на подкрепление роль консультантов видится в управлении собеседником путем распределения намеренно созданных, а иногда и случайных подкрепляющих стимулов. Таким образом, консультанты представляются как источники влияния или как своего рода социальные механизмы подкрепления, которые формируют поведение клиента или манипулируют им. В консультационных интервью всегда имеет место социальное влияние, выраженное в различной степени.

Консультанты могут подкреплять поведение клиентов с помощью таких переменных, как похвала, внимание, зрительный контакт, эмпатия, сердечность и искренность.

Программы подкрепления и жетонная система. Позитивное подкрепление – главный метод изменения поведения в прикладных окружающих

Таким образом, умение устанавливать рапорт позволяет повысить эффективность работы не только психолога-консультанта, но и любого человека, как в деловом, так и в личностном консультировании.

8. ЦЕЛИ РАБОТЫ ПРАКТИЧЕСКОГО ПСИХОЛОГА С КЛИЕНТОМ. ПРИНЦИПЫ ФОРМУЛИРОВАНИЯ

Первоначальное предъявление проблемы клиентом можно определить как «жалобы». Для дальнейшей работы необходимо выделить запрос, который позволяет определить перспективы дальнейшей работы. Этот запрос не всегда бывает четко определен в силу некоторых причин, например, клиент формулирует не истинный запрос, а так называемый «фасадный». Может быть и так, что у клиента вообще отсутствует запрос на психологическую помощь (например, направленные клиенты).

Все разнообразие запросов клиентов в конечном итоге может быть сведено к четырем основным стратегиям их отношения к ситуации. Они могут хотеть:

1. изменить ситуацию;
2. изменить себя так, чтобы адаптироваться к ситуации;
3. выйти из ситуации;
4. найти новые способы жить в этой ситуации.

Спонтанно высказанные жалобы клиента могут быть структурированы следующим образом [13]:

I. Локус жалобы, который делится на: субъектный (на кого жалуется); объектный (на что жалуется).

По субъектному локусу встречаются пять основных видов жалоб (или их комбинаций): а) на ребенка (его поведение, развитие, здоровье...); б) на семейную ситуацию в целом (в семье «все плохо», «все не так»); в) на супруга (его поведение, особенности) и супружеские отношения («нет взаимопонимания, любви» и т.д.); г) на самого себя (свой характер, способности, особенности и т.д.); д) на третьих лиц.

По объектному локусу можно выделить следующие виды жалоб: а) на нарушение психосоматического здоровья или поведения (энурез, страхи, навязчивости); б) на ролевое поведение (несоответствие полу, возрасту, статусу) мужа, жены, детей, начальника и т.п.; в) на поведение с точки зрения соответствия психическим нормам (например, нормам умственного развития ребенка); г) на индивидуальные психические особенности (сверхактивность, медлительность, «безволие» и т.п.; отсутствие эмоциональности, респектильности и т.п.); д) на психологическую ситуацию (потеря контакта, близости, понимания); е) на объективные обстоятельства (трудности с жильем, работой, временем, разлука и т.д.)

II. Самодиагноз – это собственное объяснение клиентом природы того или иного нарушения в жизни, основанное на его представлениях о самом себе, о семье и человеческих взаимоотношениях. Часто самодиагноз выражает отношение клиента к расстройству или его предполагаемому носителю.

III. Проблема – это указание на то, что клиент хотел бы, но не может изменить.

нарушениями поведения, расстройствами употребления пищи, токсикоманией, импульсивным поведением и фобическими расстройствами.

2) Основание – теория научения, которая представляет собой хорошо сформулированный способ объяснения процесса усвоения новых форм поведения.

3) Подкрепленность достоверными исследованиями влияния поведенческих методов на процесс консультирования. Начинаящие консультанты могут использовать в качестве образца один из многих планов исследования. Общей характеристикой всех бихевиоральных подходов является их приверженность объективности и применение оценок.

Ограничения:

1) Рассматривается только внешнее поведение человека без обращения к нему как к личности.

2) Применяется иногда механически.

3) Многие были разработаны на основе исследований поведения животных. Будет ли поведенческий подход эффективен при работе с клиентами в условиях, далеких от идеальных?

4) Игнорирование анамнеза клиентов.

5) Клиента «программируют на толерантный уровень поведения», поощряется конформизм, не развивается творческий потенциал.

