

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ

Е. К. Лютова-Робертс

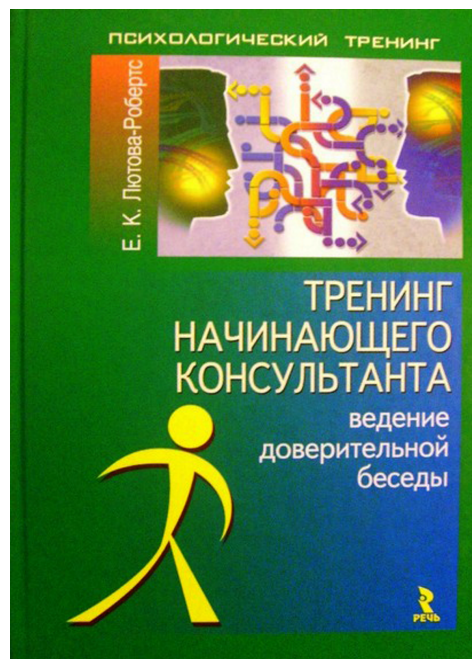
**ТРЕНИНГ
НАЧИНАЮЩЕГО
КОНСУЛЬТАНТА**

ведение
доверительной
беседы



РЕЧЬ

Санкт-Петербург
2007



Лютова-Робертс Е. К.

Л 96 Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. — СПб.: Речь, 2007. — 307 с., ил.

ISBN 5-9268-0618-6

В книге описаны концепции и принципы ведения доверительной беседы — одного из основных инструментов работы любого консультанта и психотерапевта. Изложение теоретического и методического материала дополнено подробной программой тренинга, в рамках которого проходит обучение студентов профессиональным консультативным навыкам.

Книга адресована консультантам, психологам, психотерапевтам, занимающимся тренерской и преподавательской работой, а также другим представителям профессий типа «человек — человек», желающим самостоятельно развивать навыки и умения ведения доверительной беседы.

ББК88.4

ОГЛАВЛЕНИЕ

От автора.....	7
Для кого предназначен данный тренинг?.....	10
Для кого предназначена данная книга?.....	13

Глава 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ К ТРЕНИНГУ

Современный взгляд на психологическое консультирование	17
Виды оказания психологической помощи	17
Понятие психологического консультирования	20
Стадии помогающих моделей.....	23
Процесс консультирования	27
Взаимоотношения между консультантом и клиентом	27
Модель структуры сессии	30
Продвигаясь от сессии к сессии	33
Повышение мастерства консультанта.....	37
Личностный рост консультанта	37
Профессиональный рост консультанта.....	40
Профилактика профессионального выгорания.....	43

Глава 2 НАВЫКИ И ТЕХНИКИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Основные навыки и умения, необходимые в работе с клиентом..	47
Умение слушать и слышать клиента.....	47
Умение эффективно использовать невербальные средства общения	49
Умение наблюдать.....	51
Умение давать и принимать обратную связь.....	54
Умение следовать за клиентом.....	57
Техники рефлексивного слушания	59
Эхо-техника.....	59
Перефразирование	61
Резюмирование	63

Техники постановки вопросов	65
Открытые и закрытые вопросы.....	65
Вопросы содержательного и эмоционального характера . . .	67
Эффективные и неэффективные вопросы	69

Глава 3 СТРУКТУРА СЕССИИ

Начало сессии	81
Составление контракта с клиентом.....	81
Создание доверительной атмосферы	86
Сбор информации по проблеме клиента (активное слушание).....	88
Середина сессии.....	90
Фокус на эмоциях клиента.....	90
Техника нормализации	93
Самораскрытие.....	95
Фокус на мыслях клиента (уточнение проблемы)	96
Конфронтация.....	99
Фокус на мыслях клиента (новый взгляд на проблему) . . .	102
Совет	107
Фокус на поведении клиента	110
Информирование	116
Окончание сессии	118
Окончание первой и последующих сессий.....	118
Окончание последней сессии	120

Глава 4 ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

Общие рекомендации	125
Основные принципы проведения тренинга.....	128
Оборудование помещения	130
Часть I. «Базовые умения и навыки»	131
Встреча 1. «Введение. Консультирование — это...».....	131
Встреча 2. «Личностный и профессиональный рост консультанта»	138
Встреча 3. «Взаимоотношения между консультантом и клиентом. Нереплексивное слушание».....	146

*

Оглавление

Встреча 4. «Стадии помогающей модели. Рефлексивное слушание. Эхо-техника»	155
Встреча 5. «Перефразирование, резюмирование. Открытые и закрытые вопросы»	160
Встреча 6. «Умение следовать за клиентом. Вопросы содержательного и эмоционального характера».....	166
Встреча 7. «Эффективные и неэффективные вопросы»	174
Встреча 8. «Обобщение».....	179
Часть II. «Структура сессии»	184
Встреча 9. «Начало сессии»	184
Встреча 10. «Активное слушание»	190
Встреча 11. «Фокус на эмоциях клиента»	199
Встреча 12. «Фокус на мыслях клиента (уточнение проблемы)»	204
Встреча 13. «Новый взгляд на проблему»	212
Встреча 14. «Фокус на поведении клиента»	219
Встреча 15. «Окончание сессии».....	224
Встреча 16. «Обобщение полученного опыта».....	229
Дополнительные темы для консультирования (работа в парах: консультант, клиент).....	235
Дополнительные темы для консультирования (работа в тройках: консультант, клиент, супервизор).....	236
Дополнительные игры и упражнения.....	238
Аудиозапись и видеосъемка	259

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. «Дневник обучения» (образец одной страницы). 263	263
Приложение 2. Невербальные паттерны общения.....	266
Приложение 3. Образцы карточек к упражнению «Испорченный видеотелефон»	268
Приложение 4. Окно Джохари	269
Приложение 5. Варианты ситуаций к упражнению «Как показать клиенту, что мы его понимаем»	270
Приложение 6. Список высказываний к упражнению «Гимнастика ума»	271
Приложение 7. Список пословиц к упражнению «Гимнастика ума» .	271

Приложение 8. Примеры ситуаций к упражнению «Техники постановки вопросов»	272
Приложение 9. Бланк для проведения практикума по супервизии	274
Приложение 10. Отрывок из сессии начинающего консультанта и образец заполненного бланка по супервизии	275
Приложение 11. Образцы карточек к упражнению «Скандал в парикмахерской»	279
Приложение 12. Применение навыков, техник и стратегий, обрабатываемых в первой части тренинга	286
Приложение 13. Образцы карточек к упражнению «Создание доверительной атмосферы»	287
Приложение 14. Отрывок из сессии начинающего консультанта (с комментариями)	288
Приложение 15. Примеры карточек к упражнению «Самораскрытие»	290
Приложение 16. Образцы карточек к упражнению «Повторяющееся слово»	294
Приложение 17. Бланк для проведения практикума по супервизии	295
Приложение 18. Отрывок из сессии начинающего консультанта и образец заполненного бланка супервизии	296
Приложение 19. Навыки, техники, стратегии и типы вопросов, используемые консультантом на разных этапах сессии (к упражнению «Большой Контейнер»)	301
Приложение 20. Бланк к упражнению «Карта тренинга»	302
Список литературы	304

ОТ АВТОРА

Обучение психологическому консультированию — процесс постепенный. Нельзя стать консультантом в одночасье, лишь прочитав хороший учебник. Необходимо пройти длинный путь, на котором встречается многое: открытия, радость, разочарование, огорчение, отчаяние, встречи и расставания. Путь становления консультанта — это путь мыслителя и художника, это непрерывные раздумья, поиски и внезапные озарения, так называемые инсайты. Этот путь может стать легким, как полет бабочки над пестрым ковром цветов, когда у тебя все получается, и ты принимаешь искреннюю благодарность от других, или оказаться утомительной прогулкой черепахи по бесконечной пустыне, когда ты сталкиваешься с ограничением своих профессиональных возможностей и не знаешь, как и куда двигаться дальше. Чтобы пройти через все это, потребуется много сил. Чтобы осознать и пережить все это, необходимо много времени. Вот почему путь становления консультанта столь долог, а процесс обучения консультированию — столь тернист.

Во время сессии консультант работает в одиночку, но вместе с тем ему нужно постоянно учиться у других. Жизнь не стоит на месте, разрабатываются новые стратегии и приемы, появляются новые проблемы, которые требуют новых решений. Меняется стиль и образ жизни, меняется контингент тех, кто обращается за помощью, открываются новые горизонты для поисков и творчества. Нельзя учиться по-старому! Нельзя учить по-старому! Необходимо идти вперед, чтобы быть в ногу со временем!

Именно поэтому я хочу предложить вам взглянуть на тот путь в профессиональном плане, который проделывают наши ближайшие соседи. Как превращаются простые неопытные студенты в уверенного специалиста — консультанта? Возможно, хотя и совсем не обяза-

тельно, кто-то возьмет на вооружение некоторые идеи, показавшиеся достаточно новыми или интересными.

Итак, как становятся профессиональными консультантами в Англии? Студенты проходят длинный и серьезный путь. Прежде чем поступить в колледж на основной курс обучения, они должны закончить так называемый вступительный курс: теоретический или практический или оба, в зависимости от требований учебного заведения. Кроме того, некоторые наиболее престижные учебные заведения настаивают на обязательном посещении абитуриентом консультанта для решения с его помощью некоторых собственных проблем. Таким образом, на первый курс студенты приходят вполне подготовленными.

Как правило, будущие первокурсники уже знакомы с основными направлениями консультирования и психотерапии, а некоторые из них уже имеют сертификаты, разрешающие им проводить беседы с клиентом (на общественных началах). Эти беседы в доверительном стиле еще пока нельзя назвать настоящим психологическим консультированием, но они уже позволяют решать некоторые проблемы обратившихся за помощью людей. В том случае, если начинающий консультант не может оказать должной помощи, он уже готов к тому, чтобы грамотно направить своего клиента к другому специалисту и не принимать возникшую ситуацию за свое поражение.

Такая многоступенчатая подготовка профессионалов, безусловно, имеет рациональное зерно, а сама идея создания подобного курса для начинающих консультантов и консультирующих психологов показалась мне достаточно интересной. Сдав экзамены и получив сертификат об окончании курса «Counselling skills», который продолжался 120 часов, я решила поделиться своим опытом с представителями российской психологической школы и описать английский путь обучения консультантов, вернее, начальную ступеньку этого пути — ведение доверительной беседы. Под доверительной беседой мы будем понимать диалог между человеком, обратившимся за психологической помощью, и помогающей стороной — профессионалом, который владеет определенными техниками психологического консультирования, но не имеет статуса профессионального консультанта. Говоря языком музыкантов, этот тренинг можно было бы назвать «прелюдией» к психологическому консультированию.

Курс «Counselling skills» довольно популярен в Англии, и его проходят не только будущие консультанты и психологи, но и представи-

От автора

тели других профессий: менеджеры, рекламные работники, учителя, журналисты, врачи и медицинские сестры, социальные педагоги и многие другие специалисты, которые работают с людьми и хотят научиться грамотному оказанию помощи людям, не унижая их и не подавляя их собственную инициативу.

Курс, описанный в данной книге, не является полным повторением одного из английских курсов; из него позаимствована лишь сама идея и несколько упражнений, представленные в адаптированном варианте. Остальные упражнения созданы специально для российских начинающих специалистов: некоторые из них совершенно новые, другие же отражают многолетний предшествующий опыт. Темы курса и его структура также адаптированы для представителей российской психологической школы.

Пользуясь случаем, я хочу поблагодарить английских тренеров, чьи идеи были позаимствованы для создания нескольких упражнений. Это Эби Клиэр и Деннис Карп [Clear A., Carr D. Disability Equality Training. Inclusive Practice. The Lifetrain Trust — не публиковавшийся в виде книги тренинг]. Ссылки на их упражнения даны в программе тренинга, а модификации упражнений печатаются с разрешения авторов.

Итак, я представляю русскоязычным специалистам книгу «Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы». В этой книге я хочу поделиться приобретенным в Англии опытом и своими размышлениями над тем, как можно применить этот опыт в России. Я бы хотела, чтобы русскоязычные специалисты поразмышляли над тем, можно ли сделать обучение консультантов в России более европейским без утраты лучших традиций русской психологической школы, которые берут свое начало от идей великих мастеров отечественной науки.

*С уважением,
Елена Роберте*

ДЛЯ КОГО ПРЕДНАЗНАЧЕН ДАННЫЙ ТРЕНИНГ?

Данный тренинг не рассматривает все аспекты психологического консультирования и не обучает мастерству профессионального психологического консультирования. Это только начальный этап обучения, или, другими словами, фундамент, без которого невозможно становление профессионального консультанта. Навыки и умения, отрабатываемые в ходе тренинга, могут быть использованы для продолжения обучения в рамках интегративного, эклектического, личностно-центрированного, когнитивно-бихевиорального и гештальт-консультирования. Они помогут начинающему консультанту использовать знания на практике, а значит, развивать и совершенствовать профессиональное мастерство буквально с первых дней обучения.

Используя полученные знания, начинающий консультант уже будет понимать, как правильно построить сессию и что делать на каждом ее этапе. Он сможет выслушать клиента, задать ему вопросы с целью получения необходимой информации, помочь ему разобраться в своей проблеме и самостоятельно принять нужное решение.

Данный тренинг может быть полезен тем психологам со стажем и опытом работы, которые хотели бы освежить и пополнить свои знания новыми идеями. Кроме того, он позволит профессиональным психологам поразмышлять над своей персональной историей, поскольку зачастую бывает так, что нам постоянно не хватает времени на себя.

Навыки и умения, приобретенные в ходе тренинга, могут пригодиться не только консультантам или психологам с академическим образованием, но и представителям многих других профессий: учителям, социальным педагогам, хирургам, медицинским сестрам, топ-менеджерам или менеджерам по продажам, домохозяйкам или женщинам, которые находятся в отпуске по уходу за ребенком.

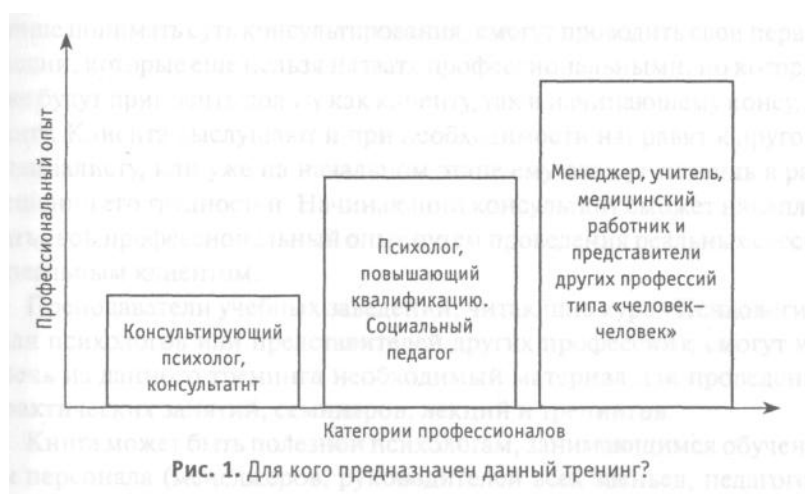
Конечно, учитель не может консультировать своих учеников ежедневно, затрачивая по 20-30 минут своего времени, но в процессе работы иногда возникают такие ситуации, когда учитель вынужден общаться с родителями детей и коллегами, помогая разрешать конфликтные ситуации. Родители приходят к учителю за советом, а ученики просят оказать помощь, например, в выборе профессии. В таких

ситуациях как раз и пригодятся навыки и умения, полученные в ходе тренинга.

То же самое можно сказать и о работе менеджера. У него также не хватает времени на психологическое консультирование своих сотрудников, да и его функциональные обязанности не предусматривают оказания подобных услуг. Но, несмотря на это, любой менеджер должен проводить переговоры с представителями различных организаций, выслушивать жалобы и пожелания сотрудников, разрешать конфликтные ситуации, собирать информацию о работниках, перед тем как выдвинуть их на более высокий пост и т. д. и т. п. В таких ситуациях как раз бы и пригодилось умение слушать, задавать-вопросы, рационально планировать время беседы.

И для учителя, и для менеджера, и для представителей многих других профессий данный тренинг поможет достичь вершины профессионального мастерства, а для консультанта это будет лишь фундамент, на котором он сможет выстроить свое дальнейшее обучение. Для наглядного объяснения того, кому адресован данный тренинг, обратимся к следующему рисунку.

В прямоугольниках обозначены те категории людей, которым адресован данный тренинг. Прямоугольник тем выше, чем больший разброс по критерию профессионального опыта включен в сравнительный параметр. К первой категории людей относятся консультирующие психологи и консультанты. Как видно из



тренинг предназначен не тем консультантам, которые имеют очень большой стаж и профессиональный опыт работы, а тем, кто лишь начинает осваивать азы этого мастерства.

Ко второй категории людей относятся психологи и социальные педагоги, для которых консультирование является лишь составной частью работы. Благодаря этому тренингу они смогут открыть для себя те или иные новые техники, идеи и приемы.

Третья категория людей — это представители других профессий типа «человек—человек», независимо от уровня их профессионального мастерства, которые хотели бы еще лучше развить свои коммуникативные навыки и использовать их в своей работе. К этой же категории можно отнести также всех желающих научиться помогать другим людям в повседневной жизни.

Итак, данный тренинг предназначен:

- О студентам, обучающимся по курсу «Психология» или «Психологическое консультирование»;
- О психологам, желающим улучшить свои профессиональные навыки;
- О представителям всех профессий типа «человек—человек» (педагогам, менеджерам, медицинским работникам, журналистам, врачам и т. д.);
- О всем желающим научиться оказывать людям «первую психологическую помощь».

ДЛЯ КОГО ПРЕДНАЗНАЧЕНА ДАННАЯ КНИГА?

Данная книга написана, прежде всего, для специалистов, проводящих тренинги по психологическому консультированию и психотерапии. Вариант готового тренинга с описанием упражнений, теоретическим материалом для мини-лекций и дискуссий, примерами из сессий начинающих консультантов и подготовленным раздаточным материалом может сэкономить время консультанта. В дальнейшем, если тренинг понравится консультанту, он сможет изменять его по своему усмотрению: дополнять или сокращать его, заменять наименее эффективные или наименее интересные, по его мнению, части в зависимости от аудитории слушателей. При желании он сможет взять отдельные упражнения и включить их в свой авторский тренинг по психологическому консультированию.

Эта книга адресована также преподавателям психологии высших и средних учебных заведений, читающим курс «Основы психологического консультирования». Данный тренинг может быть легко преобразован в практикум психологического консультирования, который можно начинать проводить с первого семестра обучения студентов. Пройдя этот курс, начинающие консультанты или психологи станут лучше понимать суть консультирования, смогут проводить свои первые сессии, которые еще нельзя назвать профессиональными, но которые уже будут приносить пользу как клиенту, так и начинающему консультанту. Клиента выслушают и при необходимости направят к другому специалисту, или уже на начальном этапе ему окажут помощь в разрешении его трудностей. Начинать консультант сможет накапливать свой профессиональный опыт путем проведения реальных сессий с реальным клиентом.

Преподаватели учебных заведений, читающие курс «Психология» (для психологов или представителей других профессий), смогут извлечь из данного тренинга необходимый материал для проведения практических занятий, семинаров, лекций и тренингов.

Книга может быть полезной психологам, занимающимся обучением персонала (менеджеров, руководителей всех звеньев, педагогов,

медицинских работников и всех, кто по своему роду деятельности общается с людьми).

Студенты (будущие консультанты и психологи) смогут познакомиться с теоретическим материалом, который представлен в кратком изложении.

Итак, данная книга адресована:

П тренерам;

О практическим психологам;

О психотерапевтам;

О преподавателям психологии;

П студентам младших курсов, обучающимся консультированию;

О студентам старших курсов, обучающихся по курсу «Психология» или «Социальная работа».

Глава 1

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ К ТРЕНИНГУ

Послушай... я никогда не обещал тебе усыпанный розами путь. Я никогда не обещал тебе безупречного правосудия... и я никогда не обещал тебе умиротворения и счастья... Я помогу тебе только в том, чтобы ты сам попробовал достичь всего этого, если, конечно, захочешь...

Я никогда не обещал тебе усыпанный розами путь, потому что это — «утопия» и к тому же это слишком скучно.

Х. Грин

СОВРЕМЕННЫЙ ВЗГЛЯД НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Виды оказания психологической помощи

В реальной жизни, если случаются неприятности, человек обращается к кому-либо за помощью. Часто необходимую психологическую помощь могут оказать друзья и близкие люди — родственники, коллеги и т. д., которые поддерживают нас, подбадривают, успокаивают, дают советы. Если попавший в беду человек понимает, что этой поддержки ему недостаточно, то он может обратиться за помощью к специалистам. Прежде чем поговорить о том, к кому специалисту и за каким видом помощи можно обратиться в повседневной жизни, давайте определимся с терминологией.

В английском языке психологическое консультирование, которое является близким к психотерапии, обозначается специальным термином — counselling. Ни один другой вид консультирования не обозначается этим словом, хотя существуют и другие виды консультирования, осуществляемые психологом, например: профориентация, консультирование по результатам диагностического обследования, консультирование в менеджменте, консультирование в образовании и т. д. Специалист, который проводит counselling, в Англии называется counsellor. Специалисты, которые проводят другие виды психологического консультирования, называются психологами, например: профориентационный психолог, педагогический психолог, организационный психолог и т. д. Психолог проводит консультацию, а консультант (counsellor) — сессию. Во время консультации психолог вправе давать профессиональные советы, информировать клиента, формулировать рекомендации, предлагать клиенту на выбор готовые варианты решений и т. д. Консультант же во время сессии предоставляет клиенту возможность самому разобраться в своей проблеме, найти выход из сложившейся ситуации и принять собственное решение (если, конечно, в этом есть необходимость).

Для того чтобы лучше понять различия между двумя видами консультирования, давайте рассмотрим следующий пример. Родители

только что посетили врача, который подтвердил диагноз их ребенка — аутизм. Если, к примеру, мать и отец готовы принять ребенка таким, какой он есть, но не знают, как эффективно взаимодействовать с ним, они могут прийти на прием к психологу и узнать более подробно о том, что такое аутизм, какие проявления для него характерны и какие стратегии можно использовать в общении с ребенком. Психолог также может помочь им в выборе специального детского учебного заведения и т. д. Такой вид консультирования будет проходить в форме консультации. Если родители, к примеру, полностью подавлены и расстроены, они могут прийти к консультанту, который, прежде всего, будет работать с их чувствами и эмоциями, имеющими непосредственную связь с осознанием их роли в воспитании ребенка. В этом случае консультант не будет учить родителей приемам взаимодействия и не будет давать информацию о том, что такое аутизм. Скорее всего, родители будут еще не готовы к получению подобной информации. Такой вид консультирования, как *counselling*, будет проходить в форме сессии. Возможен и третий вариант, при котором в процессе беседы психолог сообщил родителям нечто, что их встревожило или явилось для них неожиданным; в этом случае, возможно, специалист отступит в сторону от разговора о проблемах ребенка и переключится на работу с тревогой и опасениями родителей. Таким образом, в процессе этой консультации будут использованы техники и приемы *counselling*.