11. ТЕХНИКИ И ПРИЕМЫ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ПОДХОДА

Репетиция поведения и тренинг ассертивности. Часто при проведении поведенческой оценки на первый план выходят недостатки клиента, связанные с низким уровнем ассертивности (уверенного поведения) и с недостаточным развитием навыков межличностного взаимодействия. Репетиция поведения – это один из методов консультирования, используемый в таких случаях. Хотя репетиция поведения подразумевает разыгрывание ролевых игр, она существенно отличается от психодрамы Морено – при проведении репетиции поведения консультант побуждает клиентов проигрывать новые адекватные реакции, а не закрепленные неадекватные реакции.

В репетиции поведения выделяются следующие стадии: а) *определение и анализ областей, в которых клиенты испытывают трудности*; б) *обесечение мотивации клиентов относительно метода репетиции поведения*; в) *работа с клиентами, проводящаяся с целью определения видов поведения, которые могли бы быть наиболее подходящими в данных ситуациях*; г) *предоставление клиентам возможности потренироваться адекватно реагировать на определенные ситуации в процессе ролевой игры* (консультанты, как правило, участвуют во взаимодействиях, играя роль «оппонента»); д) *побуждение клиентов применять репетируемое поведение в реальных жизненных ситуациях, одобрение в случае успеха и предоставление подкрепляющих символов.* Репетиция поведения предполагает участие консультанта в формировании поведения клиентов в конкретных ситуациях. Задачами кон-

Одним из основных понятий поведенческого подхода является понятие *паттерна поведения*. Под паттерном поведения понимается некая модель, образец, шаблон поведенческих реакций индивида в определенной ситуации.

Бихевиоральное консультирование подходит для следующих клиентов:

- Целеустремленные, с потребностью успеха и достижения результатов;
- Ориентированы на действия, с потребностью что-либо делать;
- Заинтересованные в изменении своих отдельных реакций, так и видов деятельности в целом.

Продолжительность поведенческой терапии варьирует в зависимости от типа и выраженности проблем у пациентов. В среднем от 8 до 12 встреч.

Целью поведенческой терапии является устранение неадекватного поведения (например, чрезмерной тревоги) и обучение адаптивному поведению (навыкам социального взаимодействия и уверенного поведения), т.е. улучшение или изменение, формирование новых способов действия, формирование механизмов, позволяющих человеку лучше себя контролировать и адаптироваться в окружающем. Недостаточно только исключить нежелательное поведение. Продуктивные действия должны быть заменены продуктивными способами реагирования.

Этапы:

1. Формулирование проблемы. Чтобы проблема была разрешена, она должна быть конкретно сформулирована. Поэтому клиентов просят уточнить, когда, где, как и с кем возникает проблема. Возможно проведение психодиагностических методик.

2. Анализ истории развития проблемы. После исследования имеющихся реакций узнается история жизни пациента, при этом особое внимание уделяется семейным взаимоотношениям, обучению, профессиональной деятельности, половому развитию и социальным взаимоотношениям. Для клиентов и для консультантов оказывается полезным иметь некоторую информацию относительно того, как клиенты в прошлом справлялись с обстоятельствами, в которых, возможно, находятся корни настоящей проблемы.

3. Определение конкретных целей. С клиентом обсуждаются терапевтические задачи и стратегии их разрешения.

4. Выбор лучших методов для изменения. Как правило, существует несколько различных бихевиоральных методов, которые могут помочь клиентам достичь желаемых целей. Если какой-либо метод не работает, его можно модифицировать или попробовать применить новый метод. Очень важна непрерывная оценка эффективности методов.

Оценка:

Бихевиоральный подход имеет много отличительных особенностей:

1) Непосредственное обращение к симптомам, поскольку большинство клиентов нуждается в помощи при разрешении конкретных проблем, консультанты, которые обращаются непосредственно к симптомам, часто могут оказать клиентам немедленную помощь. Кроме того, бихевиоральный подход годится для консультирования клиентов с нарушениями внимания,

Теми же авторами называются следующие наиболее распространенные проблемы:

- 1) Неуверен, хочу быть уверенным (в решении, оценке и т.д.).
- 2) Не умею, хочу научиться (влиять, гасить конфликты, заставлять).
- 3) Не понимаю, хочу понять (ребенка, его поведение; супруга).
- 4) Не знаю, что делать, хочу знать (прощать, наказывать, лечить, уйти).
- 5) Не имею, хочу иметь (волю, мужество, терпение, способности).
- 6) Знаю, как надо, но не могу сделать, нужны стимулы.
- 7) Не справляюсь сам, хочу изменить ситуацию.