Психолог или другой специалист может включать в свою работу элементы *counselling* или *counselling* как таковой, при условии, если он прошел соответствующую подготовку. Подготовка профессиональных *counsellors* включает в себя 440 образовательных часов в Англии, 240 часов — в Австралии и 100 часов практики под



Рис. 2. Виды оказания консультативной помощи в Великобритании
наблюдением опытного специалиста (в обеих странах). Чтобы лучше понять различия

между консультированием и другими видами консультаций в Англии, рассмотрим следующую схему (рис. 2).

Во время консультирования, проходящего в форме совета, консультирующая сторона может высказывать свое мнение, отстаивать свою точку зрения, давать рекомендации. Guidance отличается тем, что консультант может указать клиенту путь решения проблемы, обучить его чему-либо, дать инструкции. Во время counselling консультант помогает клиенту самому исследовать свою проблему и самому принимать необходимые решения [Sutton J., Stewart W., 2002; Feltham C., Dryden W., 2004].

В данной книге под психологическим консультированием или просто консультированием подразумевается counselling, который имеет незначительные различия с психотерапией. Возможно, этот термин не совсем точно отражает его сущность, но автор книги не ставит перед собой задачу внести ясность во все определения, связанные с многообразием психологических услуг, предоставляемых в России. Задача книги заключается в том, чтобы донести до читателя основной смысл такого понятия, как counselling. Для этого давайте рассмотрим следующую схему (рис. 3), на которой изображены основные виды оказания психологической помощи (в скобках даны названия профессий специалистов, оказывающих данный вид помощи).

Основными профессиональными способами оказания психологической помощи являются:

О психологическое консультирование без применения counselling;

П психологическое консультирование в виде counselling;

П психотерапия.



Рис. 3. Основные виды оказания психологической помощи

Под консультированием без применения counselling в данной книге будет пониматься такое консультирование психологом или представителями смежных профессий (например, социального педагога), которое предусматривает беседу по результатам диагностики или информирование по специальным вопросам (например, по вопросам выбора профессии, выбора типа школы, информирования родителей и педагогов по возрастным особенностям детей и т. д.). Специалист помогает клиенту сделать выбор, принять решение и т. д.

Психологическое консультирование — counselling как таковое и психотерапия, как отмечалось выше, имеют много общего. Например, они используют одни и те же теории, этические принципы, техники и т. д. Многие специалисты, получившие дипломы консультантов, по праву считают себя и психотерапевтами. Для того чтобы лучше разобраться в сходствах и различиях двух смежных понятий, давайте подробнее рассмотрим, что же такое «психологическое консультирование».

Понятие психологического консультирования

Психологическое консультирование — это процесс взаимодействия между помогающей стороной и стороной, обращающейся за помощью, который включает применение специалистом психологических теорий и коммуникативных навыков для решения личных проблем, трудностей и стремлений клиента.

Основным принципом психологического консультирования является оказание помощи клиенту без какого-либо давления на принятие им того или иного решения [Colman A. M., 2003]. Некоторые формы психологического консультирования включают информирование и рекомендации клиенту, но подавляющее большинство видов консультирования направлено на то, чтобы помочь клиенту самому разобраться в его проблеме [Colman A. M., 2001].

Психологическое консультирование не является простым набором техник, которые использует в своей работе специалист, оно предполагает становление специальных, особых отношений между консультантом и клиентом [McLeod J., 2003]. Одно из важных условий установления таких отношений — соглашение между двумя сторонами, в котором четко определены роли и границы взаимоотношений участ-

ников процесса консультирования. Так, например, сессия не может состояться без специального запроса клиента, который нуждается в психологической помощи. Клиент также должен иметь приблизительное представление о том, какую помощь он может получить в процессе консультирования и что выходит за рамки данного процесса. Именно поэтому в начале первой сессии или раньше клиент и консультант должны обсудить то, что они ожидают друг от друга в предстоящей совместной работе.

Общение с консультантом в неформальной обстановке не является консультированием, даже если в этом случае применяются профессиональные техники и приемы. Если, допустим, консультант за чашкой чая общается со своей близкой подругой, у которой произошли неприятности на работе, несомненно, он может использовать свои профессиональные навыки и отдельные техники консультирования. Он может применять техники нерефлексивного слушания, давать обратную связь, задавать вопросы и т. д. Но, несмотря на все это, данную беседу нельзя считать психологическим консультированием, хотя бы потому, что не было предварительной договоренности и четкого разделения функций каждой стороны. В ходе данной беседы консультант выступает в роли друга и не связывает себя никакими профессиональными обязательствами в процессе общения, а его знакомая не считает себя клиентом и не просит профессиональной помощи, она лишь делится своими проблемами с близким человеком.

Таким образом, консультирование имеет место только тогда, когда между обеими сторонами (клиентом и консультантом) существует договоренность о проведении сессии, и когда консультант не выполняет по отношению к клиенту никакой другой роли, кроме роли консультанта [Frankland A., Sanders P., 2006]. Клиент, в свою очередь, ощущая дискомфорт, осознает, что он нуждается в помощи или поддержке, хотя не всегда отдает себе отчет в том, что именно он бы хотел изменить [Rogers C., 1959].

Питер Сандерс [Sanders P., 2004], отвечая на вопрос, чем не является психологическое консультирование, указывает на следующие пункты:

- Психологическое консультирование — это
- О не дружба между консультантом и клиентом;
- П не взаимоотношения по типу «родитель—ребенок»;
- П не лечение клиента, как это делает врач;

П не инструктирование и не обучение клиента;
П не совет;
О не напутствие и не указание пути решения проблемы; *П* не просто использование техник психологического консультирования. '

Консультирование также не сводится к убеждению клиента поступать каким-либо определенным образом. Убеждая клиента сделать определенный выбор, принять позицию или ту или иную точку зрения, можно отрицательным образом повлиять на самооценку клиента. Советуя что-либо клиенту, консультант берет под контроль сложившуюся ситуацию [Stewart W, Martin A., 1999].

В 1992 г. на ежегодной конференции по консультированию и психотерапии в Англии обсуждался вопрос о различиях между двумя помогающими профессиями. Специалисты пришли к выводу, что четкую границу между консультированием и психотерапией провести невозможно.

Выступая на данной конференции, Брайан Торне [Thorne B., 1992] отметил следующие незначительные в масштабах наук различия: *П* по типу проблем: психотерапия решает более глубокие проблемы;

П по типу взаимоотношений между специалистом и клиентом: в психотерапии отношения претерпевают изменения в большей степени;

П по продолжительности: психотерапия занимает больше времени;

П по месту проведения: психотерапия проходит в медицинских учреждениях, а консультирование — в педагогических, психологических и др.

Рэй Вульф [Woolfe R., 1997] отмечает еще одно отличие, которое связано с истоками возникновения двух данных видов оказания психологической помощи клиенту. Психотерапия родилась благодаря З. Фрейду, который основал психоаналитический подход, в то время как консультирование, которое появилось значительно позже, берет свое начало из теоретического и практического наследия К. Роджерса и опирается в основном на гуманистические теории.

В 2000 г. в знак подтверждения близости данных направлений в оказании помощи клиенту, Британская Ассоциация по Консультиро-

ванию была переименована в Ассоциацию по Консультированию и Психотерапии (ВАСР).

Стадии помогающих моделей

Консультирование — не бессистемный процесс. Для того чтобы помощь, которую оказывает специалист клиенту, была эффективной, необходимо пройти определенные стадии в процессе совместной работы. Так, например, нет смысла говорить о проблеме, если клиент не доверяет консультанту или если клиент и консультант не понимают друг друга и т. д. Нет смысла искать пути выхода из трудной ситуации, в которой видит себя клиент, если между двумя сторонами не сформированы доверительные отношения или если клиент не до конца осознал, что происходит с ним и в чем он видит свою цель. Именно поэтому в психологическом консультировании важно ступенчатое продвижение к намеченной цели, которое разные психотерапевтические направления представляют по-разному.

Г. Игэн [Egan G., 1982] выделяет три стадии помогающей модели:

- 1) построение доверительных отношений и исследование проблемы;
- 2) новое понимание проблемы и выявление различных перспектив ее решения;
- 3) действия: помощь клиенту в развитии и использовании помогающих стратегий.

Рассмотрим каждую стадию отдельно.

На первой стадии важно создать доверительные отношения между клиентом и консультантом. Клиент исследует проблему, которую он выбрал для обсуждения. Консультант внимательно слушает и старается взглянуть на проблему глазами клиента, используя при этом активное слушание и эмпатическое понимание.

На второй стадии консультант оказывает клиенту помощь в том, чтобы он смог увидеть себя и свою проблему в новом ракурсе. Консультант проявляет эмпатическое понимание проблемы клиента и помогает клиенту фокусировать его внимание на проблеме, не уходя в сторону.

На третьей стадии консультант и клиент пытаются рассмотреть различные пути решения проблемы и выбрать наиболее приемлемый

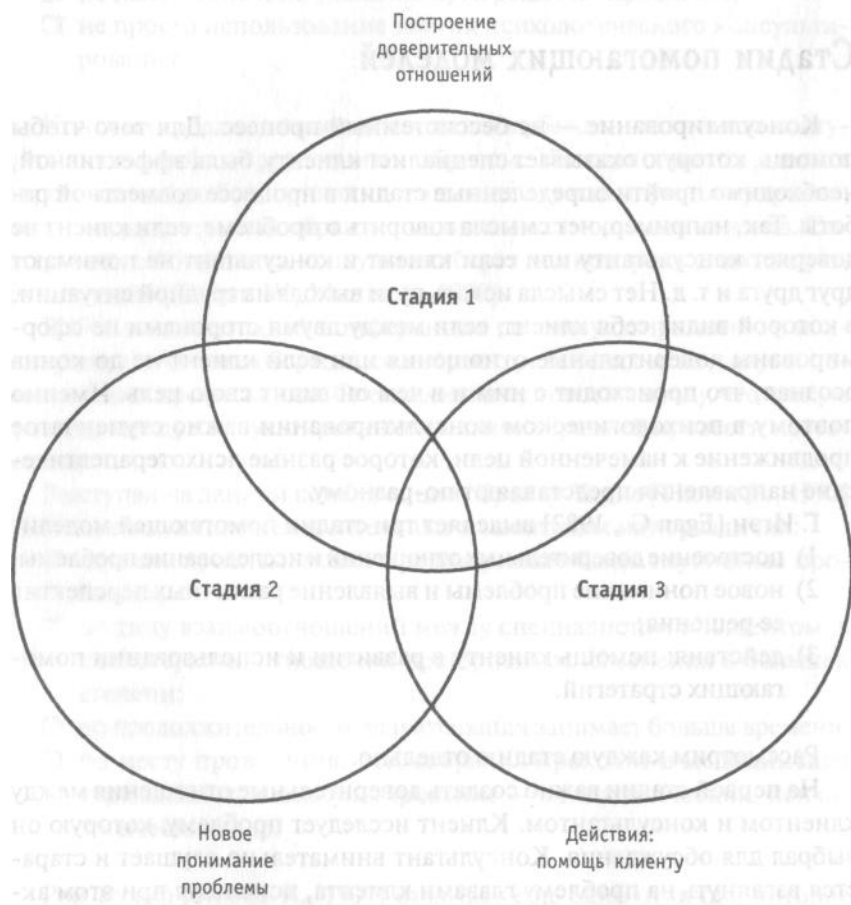


Рис. 4. Стадии помогающей модели Г. Игэна

или наиболее приемлемые из них. Консультант использует различные стратегии, помогающие решить проблему клиента.

Позднее Г. Игэн [Egan G., 1994] видоизменил свою модель, выделив следующие стадии:

- 1) оказание помощи клиенту в распознавании и прояснении проблемной ситуации;
- 2) оказание помощи клиенту в создании модели лучшего будущего;
- 3) оказание помощи клиенту в его продвижении к цели.

Представитель когнитивного направления психотерапии и психологического консультирования Ричард Нельсон-Джонс [Nelson-Jones R., 2005] предлагает похожую, но несколько измененную модель взаимодействия консультанта с клиентом.

Данная модель также включает три стадии: построение взаимоотношений, понимание, изменения. Она не будет подробно описываться в книге и приведена в качестве примера лишь для того, чтобы показать начинающему консультанту, насколько важно до перехода к решению проблемы клиента, установить с ним контакт и разобраться в том, что его волнует и беспокоит.

Несмотря на явные различия всех трех моделей, они также имеют и общее. Оно состоит в том, что прежде, чем перейти к решению проблемы, необходимо пройти через две другие стадии, которые в разных моделях обозначены по-разному. Очень часто начинающие консуль-



Рис. 5. Модель Нельсона-Джонса.
Основные стадии консультирования

танты пытаются с ходу помочь клиенту решить его проблему. Это не консультирование. Это, скорее всего, можно назвать манипулированием [Sutton J., Stewart W., 2002]. Следуя по такому пути, консультант не столько думает об оказании реальной помощи клиенту как личности, сколько о своей успешности, вернее, о создании видимости «легкого успеха».

Данные модели отражают общее направление продвижения к желаемому результату. На основе моделей строятся более детальные разработки консультирующего процесса — структуры сессий. Так, например, каждая стадия модели Р. Нельсона-Джонса состоит из трех фаз, которые дают консультанту установку на то, что следует делать на каждой фазе, прежде чем переходить к следующей. Одна из моделей структуры сессии будет рассмотрена ниже. Ее авторами являются Кат-рун и Дэвид Гельдард [Geldard K., Geldard D., 2005].

Для того чтобы пройти с клиентом через все стадии любой из представленных моделей, консультанту необходимо овладеть большим количеством навыков, техник и стратегий. С первого взгляда некоторые из них могут показаться слишком простыми, но не стоит обольщаться. Для того чтобы довести их до профессионального уровня, понадобится много времени и терпения.

ПРОЦЕСС КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Взаимоотношения между консультантом и клиентом

Психологическое консультирование — это не просто набор техник и стратегий, которые приобретают специальную структуру, это еще и особые взаимоотношения между клиентом и консультантом, которые не сводятся к безграничной дружбе. Придя на консультацию, клиент может иметь ложные представления о таких взаимоотношениях. Он может представлять консультанта как человека, который знает готовое решение его проблемы или который может наставить «на истинный путь» без всяких усилий со стороны клиента. Он также может представлять, что консультант обязательно станет его другом, к которому можно будет обращаться за советом в любой затруднительной ситуации. Все эти типы отношений далеки от отношений, строящихся в психологическом консультировании [Rogers С., 1994].

Различные психотерапевтические направления предлагают разные типы взаимоотношений между консультантом и клиентом. Рассмотрим те из них, которые используются в личностно-центрированном и интегративном консультировании. К. Роджерс [Rogers С., 1961] выделяет шесть стержневых условий, способствующих эффективному взаимодействию клиента и консультанта. Три из них пользуются особой популярностью среди специалистов: эмпатическое понимание, безусловное принятие клиента и конгруэнтность консультанта. Остановимся на каждом из них более подробно.

Эмпатическое понимание

Эмпатическое понимание включает в себя два психологических термина: эмпатия и понимание.

Эмпатия — это способность проникать во внутренний мир другого человека и в то же время умение выходить из него в нужный момент, полностью не идентифицируя себя с данным человеком.

Эмпатическое понимание — это способность понимать мысли, чувства, поведение и смысл сказанного другим человеком (чувствовать как он, вместе с ним) [Sutton J., Stewart W., 2002. С. 159].

Но при этом консультант не может чувствовать абсолютно то же самое, что чувствует его клиент. Он может лишь представить себя на месте клиента, чтобы лучше понять состояние последнего. Он может постараться понять клиента настолько глубоко, насколько это возможно.

«К. Роджерс понимал под эмпатией особую позицию, специфическую форму отношений, мягкий способ общения с клиентом. Однако предположение эмпатии не подразумевает исполнения добрых намерений, а также механического отражение» [Нельсон-Джоунс Р., 2000. С. 56].

Не следует смешивать понятия «эмпатия» и «сочувствие, сострадание». Сочувствуя кому-то, специалисты могут испытывать негативные эмоции и при этом становиться глубоко расстроенными, удрученными, подавленными и т. д. под влиянием происходящего. В таком состоянии консультант вряд ли сможет объективно оценивать обстановку и тем более помогать клиенту. Эмпатия, эмпатическое понимание клиента означает умение понимать клиента, но при этом оставаться самим собой, не впадая глубоко в положительные или отрицательные эмоциональные состояния.

Конгруэнтность

Конгруэнтность — это умение быть открытым по отношению к клиенту, быть в гармонии со своим внутренним миром, быть искренним, быть самим собой.

Общаясь с клиентом, консультант должен уметь осознавать свои чувства и сообщать о них клиенту, когда в этом есть необходимость. Консультант также должен уметь оставаться собой, а не прятать свои эмоции под маской профессионализма.

Чем больше искренности и конгруэнтности проявляет консультант во взаимоотношениях с клиентом, тем больше вероятность того, что в дальнейшем в судьбе клиента произойдут положительные изменения. Как отмечает К. Роджерс, пока еще никому не удалось достичь стопроцентной конгруэнтности, однако в процессе профессиональной работы над собой можно приблизиться к идеалу [Rogers C., 1961].

В настоящее время в психологическом консультировании выделяют три аспекта конгруэнтности:

- 1) умение быть собой, то есть быть таким, какой ты есть, не пытаешься выглядеть лучше (быть честным по отношению к клиенту настолько насколько это возможно);
- 2) психологическая зрелость консультанта, то есть степень открытости консультанта для получения нового опыта;
- 3) индивидуальный стиль консультирования, который складывается не из того, что консультант делает, а из того, как он это делает [Wyatt G., 2001; Sanders P., 2006].

Будучи самим собой в процессе общения с клиентом, не стоит забывать, что консультирование ставит перед собой цель оказания помощи клиенту, а не отработки и решения наших собственных проблем. Если на каком-либо этапе работы консультант вдруг начинает признаваться себе в том, что он не может оставить за дверью кабинета свои проблемы и они продолжают занимать его в процессе сессии, скорее всего, это означает, что ему самому следовало бы обратиться за помощью к специалисту. Возможно, что прохождение групповой или индивидуальной терапии снова вернет его в нужное русло.

Безусловное принятие клиента

Безусловное принятие клиента — это проявление уважения к нему, общение с клиентом без осуждения, без того, чтобы загнать его и его поведение в какие-либо рамки. Это принятие достоинств и недостатков клиента, его положительных и отрицательных черт характера и паттернов поведения, его позитивных и негативных желаний, мыслей, чувств и т. д. [Sutton J., Stewart W., 2002].

Специалист не может настаивать на том, чтобы клиент изменил свое поведение в угоду ему. Также специалист не может контролировать действия и поступки клиента и указывать ему, что хорошо, а что плохо.

Как отмечает К. Роджерс, потребность в безусловном принятии и любви возникает в раннем возрасте. Если родители проявляют свою любовь к ребенку только при каком-либо условии (если он выполнит их указания или будет соответствовать их ожиданиям и т. д.), это приводит к дисгармонии развивающейся личности [Rogers C., 1959]. Толь-

ко тогда, когда человек чувствует, что его принимают таким, какой он есть, включая его достоинства и недостатки, он может свободно и искренне рассказывать о себе, не боясь, что его осудят или будут критиковать.

Безусловное принятие клиента не означает одобрения клиента и не сводится к нему. Консультант может не разделять его мнение и не одобрять его поведение и поступки, но вместе с тем он принимает клиента в целом, как личность.

Безусловному принятию клиента могут мешать следующие факторы:

П недостаток знаний о поведении человека;

П предубеждения;

П неразрешенные конфликты;

П ненайденное успокоение;

01 нежелание исследовать;

П стереотипы;

П непонимание разницы между принятием и одобрением и др.

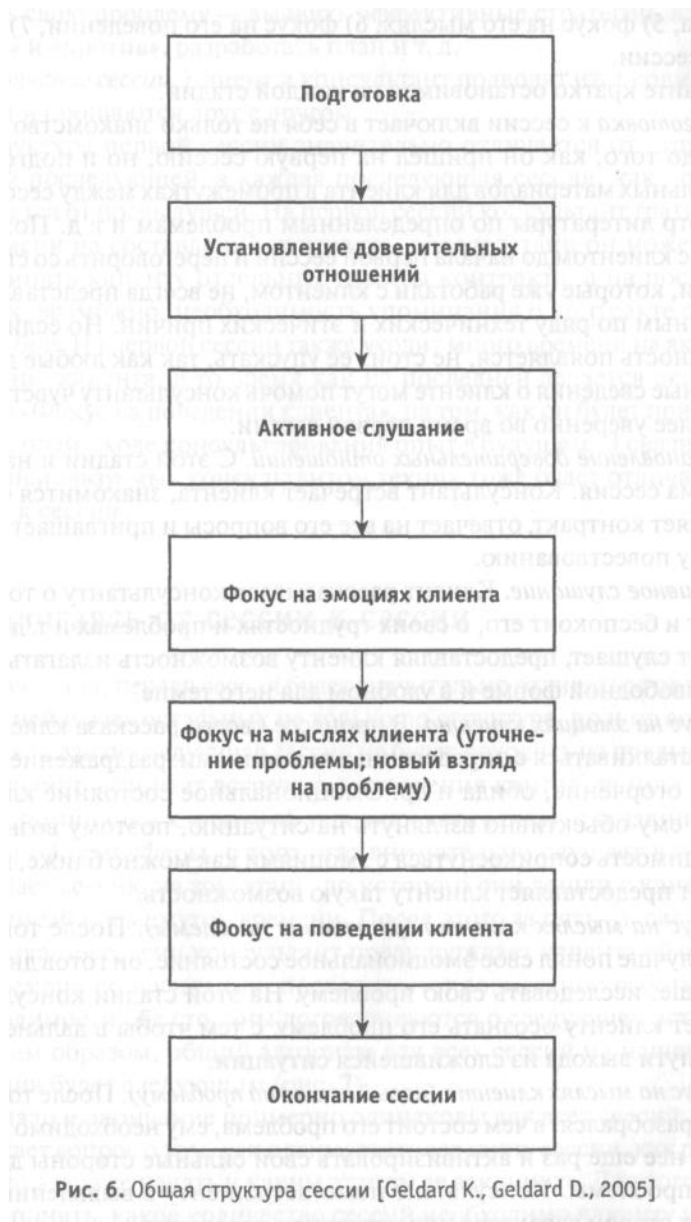
[Sutton J., Stewart W., 2002].

Л. Е. Тайлер [Tyler L. E., 1967] и С. К. Гилмор [Gilmore S. K., 1973] считают, что основными характеристиками, способствующими эффективным взаимоотношениям между консультантом и клиентом, являются: принятие клиента консультантом и его понимание. Катрун и Дэвид Гельдард [Geldard K., Geldard D., 2005] в добавление к этому отмечают, что теплота, поддержка, внимание, сотрудничество, демонстрирующее уважение к клиенту и целенаправленное использование психотерапевтических техник также способствуют достижению хороших результатов в процессе консультирования.

Модель структуры сессии

Как говорилось выше, сессия — это встреча клиента с консультантом, которая отвечает определенным требованиям.

Разные психотерапевтические направления разрабатывают различные структуры сессии. Катрун и Дэвид Гельдард [Geldard K., Geldard D., 2005] предлагают детально разработанную схему (рис. 6), отражающую стадии консультирующего процесса, которая включает в себя семь ступеней: 1) подготовка к сессии, 2) установление доверительных



отношений с клиентом, 3) активное слушание, 4) фокус на эмоциях клиента, 5) фокус на его мыслях, 6) фокус на его поведении, 7) окончание сессии.