Кроме того, возможны и глобальные формулировки: «Все плохо, что делаю, как жить дальше?»

Необходимо различать проблему клиента и объектный локус жалобы, формулируемый в виде проблемы лица, о котором идет речь. Если речь идет о том, что муж, жена или ребенок, начальник не понимают, не умеют и т.п., это не означает, что клиент хочет что-то понять, узнать и т.п.

IV. Запрос – конкретизация формы помощи, ожидаемой клиентом от консультации. Обычно проблема и запрос по смыслу связаны. Например, если клиент формулирует проблему: «Не умею, хочу научиться», то запрос скорее всего будет «научите». Однако запрос может быть и та же проблема. Можно выделить следующие виды запросов:

- 1) Просьба об эмоциональной и моральной поддержке («Я прав, не правда ли?», «Я – хороший человек, не правда ли?»), «Мое решение правильно, не правда ли?»).
- 2) Просьба о содействии в анализе («Я не уверен, что правильно понимаю эту ситуацию, не можете ли мне разобраться?»).
- 3) Просьба об информации («Что известно об этом?»).
- 4) Просьба об обучении навыкам («У меня это не получается, научите»).
- 5) Просьба о помощи в выработке позиции («Что делать, если он мне изменяет?»), «Можно ли наказывать за это моего ребенка?»).

Жалобы, как правило, включают в себя явное и скрытое содержание. Иногда скрытого содержания в жалобе нет. Когда оно есть, то оно не совпадает с явным. Несовпадение может быть по локусу. Например, локус жалобы – ребенок и его поведение, а скрытое содержание – позиция и поведение отца, не принимающего достаточно активного участия в воспитании.

Располагаясь может быть и по самодиагнозу: в тексте звучит объяснение нарушений собственными неверными действиями, а скрытое содержание, передаваемое интонацией, мимикой, пантомимикой, жестами, указывает на другие причины (например, на вмешательство третьих лиц, которые и обусловили эти неверные действия).

Несовпадение может касаться проблемы. Например, открыто заявляет: «Не знаю, хочу знать». При этом скрытое содержание: «Не умею, хочу уметь». И наконец, расхождение наблюдается при анализе запроса: явное

содержание запроса – просьба о помощи: «Что делать, если он мне изменит?», а скрытое – просьба об оказании влияния в собственных интересах: «Помогите мне его удерживать».

Следует отметить, что скрытое содержание – не бессознательное вытеснение, а лишь недоговоренное содержание.

Тактически правильно уже при первой встрече делать попытки перевести скрытое содержание в явное (соответственно формулируя вопросы). Как правило, реакция клиентов в этом случае положительная.

В отличие от скрытого содержания подтекст жалобы может быть неосознанным или вытесненным, поэтому его выявление перед клиентом при первой встрече может нарушить контакт.

Следующий этап консультирования – построение *образа желаемого результата*. Если этого не сделать, то вы сможете день или месяц ездить по городу, но так и не достигните конечной цели своего путешествия. Тот же подход работает при решении психологических проблем. Помимо того, что цель необходима, она должна быть:

1) *Конкретна*. «А как я узнаю, что та или иная цель достигнута?» Этот вопрос помогает сделать цель конкретной, а конечный результат проверяемым.

2) *Доступна*. Хочется выиграть в лотерею, но глупо рассчитывать только на это, когда необходимо решить финансовые проблемы. Может попробовать более реальные способы? Достижение цели должно зависеть от самого человека, а не от других людей или удачного стечения обстоятельств.

3) *Позитивна*. Многие люди хотят *бросить курить, не переедать, не волноваться, не кричать* на своих детей и т.д. Все это *цели избегания*, потому что, формулируя их, человек определяет для себя чего он не хочет. Остается открытым вопрос: «Что он хочет?» Главная задача состоит не в том, чтобы человек перестал что-то делать, а в том, чтобы он решил, что он будет делать *вместо* того, от чего собирается отказаться. Формулирование позитивной цели позволит добиться устойчивых результатов.

4) *Экологична*, т.е. ее достижение не должно испортить жизнь окружающих клиента людей, не разрушить систему его отношений с ними

5) Наконец, сформулированная цель должна быть *целью самого клиента*, а не целью его бабушки, друзей, учителей, родителей или психолога-консультанта.

Таким образом, вопрос определения целей консультирования не является простым, поскольку зависит от потребностей клиентов, обращающихся за психологической помощью, и теоретической ориентации самого консультанта.

Большинство клиентов приходит на психологическое консультирование, надеясь, что консультант сразу окажет какую-то помощь. В этой ситуации консультант должен помнить главную цель консультирования – помочь клиенту понять, что именно он сам и есть тот человек, который должен решать, действовать, изменяться, актуализировать свои способности.

методов, принятых в образовании. Это делается для того, чтобы ускорить процесс консультирования и сделать его более интенсивным.

Критические замечания *своются к следующему*:

1. Рационально-эмотивная терапия требует от клиентов высокого уровня умственного развития и, следовательно, не подходит для тех, у кого этот уровень и полученное образование невысоки.

2. Она слишком директивна и активна.

3. В ней не уделяется достаточно внимания прошлому клиента и его детскому опыту.

4. У нее все еще нет исчерпывающей теории личности.

5. Недостаточно тщательно исследует отношения между консультантом и клиентом.

6. Не придает большого значения неосознаваемым мыслям и вытесненным чувствам.

7. Она легко может показать клиентам их иррациональные убеждения, но это не всегда побуждает их изменить данные убеждения.

10. ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ ПОДХОД В КОНСУЛЬТИРОВАНИИ: ОСОБЕННОСТИ И ОСНОВНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ

Суть этого подхода, восходящего к теориям И. П. Павлова и Б. Скиннера, Д. Уотсона, состоит в модификации поведенческих стереотипов через использование принципов теории научения. Поведенческие и эмоциональные проблемы понимаются как закрепленные в результате поощрения и подкрепления дезадаптивных ответов на средовые раздражители. Задача консультанта состоит в их ликвидации или модификации.

Сторонники поведенческого консультирования, или поведенческой терапии, считают, что их практика тесно связана с разработанными в ходе эксперимента принципами научения. Тем не менее, бихевиоральная теория – это и всеобъемлющая теория, и попытка описать на основе экспериментов определенные законы, или принципы, человеческого поведения. В бихевиоральной теории особый акцент делается на *сильном влиянии окружающей среды на формирование и длительное сохранение поведения*.

Представляя собой набор разработанных в ходе эксперимента принципов научения, бихевиористская модель предлагает большую степень конкретности при анализе наблюдаемого человеческого поведения, чем гуманистические, экзистенциальные или психоаналитические модели.

Хилгард и Боуэр предлагают следующее определение научения – это процесс, посредством которого активность индуцируется или изменяется на основе реакции на возникшую ситуацию, при условии, что изменение активности нельзя объяснить наличием тенденций, связанных с врожденными рефлексами и созреванием, или наличием временных состояний организма (например, усталости, наркотического опьянения и т. д.).

9. КОГНИТИВНЫЙ ПОДХОД В ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

Данное направление позволяет работать с когнитивной сферой человека, иными словами, с его мыслями, убеждениями, установками. С помощью когнитивного подхода можно понять, на каких личностных конструктах основывается поведение человека, а, следовательно, имеем возможность менять, корректировать его в соответствии с целями.

Начало когнитивной терапии связывается с деятельностью Джорджа Келли. В 20-х годах Джордж Келли использовал в своей клинической работе психоаналитические интерпретации. Его изумляло то, с какой легкостью пациенты принимали фрейдовские концепции, которые сам Келли находил абсурдными. В качестве эксперимента Келли начал варьировать интерпретации, которые он давал пациентам, в рамках самых различных психоаналитических школ. Оказалось, что клиенты одинаково принимают предлагаемые им принципы и полны желания изменить свою жизнь в согласии с ними. Келли пришел к выводу, что ни фрейдовский анализ детских конфликтов, ни даже изучение прошлого как такового не имеют решающего значения. По мнению Келли, интерпретации Фрейда оказывались эффективными, поскольку они расшатывали привычный для пациентов способ мышления и предоставляли им возможность мыслить и понимать по-новому.

Основной постулат теории гласит, что поведение определяется тем, как люди прогнозируют будущие события. Иначе говоря, все поведение человека (мысли и поступки) направлено на прогноз событий.