Давайте кратко остановимся на каждой стадии.

Подготовка к сессии включает в себя не только знакомство с клиентом до того, как он пришел на первую сессию, но и подготовка специальных материалов для клиента в промежутках между сессиями, просмотр литературы по определенным проблемам и т. д. Познакомиться с клиентом до начала первой сессии и поговорить со специалистами, которые уже работали с клиентом, не всегда представляется возможным по ряду технических и этических причин. Но если такая возможность появляется, не стоит ее упускать, так как любые дополнительные сведения о клиенте могут помочь консультанту чувствовать себя более уверенно во время первой сессии.

Установление доверительных отношений. С этой стадии и начинается сама сессия. Консультант встречает клиента, знакомится с ним, составляет контракт, отвечает на все его вопросы и приглашает к свободному повествованию.

Активное слушание. Клиент рассказывает консультанту о том, что волнует и беспокоит его, о своих трудностях и проблемах и т. д. Консультант слушает, предоставляя клиенту возможность излагать материал в свободной форме и в удобном для него темпе.

Фокус на эмоциях клиента. В процессе своего рассказа клиент начинает сталкиваться с определенными эмоциями: раздражение, гнев, печаль, огорчение, обида и др. Эмоциональное состояние клиента мешает ему объективно взглянуть на ситуацию, поэтому возникает необходимость соприкоснуться с эмоциями как можно ближе, и консультант предоставляет клиенту такую возможность.

Фокус на мыслях клиента (уточнение проблемы). После того как клиент лучше понял свое эмоциональное состояние, он готов двигаться дальше, исследовать свою проблему. На этой стадии консультант помогает клиенту осознать его проблему, с тем чтобы в дальнейшем искать пути выхода из сложившейся ситуации.

Фокус на мыслях клиента (новый взгляд на проблему). После того как клиент разобрался, в чем состоит его проблема, ему необходимо взглянуть на нее еще раз и активизировать свои сильные стороны для решения проблемы. Консультант помогает клиенту в выявлении этих сильных сторон характера или паттернов поведения.

Фокус на поведении клиента. На данной стадии клиент пытается решить свою проблему — выявить эффективные стратегии, взвесить все «за» и «против», разработать план и т. д.

Окончание сессии. Клиент и консультант подводят итог совместной работы и прощаются друг с другом.

Структура первой сессии значительно отличается от структуры каждой последующей, а каждая последующая сессия, как правило, отличается от предыдущей. На первой сессии консультант тратит много времени на составление контракта, впоследствии он может лишь напоминать клиенту отдельные пункты контракта, а на последних сессиях, возможно, необходимость упоминания о контракте отпадет сама собой. На первой сессии также уходит много времени на активное слушание клиента, в то время как на последней делается акцент на стадию «Фокус на поведении клиента», на том, как он будет применять полученный в ходе консультирования опыт в будущем. В связи с этим набор используемых консультантом техник тоже будет отличаться от сессии к сессии.

Продвигаясь от сессии к сессии

Разумеется, первая сессия будет значительно отличаться от второй, последней и всех остальных не только по структуре, но и по содержанию, а каждая последующая сессия не будет походить на предыдущую. Консультант начинает встречу с составления контракта (или с краткого напоминания клиенту об условиях контракта), с создания доверительной атмосферы, с того, что внимательно слушает клиента и завершает сессию на том этапе, до которого они дошли с клиентом в отведенный промежуток времени. После этого за пять—десять минут до окончания сессии консультант предупреждает клиента об окончании времени консультации, подводит итог совместной работы и при необходимости обе стороны договариваются о следующей встрече.

Таким образом, общий алгоритм для всех сессий на нашем этапе обучения будет следующим (рис. 7).

Начало и окончание примерно одинаковы для всех сессий. Теперь возникает вопрос о том, как планировать середину сессии, как решить, с какого этапа ее начать и каким этапом ее закончить. Для того чтобы лучше понять, какое количество сессий необходимо клиенту и на ка-

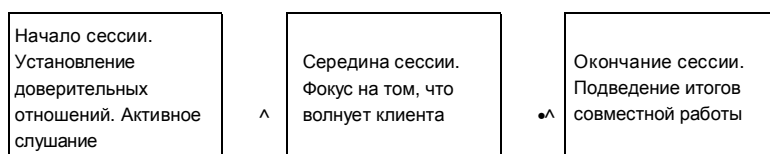


Рис. 7. Алгоритм проведения сессий

ких стадиях можно завершить работу, следует апеллировать к цели, с которой пришел клиент. Если клиент пришел для того, чтобы просто выговориться и быть услышанным, то, возможно, окончание сессии произойдет после стадии активного слушания. Клиент сказал все, что он хотел, ему стало легче, и его право — закончить встречи с консультантом.

В этом случае структура сессии будет выглядеть так (рис. 8).

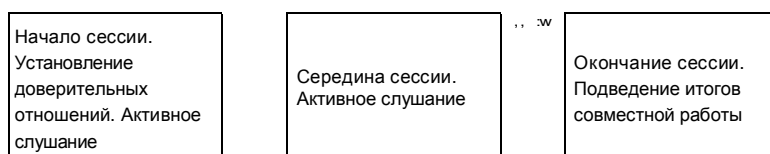


Рис. 8. Структура отдельной сессии

Предположим, данный клиент пришел на следующую встречу с консультантом. Она снова начинается с установления доверительных отношений, активного слушания, и далее консультант «следует за клиентом», пытаясь понять, какой вид помощи он ожидает от него. Если клиент пришел потому, что он находится в неприятном эмоциональном состоянии, возможно, после того как он соприкоснется со своими чувствами, он лучше осознает их или выплеснет в приемлемой форме, он почувствует себя гораздо лучше и обретет силы самостоятельно справляться со своими трудностями. В этом случае окончание сессии может наступить после стадии «Фокус на эмоциях клиента».

Клиент, который не может до конца осознать свою проблему и решить, что бы он хотел изменить в своей жизни, который не уверен в своих силах и возможностях, скорее всего, дойдет до стадии «Фокус на мыслях», и если клиент обретет уверенность, он не будет нуждаться в прохождении следующей стадии или (по своему желанию) сможет продолжить решать проблему вместе с консультантом. Если же клиент пришел специально для того, чтобы решить свою проблему, если он



Рис. 9. Структура сессий

знает, что он хочет изменить, но не знает, с чего начать и как продолжить, то возможен такой вариант, когда после стадии активного слушания консультанту следует сразу же переходить к стадии решения проблемы «Фокус на поведении клиента».

Схематично это можно изобразить так (рис. 9).

Таким образом, на данной схеме изображены всевозможные варианты структуры сессий. То, в каком направлении будет по данной схеме двигаться консультант, зависит от цели, с которой пришел клиент.

Как говорилось выше, на начальном этапе обучения рекомендуется не планировать число сессий с клиентом, но по мере приобретения опыта и уверенности консультант может начинать оценивать предполагаемое время, которое он потратит на свою работу. Для начала он может договориться с клиентом, предположим, на три-четыре сессии, предупредив последнего, что после этого они вместе решат, сколько раз еще необходимо встретиться.

Планирование количества сессий дает большое преимущество, поскольку предоставляет как клиенту, так и консультанту уникальную возможность работать в удобном темпе без лишней спешки. Однако не исключена возможность того, что запланированное количество сессий будет сокращено по ряду причин. К таким причинам могут быть отнесены следующие:

- О желание клиента самостоятельно продолжить поиск путей из создавшейся ситуации;
- О нежелание клиента продолжать совместную работу;
- П трудности взаимодействия, с которыми столкнулись обе стороны консультационного процесса или хотя бы одна из них;
- О невозможность оказания клиенту соответствующей помощи в связи с профессиональными ограничениями консультанта и др.

Возможен и такой вариант, что число запланированных сессий будет увеличено по желанию клиента, поскольку он имеет полное право завершить консультационный процесс на той стадии, на которой ему представляется удобным. Если клиент чувствует, что запланированное число сессий не привело к желаемому успеху и он готов работать дальше, то встречи с консультантом продолжаются.

ПОВЫШЕНИЕ МАСТЕРСТВА КОНСУЛЬТАНТА

Я знаю книги, истины и слухи,
Я знаю все, но только не себя.
Ф. Вийон, перевод И. Эренбурга

Личностный рост консультанта

Профессия консультанта, как, впрочем, и многие другие профессии типа «человек—человек», предъявляет определенные требования к личности специалиста. Только обладая необходимым набором психологических черт, которые можно развивать в процессе обучения, консультант может стать высококвалифицированным специалистом в своем деле. Специалисты отмечают следующие желательные для консультанта качества личности: гибкость, теплота, принятие других, открытость, эмпатия, хорошо развитое самосознание, искренность, уважение к другим людям, объективность [Munro N., Manthei R., Small J., 1990].

Нет сомнения в том, что человеку, вступающему на путь консультирования, необходима работа, связанная с самосовершенствованием. На начальном этапе обучения следует развивать следующие личностные качества, которые являются базовыми для дальнейшего личностного роста консультанта:

- П открытость;
- П конгруэнтность;
- П наблюдательность.

Открытость — это личностное качество, которое предполагает умение быть честным и нескрывным, говоря о себе, высказывая свои ощущения, мнения, свою точку зрения по различным позициям и т. д. Проявляя данное качество, консультант демонстрирует клиенту образец поведения: «Я открыт, и ты тоже, если хочешь, можешь быть открытым».

Конгруэнтность — это умение оставаться самим собой в различных ситуациях, не прятаться под маской профессионализма, демонстрируя искренность.

Наблюдательность — это умение замечать наиболее важные и порой незаметные на первый взгляд детали, связанные с поведением, манерами, вербальным и невербальным проявлениями поведения клиента. Наблюдательность — одно из важнейших качеств, необходимых любому консультанту.

Конечно, это далеко не полный список, но он включает именно то, без чего работа консультанта становится невозможной. Это начало всех начал, это багаж консультанта на каждый день и это то, что необходимо ему при проведении любой сессии.

Помимо развития этих трех личностных качеств, как мне кажется, консультанту необходимо совершенствовать следующие связанные с самопознанием умения:

- П умение анализировать и понимать свою персональную историю;
- О умение принимать обратную связь (как позитивную, так и негативную);
- П умение анализировать свои взаимоотношения с другими людьми.

Для того чтобы помочь начинающему специалисту осуществить его самосовершенствование как личности, в психологическом консультировании в качестве иллюстрации используют модель, которая получила название «Окно Джохари». Данная модель была предложена

<i>Открытая зона</i> Ты знаешь и другие знают	<i>Слепая зона</i> Ты не знаешь, но другие знают
<i>Скрытая зона</i> Ты знаешь, но другие не знают	<i>Неизвестная зона</i> Ты не знаешь и другие не знают

Рис. 10. Окно Джохари

в 1969 г. [Luft J., 1969] и названа сочетанием первых слогов имен ее создателей (Joe Luft и Harry Ingham). Графически она представляет собой квадрат или прямоугольник, разделенный на четыре части. Каждая часть символизирует одну из зон нашего «Я» и имеет свое название в зависимости от типа информации, которая в ней хранится: открытая зона, скрытая зона, слепая зона и неизвестная зона.

Открытая зона представляет собой ту информацию о человеке, которая известна не только самому носителю этой информации, но и людям, окружающим его. Это то, что человек знает о себе и не скрывая делится с другими людьми. Например, какие-то положительные черты характера, которые человек в себе любит; достижения, о которых он часто рассказывает другим; его взгляды на определенные вещи и т. д.

Скрытая зона включает в себя ту информацию, которую человек по каким-либо причинам не сообщает другим и держит в секрете. Это то, что человек знает о себе, а другие о нем не знают. Например, какие-то негативные привычки, которые человек старается скрыть; те или иные его мысли, поступки и т. д.

Слепая зона — это то, что человеку о себе неизвестно, но что является очевидным для других. Например, как человек выглядит в той или иной ситуации, что о нем говорят за спиной, как к нему относятся другие люди и что они о нем думают и т. д.

Неизвестная зона — это то, что никому не известно о человеке (ни ему самому, ни другим людям). Например, это могут быть его скрытые способности, такие качества, которые ни он, ни кто-то другой не замечают в нем, и т. д.

Совершенствуя свои профессиональные и личностные качества, консультанту следует стремиться к расширению «открытой зоны» за счет сужения остальных трех зон. Для этого он может быть более искренним, уменьшая тем самым «скрытую зону». Получая обратную связь от других людей о своих личностных и профессиональных особенностях, он уменьшает «слепую зону». Уменьшить «неизвестную зону» консультант может при помощи самопознания, самоанализа, внезапного озарения, называемого «инсайтом». Тогда модель расширения открытой зоны будет выглядеть так (рис. 11).

В ходе данного тренинга будут отрабатываться некоторые навыки по расширению «открытой зоны». Однако следует отметить, что данный тренинг является обучающим, а не психотерапевтическим, поэтому серьезные изменения в личностном плане не планируются. Если



Рис. 11. Расширение открытой зоны (окно Джохари)

участник тренинга чувствует, что ему необходимо решить свои серьезные проблемы личного или иного плана, он может пройти индивидуальное консультирование или психотерапию. Расширяя «открытую зону» в пределах тренинга, участникам нет необходимости раскрывать что-то самое сокровенное и сугубо личное.

Прочувствовав на личном опыте, как работает модель Джохари, в дальнейшем консультант сможет использовать ее при работе с клиентом (см. раздел «Новый взгляд на проблему»).

Профессиональный рост консультанта

Профессиональный рост консультанта зависит от многих факторов, к которым, прежде всего, относятся следующие: постоянный практический опыт работы с клиентом, решение собственных проблем, чтение соответствующей литературы, наблюдение за работой опытных мастеров-консультантов и своих коллег, профилактика профессионального выгорания и др.

Решение собственных проблем. Работа с людьми, безусловно, предъявляет определенные требования не только к личности, но и к психическому здоровью работника. Находясь в состоянии депрессии, трудно консультировать кого-либо. Зачастую наша чрезмерная раздражительность, вызванная определенными жизненными обстоятельствами, мешает концентрировать внимание на проблеме клиента, отвлекает консультанта. Поэтому прежде, чем начинать консультировать других, следует решить собственные проблемы, которые мешают эффективной работе с людьми. В противном случае консультант либо должен будет постоянно скрывать свое раздражение и другие негативные эмоции, что в значительной мере будет мешать проявлению искренности и конгруэнтности, либо покажет клиенту, что он сам находится под влиянием груза своих нерешенных проблем.

Практика. Необходимым условием любого профессионального роста является вовлеченность начинающего специалиста в практические действия. Постоянная практика необходима и консультанту. Проводя сессии и общаясь с клиентом, консультант отрабатывает необходимые навыки и умения, учится наблюдать, слушать и понимать клиента, распознавать его потребности и трудности, получать дополнительную информацию о нем, что поможет в осуществлении его планов и решении проблем.

В ходе практики консультант учится вырабатывать собственный уникальный стиль ведения сессии, который подходит только ему и который придает ему уверенность и чувство комфорта. Консультант, иногда незаметно для себя, оттачивает жесты, позы и мимику, делая их более естественными и профессиональными. На первых порах он может чувствовать себя неловко, думая о том, как поставить ноги или как положить руки. Впоследствии консультант перестает задумываться над своим невербальным языком, все движения его тела начинают происходить сами собой и наполняться профессиональным смыслом.

Начинающий специалист также расширяет и свой активный профессиональный словарь — необходимый инструмент консультанта. Он начинает осознавать, какие фразы и выражения подходят именно его манере ведения сессии, какие выражения придают ему чувство уверенности и в то же время помогают ему быть самим собой.

В ходе практики консультант начинает замечать, как работают те или иные техники и стратегии в его применении, каковы возможности и ограничения в использовании каждой из них, какие из них в большей

степени подходят его индивидуальному стилю ведения сессии, а какие — в меньшей.

Супервизия. Начиная работу консультанта, очень важно какое-то время быть под наблюдением опытного специалиста и постоянно получать от него обратную связь. Работая с клиентом, консультант не может видеть себя со стороны, не может распознать свои сильные и слабые стороны, выявить, насколько эффективны его действия, поэтому общение с более опытным консультантом, несомненно, пойдет ему на пользу.

В процессе супервизии консультант получает поддержку и одобрение или ободрение со стороны более опытного специалиста, возможность развивать свое профессиональное мастерство, оценивать эффективность своей работы. Супервизор может помочь консультанту разобраться в том, как лучше применить теоретические знания на практике, как лучше продвигаться вперед к намеченной цели с клиентом, если консультант не уверен в своих действиях, и др. [Sutton J., Stewart W., 2002].

Если нет возможности достаточно часто приглашать на свои сессии опытных профессионалов, можно попросить своих коллег, начинающих консультантов, присутствовать на некоторых из них. Полученная обратная связь от них тоже может сослужить добрую службу: она будет являться пищей для размышления и толчком для дальнейшего экспериментирования с целью самосовершенствования. Если какая-либо информация, полученная от начинающих коллег, покажется консультанту не совсем адекватной, он также может посоветоваться с более опытным специалистом и решить, в каком направлении продолжать совершенствовать свои умения.

Литература. Чтобы совершенствовать свое мастерство, необходимо изучать опыт известных специалистов в области психологического консультирования. Попасть на сессии таких прославленных мастеров не всегда бывает возможным, поэтому чтение литературы — один из источников пополнения своего профессионального опыта. Чтение литературы имеет еще одно преимущество по сравнению с посещением сессий профессионалов — оно дает консультанту возможность познакомиться с опытом работы мастеров прошлого.

К сожалению, литература по психологическому консультированию часто не представлена в районных библиотеках, а приобрести нужные книги достаточно трудно. В наши дни существуют другие способы

ознакомления с нужными произведениями. Прежде всего это Интернет или сервис «Книга почтой»¹.

Профилактика профессионального выгорания

Профессиональное выгорание свойственно представителям многих профессий и характеризуется эмоциональной и физической усталостью, ухудшением здоровья, снижением интереса к работе и уровня продуктивности, повышенной раздражительностью и др. Профессиональное выгорание, как правило, наступает в результате утомительной и интенсивной работы, и начинающие специалисты резко подвержены его влиянию. Но говорить о профилактике профессионального выгорания следует задолго до того, как оно наступит, с тем чтобы успеть принять соответствующие профилактические меры.

Чтобы предотвратить появление выгорания, консультанту необходимо непрерывно повышать уровень своего мастерства, учиться чему-то новому, совершенствовать свои навыки и умения, быть конгруэнтным, а значит, уметь проявлять любые свои эмоции, «уважать свои чувства — как позитивные (радость, удовлетворение), так и негативные (подавленность, горечь, неудачи)» [Соловейчик М. Я., 2006. С. 179].

В качестве профилактики профессионального выгорания консультанту следует позаботиться о своем физическом и душевном здоровье, найти свои способы снятия усталости, напряжения, утомления. К таким способам могут относиться: прогулки за город, посещение спортивных клубов, встречи с друзьями, массаж, чтение интересных книг или журналов и др. Полезно также делать релаксационные упражнения, которые помогут снизить усталость, обрести бодрость и улучшить настроение [Powell Jr., 2000; Беляев Г. С., Лобзин В. С., Копылов И. А., 1997; Wilkinson G., 2002 и др.].

Чтобы снизить риск профессионального выгорания и в качестве отдыха от работы, консультанту следует находить время для своего любимого занятия. Как показали исследования, проведенные в 1996 г., занимаясь чем-то приятным (спортом, общественным делом, посещением кружков, церкви и т. д.), люди чувствуют себя более счастливыми и меньше подвержены стрессам [Argyle M., 1996, 2001].

¹ Например, Интернет-магазин издательства «Речь» по адресу: www.rech.spb.ru

Если консультант начинает осознавать, что он легко подвержен стрессу, слишком эмоционально реагирует на рабочие ситуации, не перестает думать о своих клиентах даже во время отдыха или сталкивается с другими подобными негативными явлениями, с которыми ему трудно справиться самому, он вправе обратиться за помощью к консультанту или психотерапевту.

Катрун и Дэвид Гельдард [Geldard K., Geldard D., 2005] считают, что каждый из нас подвержен профессиональному выгоранию, и если мы начинаем замечать его симптомы, то не стоит впадать в панику. Гораздо лучше признаться себе в этом и подумать о способах его преодоления. Ведь ни для кого не секрет, что профессиональное выгорание — это распространенное явление, и если оно наступило, необходимо просто принять соответствующие меры.

Многие люди в таком случае меняют свою работу, но это совсем не обязательно. Чтобы преодолеть симптомы профессионального выгорания, можно воспользоваться следующими советами специалистов [Geldard K., Geldard D., 2005]:

- О научиться распознавать и признавать симптомы профессионального выгорания;
- О не бояться говорить с друзьями или коллегами о своих чувствах;
- О снизить рабочую нагрузку;
- П взять отпуск;
- Д использовать техники релаксации;
- О позволить себе наслаждаться жизнью;
- О перестать беспокоиться о своих клиентах во вне рабочее время;
- О делать что-либо приятное для себя.

Глава 2

НАВЫКИ И ТЕХНИКИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Как лишний вес мешает кораблю,
Так лишние слова вредят герою.
Слова «Я вас люблю» звучат порою
Сильнее слов «Я очень вас люблю».
С. Маршак

ОСНОВНЫЕ НАВЫКИ И УМЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ В РАБОТЕ С КЛИЕНТОМ

Умение слушать и слышать клиента

Умение слушать и слышать клиента и доведение этого умения до навыка — один из самых важных показателей мастерства консультанта. Не стоит забывать, что консультант, консультирующий психолог — это прежде всего хороший слушатель.

Карл Роджерс, осознавая важность этого навыка, ввел понятие эмпатического слушания, которое подразумевает не только получение информации от клиента, но и стремление понять его чувства и действия. Когда кто-то внимательно слушает клиента, он мало-помалу начинает слушать сам себя, разбираться в своих эмоциях и чувствах, осознавать и понимать их. Он также начинает воспринимать и принимать себя и других с большей реалистичностью [Rogers C., 1961].

Внимательное и целенаправленное слушание клиента дает консультанту ряд преимуществ по сравнению с обычным слушанием. Прежде всего, оно вселяет уверенность в том, что консультант начинает понимать то, что происходит с клиентом на данном этапе. Чувствуя заинтересованность консультанта, клиент пытается как можно понятнее донести до нас необходимую информацию и иногда, без каких-либо дополнительных вопросов, разъясняет то, что, на его взгляд, не совсем ясно консультанту [Kennedy E., Charles S. C., 1990]. Внимательное и целенаправленное слушание клиента называется «активным слушанием», в результате которого консультант старается понять, запомнить и структурировать предоставляемую клиентом информацию.

Чтобы научиться активно слушать, С. Каллей предлагает использовать систему классификации информации, которую клиент разделяет с консультантом.

Эта система помогает выделить главную информацию в рассказе клиента и включает в себя четыре основные позиции, на которые следует обращать особое внимание в процессе слушания:

- 1) что произошло с клиентом и как на это реагировали другие, что они делали и что говорили;

- 2) поведение клиента в данной ситуации: как он реагировал на происходящие события, что делал и что говорил;
- 3) чувства клиента, которые он испытывает в результате случившихся событий;
- 4) мысли клиента, что он понял относительно происходящих событий, что он думает о своем поведении и о поведении других, какую роль (положительную или отрицательную) сыграли данные события в его жизни [Culley S., 2001].

Эту систему классификации информации консультант может использовать на начальных этапах своего профессионального пути в случае, если сессия кажется ему трудной, а также на этапе получения основной информации о проблеме клиента, когда он может задать вопросы с целью получения дополнительных сведений о клиенте в соответствии с данной схемой. Но при этом следует помнить, что на стадии активного слушания вопросы задаются только при особой необходимости.

Данная система классификации созвучна со стадиями сессии, которые выделяют многие авторы (эти стадии будут рассматриваться в главе «Структура сессии»). Поэтому, собрав информацию в соответствии с данной схемой, консультант, скорее всего, будет чувствовать себя более уверенно в плане продвижения от одного этапа сессии к другому.

В процессе активного слушания консультант может поддерживать рассказ клиента с помощью коротких звуковых вставок или фраз: «Да», «Угу», «Так», «Продолжайте», «... и...» и т. д. Такое слушание называется *нерефлексивным*, потому что консультант не отражает ни содержание рассказа клиента, ни его чувств, он просто слушает. Существует и другой вид активного слушания — *рефлексивный*. О нем пойдет речь в следующем разделе книги. Итак, активное слушание можно разделить на *нерефлексивное* и *рефлексивное*.

Как отмечалось выше, активное слушание является одним из основных навыков консультанта. С его помощью консультант устанавливает доверительные отношения с клиентом, помогает ему быть более открытым в процессе его рассказа, собирает информацию о клиенте и его трудностях и др. [Nelson-Jones R., 2005]. В ходе активного слушания консультант не просто старается услышать и понять говорящего, но также показывает свое понимание сказанного [Gordon T., 1970].

Умение эффективно использовать невербальные средства общения

Активное слушание клиента важно на протяжении всей сессии, а на начальных этапах оно просто необходимо. Для того чтобы показать клиенту, что консультант его слышит и старается понять, он может использовать как вербальные, так и невербальные и паралингвистические средства общения. Он может использовать открытые жесты и позы (нескрещенные руки и ноги, жест — открытая ладонь, обращенная вверх и т. д.), легкий наклон туловища по направлению к говорящему, кивок головой (означающий «да»), показывающий наше понимание или согласие с клиентом и др.

В общении с клиентом немаловажную роль играет мимика консультанта: выражение его глаз, улыбка, напряжение мышц лица и т. д. Часто наше лицо отражает малейшие проявления чувств, которые консультант пытается скрыть от клиента через так называемую микроимику. *«Микроимики — это не осознаваемые нами, мелкие, почти невидимые сокращения мимических мышц. О ней не надо думать, она появляется сама, ее рождают наши мысли, видения, эмоции»* [Гиппиус С. В., 2001. С. 14]. Именно поэтому консультанту важно быть конгруэнтным на протяжении всей сессии. В противном случае клиент может интуитивно уловить фальшь или неправильно интерпретировать состояние консультанта и перестать ему доверять.

Часто для клиента важен контакт глаз. Это не означает, что консультант должен непрерывно смотреть на клиента, но он должен постоянно чувствовать, где и на каких объектах задерживается его взгляд. Если клиент слишком редко смотрит в глаза консультанту, это может свидетельствовать о том, что он чувствует себя не совсем комфортно, смущается или не проявляет достаточной искренности. В случае, если клиент пытается поймать взгляд консультанта, необходимо немедленно отреагировать на это и взаимно взглянуть ему в глаза, таким образом проявляя свою заинтересованность и показывая искренность своих намерений [Boyes С., 2005; Hartley М., 2003; Lambert D., Lambert К., 2004]. В. Классовский в книге «Теория и мимика страстей», написанной в 1849 г., подчеркивая важность нашего взгляда в глаза другого человека, уверял читателя: «Глазами мы призываем, отгоняем, грозим, умоляем, презрительно уничтожаем, смеемся».

Г. Игэн [Egan G., 1994], подчеркивая значимость невербальных компонентов консультирования, предложил модель, которую он назвал «SOLER». Эта модель отражает ключевые эффективные аспекты невербального языка консультанта в процессе сессии. SOLER — это аббревиатура, которая включает в себя первые буквы пяти основных положений (на английском языке).

При более точном переводе на русский язык первые буквы этой аббревиатуры сохранить достаточно трудно, поэтому ниже приведены основные идеи модели без их сохранения:

- П сидеть под удобным углом к клиенту, на удобном расстоянии;
- П демонстрировать открытые жесты, не скрещивать руки и ноги;
- П наклонять туловище немного вперед время от времени, слушать внимательно, смотреть с искренним интересом;
- П демонстрировать эффективный контакт глаз;
- О сидеть без напряжения в удобной позе.

Одним из важных аспектов невербального языка является организация пространства для общения клиента и консультанта. Расстановка стульев и кресел (угол и расстояние между ними, их приближенность или удаленность от дверей, окон и других объектов и т. д.) могут способствовать созданию комфорта или дискомфорта в общении между клиентом и консультантом [Clayton P., 2003; Pease A., Pease B., 2004]. Так, например, размещение клиента спиной к открытой или даже закрытой двери может вызывать у него чувство неосознанной тревоги и беспокойства, а расположение его стула вплотную к окну может отвлекать его внимание.

Существуют различные мнения по поводу расстановки стульев в процессе психологического консультирования. Некоторые психотерапевтические школы считают наиболее удобным положение стульев под углом 90 градусов. Такая организация пространства имеет свои преимущества. Прежде всего, она способствует формированию ощущения свободного, неформального общения между клиентом и консультантом. К. Роджерс предлагал ставить стулья друг напротив друга, с тем чтобы консультант мог наблюдать за невербальным языком клиента. При таком расположении специалист может выявлять различия между паттернами правой и левой частей тела клиента, что способствует обнаружению того, насколько клиент искренен и конгруэнтен в

процессе беседы. При постановке стульев под углом 90 градусов друг к другу доступ к такой информации теряется.

На начальном этапе обучения консультированию как клиенту, так и консультанту очень важно чувствовать себя комфортно, поэтому консультант может попробовать различные способы расстановки стульев и выбрать для себя наиболее удобный.

Умение наблюдать

Одним из важнейших навыков, необходимых консультанту в его работе, является наблюдение. Внимательное наблюдение за клиентом предоставляет консультанту уникальную возможность получить дополнительную информацию и построить гипотезы относительно чувств и поведения клиента: о его эмоциональном отношении к тому, о чем он рассказывает; насколько он конгруэнтен в процессе беседы с консультантом, насколько глубоко он осознал свою проблему, готов ли он к принятию какого-либо решения или еще нет и т. д. На основе своих наблюдений консультант может дать обратную связь клиенту, а также задать подходящие вопросы, которые помогут эффективнее продвигаться от одного этапа сессии к другому.

Чтобы сделать наблюдение более целенаправленным, прежде всего необходимо уяснить, за чем и как наблюдать, на какие проявления клиента стоит обращать внимание в первую очередь.

На начальных этапах овладения искусством наблюдения я рекомендую, прежде всего, научиться следить за невербальным языком клиента:

- П как меняются его позы, жесты, мимика, интонация голоса и т. д. в процессе сессии и от сессии к сессии;
- О какие слова, фразы, выражения или невербальные паттерны он использует чаще других;
- П какие единичные паттерны значительно отличаются от других (слово, сказанное с особой интонацией, нехарактерный для клиента жест и т. д.).

Давайте рассмотрим каждый из этих пунктов в отдельности. Изменения позы, мимики и жестов клиента по мере беседы с консультантом могут свидетельствовать о том, что с клиентом происходят определен-

ные изменения на уровне сознания или поведения. Если клиент постепенно или резко перешел от использования закрытых паттернов (скрещенные руки и ноги, скрещенные пальцы и др.) к более открытым, это может свидетельствовать о его большей вовлеченности в процесс консультирования, о заинтересованности, о доверии к консультирующему психологу и т. д. Об этом могут свидетельствовать и зеркальные позы и жесты.

Если же консультант заметил, что клиент в процессе беседы (в середине или в конце сессии) по-прежнему напряжен, закрыт, старается отстранить свое тело как можно дальше от консультанта, последнему не стоит делать преждевременных выводов, а лучше спросить клиента о том, как он расценивает данную ситуацию и что с ним происходит. Например:

Консультант. Мне показалось, что вы несколько отстранены.

Клиент. Почему вы так решили?

Консультант. Ваша поза закрыта и мне кажется, что вы несколько напряжены.

Клиент. *(Молча смотрит на консультанта.)*

Консультант. Может быть, вам не очень нравится, как проходит наша сессия?

Клиент. Я не хотел говорить об этом сейчас... но, наверное, я уж лучше скажу. Честно говоря, я думаю, что мы не сможем, то есть, вряд ли сможем с вами что-то изменить.

Консультант. Вряд ли?

Клиент. Да. Честно говоря, я не очень верил в это, когда шел к вам, и я не верю в это сейчас. Ну, вы извините, конечно...

Консультант. Что мешает вам поверить в то, что мы сможем что-нибудь изменить в вашей ситуации?

Таким образом, внимательное наблюдение за клиентом помогло консультанту выявить отношение клиента к процессу консультирования. В противном случае консультант продолжал бы сталкиваться с сопротивлением клиента и, возможно, сессия зашла бы в тупик.

Иногда, наблюдая за невербальным языком клиента, консультант замечает, что некоторые жесты повторяются намного чаще других. Это может быть как привычка клиента, связанная с его индивидуальными или профессиональными особенностями, так и специфические выразительные средства, с помощью которых он передает информацию,

дополняя то, что не может или не хочет выразить словами. На такие жесты следует обращать особое внимание. Если консультант замечает, что клиент сочетает эти жесты с определенными вербальными паттернами, то вправе задать ему вопрос о том, какой смысл он вкладывает в свои движения. Давайте рассмотрим следующий пример:

Консультант. Я заметила, что когда вы говорите о проблемах вашего старшего сына, вы протягиваете открытую ладонь вперед. Не могли бы вы объяснить, что значит для вас этот жест?

Клиент. Да, действительно... я даже не заметила этого... но сейчас я знаю... я молю о помощи...

Консультант. О помощи...

Клиент. Да, это так. Я хочу ему помочь, но не знаю как.

Консультант. В чем именно вы хотите ему помочь?

Таким образом, консультант получил дополнительную информацию от клиента о его взгляде на проблему и о его намерениях. Также консультант помог клиенту глубже понять его чувства и поведение в данной ситуации. Возможно, эти сведения ускорят продвижение к решению проблемы.

Если внимательно вслушиваться в речь и всматриваться в жесты клиента, то можно заметить, что какое-либо слово было произнесено с особой интонацией, несвойственной клиенту, или клиент вдруг использует необычный для него жест. Это может быть как случайностью, так и особым сигналом к тому, что клиент говорил о чем-то значимом для него (может быть, даже не до конца осознавая этого). Заметив такое необычное проявление поведения клиента, консультант может спросить его о том, какой смысл он вкладывает в данное слово или жест. Например:

Клиент. Вся наша семья огорчена тем, что улетел попугай. Он постоянно не давал скучать. Дети учили его разговаривать, я бегала по магазинам в поисках корма, муж читал «умные» книжки о том, что Кешка любит, а что — нет, а потом рассказывал нам... Теперь все *не при деле*...

Консультант. Я заметила, что последнее слово вы произнесли с какой-то особой интонацией.

Клиент. Да? .. да, наверное... наверное, это так важно — быть при деле, всем вместе...

В данном примере консультант сделала обратную связь на основе своего наблюдения и тем самым помогла клиенту осознать, что является для клиента особо значимым в сложившейся ситуации.

Однако не следует превращать наблюдение в самоцель и делать его главным в сессии. Умение наблюдать — необходимый навык в работе консультанта, но не достаточный. Наблюдая за малейшими проявлениями клиента, также важно не утонуть в мелочах. Если начинающий консультант за время сессии сможет задать хотя бы один вопрос, построенный на основе наблюдения, и этот вопрос поможет ему сделать сессию более эффективной — это уже хороший результат.

Умение давать и принимать обратную связь

В процессе психологического консультирования получение обратной связи от клиента может происходить на любом этапе сессии:

- П в начале — после заключения контракта или в процессе его заключения, когда клиент хочет высказать свое согласие или несогласие с некоторыми его пунктами;
- П в середине — если клиент почувствовал недоверие к консультанту, какой-либо дискомфорт или же ищет поддержку и хочет сообщить об этом консультанту;
- П в конце — когда наступает время подводить итог проделанной совместной работы.

Обратная связь, полученная от клиента, может быть как позитивной, так и негативной. С одной стороны, клиент может высказать слова благодарности консультанту, но с другой стороны, он может выразить свое недовольство ходом сессии или отдельными ее моментами (клиент может быть раздражен, огорчен, утомлен и т. д.). В любом случае, независимо от способа и манеры подачи обратной связи, ее принятие консультантом должно носить профессиональный характер. Это не означает, что клиент всегда прав и что консультант должен во всем с ним соглашаться. Это означает, что консультант должен внимательно выслушать все жалобы и претензии клиента, независимо от того, согласен он с ними или нет, а затем вместе с клиентом подумать, что можно изменить или улучшить в организации сессий или в данной конкретной ситуации.

Обучаясь мастерству психологического консультирования, очень важно развивать умение не только профессионально получать, но и давать обратную связь клиенту. В каких-то случаях обратная связь может быть совсем короткой и состоять всего из фразы или нескольких слов.

Когда консультант дает такую обратную связь клиенту по поводу своих чувств и мыслей, релевантных теме совместного обсуждения, он может использовать следующие фразы и выражения:

- «Да, понятно».
- «Мне кажется, что я понимаю, как вам было трудно».
- «Я думаю, что на вашем месте я бы чувствовала то же самое».
- «Ваши слова огорчили меня».
- «По-моему, у меня сложилось достаточно яркое представление о том, что произошло с вами вчера».
- «Сейчас я могу представить перед глазами картину того, что вы мне рассказали».
- «Я думаю, что я понимаю ваше состояние».
- «Я никогда не был в подобной ситуации, но я думаю, что, если бы это произошло со мной, я бы тоже разозлился».
- «Я думаю, я поняла, что вы имеете в виду».

Эти и подобные высказывания консультанта дают клиенту понять, что первый внимательно выслушал его рассказ и постарался вникнуть в происходящее. Также консультант сделал все возможное, чтобы лучше понять эмоциональный мир клиента, почувствовать себя в его шкуре, или, как говорил К. Роджерс, «в его ботинке» [Rogers С., 1961].

В других ситуациях, как, например, в конце сессии, консультант может дать развернутую обратную связь, которая будет включать не только позитивные моменты совместной работы, но также трудности и проблемы, с которыми столкнулись обе стороны в процессе консультирования. Стараясь быть конгруэнтным на протяжении всей сессии, консультант может дать клиенту обратную связь не только по поводу своих эмоций и чувств, но и сообщить свое мнение по поводу того, как проходит или прошла сессия. В этом случае рекомендуется использовать технику «сэндвича» — когда начало и конец обратной связи должны носить позитивный характер, а середина включает негативные моменты.

Например, консультант может сказать клиенту следующее:

— «Мне показалось, что наша сегодняшняя сессия несколько отличается от предыдущих. В самом начале нам было трудно найти взаимопонимание и мы потратили много времени на восстановление доверительных отношений. И только к концу сессии мы поняли, что...»

— «Спасибо, что вы поделились со мной своими откровениями. Честно говоря, было нелегко и даже иногда больно все это слышать. Но мне кажется, что сейчас мы на верном пути в изменении ситуации».

Консультант может дать и короткую обратную связь, носящую негативную окраску. Например, он заметил, что клиент что-то недоговаривает, скрывает, раздражается и т. д. Вместо того чтобы пытаться угадать, что происходит с клиентом, консультант может дать обратную связь и выяснить реальные причины подобных реакций. Например, он может сказать следующее:

— «Мне показалось, что вы немного отстранены...»

— «Я заметила, что вы стараетесь избежать ответа на мой вопрос...»

— «Мне кажется, что вы что-то недоговариваете...»

— «Я думаю, что вы чувствуете себя не совсем комфортно, обсуждая со мной данную проблему...»

— «Я вижу, вам трудно подбирать слова, которые бы точно отразили ваше состояние...»

Давая обратную связь клиенту, можно воспользоваться следующими рекомендациями С. Каплей и Т. Бонд [Culley S., Bond T., 2004]: П давая обратную связь, говорить только о поведении клиента, а не о его личностных характеристиках; П быть конкретным (описывать поведение ясно в соответствии с ситуацией, не обобщая); П давать обратную связь от своего имени: «Я заметила...», «Мне показалось...», «Я думаю...», «Я вижу...»; О не обвинять и не осуждать клиента; П на протяжении сессии давать сбалансированную обратную связь (как негативную, так и позитивную).

Умение следовать за клиентом

Умение концентрировать внимание на том, что тревожит и беспокоит клиента, на содержании *его* рассказа, а не следовать собственному плану, является одним из важных. Каждый клиент видит свою проблему по-своему и говорит с консультантом о том, о чем считает нужным. В ряде случаев бывает трудно удержаться от вопроса, который может быть интересен нам, а не клиенту. Подобные вопросы, уводящие диалог в сторону, могут нарушить ход всей консультации, и вместо того, чтобы говорить о своих проблемах, клиент может отвлечься и даже забыть какие-то важные моменты, которые он хотел раскрыть консультанту. Чтобы лучше понять, как это может произойти, давайте обратимся к отрицательному примеру ведения консультации:

Клиент. Вчера я был на вечеринке у приятеля. Стол был шикарный: пять салатов, студень, заливное, красная рыба, квашеная капуста, приготовленная по особому рецепту, домашнее вино... Я до сих пор вспоминаю этот вечер. Да, еще были пирожки с мясом, с грибами... и, по-моему, с печенью... честно говоря, я даже не успел попробовать... *(пауза, клиент задумался)*.

Начинающий консультант. А много людей было на вечеринке?

При выслушивании подобного монолога у консультанта может возникнуть ощущение, что клиент рассказывает несущественные вещи, и, чтобы немного ускорить темп консультации, он может захотеть задать вопрос. В обыденной жизни, если кто-то рассказывает нам о вечеринке, он обычно описывает не только стол, но упоминает присутствующих гостей, их наряды, темы разговоров и т. д. Поэтому в первую очередь, возможно, захочется спросить об этом. Но в данном случае подобный вопрос уводит клиента в сторону. В психологическом консультировании, по крайней мере на начальных этапах овладения мастерством консультанта, следует удерживаться от таких вопросов. Консультант не должен задавать вопросы клиенту только для того, чтобы удовлетворить собственное любопытство, или для того, чтобы сделать сессию более «интересной» или динамичной.

В данном случае сессию можно было бы продолжить, используя техники отражения, которые в отечественной психологии получили название «техник активного слушания», например:

Консультант. Не успел?

Или:

Консультант. А-а, пирожки с печенью...

Или можно было бы оставить данную паузу незаполненной, показывая клиенту, что его слушают, невербально, например легким наклоном корпуса вперед или «зеркальным отражением» позы клиента. Если консультант считает, что необходимо задать вопрос, то продолжение сессии могло бы быть следующим:

Консультант. Рассказывая о тех блюдах, которые были вчера на вечеринке, что вы чувствуете сейчас? (*Вопрос эмоционального характера.*)

Или:

Консультант. Продолжая разговор о вечеринке, есть ли что-то еще, что вы хотели бы мне рассказать? (*Вопрос содержательного характера.*)

Умение следовать за клиентом на начальном этапе сессии необходимо каждому консультанту. Как выяснилось позднее, данный клиент рассказывал о блюдах, которые приготовила хозяйка, только потому, что именно в этот вечер, сидя за праздничным столом, он вдруг осознал, что его жена никогда не вкладывает душу в приготовление пищи. Она любит готовить на скорую руку и чаще всего покупает полуфабрикаты, которые клиент не любит, поскольку они напоминают ему годы его «холостяцкой жизни» (слова клиента), которые он не считает самыми лучшими. Таким образом, на протяжении нескольких лет клиент чувствовал недостаток внимания со стороны жены, но не мог это осознать.

Если бы начинающий консультант продолжил задавать интересующие его вопросы о вечеринке, он бы увел клиента в сторону от основной темы и потратил бы, скорее всего впустую, много времени.

ТЕХНИКИ РЕФЛЕКСИВНОГО СЛУШАНИЯ

Рефлексивное слушание — это слушание, в процессе которого мы отражаем содержание рассказа клиента и его чувства.

Большинство авторов выделяют три основные техники, которые в отечественной психологической литературе получили название *техник активного слушания*.

К техникам рефлексивного слушания относятся:

- 1) эхо-техника;
- 2) перефразирование;
- 3) резюмирование.

Эхо-техника

Эхо-техника — это повторение отдельных слов или словосочетаний клиента, без каких-либо изменений.

Некоторые психотерапевтические направления (например, психодинамическое) стараются избегать использования эхо-техники и перефразирования, считая, что они вносят лишь негативные моменты в процесс консультирования, вызывая у клиента раздражение. Однако данные техники нашли широкое применение в психологической и консультативной практике. При их умелом использовании в работе с клиентом специалист может решить ряд первостепенных задач.

Чаще всего эхо-технику применяют для того, чтобы побудить клиента к продолжению его рассказа. В данном случае эта техника выполняет функцию вопроса. Эхо-техника может быть использована на любом этапе психологического консультирования, но наиболее эффективной она является в начале сессии — на стадии сбора информации о проблеме клиента.

С помощью эхо-техники можно отражать как содержание сказанного клиентом, так и его эмоции и чувства. Например:

Клиент. Три дня назад я очень расстроился, когда узнал, что на работе ожидается сокращение штата. Консультант.
Расстроились? (*Отражение эмоций.*)

Или:

Консультант. Сокращение штата... (*Отражение содержания.*)

В самом начале, включая свою интуицию, консультант сам решает, какие слова из высказывания клиента стоит повторить, на чем следует сконцентрировать внимание, что является наиболее важным. Например:

Клиент. На прошлой неделе я разбил вдребезги новую машину...

Консультант. Новую машину?

Клиент. Да, да, абсолютно новую... Я купил ее буквально два месяца назад...

Или:

Клиент. На прошлой неделе я разбил вдребезги новую машину...

Консультант. На прошлой неделе?

Клиент. Это случилось числа десятого, после праздников...

Со временем консультант научится чувствовать изменения в интонации голоса клиента и определять, что является для него эмоционально значимым и на чем стоит акцентировать внимание. Выбор выражения для повторения будет зависеть от того, о чем говорил клиент с консультантом. Например, если клиент, рассказывая о случившихся с ним недавно происшествиях, пришел к выводу, что самым неприятным из них было серьезное повреждение его машины, то будет целесообразно сделать акцент на следующих выражениях: «новая машина», «разбил вдребезги» или просто «разбил». Таким образом, мы акцентируем внимание на последствиях происшедшего и побуждаем клиента рассказать о них более подробно. Если в своем рассказе клиент подчеркивает хронологию событий, то, возможно, стоит повторить фразу «на прошлой неделе».

При использовании данной техники нужно соблюдать следующие правила:

- П повторять те слова клиента, которые, по вашему мнению, несут наибольшую эмоциональную нагрузку;
- О повторять слова, которые клиент подчеркивает и всячески выделяет в процессе рассказа;
- О чередовать эхо-технику с другими техниками.

Перефразирование

Перефразирование — это пересказ другими словами того, что было услышано.