Успехи клинической практики при самых различных теоретических подходах, согласно Келли, объясняются тем, что в процессе терапии происходит изменение того, как люди интерпретируют свой опыт и как они смотрят на будущее. Люди становятся депрессивными или тревожными, потому что попадают в западно ригидных, неадекватных категорий собственного мышления. Например, некоторые люди полагают, что авторитетные фигуры всегда правы, поэтому любая критика со стороны авторитетной фигуры действует на них удручающе. Проблемы невротика лежат в *настоящих* *словах* мышления, а не в прошлом. В задачу психолога входит выяснение неосознаваемых категорий мышления, которые приводят к страданиям, и обучение новым способам мышления.

Келли был одним из первых психотерапевтов, которые старались непосредственно изменять мышление пациентов. Эта цель лежит в основе многих современных терапевтических подходов, которые объединяются понятием *когнитивная терапия*.

На настоящем этапе развития психотерапии когнитивный подход в чистом виде почти не практикуется: все когнитивные подходы в большей или меньшей степени используют поведенческие техники. Это справедливо и по отношению к «рационально-эмотивной терапии» А. Эллиса и к «когнитивной терапии» А. Бека.

Эллис выделил 4 наиболее распространенные группы иррациональных установок, создающих проблемы:

1. *Установки должностности*. Некоторые люди убеждены в том, что в мире существуют некие универсальные установки (принципы), которые, несмотря ни на что, должны быть реализованы. Например, «мир должен быть справедливым», «люди должны быть честными». Такие установки часто выявляются в подростковом возрасте.

2. *Установки преувеличения* (драматизация, катастрофизация). При этих установках отдельные события, происходящие в жизни, оцениваются как катастрофические вне какой-либо системы отсчета. Катастрофические установки проявляются в высказываниях пациентов в виде оценок, выраженных в самой крайней степени: «ужасно», «невыносимо» и т. п. Например: «Ужасно остаться одному на старости лет».

3. *Установка обязательной реализации своих потребностей*. В основе этой установки лежит иррациональное убеждение в том, что для того, чтобы осуществиться и стать счастливым, человек должен обладать определенными качествами. Например: «Я должен быть на высоте в моей профессии, иначе я ничего не стою».

4. *Оценочная установка*. При этой установке оценивается личность человека в целом, а не отдельные его черты, качества, поступки и т. д. Другими словами, здесь отдельный аспект человека отождествляется с человеком в целом.

Важным этапом рационально-эмоционального консультирования являются самостоятельные задания, способствующие закреплению адаптированного поведения.

Специфические достоинства, присущие рационально-эмотивной терапии, заключаются в следующем:

1. Она последовательно и активно помогает людям приходить в лучшее состояние и затем оставаться такими, а не просто почувствовать себя лучше.

2. Она специально исследует базисные философские представления людей, порождающие в них пораженческие чувства и поведение, и помогает людям изменить их.

3. Она быстро выявляет самые важные когнитивные, эмотивные и поведенческие аспекты тех нарушений, которые имеются у людей, и показывает им, как активно искоренять и изменять присущие им тенденции самосаботажа. Большое внимание в ней уделяется методам самопомощи.

4. Рационально-эмотивная терапия всегда стремится осуществить глубокие изменения в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах; почти неизменно использует ряд методов влияния на мышление, чувства и действия и, следовательно, может быть отнесена к числу первых интегративных (и в определенной степени эклектических) направлений в консультировании.

5. В ней применяется необычный для других направлений подход, который может быть назван психообразовательным: постоянное использование брошюр, книг, аудио- и видеокассет, диаграмм и применение других

Когнитивная психотерапия. Основные положения когнитивной психотерапии были сформулированы А. Беком независимо от рационально-эмоциональной терапии А. Эллиса. А. Бек видит причины возникновения невротозов в нарушениях переработки информации. Он выделяет три основных группы механизмов, в которых возможны нарушения: *когнитивные элементы, когнитивные процессы и когнитивные содержания.*

Когнитивные элементы делаются на *базисные послышки* (в которых сохраняются глубинные представления личности об окружающем мире, других людях и самой себе) и *автоматические мысли* (которые сопровождают переработку информации в данный момент времени). Примеры базисных посылок: «Доверять людям опасно», «Я никому не нужен и поэтому никто меня не любит». Автоматические мысли получили своё название в силу своей произвольности, быстротечности и бессознательности. Человек не выбирает информацию для размышлений, а сосредотачивается на ней不由自主но. Эти мысли резко отличаются от осознанных, при которых сохраняется та или иная степень контроля за предметом, но субъективно они переживаются как правдоподобные.