Основное назначение данной техники состоит в том, чтобы показать клиенту, что консультант понял его точку зрения [Gilmore S. K., Fraleigh P. W., 1980]. С помощью этой техники консультант может подчеркнуть особенно важные мысли и слова клиента.

Перефразирование, так же как и эхо-техника, бывает двух видов:

- 1) отражающее содержание того, что было сказано клиентом.
- 2) отражающее эмоции и чувства клиента.

Перефразирование, отражающее содержание сказанного, используют для того, чтобы побудить клиента продолжить его свободный рассказ и уточнить, насколько правильно мы его поняли. Например, в начале сессии клиент жаловался на то, что его жизнь совсем не устроена. Например, друзья клиента умеют зарабатывать деньги, делают себе карьеру, а его постоянно преследуют какие-то женщины, из-за которых у него ни на что не хватает времени. Вот отрывок из сессии:

Клиент. О, я еще не до конца рассказал о последней из них...

тоже мне нашла дурака, моей руки добивается. Все говорят: «Женись на ней, женись на ней, все-таки она ждет ребенка»...

Между прочим, у меня сейчас другие планы и я не собираюсь жениться на первой встречной, несмотря на... И пусть даже она ждет ребенка от меня... Консультант. Если я поняла вас

правильно, в ваши планы

сейчас не входит женитьба на женщине, которая ждет от вас ребенка... Клиент. Да нет, все совсем не так. Я не уверен, что

ребенок мой,

я даже уверен, что он не мой... но это предстоит еще выяснить.

Но если он даже мой, что мало вероятно, я все равно не хочу на ней жениться.

В данном примере, сделав перефразирование, консультант побудила клиента рассказать о его ситуации более подробно и заодно проверила, правильно ли она его поняла. Заметив неточности, клиент ее

поправил. Таким образом, перефразирование помогло избежать лишних вопросов, связанных с уточнением содержания рассказа клиента. Перефразирование, которое отражает эмоции и чувства, применяют для того, чтобы побудить клиента рассказывать о его внутреннем состоянии, показать ему, что он имеет право на проявление гнева, тревоги, ненависти и т. д. Перефразирование эмоций помогает клиенту взглянуть на себя со стороны и лучше осознать свои чувства или свое отношение к тем событиям, о которых он рассказывает консультанту. Ниже приводится отрывок из сессии:

Клиент. Это письмо настолько взбесило меня, что я не задумываясь разорвал его в клочья и швырнул в помойное ведро... Как сейчас помню, это происходило на кухне... со стола, как всегда, было не убрано, но это я к слову. Да, письмо...

Консультант. Как вы сказали, содержание письма вызвало у вас бурное негодование.

Клиент. Именно так, именно так оно и было... Как сейчас помню, я был красный как помидор в тот вечер...

В данном примере консультант побудила клиента рассказывать о его эмоциях и чувствах, нежели описывать окружающие его предметы, поскольку для нас самым главным является не то, что происходило с клиентом, а то, как он относится к происходящему.

Некоторые клиенты любят говорить много и сбивчиво. При этом они теряют нить своего повествования. Перефразирование наиболее важных моментов в рассказе клиента помогает ему лучше концентрировать внимание на проблеме.

Перефразирование не требует каких-либо вводных слов перед его использованием, но если консультант хочет, то он может начать свое высказывание следующим образом:

- «Как я вас понял...»
- «Вы сказали, что...»
- «Если я понял вас правильно...»

Вводные слова могут быть различными. Важно, чтобы они «отвечали одной цели — подчеркнуть, что вы не излагаете объективную истину, а лишь высказываете свое субъективное мнение, которое кли-

ент может принять, уточнить или отвергнуть» [Бадхен А. А., Соловейчик М. Я., 2006. С. 14].

Используя технику перефразирования в психологическом консультировании, нужно придерживаться следующих правил:

- О пересказывать выражение клиента своими словами;
- П не интерпретировать и не вносить свой смысл в услышанное;
- П чередовать перефразирование с другими техниками.

Резюмирование

Резюмирование — это подведение итога сессии или ее отдельных частей, объединяющее основные мысли и чувства клиента.

Резюмирование позволяет выделить ключевые моменты в совместной работе и отбросить второстепенные, выстроить высказывания клиента в логической последовательности, плавно перейти от одной части сессии к другой. Оно может быть использовано на любом этапе психологического консультирования, но является обязательным как в конце каждой сессии (подведение общего итога работы), так и в ее начале (напоминание клиенту того, о чем шла речь на предыдущей сессии).

Резюмирование может быть применено не только с целью подведения итогов сессии, но и для проверки правильности понимания клиента консультантом, а также с целью структурирования информации клиента в тех случаях, когда он говорит сбивчиво и несвязно. Некоторые клиенты любят говорить слишком много и эмоционально, при этом консультанту легко потерять нить рассуждения. В таких ситуациях полезно остановить клиента и, прежде чем он продолжит свой рассказ, подвести итог уже сказанного. Это можно сделать в мягкой и ненавязчивой форме, например следующим образом:

Консультант. Людмила, простите, пожалуйста, что я вас перебиваю. Вы подробно описали мне ситуацию и сообщили много важных деталей... я хотел бы остановить вас на пару минут и проверить, насколько правильно я запомнил все, что вы мне только что сказали, и не пропустил ли что-то существенно важное. Если вы заметите какие-либо неточности, пожалуйста, поправьте меня.

В данном отрывке из сессии консультант остановил клиента, чтобы проверить, насколько он понял и запомнил все то, что было сказано, а заодно — чтобы структурировать полученную информацию.

Во время резюмирования консультант предоставляет клиенту свое видение проблемы, которое может отличаться от видения той же проблемы клиентом, поэтому очень важно в процессе работы дать возможность клиенту исправить эти неточности, внести изменения или добавить что-то существенно важное, что было упущено из виду.

Резюмированию могут предшествовать следующие слова и выражения консультанта:

— «Я получила от вас много информации и хотела бы проверить, все ли я поняла правильно. Если я допущу какую-либо неточность или упущу что-то важное, поправьте меня, пожалуйста. Вы сказали, что...»

— «На прошлой сессии мы с вами говорили о... Вы рассказали мне, что...»

— «Наша сессия подходит к концу, и я хотела бы подвести итог того, что вы мне рассказали».

Используя данную технику, мы рекомендуем придерживаться следующих правил:

О говорить лаконично и понятно;

П стараться включать в резюмирование слова и выражения клиента;

П не интерпретировать и не давать оценку сказанного клиентом;

П обходиться без советов, «ярлыков», наставлений;

О в тех случаях, когда это возможно, сообщать клиенту цель резюмирования.

ТЕХНИКИ ПОСТАНОВКИ ВОПРОСОВ

Различные психотерапевтические направления по-разному относятся к использованию вопросов в процессе работы с клиентом. В ин-тегративном консультировании вопросы используются очень аккуратно, но эффективно [Munro A., Manthei B., Small J., 1990; Milne A., 1999, и др.].

Существует множество классификаций типов вопросов в зависимости от их назначения. Все классификации можно разделить на общие и специальные. К общим классификациям мы будем относить те, которые используются в различных отраслях науки и во многих областях практической деятельности. К специальным классификациям — те, которые имеют узкое применение, например, только в психологическом консультировании.

Открытые и закрытые вопросы

Одной из наиболее популярных и наиболее удобных для работы общих классификаций является классификация, в основу которой положена степень развернутости ответа. Она делит все вопросы на открытые и закрытые (рис. 12).

Открытые вопросы — это такие вопросы, которые предполагают развернутый ответ.

Обучаясь мастерству психологического консультирования, прежде всего, важно научиться задавать открытые вопросы, так как именно они побуждают клиента к разговору. Отвечая на них, клиент чувствует себя свободно, поскольку он вправе говорить все, что хочет, не ограничивая себя. Например:



Рис. 12. Классификация вопросов по степени развернутости ответа

- «О чем бы вы хотели поговорить сегодня?»
- «Что вы чувствуете, когда рассказываете о произошедших с вами вчера событиях?»

Как отмечает Е. В. Сидоренко [2002], открытые вопросы предоставляют уникальную возможность лучше понять другого человека и помогают ему быть свободным в самовыражении. Однако формулировать вопросы следует так, чтобы клиенту хотелось на них ответить.

Закрытые вопросы — это такие вопросы, которые требуют краткого ответа «да» или «нет».

Многие авторы считают, что следует избегать использования закрытых вопросов в рамках психологического консультирования [Culley S., 2001]. Другие же авторы [Munro A., Manthei B., Small J., 1990; Geldard K., Geldard D., 2003, 2005], чью точку зрения поддерживает автор, видят в них положительные стороны. Закрытые вопросы эффективны в том случае, когда нам необходимо подтвердить или опровергнуть чью-либо точку зрения, мнение, позицию, гипотезу и т. д.

- «Есть ли что-то еще, о чем бы вы хотели мне рассказать сегодня?»
- «Не могли бы вы прийти в следующий раз на час раньше, чем обычно?»

«Важно запомнить, что открытые вопросы не являются показателем высокого профессионального мастерства, а закрытые — соответственно низкого. Оба типа вопросов эффективны, если использовать их надлежащим образом» [Munro A., Manthei B., Small J., 1990. С. 45].

Используя открытые и закрытые вопросы, следует придерживаться некоторых правил:

- удельный вес открытых вопросов должен быть значительно выше, чем удельный вес закрытых;
- стараться использовать закрытые вопросы только по необходимости, а в остальных случаях использовать открытые вопросы.

Вопросы содержательного и эмоционального характера

Помимо открытых и закрытых, существует множество других типов вопросов, используемых в психологическом консультировании. Некоторые из них применяются только одной школой, другие же являются более распространенными и приемлемыми для различных психотерапевтических направлений. Как упоминалось выше, в интегративном консультировании вопросы используются «экономно», но эффективно, поэтому на начальном этапе обучения мы рекомендуем хорошо отработать технику постановки наиболее распространенных типов вопросов и лишь затем осваивать остальные.

В зависимости от степени участия психических процессов, все вопросы можно разделить на вопросы содержательного и эмоционального характера (рис. 13).

Вопросы содержательного характера вовлекают в работу познавательные психические процессы, а вопросы эмоционального характера — эмоции и чувства.

Вопросы содержательного характера — это вопросы, которые затрагивают то, о чем повествует клиент.

Вопросы содержательного характера могут выполнять различные функции. Они могут быть заданы для того, чтобы уточнить информацию, полученную от клиента, разъяснить или расширить сказанное, навести клиента на размышления, и наконец, они могут служить переходным мостиком от одного этапа сессии к другому.

Задавая вопросы содержательного характера, консультант получает дополнительную информацию о клиенте, о его проблеме, о том, что волнует и беспокоит его, о чем он думает, мечтает, что хочет изменить



Рис. 13. Классификация вопросов в зависимости от степени вовлеченности психических процессов

в своей жизни и т. д. Примерами подобных вопросов могут быть следующие:

- «Не могли бы вы привести пример того, как...?»
- «Какой смысл вы вкладываете в...?»
- «Что именно вы сказали в тот момент?»
- «Что произошло дальше?»
- «Что бы вы хотели изменить в своих взаимоотношениях с родителями?»

Вопросы содержательного характера особенно эффективны в общении с клиентом, который проявляет мало инициативы, постоянно задумывается прежде, чем что-либо сказать, долго молчит и т. д. В таком случае данные вопросы помогут ему быстрее продвигаться от одного этапа сессии к другому.

В рамках сессии вопросы содержательного характера, как правило, преобладают над вопросами эмоционального характера, но и их следует использовать разумно, чтобы клиент чувствовал себя свободно в своем изложении проблемы или того, что привело его к консультанту. Так, например, в начале сессии, когда консультант собирает материал о том, что беспокоит клиента, предпочтение отдается техникам нерефлексивного и рефлексивного слушания. На определенных этапах сессии количество вопросов содержательного характера может несколько возрасти, но каждый из них должен быть оправдан.

Вопросы эмоционального характера — это вопросы, которые касаются эмоций и чувств клиента.

После того как клиент сообщил консультанту необходимую информацию и консультант имеет представление о том, что произошло с клиентом, можно переходить к следующему этапу сессии — к выяснению реакции клиента на происходящие события. Понятно, что одно и то же событие может быть воспринято разными людьми по-разному. То, что у одного человека обычно вызывает чувство злости, может расстроить другого человека и никак не отразиться на эмоциональном восприятии третьего. В то же время принятие решения, ведущего к изменению ситуации, во многом зависит от того, какие чувства испытывает клиент. Поэтому консультанту необходимо разобраться в том, что происходит с клиентом на уровне его эмоций, какие чувства возникли у него в результате происходящих событий.

Спрашивая клиента о чувствах, консультант может использовать следующие вопросы:

- «Что вы чувствуете?»
- «Какие ощущения вы испытываете?»

В интегративном консультировании вопросы эмоционального характера задаются в настоящем времени, даже если клиент повествует о своем прошлом или будущем. В этом случае можно сформулировать вопрос примерно так:

- «Вспоминая то, что произошло с вами неделю назад, что вы чувствуете сейчас?»
- «Что вы чувствуете сейчас, когда говорите о вчерашнем дне?»
- «Что вы чувствуете сейчас, когда думаете о предстоящем выступлении?»

Если клиент неохотно делится своими ощущениями, консультант может задать уточняющие вопросы, например:

- «Что значит для вас "быть злым"?»
- «Что происходит с вами, когда вы испытываете ненависть?»
- «Не могли бы вы рассказать подробнее, что происходит с вами в тот момент, когда вы расстраиваетесь?»

Поговорив о своих эмоциях и осознав их, клиент часто чувствует себя намного лучше и готов продвигаться в рассказе дальше. Собрав определенную информацию о чувствах клиента, консультант может переходить к разговору о его мыслях, о том, как он расценивает происходящие события и что бы он хотел изменить.

Эффективные и неэффективные вопросы

Следующая схема предложена нами специально для этого тренинга, чтобы помочь участникам структурировать полученные знания, а также для лучшего запоминания нового материала. В основу классификации была положена степень эффективности задаваемых вопросов.



Рис. 14. Классификация вопросов по степени эффективности

Схема является далеко не полной, но на данном этапе обучения вполне достаточной. Отрабатыв техники постановки предложенных четырех типов вопросов, начинающий консультант может осваивать другие.

Итак, в соответствии с предложенной схемой все вопросы делятся на эффективные и неэффективные. Эффективные вопросы бывают уточняющими, поисковыми, переломными и гипотетическими. К неэффективным вопросам на данном этапе обучения мы предлагаем относить вопросы, начинающиеся со слов «Почему?» и «Зачем?», а также некоторые типы альтернативных вопросов. Эффективные и неэффективные типы вопросов могут быть как открытыми, так и закрытыми, как содержательного плана, так и эмоционального. Все три предложенные классификации совместимы друг с другом.

Рассмотрим каждый из предложенных типов вопросов в отдельности.

Эффективные вопросы — это те вопросы, которые помогают клиенту осознать его трудности и способствуют его продвижению к решению проблемы. Другими словами, это специфические вопросы, без которых невозможно грамотно построить процесс консультирования.

Поисковые вопросы направлены на поиск новой информации о настоящем или прошлом клиента, о том, что уже произошло или происходит в данный момент, например:

- «Что делали вы в этой ситуации?»
- «Как отнеслись ваши коллеги к тому, что произошло у вас на работе?»

- «Какой эмоциональный осадок оставили данные события?»
- «Как отразились данные события на ваших взаимоотношениях?»

Поисковые вопросы также могут затрагивать и будущие реальные планы клиента. Например, клиент знает о том, что будет проводить свой отпуск с семьей на море, о том, что он скоро окончит университет, и т. д.

- «Что вы собираетесь делать во время вашего отпуска?»
- «Чем вы собираетесь заниматься, когда ваш сын и его жена переедут на новую квартиру и, как вы сказали, "в доме наступит мир"?»

С помощью поисковых вопросов мы можем выяснить то, что необходимо для оказания помощи клиенту, но о чем он не говорит. Поисковые вопросы следует задавать с особой осторожностью, чтобы не увести клиента в сторону, поэтому, прежде чем задать вопрос, необходимо решить, нужна ли нам та информация, с которой связан предполагаемый вопрос. Например, клиент рассказал, что недавно, пока он делал в магазине покупки, у него украли машину. В отделении милиции у него могут узнать такие подробности, как цвет, марка машины, около какого магазина она была оставлена и в какое время и др. Для психологического консультирования данная информация может оказаться совершенно ненужной. Нас в большей степени интересует то, какие чувства испытывает клиент, на какие мысли навели его данные события, к каким выводам он пришел и какую помощь ожидает получить от нас.

Чтобы дать возможность клиенту чувствовать себя свободно в своем повествовании, поисковые вопросы могут носить общий характер и быть направленными на выяснение ситуации в целом, а не отдельных мелких деталей, например:

- «Не могли бы вы привести пример того, как это происходит...?»
- «Не могли бы вы рассказать об этом более подробно?»
- «Каковы ваши планы на будущее?»
- «Не могли бы вы рассказать об этом что-нибудь еще?»

Поисковые вопросы эффективны в тех ситуациях, когда клиент немногословен, что-то недоговаривает, изъясняется сбивчиво и непоследовательно, много молчит и ждет, чтобы консультант взял инициативу на себя.

Уточняющие вопросы. На начальном этапе обучения навыкам психологического консультирования следует научиться использовать вопросы для того, чтобы конкретизировать информацию клиента, уточнить детали и побудить клиента к продолжению разговора. Такие вопросы мы будем называть уточняющими.

В ходе консультирования клиент часто использует слова и словосочетания, которые не несут большой смысловой нагрузки и не являются сугубо конкретными, например местоимения. Также клиент может использовать фразеологические обороты или словосочетания, которые можно истолковать по-разному. Чтобы выяснить, что именно подразумевает клиент, мы можем задать уточняющий вопрос. Давайте рассмотрим следующие примеры:

Клиент. Я устал так жить. Консультант. Как именно вы устали жить?

Или:

Консультант. Что вы подразумеваете под словом «так»?

Клиент. Они все мне просто надоели.

Консультант. Не могли бы вы уточнить, кто именно вам надоел?

Клиент. Это сводит меня с ума...

Консультант. Не могли бы объяснить подробнее, что конкретно сводит вас с ума?

Или:

Консультант. Не могли бы вы пояснить, какой смысл вы вкладываете во фразу «сходить с ума»?

Или:

Консультант. Что значит для вас «сходить с ума?»

Вопросы уточняющего плана эффективно работают и в ситуациях, когда клиент что-то недоговаривает, не разъясняет или сам не может

до конца понять, что происходит и что именно он хочет сказать. Иногда он повторяет одну и ту же фразу или слово несколько раз в течение короткого промежутка времени. Кроме того, в этом случае целесообразно уточнить, насколько важно для него то, что так подчеркнуто в его речи, например:

Консультант. Я заметила, что вы постоянно повторяете выражение «заколдованный круг». Я не уверена, что поняла правильно, какой смысл вы вкладываете в эти слова.

Переломные вопросы — это такие вопросы, которые знаменуют собой переход от одной логически завершенной части сессии к другой. Скажем, после того как консультирующий психолог познакомил клиента с правилами проведения консультирования, он может задать вопрос, приглашающий клиента осветить его проблему, например:

Консультант. Есть ли у вас вопросы по проведению нашей сессии?

Клиент. Я надеюсь, что все для себя уточнила. Консультант. О чем бы вы хотели поговорить со мной сегодня?

(Переломный вопрос.)

Переломный вопрос также может быть задан тогда, когда консультант собрал достаточно информации о проблеме клиента и хочет перейти к следующему этапу сессии — поиску путей решения проблемы, например:

Консультант. Мне кажется, что теперь я имею достаточно полное представление о том, что происходит в вашей семье. Мне было бы интересно знать, что бы вы хотели изменить в ваших взаимоотношениях с сыном?

Данный вопрос завершает собой этап сбора информации и осуществляет переход к этапу уточнения проблемы. Задав его, консультант приглашает клиента продвигаться дальше к выявлению и осознанию клиентом того, что бы он хотел изменить в своей жизни. В противном случае, особенно если клиент словоохотливый, он может рассказывать об одном и том же по замкнутому кругу.

Гипотетические вопросы — это вопросы типа «Что будет, если?». Гипотетические вопросы обычно задают в середине или ближе к концу сессии, после того, как консультант получил некоторую информацию о проблеме клиента и собирается подвести клиента к ее решению. Иногда у клиента уже имеется готовое решение, но существуют обстоятельства, которые мешают ему активно действовать, или таких обстоятельств не существует, но клиент об этом не знает. Давайте рассмотрим следующий пример:

Клиент. Его непрофессиональное отношение к работе выводит меня из себя... А главное, я вижу, что он совершенно не заинтересован в успехе компании... Он приходит, отбывает свое время, разговаривает по телефону, пишет поздравительные открытки, перелистывает какие-то журналы, а я делаю всю работу за себя и за него... Когда я прихожу домой, я ложусь на диван и отдыхаю, вместо того чтобы проводить время с детьми и мужем... Такая работа меня совершенно не устраивает. Надо что-то менять... Ситуация, скажем, не из лучших...

Консультант. Как вы думаете, что можно сделать, чтобы изменить эту ситуацию?

Клиент. Иногда мне хочется пожаловаться начальнику, но, к сожалению, я не могу этого сделать.

Консультант. Не можете?

Клиент. Нет... ну, мне кажется, что это не совсем этично.

Консультант. Что произойдет, если вы все-таки сообщите начальнику о своем недовольстве? *(Гипотетический вопрос.)*

Клиент. *(Задумалась.)* Он узнает, что я на него настучала...

Консультант. И что может произойти потом? *(Гипотетический вопрос.)*

К л и е н т. А что, собственно говоря... Это мое право! *(возмущенно)* Я могу предупредить его для начала, а потом... Мы получаем одинаковые деньги, а работаю одна я, если он не поймет, тогда я пойду на крайние меры. Почему бы и нет? Я тоже хочу проводить свое свободное время с семьей...

В данной ситуации клиент уже имела готовое решение проблемы: сообщить начальнику о своем недовольстве, но представление о том, что это делать некрасиво, мешало ей реализовать данный план. Дру-

гими словами, она была недовольна ситуацией на работе, но не могла постоять за себя.

Примеры гипотетических вопросов:

- «Как вы думаете, что произойдет, если... (вы избавитесь от своей стеснительности; если ваш муж будет приходить домой раньше; если ваши родители перестанут вмешиваться в вашу личную жизнь и т. д.)?»
- «Что может измениться в вашей жизни после того, как...?»
- «Как изменится ваша жизнь, если...?»
- «Как будут развиваться ваши отношения, если...?»

Гипотетические вопросы направлены в будущее. Они также помогают узнать новое о клиенте, о том, что еще не произошло и не известно, произойдет ли когда-либо. Это вопросы, касающиеся мыслей клиента, его планов на будущее, в которых он еще не уверен, того, что бы он хотел делать в будущем, что бы он хотел изменить в своей жизни и т. д. Клиент хотел бы это делать, но пока не знает как, и строит гипотезы о своем будущем.

Неэффективные вопросы — это вопросы, начинающиеся со слов «Почему?», «Зачем?» и некоторые виды альтернативных вопросов.

Вопросы «Почему?» и «Зачем?» уводят клиента от чувств к разуму. Начиная анализировать, почему что-либо произошло, чаще всего клиент обвиняет себя, вместо того чтобы искать конструктивное решение проблемы. К тому же в русском языке вопросы «Почему?» и «Зачем?» носят психологически негативный оттенок. Часто взрослые, обвиняя ребенка или друг друга в чем-либо, формулируют свои претензии в форме вопроса: «Ты почему не вымыл руки?», «Почему ты пришел домой поздно?», «Почему на кухне горит свет с самого утра?», «Зачем ты это сделал?». Все эти и подобные вопросы заставляют нас обороняться.

В некоторых случаях после вопроса «Почему?» клиент начинает защищаться или замыкается, так как не может дать вразумительный ответ на поставленный вопрос.

Альтернативные вопросы или вопросы, построенные по принципу «или... или» и предполагающие выбор одного решения из двух, также бывают неэффективными при условии, что существует не два варианта решения проблемы, а больше. Например:

Начинающий консультант. Так что для вас лучше: отдать ребенка в детский сад и зарабатывать деньги или сидеть с ним дома без денег? (*альтернативный вопрос «или... или»*).

Клиент. Вообще-то я и пришла к вам для того, чтобы принять решение. А вы думаете, что другие варианты мне не подходят?

Начинающий консультант. (*Удивленно.*) Но вы мне ничего не говорили о них...

Клиент. Ну да, я просто объяснила, что мне не подходит...

В данной ситуации клиент осталась в недоумении, почему консультант предлагает только два неприемлемых для нее варианта решения ее проблемы. Существует множество других вариантов, о которых пока не было речи. Вопрос начинающего консультанта ограничивает выбор клиента, в результате чего данная сессия переросла в спор, что не является показателем профессионализма. В подобной ситуации консультирующий психолог мог бы спросить клиента о том, есть ли у нее еще какие-либо варианты, а после этого обсудить их вместе.

Задавая вопросы клиенту, необходимо знать, для чего мы это делаем и какую информацию мы хотим получить с помощью данного вопроса. Следует избегать вопросов, которые не несут информативной (с точки зрения консультирования) или эмоциональной нагрузки. К таким вопросам могут относиться те, которые расширяют сведения о месте и времени происходящих событий, о том, какие люди, помимо упомянутых клиентом, были вовлечены в данные события, и другие подобные вопросы (если в этом нет особой необходимости). Вопросы, ответы на которые интересуют консультанта только из любопытства, также не способствуют продвижению к решению проблемы клиента. Подобная информация может оказаться лишней и ненужной, особенно на начальных этапах обучения консультированию.

Многие начинающие консультанты задают вопросы только потому, что не знают, как продолжить сессию. В этом случае, как упоминалось выше, было бы лучше, по возможности, использовать техники нерефлексивного и рефлексивного слушания. По данным наших наблюдений, большое количество вопросов, особенно бессистемных, может привести клиента к ощущению, что он находится на допросе или на интервью, что не способствует созданию доверительных отношений во время сессии.

Сью Каллей [Culley S., 2001] дает следующие рекомендации по использованию техники постановки вопросов:

- О задавайте вопрос прямо, избегая двусмысленности;
- О будьте предельно кратки;
- О формулируйте вопрос четко, чтобы клиент понимал, что вы имеете в виду;
- П если надо, объясните цель, с которой вы задаете вопрос;
- О используйте тот же язык (слова, фразы, выражения и т. д.), который использует клиент.

К этому списку хочется добавить еще один пункт: О избегайте того, чтобы задавать несколько вопросов подряд, не дожидаясь ответа клиента. Из нескольких заданных подряд вопросов клиент, скорее всего, выберет для ответа только один. Все остальные останутся без должного внимания.

Глава 3

СТРУКТУРА СЕССИИ

Я гляжу, как люди приходят,
Как люди уходят В славе и в
обиде. Я иду по дороге. Нужно
глядеть, чтоб видеть, Нужно
идти по дороге. Я. Гильен,
перевод И. Эренбурга

НАЧАЛО СЕССИИ

Составление контракта с клиентом

Контракт с клиентом — это договоренность о том, как будут проходить встречи клиента с консультантом, какие услуги и в каком объеме может предложить консультант, какие проблемы может разрешить клиент в ходе психологического консультирования. Контракт — это соглашение между консультантом и клиентом, устанавливающее вид помогающих взаимоотношений между сторонами [Sanders P., 2006]. Составление контракта между консультантом и клиентом является очень важным моментом в ходе совместной работы. Предварительная договоренность об организационных моментах проведения сессий позволяет избежать непонимания, недовольства и даже конфликтов, которые могут возникнуть между сторонами.

Кроме того, составленный контракт способствует снижению уровня тревожности, как клиента, так и консультанта. Первый, находясь на приеме, уже не должен думать о том, сколько раз ему нужно прийти и сколько это будет стоить. Консультант, в свою очередь, также перестает думать об оплате и о том, придет ли клиент в следующий раз, и может спокойно сосредоточиться на проведении сессии.

Составляя контракт с клиентом, следует быть очень аккуратным в выборе слов и выражений, поскольку это начало сессии, которое способствует формированию первого впечатления клиента о консультанте и самом процессе консультирования. Неосторожно сказанное слово может оттолкнуть клиента или заставит его быть более закрытым в общении с консультантом. Скажем, само слово «контракт», как подчеркивает Стефан Мургатройд [Murgatroyd S., 1996], нежелательно в использовании, так как оно может вызывать лишние ассоциации, особенно для тех, кто сталкивается с составлением контрактов на своем рабочем месте. Заключение контракта можно назвать договоренностью или любым другим менее формальным термином, например, на первой сессии можно сказать клиенту: «Давайте с вами договоримся о том, как будут проходить наши встречи...»

При составлении контракта следует обговорить всевозможные организационные детали, касающиеся первой и дальнейших встреч.

Сью Каллей [Culley S., 2001] предлагает при составлении контракта с клиентом обсудить следующие моменты:

- 1) число сессий;
- 2) частота сессий (сколько раз в неделю);
- 3) место проведения сессий;
- 4) продолжительность сессий (50 минут или один час);
- 5) оплата (когда и сколько);
- 6) конфиденциальность;
- 7) цель посещения консультанта (каких результатов может достичь клиент в процессе совместной работы с консультантом).

I

Давайте рассмотрим каждый из них подробнее.

Число сессий зависит от опыта консультанта, от выбранного им психотерапевтического направления и от сложности запроса, с которым пришел клиент. Обычно до начала проведения первой сессии консультант не знает точно, сколько понадобится времени, чтобы решить проблему. В этом случае можно назвать примерное число сессий и предупредить клиента о возможности проведения дополнительных встреч. На начальном этапе обучения мы рекомендуем договариваться об одной встрече, и в случае, если она принесет клиенту пользу, он может прийти в следующий раз.

Место проведения сессий зависит от возможностей консультанта. Консультанты, работающие в государственных и частных фирмах, имеют специально оборудованные кабинеты. На начальных этапах своего обучения консультант может пригласить клиента к себе домой, если позволяют жилищные условия. Минимальные требования — отдельная комната без телефона и два одинаковых стула. Также желательно, чтобы в комнате было как можно меньше предметов, отвлекающих внимание клиента: картин, украшений, коллекций каких-либо предметов и т. д. Если это последнее из перечисленных условий невыполнимо, то перед началом первой сессии консультант может предоставить клиенту время на осмотр комнаты.

Частота сессий зависит от возможностей обеих сторон. Однако если интервал между сессиями достаточно велик, то клиент может потерять интерес к процессу консультирования. Обычно достаточно одной сессии в неделю.

Продолжительность сессии зависит от опыта консультанта. Традиционно она длится 50 минут, но начинающим специалистам бывает

очень трудно концентрировать свое внимание в течение данного времени, поэтому можно начинать самостоятельную практику с 20-минутных сессий. Этого времени вполне достаточно, чтобы послушать клиента, задать ему несколько вопросов и выявить его запрос. В дальнейшем, по мере обретения уверенности в себе, можно увеличивать продолжительность сессии, постепенно доведя ее до 50 минут или часа.

Оплата определяется спросом и предложением, а также зависит от условий проведения сессий и возможностей клиента. На начальном этапе обучения мастерству психологического консультирования будущие английские специалисты проводят сессии на общественных началах. Это помогает им приобретать новый опыт, отрабатывать навыки и умения, полученные в ходе обучения, находить и расширять круг клиентов.

Конфиденциальность. Консультант должен предупредить клиента о том, может ли он обещать стопроцентную конфиденциальность, и если нет — то при каких обстоятельствах она может быть нарушена. Например, возможен ли такой вариант, что начинающий консультант расскажет о проблемах клиента более опытному специалисту, с тем чтобы получить обратную связь об эффективности проведения сессии. Или, допустим, материалы сессии будут использованы в учебных целях.

Цель посещения консультанта. Если клиент недостаточно хорошо понимает, что ожидает его в процессе консультирования и каков может быть результат, то консультанту следует разъяснить ему детали. В. Друден отмечает значимость понимания клиентом цели и задач консультирования [Dryden W., 1995].

Основными ожиданиями клиентов от встречи с консультантом чаще всего являются следующие:

- П сочувствие;
- П сострадание;
- П внимание;
- П поддержка;
- П изменение паттернов своего поведения;
- П изменение поведения окружающих клиента людей;
- О изменение отношения окружающих к клиенту;
- П излечение клиента от болезни;
- О освоение навыков эффективного взаимодействия с людьми;

- О получение помощи в решении проблемы;
- П готовый рецепт решения проблемы;
- О совет;
- П получение необходимой информации;
- О возможность быть услышанным;
- П возвращение близкого человека и т. д.

Некоторые из этих ожиданий в рамках психологического консультирования нереалистичны. Консультант должен сказать об этом клиенту и предоставить ему возможность выбора: либо посетить другого специалиста, либо, если клиент все-таки пожелает попробовать решить проблему в рамках психологического консультирования, пересмотреть свой запрос.

Другой очень важный момент — умение консультанта осознать ограничения своих профессиональных возможностей и сообщить об этом клиенту. Так, начинающий консультант должен честно сказать клиенту, что он еще не имеет диплома об окончании вуза, а только учится, что он не может помочь в решении сложных личностных проблем и т. д.

Русскоязычным консультантам следует также выяснить, как они будут обращаться к клиенту: на «ты» или на «вы», по имени или по имени-отчеству. В некоторых ситуациях такой вопрос может не стоять, поскольку клиент пришел к незнакомому специалисту и для него важно сохранять определенные границы. Естественно, он сам выберет обращение на «вы» и по имени-отчеству. Но если мы заметили, что, например, клиент, который моложе нас, чувствует неловкость, когда мы обращаемся к нему по имени-отчеству, то обязательно следует оговорить с ним данный момент. Например:

Консультант. Скажите, пожалуйста, как бы вы хотели, чтобы я обращалась к вам: по имени или по имени-отчеству? Как вам будет комфортнее?

Контракт составляется в начале первой сессии и потом, при необходимости, на последующих сессиях консультант может напомнить клиенту некоторые или все пункты их договоренности. При составлении контракта консультант знакомит клиента со своими условиями проведения сессий и получает от клиента обратную связь о том, со-

гласен ли тот следовать всем пунктам контракта или что-то, может быть, его не устраивает.

Начало сессии может выглядеть примерно так:

Консультант. Аня, располагайся, пожалуйста, удобнее.

Клиент. Спасибо, Марина. Я хотела бы тебя спросить, можешь ли ты мне чем-нибудь помочь или, может быть, я обратилась не по адресу?

Консультант. Давай я сначала расскажу тебе о том, как я провожу консультации, а ты сама решишь, подходит ли тебе такая помощь или нет. Хорошо?

Клиент. Да, пожалуй.

Консультант. Аня, ты знаешь, что у меня еще нет диплома о психологическом образовании, я студентка, но я прошла определенную практику и уже работаю с людьми, пока как волонтер.

Клиент. Да, это нормально.

Консультант. Если это нормально для тебя, я расскажу о том, как будет проходить наша консультация. Сессия будет продолжаться 20 минут, а когда в нашем распоряжении останется пять минут, я тебе скажу. Ты можешь говорить обо всем, о чем считаешь нужным. Наш разговор останется между нами. Но полной конфиденциальности я не могу тебе пообещать.

Клиент. *(Удивленно смотрит на консультанта.)*

Консультант. Ситуации бывают разные, например, если ты расскажешь мне о чем-то, что может повредить твоему здоровью или безопасности, возможно, чтобы помочь тебе, я не смогу хранить эту информацию в тайне. В остальных случаях наша беседа останется между нами. Это для тебя нормально?

Клиент. Я думаю, да, потому что я хотела поговорить о взаимоотношениях с моим другом... И мне очень нужен твой совет.

Консультант. Ну, я не уверена, что смогу дать тебе совет... Я смогу тебя послушать и вместе с тобой подумать, что можно сделать, предпринять или изменить. Устраивает тебя такой вид помощи?

Клиент. Ну, допустим.

Консультант. Если я пойму, что не смогу тебе помочь, я скажу, к кому бы ты могла обратиться. Хорошо?

Клиент. Да.

Консультант. Если после этой сессии ты считаешь, что наши встречи полезны для тебя и что одной встречи недостаточно, ты можешь позвонить мне снова, и мы договоримся о последующих встречах или встрече.

Клиент. Спасибо.

Консультант. Если у тебя есть вопросы по проведению сессии, то я думаю, что лучше их задать сразу.

Клиент. Ты сказала, что консультируешь как волонтер, то есть я не должна с тобой расплачиваться.

Консультант. Нет, это бесплатно. Не удивляйся, Аня, для меня это уникальная возможность получать практический опыт... Поэтому, если ты решила, что ты останешься, мы начнем нашу беседу... или тебе нужно время подумать?

Клиент. Нет, я готова. Я хочу объяснить тебе ситуацию...

Консультант. Пожалуйста, продолжай, я тебя слушаю...

Создание доверительной атмосферы

После того как контракт составлен, консультант приглашает клиента к свободной беседе. Если доверительные отношения еще не сформировались, их необходимо создать в первую очередь. Для этого консультант, используя переломные вопросы и вводные фразы, просит клиента рассказать о том, что привело его на консультацию. Консультант может либо задать вопрос, обозначающий переход от вступления к началу сессии, либо использовать неформальную фразу, сигнализирующую о его готовности слушать.

Приглашение к свободному монологу с помощью вопроса или вводной фразы может быть одним из следующих:

- «Ну а теперь, когда мы обо всем договорились, я бы хотела узнать, что же привело вас на консультацию».

— «О чем бы вы хотели поговорить со мной?»

— «Какие вопросы вы бы хотели обсудить со мной?»

— «Если у вас больше нет вопросов по проведению сессии, мне было бы интересно узнать, чем бы вы хотели со мной поделиться».

- «С чего бы вы хотели начать нашу беседу?»
- «Мне показалось, что вы немного расстроены. Не хотели бы вы рассказать, с чем это может быть связано?»
- «Я вас внимательно слушаю».

Начинать разговор с клиентом следует в мягкой ненавязчивой форме. Первый вопрос, приглашающий клиента к началу беседы, не должен содержать «экстремальных», ярких эмоциональноокрашенных слов («проблема», «катастрофа», «конфликт», «паника», «истерика» и др.). Использование этих и подобных слов в начале сессии может только усилить неприятные чувства клиента. Употребление данных слов возможно только после того, как клиент сам произнес их, но не раньше. В интегративном консультировании, которое берет свои истоки от наследия К. Роджерса, начало сессии — это этап создания доверительной атмосферы, способствующей раскрытию клиента, а не повышению его уровня тревожности.

В некоторых ситуациях клиент сам понимает, что пора начать рассказ о своих проблемах, и без всяких предисловий вводит консультанта в курс дела (как это было продемонстрировано выше на примере начинающего специалиста). В этом случае нет смысла мешать повествованию клиента и задавать ему лишние вопросы или прерывать его без особой на то надобности. Единственное, что требуется от специалиста, — это активное слушание, эмпатическое понимание, безусловное принятие клиента со всеми его проблемами и невербальная поддержка.

Консультант принимает любой стиль повествования и изложения проблемы клиентом, при этом стараясь как можно меньше прерывать его, невербально показывая свою заинтересованность и внимательное отношение к тому, о чем рассказывает клиент. На данном этапе сессии эффективно работают техники нерефлексивного и рефлексивного слушания и эмпатическое понимание клиента.

Один из английских учебников по психологическому консультированию отмечает ряд действий консультанта, которые не способствуют созданию доверительной атмосферы и эффективному процессу коммуникации на начальном этапе проведения сессии с клиентом. Среди них — обвинения, остережения, обучение и наставления, советы, предложение готовых решений проблемы, критика, осуждение, похвала, анализирование сказанного клиентом, расспрашивание, сарказм, насмешки [CSCT Counselling Skills, 2003].

Сбор информации по проблеме клиента (активное слушание)

Очень важным этапом сессии является сбор информации о том, что волнует и беспокоит клиента, о его проблемах, опасениях, переживаниях и т. д. На данном этапе сессии консультант использует активное слушание (нерефлексивное и рефлексивное), постепенно начиная включать техники постановки вопросов. Слушая клиента, консультант структурирует информацию, используя модель С. Каллей, с тем чтобы на следующем этапе задать вопросы, которые помогли бы восполнить недостающие пункты модели.

Слушая клиента, консультант также наблюдает за ним, за его невербальными паттернами поведения и интонацией, с тем чтобы в дальнейшем выявить значение определенных жестов, выражений и других важных сигналов.

Осваивая навыки сбора информации, также очень важно научиться слушать *молчание клиента*, его паузы. Некоторые начинающие консультанты ошибочно считают, что сессия обязательно должна проходить в быстром темпе и исключать всякого рода молчание. Это неправильно хотя бы потому, что клиенту необходимо время на обдумывание и осознание происходящего. Иногда в процессе консультирования наступает кратковременное молчание, и консультант может почувствовать некоторую неловкость. Чтобы этого не происходило, следует научиться слушать паузы и не прерывать их раньше времени. Во время паузы консультант может показать клиенту невербально (с помощью жестов и контакта глаз) свою заинтересованность в том, чтобы услышать продолжение рассказа. Самое важное на данный момент — это дать возможность клиенту почувствовать себя комфортно, а не темп проведения сессии.

В некоторых случаях клиент перестает говорить, потому что не знает, как лучше продолжить свой рассказ, или не знает, что сказать после молчания, и ожидает помощи в виде вопроса. В таком случае консультант, несомненно, может прервать паузу, спросив клиента, о чем тот задумался. Например:

Консультант. Я вижу, вы о чем-то задумались. Не могли бы вы поделиться со мной своими мыслями?

Клиент. Да, нет... ерунда...

Консультант. Ерунда...

Клиент. Да, ерунда все это... *(пауза)*... я хочу... я собираюсь выяснить, как... *(снова замолкает и, похоже, о чем-то размышляет)*... как... извините, сейчас сосредоточусь... *(снова замолкает)*.

Консультант *(прерывая паузу после 30-секундного молчания)*.
Что мешает вам сосредоточиться?

Клиент. Извините, я не могу сосредоточиться и продолжить нашу беседу, потому что вспомнил о завтрашней командировке. Это настолько ответственно, что все мои семейные дела отошли на задний план.

В данном примере консультант напрямую спросил клиента о том, что случилось, когда тот прервал свой рассказ. Таким образом консультант выяснил состояние клиента на данный момент и причины, которые вызвали это состояние.

Приглашая клиента продолжить беседу после паузы, консультант может использовать следующие фразы и выражения:

- «И...»
- «И что случилось потом?»
- «Не могли бы вы рассказать об этом подробнее?..»
- «Не могли бы вы продолжить свой рассказ?»
- «Что для вас означает данное молчание?»
- «Я вижу, вы о чем-то задумались. Не могли бы вы поделиться со мной своими мыслями?»
- «Мне было бы интересно узнать, о чем вы так задумались?»
- «Что мешает вам продолжать ваш рассказ о случившемся?»

На данном этапе консультирования мы также можем дать клиенту обратную связь о своих чувствах и опасениях, о том, что мы понимаем его, стараемся разобраться в том, что волнует и беспокоит его, и т. д. Единственное, что нельзя делать на стадии активного слушания в интегративном консультировании, — это пытаться решить проблему клиента. Прежде всего, следует разобраться в том, с какой целью пришел клиент и какая помощь ему нужна.

СЕРЕДИНА СЕССИИ

Фокус на эмоциях клиента

После того как консультант собрал достаточное количество информации, можно переходить к следующему этапу сессии — концентрации внимания на эмоциях клиента. Этот этап также является важным, потому что на одно и то же событие разные люди в большинстве случаев реагируют по-разному, и не уточнив, какова же реакция клиента на то, о чем он рассказал, мы не можем строить дальнейшую работу по оказанию помощи. Поэтому на данном этапе сессии целесообразно сфокусировать внимание на эмоциях клиента.

В некоторых ситуациях клиент сам без специальных вопросов рассказывает консультанту о своих чувствах, о радости, недоумении, тревоге, страхе, злости, ненависти и т. д., в результате чего консультант имеет уникальную возможность отражать чувства клиента, используя эхо-технику или перефразирование. Иногда этого бывает достаточно, чтобы получить представление об эмоциональном фоне, на котором происходили события. В других ситуациях клиент всячески избегает упоминания о своих чувствах. В таком случае, собрав определенную информацию содержательного плана, целесообразно спросить клиента о его чувствах и предоставить ему возможность выразить их. Это очень важный этап сессии, и события торопить не стоит.

В отдельных ситуациях клиент приходит именно потому, что у него накопилось много эмоций, которые еще не высказаны и не отреагированы, а просто осели тяжелым грузом на душе: неприятный осадок от каких-либо событий, чувство огорчения после разговора с кем-либо, раздражение по поводу определенных действий других людей и т. д. Лучшая помощь, которую клиент только может ожидать, будет состоять в том, чтобы дать ему возможность осознать свои чувства, проиграть или проговорить их еще раз, выплеснуть их в приемлемой форме и т. д.

Для того чтобы клиент выразил свои чувства, консультант может предоставить ему возможность поближе соприкоснуться с ними: попросить клиента подробнее рассказать о том, как он переживает то, что с ним происходит, как реагирует на это его тело и т. д. Какие изменения происходят в его организме? Какие желания при этом возникают? Такой подход бывает эффективным в том случае, если кли-

енту трудно выразить и вербализовать свои эмоции, а рефлексивного слушания недостаточно для того, чтобы его «разговорить». Вопросы эмоционального характера помогут клиенту лучше понять свой внутренний мир и раскрыть палитру своих чувств.

Проговорив то, что беспокоит его на данном этапе, и получив эмоциональную поддержку, клиент, как правило, чувствует себя намного лучше и способен переходить к следующему этапу сессии, если в этом есть необходимость.

Часто начинающие консультанты избегают разговора об эмоциях с клиентом только потому, что боятся их сильного проявления, например, слез клиента или его гнева. Если клиент начинает плакать во время беседы, лучше всего предоставить ему возможность освободиться от неприятных эмоций. Не следует подбадривать клиента или успокаивать его, так как это будет приуменьшать значимость его проблемы или показывать наше непонимание того, о чем он нам рассказал. Попытка остановить слезы клиента может привести к тому, что он будет чувствовать дискомфорт или скованность. Он также может подумать, что в консультировании нет места для сильного проявления чувств, и будет стараться в дальнейшем быть более сдержанным и «конструктивным». Если есть возможность, то желательно немного помолчать, пока он плачет, или осторожно отражать его чувства и давать обратную связь:

- «Я вижу, вы совсем расстроились из-за того, что случилось».
- «Я думаю, что понимаю, насколько сильно это огорчило вас».
- «Мне кажется, я понимаю, как вам трудно говорить об этом».
- «Я догадываюсь, насколько тяжело вспоминать о том, что произошло в тот день».
- «Наверное, я бы тоже расстроилась в подобной ситуации».