Когнитивные процессы – связующее звено между базисными послышками и автоматическими мыслями, обеспечивающие соответствие вновь поступающей в сознание информации с прежними представлениями. Например: «Меня никто не любит, потому что я толстая. А если кто и полюбит, я не буду иметь с ним дела – у него вкус дурной». Когнитивное содержание объединяет элементы и операции вокруг какой-либо специфической темы («Я сексуально неполноценная», «Никогда не выйду замуж» и тому подобное).

Среди основных логических нарушений, сопровождающих автоматические мысли, можно выделить *произвольное умозаключение, избирательность и чрезмерное обобщение, «чёрно-белое» мышление* (склонность мыслить в категориях типа «прекрасный – ужасный», *персонификацию* (стремление относить к себе лично нейтральные события), *преуменьшение* или *преувеличение* важности отдельных событий или поступков).

На когнитивной стадии Бек выделил следующие нарушения переработки информации, которые искажают видение объекта или ситуации и являются причиной ложных представлений: обозначение, селекция, интеграция и интерпретация. Поэтому целью когнитивного консультирования является *исправление неадекватных когнитивных, а вместе с тем осознание правил неадекватной обработки информации и замена их правильными.*

Задача следующего этапа – осознание и вербализация неадекватных когнитивных, искажающих восприятие реальности. Термин «неадекватная когнитивная» применяется к любой мысли, вызывающей неадекватные или болезненные эмоции и затрудняющей решение какой-либо проблемы. Неадекватные когнитивные носят характер «автоматических мыслей», возникающих без предварительного рассуждения и для клиента самого имеющих характер правдоподобных, не подвергаемых сомнению. Они направляют его поступки, хотя являются произвольными и не привлекают его внимания. Однако, сфокусировавшись, клиент может распознать их и зафиксировать.

После этапа обучения клиента умению идентифицировать свои неадекватные когнитивные нужно научить его рассматривать их объективно. Этот процесс называется в когнитивном консультировании *отдалением.* Отдаление важно, т.к. во-первых, помогает клиенту повысить способность различать те мнения, которые надо обосновать и неопровержимые факты, а во-вторых, позволяет осуществить дифференциацию (различение) внешнего мира и своё отношение к нему.

Следующий этап условно получил названия этапа *изменения правил регуляции поведения.* Согласно когнитивной психотерапии, люди для регуляции своей жизни и поведения других используют правила (предписания, формулы). Содержание правил регуляции поведения вращается вокруг двух осей: *опасность – безопасность и боль – удовольствие.* Хорошо адаптированный человек обладает достаточно гибким набором правил, позволяющим соотносить их с реальностью.

Перемена отношения к правилам саморегуляции, обучение клиента видеть в мыслях гипотезы вместо фактов, проверять их истинность и заменять на более гибкие – это следующая задача консультирования. Консультант использует уже имеющиеся «ресурсы» клиента (то есть навыки продуктивного решения задач в других сферах), а затем уже помогает обобщить и перенести их на проблемную сферу.

Рационально-эмоциональная психотерапия. В рационально-эмоциональной терапии, разработанной А. Эллисом в 50-ые годы XX века, выделяется 3 ведущих психологических аспекта функционирования человека: *мысли (когнитивные), чувства и поведение.* Эллис подчёркивает, что надо отличать *описательные* (дескриптивные) когнитивные, содержащие информацию о реальности, от *оценочных*, содержащих отношение к этой реальности. С точки зрения рационально-эмоциональной терапии, не объективные события вызывают позитивные или негативные эмоции, а их внутреннее восприятие и оценка. Поэтому генерализации, ложные выводы и жёсткие установки считаются нарушениями в когнитивной сфере и называются иррациональными установками. Возникновение психологических проблем Эллис связывает с функционированием иррациональных установок.

Работа консультанта сводится к опознанию иррациональных установок, к конфронтации с ними, их пересмотру и, наконец, к закреплению функционирования рациональных, уже гибких (а не первоначально абсолютистских) установок.

На первом этапе проводится *кларификация*, то есть пояснение параметров события, тех, которые клиента наиболее затронули или вызвали неадекватную реакцию. На этом этапе целью консультирования является не поощрение клиента к уходу от столкновения с событием, не изменение его, а осознание системы оценочных когнитивных, затрудняющих разрешение этого конфликта, перестройка её и только после этого этапа – *принятие решения об изменении ситуации.* В противном случае клиент сохраняет потенциально уязвимость в сходных ситуациях.