Если клиент ощущает неловкость от своих слез, то консультант может дать ему понять, что проявление эмоций во время сессии нормально и что никто не осуждает его за это. Чтобы дать возможность клиенту в полной мере освободиться от неприятных эмоций, вызвавших слезы, консультант, используя гештальт-техники, может задать один или несколько вопросов:

- «Что значат для вас ваши слезы?»
- «О чем ваши слезы?»
- «Какой смысл вы вкладываете в ваши слезы?»
- «Если бы слезы умели говорить, что бы они сказали о себе?»

Эти и похожие вопросы помогут клиенту осознать причину его слез, а также дадут ему уникальную возможность более открыто поговорить о его чувствах [Geldard K., Geldard D., 2003]. Последний вопрос из приведенных выше является довольно эффективным при условии, что клиент обладает определенным уровнем воображения и готов использовать его для решения собственных проблем.

Гнев и раздражение клиента также могут быть выражены на данном этапе сессии. Консультанту желательно выслушать клиента с должным вниманием, используя техники нерефлексивного, а затем рефлексивного слушания. Эффективными могут быть техника нормализации и техника самораскрытия. Главное — дать клиенту понять, что он имеет право на проявление своих чувств, не успокаивать его, не осуждать и не подбадривать. Рассмотрим следующий отрывок из сессии:

- Клиент. Я хотел размазать морду этого ублюдка по столу, чтобы он знал, как разговаривать со старшими... Начинаящий консультант. Успокойтесь, пожалуйста, и расскажите, что произошло потом...
Клиент. Ой, извините... это трудно понять...

В данном примере начинающий консультант уводит клиента в сторону от разговора об эмоциях вместо того, чтобы помочь ему разобраться в происходящем. Наиболее приемлемыми вариантами ответа клиенту будут следующие:

Консультант. Что вы чувствуете сейчас, вспоминая этот вечер?

Или:

Консультант. Я вижу, что даже сейчас, когда вы вспоминаете этот случай, в вас кипит гнев...

Работая с эмоциями клиента, целесообразно использовать техники нормализации, самораскрытия, рефлексивного слушания (эхо-технику, перефразирование, резюмирование).

В определенных случаях эмоции клиента настолько сильны, что требуют специальной длительной работы, например, если клиент обратился с жалобой на то, что он не справляется со своим гневом, чувством безысходности, апатией, депрессией и т. д. Если консультант осознает, что он не может помочь клиенту совладать с его эмоциями, лучше признаться в этом сразу и направить клиента к опытному специалисту. В противном случае есть риск усугубить ситуацию.

Консультанту также нужно остерегаться работать с гневом клиента в том случае, если последний не отдает себе отчета в том, что он делает и что говорит, и возникает опасность того, что последствия сессии могут быть непредсказуемыми (клиент нанесет материальный или моральный ущерб консультанту и т. д.). В этом случае будет вполне оправданным прервать сессию и направить клиента к другому специалисту (например, к невропатологу или психотерапевту).

Техника нормализации

Иногда клиент, испытывая определенные эмоции, переживает оттого, что считает их выражение недопустимым в цивилизованном обществе или является признаком серьезного психического заболевания. Таким образом клиент усиливает эффект своих отрицательных эмоций. Чтобы помочь ему почувствовать себя более свободно, можно использовать технику нормализации. Цель данной техники — снизить уровень беспокойства и тревоги клиента по поводу проявления различных эмоций. Используя данную технику, консультант говорит клиенту, что его эмоциональное поведение вполне нормально, что оно свойственно многим людям, как, например, в приведенном ниже отрывке из сессии:

Клиент. Каждая лекция настолько выматывает меня, что в перерыве я никого не хочу видеть и ни с кем не хочу разговаривать. Мне стыдно признаться, но меня одолевает желание сесть за отдаленный столик в кафе и остаться наедине с чашечкой крепкого кофе и сигаретой. И только после этого я снова готова работать и выкладываться полностью, как артист на сцене. Я не знаю, может быть, мне уже пора менять работу? Но, честно говоря, мне бы не хотелось...

Консультант. Желание побыть одной после напряженной работы — это совершенно нормально и, более того, оно свойственно многим людям...

Клиент. Значит, еще не все потеряно...

В данном примере консультант использовал технику нормализации с тем, чтобы дать понять клиенту, что она имеет право испытывать свойственные ей чувства и что ее угрызения совести, возможно, не обоснованы.

Использование техники нормализации не означает, что консультант должен успокоить клиента и уверить его в том, что все хорошо, и что клиенту незачем менять что-либо в своей жизни. Если клиенту действительно нужна помощь врача или другого специалиста, консультант не должен уверять клиента в обратном. Давайте рассмотрим следующий пример:

Клиент. Я свирепею и зверею по каждому поводу, а иногда даже без всякого повода. Я уже начинаю думать, может быть, со мной что-то не в порядке. Да и муж мне постоянно твердит: «Ты со своей работой уже стала психом. Тебе непременно необходимо записаться на прием к психиатру». Может, он и прав? Что вы скажете?

Консультант. Гнев — это нормальная эмоция. Его испытывают многие люди. Но если вы действительно считаете, что не можете с ним справиться, конечно, вы имеете полное право обратиться за помощью.

Данная техника может быть эффективно использована тренером, когда в начале первого или последующих дней участники выражают свои опасения, сомнения или непонимание. Предоставляя обратную связь, тренер может сказать, что подобные эмоции иногда возникают у участников тренинга, это совершенно нормально, и каждый участник имеет право на их проявление.

При использовании техники нормализации мы рекомендуем придерживаться следующих правил:

П быть предельно кратким;

П говорить с уверенной интонацией;

- О не осуждать клиента за его опасения;
- О после использования техники продолжить разговор о том, что еще беспокоит и волнует клиента.

Самораскрытие

Иногда во время сессии консультант осознает, что у него самого или кого-то из его бывших клиентов имеется аналогичный опыт и этот человек успешно преодолел трудности и с достоинством вышел из проблемной ситуации. В этом случае консультант нередко сталкивается с соблазном поделиться опытом с клиентом и косвенным способом указать ему путь выхода из тупика. Такие действия консультанта, скорее всего, не будут являться оправданными, потому что нет гарантии, что его собственный опыт или даже, скажем, опыт многих людей, подойдет и окажется полезным именно этому клиенту. Пример консультанта с первого взгляда может показаться клиенту заманчивым, и он последует ему, вместо того чтобы активизировать свои внутренние резервы и использовать свой уникальный опыт для принятия решения.

В некоторых же ситуациях консультант может применять данную технику, но не для указания пути решения проблемы, а как небольшую эмоциональную поддержку, показав клиенту, что он не одинок, что и другие люди были в подобных ситуациях и испытывали аналогичные чувства. Используя технику самораскрытия, консультант демонстрирует клиенту свою искренность, разделяет с клиентом свои чувства и свой жизненный опыт, подает пример ассертивного поведения [Sut-tonJ., Stewart W., 2002].

Давайте рассмотрим следующий отрывок из сессии:

Клиент. Когда я прихожу в 8 «В» класс, у меня дрожат руки и ноги, и я испытываю страх... Их лица... насмешливые... недоверчивые... я чувствую, что они не ждут меня... что они хотят поскорее уйти домой... Я прихожу к ним и тут же теряюсь... и поэтому мне кажется, что еще одно мгновение, и я напрочь забуду все, что собиралась рассказать...

Консультант. Меня тоже одолевало подобное чувство, когда в прошлом году я читал лекцию подросткам (*самораскрытие*)... но я думаю, что в результате совместной работы мы сумеем справиться с вашим волнением.

В данном отрывке консультант использует самораскрытие для того, чтобы поддержать клиента эмоционально, дать ей понять, что и другие люди могут испытывать подобные чувства в подобных ситуациях. Консультант в краткой форме приводит пример из своей жизни, релевантный проблеме клиента, и тут же продолжает обсуждение, не заостряя внимание на своем примере.

Используя самораскрытие, нужно придерживаться следующих правил:

- О использовать данный прием в середине сессии; О использовать данный прием в качестве эмоциональной поддержки, а не в качестве примера выхода из проблемной ситуации;
- Д быть предельно кратким;
- О после самораскрытия немедленно перейти к обсуждению проблем клиента;
- О сохранять фокус на том, о чем говорит клиент, а не концентрировать внимание на используемом примере из опыта консультанта.

Фокус на мыслях клиента (уточнение проблемы)

После того как доверительные отношения сформированы, консультант получил некоторую информацию о том, что беспокоит клиента, а клиент глубже соприкоснулся со своими чувствами и эмоциями, можно переходить к следующей стадии — уточнения или осознания клиентом его проблемы.

На этой стадии очень важно поощрять клиента быть более конкретным, так как ее цель — выделить основную проблему клиента, понять, что является для него самым главным в его ситуации, что именно он хотел бы изменить, скорректировать. Поэтому на данном этапе наша задача состоит в том, чтобы помочь клиенту осознать свою проблему и сконцентрировать его внимание на самом главном. По этой причине на данном этапе сессии важно внимательно наблюдать за клиентом, за тем, какие слова он произносит чаще других, как использует жесты, как соотносятся вербальные и невербальные паттерны его языка. Чтобы помочь клиенту быть более конкретным, консультант отдает предпочтение уточняющим вопросам.

- «Не могли бы вы уточнить, что вы подразумеваете под...?»
- «Какой смысл вы вкладываете в слово...?»
- «Что значит для вас быть...?»

На основе наблюдений консультант делает свои предположения о том, что же является для клиента главным, с помощью техник постановки вопросов и резюмирования проверяет свои предположения и помогает клиенту фокусировать его внимание на основной проблеме, не уходя в сторону. Таким образом, на данной стадии консультант использует навыки рефлексивного слушания, умение наблюдать за клиентом, оперативно давать обратную связь, техники постановки вопросов. Если консультант хорошо овладел всеми перечисленными навыками и приемами, он может попробовать применить технику конфронтации, о которой речь пойдет ниже.

В некоторых ситуациях клиент говорит много и слишком расплывчато. В таком рассказе трудно уловить суть и выявить наиболее важное. В этом случае следует направить клиента *от разговора об абстрактном к разговору о конкретном*. Так, если клиент говорит о том, что его окружает, о всеобщих ценностях, о политике, о рекламе, о том, что происходит в городе, в стране, в мире и т. д. в общем, не приводя конкретных жизненных примеров, касающихся его лично, то можно попросить клиента выразить его отношение к тому, о чем он упоминает в своем рассказе. Таким образом мы возвращаем клиента к разговору о нем, о его проблеме, а не о проблемах общества или окружающих его людей. Например:

Клиент. Наша жизнь — это только деньги... и о ком бы я ни говорил, всем нужны только деньги... и о ней даже не хочу говорить, потому что ей, как и всем, нужно от меня только одно... все деньги, деньги, деньги... Любовь? Нет... Какая тут любовь, если нет денег... Есть деньги — есть любовь, нет денег — нет любви... А дети... А детям тоже нужны только деньги... Ну что, разве не так... Всем нужны только деньги... «Папа, я иду с подружкой в кино», «Папа, у мамы день рождения, что мы ей подарим?» Без денег ты никому не нужен... Ну хоть спорьте со мной, хоть нет, я не соглашусь... Как в песне поется: «Money, money, money...»

Консультант. Вы рассказали мне, насколько важны деньги для вашего окружения. А насколько для вас важны деньги?

⁴Зак. 4148

Клиент. Да для меня они — ничто. Просто ничто... Пустое место... Но этого никто не понимает.

Консультант. Кто именно вас не понимает?

Клиент. Жена, дочка, сын... нет, пожалуй, сын понимает... иногда... Он зовет меня на рыбалку, сам копает червей... С ним все нормально порой... Я бы даже сказал, в большинстве случаев...

Консультант. Кто еще вас не понимает?

Клиент (*задумался*). И все. Все остальные... без проблем... только жена и дочка.

В данной ситуации клиент говорил о деньгах. Разумеется, если у него даже не хватает денег на жизнь, консультант вряд ли поможет ему в этом. Но выявилась другая проблема, которая касается непосредственно клиента, — это проблема непонимания в семье. Кто кого не понимает и какую роль играют в этом деньги, пока не ясно, но возможно, консультант установит это позже и поможет клиенту лучше разобраться в создавшейся ситуации.

Некоторые клиенты тратят много времени, объясняя консультанту, насколько неправильно или несправедливо действуют другие люди, желая переделать их поведение. Консультант не может изменить поведение людей, окружающих клиента, в его силах — только помочь клиенту изменить свое восприятие или свои действия. Поэтому другим важным моментом является умение повернуть клиента *от рассказа о других людях к повествованию о себе*, с тем чтобы на следующем этапе сессии помочь клиенту осуществить его выбор действий. Давайте рассмотрим следующий пример:

Клиент. ..И вы даже не представляете, что творится кругом. Вот в нашем подъезде... Да, нет, хотя бы на лестничной клетке... вот, к примеру, наши соседи по лестничной площадке... Слева — Маргарита Степановна... ну, так скажем, женщина не плохая, но... она держит в квартире собачку, которая лает по ночам. От нее столько грязи кругом, знаете... шерсть лезет, ну, линяет она иногда... А справа — Никонорыч... Всегда пьяный, а если и трезвый — раз в год по обещанию, то обязательно просит деньги взаймы... на выпивку, наверное... Жена его, Люська, гостей приглашает каждый день... у них там шум, веселье, пес-

ни поют дурными голосами... А сыночек их... Я даже и не знаю, чем занимается... С дружками в подъезде покуривает и тусуется на лестничной клетке со своими подружками... Домой-то, видимо, не хочется их приглашать... А может быть, Люська запрещает ему...

Консультант. Спасибо. Вы нарисовали достаточно яркую картину, и я имею некоторое представление о том, что происходит у вас на лестничной площадке. Теперь мне бы хотелось узнать, как все это влияет на *вашу* жизнь?

В данной ситуации консультант предлагает клиенту вернуться к разговору о нем самом, чтобы выяснить, что именно беспокоит его, а не его соседей, тем самым помогая клиенту выявить и осознать его проблему.

Конфронтация

В начале сессии, как правило, клиент получает от консультанта определенную поддержку. Последний внимательно слушает, предоставляя клиенту возможность высказать все, что у него «наболело», что тревожит и беспокоит его. По мере продвижения к завершающим этапам консультирования возможны такие ситуации, где клиенту необходимо расширение его поведенческого репертуара. Например, когда клиент замыкается на чем-то одном и не видит путей выхода из сложившейся ситуации, или когда его высказывания носят противоречивый характер.

Чтобы помочь клиенту изменить свою точку зрения, взглянуть на проблему другими глазами, консультант может выразить свое несогласие с мнением клиента, оспорить его точку зрения, таким образом прибегая к использованию техники конфронтации. В психологическом консультировании термин «конфронтация» употребляется несколько в ином значении, чем в повседневной жизни, — в значении несогласие, сомнение в том, что было сказано клиентом и т. д. [Geldard K., Geldard D., 2005].

Так, внимательно наблюдая за клиентом, в некоторых случаях можно заметить несоответствие между вербальным и невербальным язы-

ком, то есть клиент говорит одно, а его позы, мимика и жесты демонстрируют другое. Например, говоря о своей открытости и искренности, клиент скрещивает руки и ноги; ругая кого-либо, улыбается и т. д. Консультант не может точно предугадать, что означает данное несоответствие, но может сообщить клиенту о своих наблюдениях, таким образом ставя под сомнение сказанное клиентом. Например:

Клиент. За семь лет проживания в Петербурге я достиг значительных высот. Я окончил институт, удачно устроился на работу, начальство благосклонно ко мне. Я имею хорошие связи и, что немаловажно в наше время, хороший заработок. Я могу себе позволить очень многое... квартира в центре города, неплохая машина... Мне есть чем гордиться...

Консультант. Да, я вижу, вы действительно многого достигли и в плане карьеры и в плане приобретения материальных ценностей и, как вы сказали, вам есть чем гордиться... но мне показалось, что в вашем голосе звучат нотки разочарования.

Клиент. Так оно и есть... (*задумался*)...

Консультант. Не могли бы вы объяснить, с чем это связано?

Клиент (*пауза*). Да, что там говорить... не любит она меня. Как ты ни крути, все равно не любит...

В данном примере консультант использовал технику конфронтации, высказав (в приемлемой вежливой форме) свое сомнение, несогласие с тем, о чем рассказал клиент, тем самым помогая ему глубже осознать его собственные ценности и приоритеты.

Технику конфронтации следует использовать с особой осторожностью и только при необходимости, когда консультант уверен, что она будет конструктивна и клиент правильно на нее отреагирует. Неправильное применение данной техники может привести к тому, что клиент почувствует свою неправоту или вину в чем-то и может перестать быть открытым или совсем замкнуться.

В профессиональном консультировании данная техника находит свое применение во многих ситуациях. Рассмотрим лишь некоторые из них:

О клиент избегает говорить о чем-то очень важном;

П клиент не замечает того, что паттерны его поведения носят деструктивный характер;

О клиент противоречит сам себе;

П клиент по замкнутому кругу говорит об одном и том же и др.
[Geldard K., Geldard D., 2005].

При использовании техники конфронтации консультант в обобщенном виде повторяет сказанное клиентом, чтобы последний осознал, что он был услышан и понят, говорит клиенту о своих чувствах или мыслях, которые у него возникли в данной ситуации и, наконец, сообщает клиенту то, что он заметил, без интерпретации со своей стороны [Geldard K., Geldard D., 2005]. Например:

— «Я несколько озадачена (*чувства консультанта*). В начале сессии вы сказали, что хотите изменить свои отношения с мужем (*обобщение сказанного клиентом*), но каждый раз, когда вы подходите к объяснению, что именно вы хотите изменить, вы тут же начинаете говорить о чем-то другом (*наблюдение консультанта*)».

— «Я не совсем понимаю (*чувства консультанта*)... Вы говорите, что относитесь с большим уважением к этому человеку (*обобщение сказанного клиентом*), но каждый раз, когда разговор заходит о нем, я замечаю напряжение на вашем лице (*наблюдение консультанта*)».

Если техника конфронтации использована достаточно умело, она, как правило, не вызывает сильных отрицательных эмоций клиента и работает в конструктивном ключе. Однако на начальном этапе обучения консультированию данную технику стоит использовать в самых крайних случаях и только после того, как консультант прочно овладеет техниками активного слушания и научится внимательно наблюдать за вербальными и невербальными проявлениями клиента. В ходе тренинга мы рекомендуем знакомить участников с данной техникой в том случае, если они хорошо усвоили базовые навыки и готовы продвигаться дальше. Если эти навыки еще не сформированы, участники могут просто давать клиенту обратную связь, основанную на их наблюдении, но в позитивном ключе. Такой путь потребует больше времени, но он более безопасен. Консультант не рискует потерять завоеванное расположение, проявляя эмпатию и демонстрируя безусловное принятие клиента. Давайте рассмотрим, как можно было бы ответить клиенту в трех приведенных выше примерах, не прибегая к использованию техники конфронтации:

- «Да, я вижу, вы действительно многого достигли и в плане карьеры, и в плане приобретения материальных ценностей и, как вы сказали, вам есть чем гордиться... А какие еще чувства вы испытываете при этом?»
- «В начале сессии вы сказали, что хотите изменить свои отношения с мужем. Не могли бы вы рассказать об этом немного подробнее?»
- «Вы говорите, что относитесь с большим уважением к этому человеку. Не могли бы вы остановиться на этом более подробно?»

При использовании техники конфронтации необходимо следовать следующим правилам:

- О решить, есть ли необходимость в том, чтобы оспаривать сказанное клиентом или выражать свое сомнение;
- О прежде чем высказывать свое сомнение или несогласие, показать клиенту, что мы его услышали;
- П сообщить клиенту о своих мыслях или чувствах;
- О выражать свое сомнение без осуждения и собственной интерпретации;
- П использовать данную технику на стадии «Фокус на мыслях клиента».

Фокус на мыслях клиента (новый взгляд на проблему)

Многие авторы не выделяют данную стадию на начальном этапе обучения [Frankland A., Sanders P., 2006; Geldard K., Geldard D., 2003; Sutton J, Stewart W., 2002, и др.], так как для ее успешного проведения требуется определенный уровень профессионализма консультанта. Мы предлагаем упрощенный и доступный, на наш взгляд, вариант, который не предполагает обучения более сложным техникам, а направлен на то, чтобы помочь клиенту активизировать его внутренние резервы, необходимые для решения проблемы. Часто клиент не видит выхода из сложившейся ситуации и при этом отказывается использовать имеющийся у него в наличии жизненный опыт для преодоления

своих трудностей, считая, что кто-то вместо него должен разрешить эту ситуацию.

На данной стадии, после того как клиент осознал свою проблему, мы предлагаем ему взглянуть на нее еще раз и пересмотреть ее прежде, чем принимать какие-либо решения. В некоторых ситуациях (но не во всех) особой необходимости для пересмотра проблемы клиента не возникает. Это происходит тогда, когда в ходе консультирования клиент вновь обрел уверенность в своих действиях, когда он получил достаточную поддержку на предыдущих стадиях и знает, что теперь делать, или когда он еще не готов к тому, чтобы двигаться дальше. Если же, осознав свою проблему, клиент все еще сомневается в своих силах и не уверен, что он может изменить ситуацию, мы помогаем ему активизировать его внутренние силы, найти положительные паттерны в его поведении и др.

На этой стадии стоит снова обратиться к модели «Окно Джохари». Именно на данной стадии мы вдохновляем клиента на то, чтобы он лучше узнал себя, взглянул на себя со стороны и внезапно открыл в себе что-то новое, расширяя неизвестную зону. На начальных стадиях консультирования клиент в основном рассказывает о том, что хранится в его открытой зоне. Постепенно он начинает приоткрывать скрытую зону и задача консультанта состоит в том, чтобы осторожно и деликатно помочь ему быть более искренним. Давая клиенту обратную связь и делая резюмирование, консультант расширяет его слепую зону. А неизвестная зона расширяется в ходе тех открытий, которые клиент делает о самом себе в ходе сессии.

Очень часто, поглощенный своими проблемами и трудностями, клиент перестает замечать те внутренние силы, которые имеются у него в наличии, и те позитивные паттерны поведения, которые он использует в повседневной жизни. Но, несмотря на это, всегда можно выявить что-то конструктивное, что впоследствии помогло бы ему продвигаться вперед по намеченному курсу. Используя техники рефлексивного слушания, консультант может намеренно игнорировать слабые стороны клиента и подчеркивать его сильные стороны, а после этого с помощью обратной связи от клиента проверить, насколько последний будет с этим согласен. Необходимо отметить, что мы используем этот прием не раньше, чем на стадии «Новый взгляд на проблему», например:

Клиент. Я уже поняла, что главное для меня — это сохранить хорошие отношения с мужем... я знаю, что я слишком вспыльчива и что мне не стоит вступать в перепалки со свекровью по каждому пустяку... в принципе, в этом нет никакой необходимости. .. но просто тяжело сдерживать себя иногда...

Консультант. Иногда... (*Эхо-техника.*)

Клиент. Да, порой это просто невозможно...

Консультант. Не могли бы вы рассказать о других ситуациях, когда вам удавалось это сделать?

Клиент. Конечно.... Вот, три дня назад, например, пока мы бегали с мужем по магазинам, свекровь приготовила ужин... мы сели за стол... свекор выпил пива и начал нести всякую ахинею о том, что мы должны носить на руках Валентину Ивановну, что никто так не готовит, как она, и что я должна у нее учиться... В принципе, я тоже готовлю неплохо и, надо заметить, постоянно, но мне он не делает комплименты... Я уже хотела ему сказать об этом, но когда я посмотрела на мужа, он мне подмигнул, и я просто улыбнулась ему в ответ... Увидев мою улыбку, муж сказал: «Папа, нам так с тобой повезло. У нас обоих замечательные жены». После таких слов я растаяла и решила не спорить с подвыпившим свекром, а сказать мужу позже... наедине. .. И я думаю, что скажу ему сегодня... Как вы считаете?

Консультант. Вам виднее. Я бы хотела узнать, что же вам помогло в этой ситуации не вступать в спор.

Клиент. Наверное, в тот момент я расставила приоритеты и вовремя остановилась...

Консультант. То есть вы сумели держать ситуацию под контролем, осознав, что это для вас важно... (*Перефразирование.*)

Клиент. Да... я думаю, что это была маленькая победа...

Консультант. Я тоже так думаю.

В данном примере консультант ничего не добавляет от своего имени, не приписывает клиенту никакие положительные качества, он просто внимательно слушает и отражает то, что бы помогло клиенту найти в себе внутренние резервы для решения проблемы. Он предоставляет клиенту возможность сначала выявить свои конструктивные образцы поведения, с тем чтобы в дальнейшем применять их в различных травмирующих ситуациях. В данном примере проблема со-

стоит не в том, что у мужа плохие родители, а в том, что клиент не всегда может найти общий язык с ними. Направляя разговор в определенное русло, консультант помог клиенту выявить одну из стратегий, которую можно использовать для решения семейных вопросов: прежде чем начинать спор, расставить приоритеты, и только потом решать, как поступать. Эта стратегия была предложена самим клиентом.

Чтобы помочь клиенту самому принять решение, консультант активизирует его сильные стороны, о которых клиент вскользь упомянул во время сессии. Если клиент не говорит о своих сильных сторонах, консультант может задать ему поисковые вопросы, стараясь выявить эти сильные поведенческие или личностные стороны клиента:

- «И как вы все это время справлялись с данными трудностями?»
- «Что помогло вам не упасть духом в данной ситуации?»
- «Что вы делали все это время, чтобы более или менее ладить с этим человеком?»
- «Что вы делаете, чтобы чувствовать себя уверенно?»
- «Что вы делаете, чтобы уменьшить свое волнение?»
- «И что вы делали, чтобы не довести ситуацию до полной катастрофы?»
- «Какие положительные качества помогают вам держать ситуацию под контролем и не допустить полной катастрофы?»
- «Как вы общались до того, как произошла эта ссора?»

Таким образом, консультант расширяет скрытую зону клиента, с тем чтобы активизировать его внутренние резервы для изменения ситуации.

После того как клиент мало-помалу начал выявлять имеющийся у него арсенал стратегий для выхода из проблемной ситуации, консультант может задать ему гипотетические вопросы, чтобы клиент был уверен в правильности намеченного им пути, например:

- «Что будет, если вы сделаете это?»
- «Что будет, если вы научитесь постоянно контролировать ситуацию?»
- «Что может произойти в вашей жизни, если вы достигнете поставленной цели?»

Часто клиент связывает себя обязательствами, которые доставляют ему много неудобств. Он считает, что он должен, обязан и т. д. что-то сделать, выполнить, совершить и т. д. Чтобы помочь клиенту лучше разобраться в том, что действительно ему нужно сделать и без чего он может обойтись или от чего он может отказаться, можно задать ему гипотетические вопросы следующего плана:

- «Что будет, если вы откажетесь делать это?»
- «Что произойдет, если вы перестанете связывать себя обязательствами?»
- «Что будет, если вы поставите свои условия, удобные для вас?»
- «Что случится, если вы настаите на своем?»

В некоторых случаях, по мнению клиента, могут действительно возникнуть серьезные трудности, но, как правило, в большинстве ситуаций клиент начинает осознавать, что ничего серьезного не произойдет, что эти неудобные условия придуманы им самим, что он сам поддерживает их. Осознав это, он начинает смотреть на свою проблему другими глазами, как в приведенном ниже отрывке из сессии:

Клиент. Я вообще ничего не успеваю... да, в придачу ко всему, что я сказала, я еще два раза в неделю убираю лестничную площадку.

Консультант. Лестничную площадку...

Клиент. Ох, терпеть не могу грязь, но мои соседи как-то не очень любят помогать в этом... не знаю, что делать... просто от безысходности приходится мыть...

Консультант. А что может произойти, если вы перестанете убирать два раза в неделю?

Клиент. Я думаю, что мы погрязнем в куче мусора... а может быть, наконец соберемся и все вместе решим, что делать...

В данном отрывке, задавая гипотетический вопрос, консультант заранее не знал, насколько важно для клиента убирать на лестничной площадке два раза в неделю. Если бы, к примеру, клиент сказал, что это действительно необходимо, консультант бы не вступал с ним в спор, так как это — личное дело клиента.

На данном этапе сессии, когда клиент начинает подходить вплотную к решению своей проблемы или к разрешению трудной ситуации, возникает большая вероятность того, что клиент обратится за советом, и задача консультанта состоит в том, чтобы удержаться от соблазна дать клиенту свои рекомендации.

Совет

Многие психотерапевтические направления избегают данной техники помощи клиенту, стараясь повысить его инициативу и ответственность за принимаемые им решения.

В Англии на начальном этапе обучения в рамках интегративного консультирования запрещается давать клиенту какие-либо советы. Это объясняется тем, что, как правило, начинающие консультанты, стараясь произвести хорошее впечатление, вместо того чтобы выслушать клиента и вникнуть в то, о чем он говорит, непременно хотят что-нибудь посоветовать, исходя из собственного жизненного опыта или жизненного опыта друзей и близких. Это одна из самых распространенных ошибок начинающих консультантов. Однако стоит помнить древнюю мудрость «Легче всего давать другим советы».

Необдуманно давая совет клиенту, мы подавляем его собственную инициативу, снижаем его ответственность за его действия. Кроме того, если совет не коснулся глубины души клиента, скорее всего, он не будет услышан и понят. Если же совет подошел клиенту и тот решил последовать ему, это можно сравнить с принятием болеутоляющей таблетки, которая облегчает участь на короткий промежуток времени, но не решает проблемы здоровья. Поэтому, если клиент обращается напрямую к консультанту за советом, последний может в мягкой форме объяснить ему, почему данная техника не является эффективной, например:

Клиент. Что бы вы мне посоветовали в этой ситуации?

Консультант. Я чувствую себя неловко, давая вам совет, потому что мы с вами разные. То, что подойдет мне, может не подойти вам. Я бы хотела вместе подумать и найти такое решение, которое бы подходило именно вам.

Клиент. Ну и что я должна теперь делать, чтобы он мне опять поверил?

Консультант. Честно говоря, я не могу вам этого сказать. Потому что вы — это вы, а я — это я. Я не могу чувствовать то же самое, что чувствуете вы по отношению к вашему мужу, и я не знаю вашего мужа так же хорошо, как знаете его вы. Давайте продолжим наш диалог и попробуем вместе разобраться в том, что произошло.

Типичным вопросом, с которым приходит клиент к консультанту, является вопрос: «Что делать...?», на который клиент ожидает получить развернутую инструкцию по изменению его ситуации, готовый рецепт, совет. Консультант должен быть готов к подобному вопросу. Его ответы могут быть следующими:

- «А что бы вы хотели сделать?»
- «Что именно вы бы хотели изменить в вашей ситуации?»
- «Я думаю, что наша цель — выяснить, как вам поступить в данной ситуации».

Отвечая клиенту на его вопрос, требующий совета, консультант может использовать технику «Гуру» [Clarkson P., 2000]. В соответствии с этой техникой клиента просят представить, что он Гуру, который может давать людям советы. Предлагая клиенту дать совет самому себе, консультант может спросить его так:

- «Будучи Гуру, какой бы вы совет дали сами себе?»
- «От имени Гуру, что бы вы посоветовали себе в данной ситуации?»

После того как клиент посоветует себе что-нибудь, можно спросить:

- «Что мешает вам воспользоваться данным советом?»
- «Что останавливает вас претворить данный совет в жизнь?»
- «Есть ли какие-либо трудности в том, чтобы последовать предложенному совету?»

Данная техника может оказаться очень эффективной, при условии, что она будет использована в середине сессии или ближе к ее концу, когда проделана определенная работа и клиент готов к тому, чтобы искать пути решения своей проблемы.

В некоторых ситуациях консультант вынужден направлять клиента к другим специалистам. В этом случае он может высказать свои рекомендации в форме совета. Например, родители хотели бы отдать ребенка в престижную гимназию, но воспитатели детского сада стараются их убедить в том, что ребенку будет трудно учиться в данной гимназии, потому что он имеет некоторые проблемы со здоровьем, что отражается на его слабой концентрации внимания. Мама обратилась за помощью к консультанту. После того как консультант выслушал ее и разобрался в том, что происходит, родительница задала ему вопрос:

Клиент. Как вы считаете, стоит отдавать моего ребенка в эту гимназию или нет? Я сомневаюсь, потому что для меня одинаково важны и его знания, и его здоровье.

Консультант. А что, если попробовать поговорить со школьным психологом, который знаком с требованиями гимназии? *(Совет.)*

В данной ситуации консультант осознает лимит своих профессиональных возможностей и понимает, что для разрешения ситуации нужна объективная оценка компетентного лица. Такую оценку может дать специалист, работающий с детьми. Рекомендация консультанта, сформулированная в виде вопроса, звучит как один из вариантов решения проблемы.

Как отмечалось выше, ряд психотерапевтических направлений полностью отвергает совет как одну из возможных техник в работе с клиентом. Тем не менее в интегративном консультировании данная техника нашла свое применение в некоторых особых ситуациях, но ее использование требует осторожности, такта и опыта.

Например, клиент (ребенок 8 лет) решил завести собаку, но он боится, что его родители будут против этого, он даже почти уверен, что это обязательно произойдет. Тогда он обратился к школьному психологу. Психолог внимательно выслушал клиента и понял, что ребенок хочет переложить ответственность на плечи психолога. Он

ожидал, что психолог скажет ему: «Да, конечно, это очень хорошо, что ты любишь животных. Я позвоню твоим родителям и попрошу их разрешения». Но психолог не может взять на себя подобную ответственность, так как он не в курсе домашней ситуации ребенка и он также не в праве вмешиваться в чужую жизнь. Давайте рассмотрим отрывок из данной сессии:

Клиент. Так как вы думаете, принести мне домой собаку или нет?

Консультант. А как ты сам думаешь? Клиент. Я думаю, что это неплохая идея... Если бы кто-нибудь

сказал им... Я думаю, мама бы согласилась... Консультант. А почему бы тебе самому не поговорить об этом с мамой? *(Совет.)*

Консультирующий психолог дает совет ребенку, но делает это в форме вопроса, давая ему понять, что это один из вариантов разрешения его проблемы.

Общие правила, которых следует придерживаться, используя совет как один из приемов психологического консультирования, таковы: П прежде всего, внимательно выслушать клиента; П давать совет только в том случае, если клиент просит об этом; П давать совет только тогда, когда вы уверены, что не навредите клиенту;

О давать совет в мягкой ненавязчивой форме, как один из возможных вариантов решения проблемы;

О использовать этот прием только при самой крайней необходимости.

Фокус на поведении клиента

После того как клиент осознал свою проблему и взглянул на нее более внимательно, можно переходить к следующей стадии — рассмотрению путей решения проблемы (если, конечно, у клиента появляется в этом необходимость). Цель данной стадии состоит не в том, чтобы обязательно найти решение вместе с клиентом, а в том, чтобы предоставить клиенту возможность поразмыслить над путями решения

проблемы, чтобы помочь ему расширить его поведенческий репертуар, активизировать его внутренние резервы, направленные на преодоление трудностей. На данной стадии консультант продолжает демонстрировать конгруэнтность, эмпатическое понимание и безусловное принятие клиента.

Чтобы помочь клиенту выбрать подходящие стратегии поведения и тем самым изменить сложившуюся ситуацию, Катрун и Дэвид Геллард [Geldard K., Geldard D., 2003] предлагают следовать определенным правилам:

- П предоставить клиенту время для поиска путей решения проблемы;
- О использовать активное слушание и обратную связь по отношению к клиенту;
- СJ пригласить клиента к размышлению над различными вариантами выхода из сложившейся ситуации;
- О использовать эффективные типы вопросов, которые помогли бы найти решение.

В психологическом консультировании существует специальное направление, которое ориентировано на то, чтобы помочь клиенту решить его проблему. Стефан Пальмер и Михаэль Нинан, обобщая опыт, накопленный в психологическом консультировании другими авторами [Ellis A., 1994; D'Zurilla T., 1986; Lazarus R. S. and Folkman S., 1984, и др.], предлагают свою модель оказания помощи клиенту в решении проблем [Palmer St., Neenan M., 2000]. Данная модель состоит из семи ступеней, которые для удобства представлены в следующей таблице.

Модель решения проблемы клиента (семь ступеней)
[Palmer St., Neenan M., 2000]

Номер	Название ступени	Основной вопрос, который решается на данной стадии модели
1	Осознание клиентом его проблемы	В чем состоит проблема, которую клиент хочет решить?
2	Определение цели	Каких результатов клиент хочет достичь?
3	Рассмотрение различных вариантов решения проблемы	Каким образом клиент хочет достичь поставленную цель (результат)?

Окончание таблицы

Номер	Название ступени	Основной вопрос, который решается на данной стадии модели
4	Оценка различных вариантов	В чем преимущества и недостатки вариантов решения проблемы?
5	Принятие решения	Какой вариант решения проблемы является наиболее приемлемым?
6	Составление плана решения проблемы	Каков план решения проблемы (по ступенькам)?
7	Оценка выбранной стратегии	Что произошло? Насколько это было удачным? Чему научился клиент в результате приобретенного опыта?

Первая ступень — это выявление проблемы. Консультант просит клиента рассказать о том, что беспокоит его или что бы он хотел изменить в своей повседневной жизни. Если клиент пытается решить одновременно несколько проблем, можно составить список, а затем решить, какие проблемы (или какая из перечисленных проблем) не терпят отлагательств и должны быть разрешены в первую очередь.

Вторая ступень — выбор реалистичных и точных целей и задач. Консультант очень тактично помогает клиенту выявить, насколько его цель выполнима в рамках консультирования, с тем чтобы потом у клиента не было разочарования.

Третья ступень — консультант побуждает клиента подумать о том, какие могут быть варианты достижения реалистичных целей и задач. На этой стадии требуется высокая творческая активность, поэтому можно использовать метод «мозгового штурма». Все идеи, даже самые абсурдные, записываются на большом листе бумаги.

Четвертая ступень — клиент рассматривает преимущества и недостатки каждого из предложенных вариантов. После того как некоторые варианты отсеются сами собой, можно оценить каждый из оставшихся по 10-балльной системе, где 1 — наименее приемлемый вариант, а 10 — наиболее приемлемый вариант.

Пятая ступень — клиент выбирает решение, которое является наиболее осуществимым и наиболее приемлемым.

Шестая ступень — клиент обдумывает, каким способом он будет осуществлять данное решение. Какие шаги необходимо сделать и в какой последовательности.

Седьмая ступень — клиент делится с консультантом тем, как идет выполнение принятого решения, какие трудности он встретил на пути, насколько успешным является выбранный вариант. Если клиент осознает, что решение было принято не совсем верно, клиент и консультант встречаются снова и пересматривают принятое решение [Palmer St., Neenan M, 2000].

Взяв за основу данную модель, но не останавливаясь на каждой ступени надолго, консультант может начать задавать клиенту поисковые вопросы, чтобы, прежде всего, определить цель клиента. Он может напрямую спросить:

— «Какую цель вы хотели бы поставить перед собой?»

Если консультант хочет поддерживать более неформальную обстановку, он может обходить стороной такие слова, как «цель», «задачи» и т. д. В этом случае вопросы могут быть сформулированы примерно так:

— «Что для вас является главным?»

— «Чего бы вы хотели достичь?»

— «Что вы непременно хотели бы изменить в сложившейся ситуации?»

После того как клиент поставит перед собой цель, можно переходить к выбору путей достижения этой цели. Консультант побуждает клиента к поиску всевозможных путей решения проблемы, используя техники активного слушания и техники постановки вопросов. Вопросы могут быть примерно следующими:

— «Есть ли у вас какие-либо варианты осуществления вашей цели?»

— «Есть ли у вас какие-либо еще идеи?»

— «Что еще можно сделать в этой ситуации?»

— «Может быть, можно найти еще какие-нибудь пути выхода из сложившейся ситуации?»

— «Что бы вы еще могли предложить для того, чтобы изменить ситуацию?»

Когда клиент готов двигаться дальше, консультант может предложить ему выбрать из множества идей те, которые, по мнению клиента, являются наиболее приемлемыми, или наоборот, отбросить наименее приемлемые идеи. Затем можно попросить клиента ранжировать идеи по степени значимости, обсудить положительные и отрицательные моменты каждой идеи. Вопросы могут быть примерно следующими:

- «Как вы думаете, какие из предложенных вами вариантов являются наиболее реальными?»
- «Какие варианты вы бы могли отбросить?»
- «Давайте рассмотрим преимущества и недостатки каждого из предложенных вариантов».
- «Что бы вы еще могли сказать в защиту данного решения?»
- «Какие недостатки имеет данная стратегия?»
- «Давайте рассмотрим все «за» и «против» данной идеи?»
- «Что вы теряете, выбирая данный вариант?»
- «Что вы приобретаете, если вы воплощаете в жизнь данную идею?»
- «А что, если нам ранжировать все выбранные варианты по степени значимости?»
- «Какой из предложенных вами вариантов является более приемлемым в данной ситуации?»

После такого обсуждения, возможно, клиент обретет в себе силы самостоятельно продолжить поиск путей выхода из сложившейся ситуации. Возможно, клиент выберет один из предложенных им вариантов и, при желании, может разработать детальный план осуществления задуманного. Но если он, не приняв никакого решения, по-прежнему будет нуждаться в поддержке консультанта, можно отойти от данной модели и продолжить задавать поисковые вопросы, выясняя, что мешает ему принять решение:

- «Есть ли что-то, что останавливает вас от принятия решения сейчас?»
- «Существуют ли какие-либо обстоятельства, которые мешают вам принять решение в данный момент?»
- «Что подсказывает вам ваша интуиция?»

Активизируя самостоятельность и автономность клиента, консультант также может давать обратную связь:

— «Я вижу, что пока вам трудно выбрать один из данных вариантов решения проблемы».

— «Мне кажется, что для вас не так просто определить, что же является наиболее приемлемым в данной ситуации».

— «Мне показалось, что сейчас вы находитесь в затруднительном положении».

— «Я вижу, что вы находитесь в состоянии поиска и что вам необходимо время для обдумывания».

Иногда клиент чувствует некоторую неловкость, растерянность, неудовлетворенность и т. д. оттого, что в течение длительного времени он не может принять никакого решения. В этом случае будет эффективным снова фокусировать внимание на его эмоциях:

— «Что вы чувствуете сейчас, когда обдумываете варианты выбора?»

— «Какие эмоции сопровождают вас в момент обдумывания решения?»

— «Что значит для вас эмоционально "осуществить выбор"?»

— «Что вы чувствуете сейчас, когда затрудняетесь отдать предпочтение какому-либо выбору?»

— «Что значит для вас чувствовать неловкость (нерешительность, протест, скованность и т. д.)?»

Если в процессе совместной работы клиент не находит решения, мы можем использовать самораскрытие или технику нормализации, позволяя ему понять, что это нормально, когда человеку требуется определенное время на обдумывание жизненно важных вопросов. Есть ситуации, в которых нельзя торопиться.

Возможны и такие варианты, когда, проделав определенную работу в рамках консультирования, клиент решает оставить все как есть и ничего не менять в своей жизни. Это тоже право клиента, и такая ситуация не говорит о том, что консультант применял неэффективные стратегии. Помощь консультанта была в том, чтобы клиент сам понял, нужны ему перемены или нет.

Если начинающий консультант взялся помогать клиенту в решении его проблемы, он должен быть готов и к тому, что в реальной жизни клиент может последовать за ним и начать поиск путей выхода из сложившейся ситуации, но может и отказаться отвечать на любые из поставленных вопросов. Не следует бояться этого. Возможно, что клиент еще просто не готов к тому, чтобы принимать какие-либо решения. Возможно, ему необходимо время, чтобы лучше осознать свою истинную цель. Лучшая помощь, которую мы можем ему оказать, будет состоять в том, чтобы предоставить клиенту возможность как можно глубже соприкоснуться с его истинными чувствами, мыслями, намерениями.

Часто на стадии принятия решения клиенту требуется какая-либо информация от консультанта. Давайте подробнее остановимся на том, как можно эффективно использовать технику информирования.

Информирование

Информирование не входит в число основных техник, применяемых в психологическом консультировании, и на начальных этапах обучения лучше воздержаться от его использования. Если увлечься применением данной техники, то сессия может превратиться в лекцию или напутствие, что никак не способствует повышению самооценки клиента и его уверенности в том, что он может самостоятельно справиться со своими трудностями.

Однако совсем обойтись безданной техники в интегративном консультировании представляется невозможным. Иногда клиент задает вопрос с целью получения информации; в таком случае консультант может кратко ответить на вопрос и тут же вернуться к разговору о проблемах клиента.

Например:

Клиент. Вам звонил мой муж?

Консультант. Нет. (*Информирование.*) Он хотел мне что-то рассказать?

Или:

Клиент. Я решила обратиться за помощью к невропатологу. Вы не знаете, где можно найти хорошего врача?

Консультант. Я с большим уважением отношусь к Наталье Ивановне Петровой, которая работает в нашей районной поликлинике, а информацию по городу вы можете найти в телефонном справочнике за этот год или в Интернете.
(Информирование.)

Клиент. Спасибо.

Консультант. Что бы вы еще хотели обсудить со мной?

Предоставляя клиенту информацию, нужно придерживаться следующих правил:

П сообщать только о том, о чем просит клиент; П информация должна быть релевантной проблеме клиента; О информирование должно быть предельно кратким и понятным; О после информирования немедленно переходить к продолжению рассмотрения проблемы; П информирование не должно сводиться к поучению, обучению, лекции; П избегать использования информирования в сочетании с советом.

ОКОНЧАНИЕ СЕССИИ

Окончание первой и последующих сессий

Окончание любой сессии — также достаточно важный момент. От того, насколько достойно консультант сумеет завершить сессию, зависят последующие встречи с клиентом и, возможно, состояние клиента в перерыве между сессиями. В конце каждой сессии консультант предоставляет клиенту время для того, чтобы тот мог сказать что-то важное, задать вопрос и т. д. Затем консультант подводит итог совместной работы на протяжении данной сессии, освещая основные моменты. При этом консультанту не нужно строить планы на дальнейшие сессии, так как это — дело клиента. Давайте рассмотрим следующий неудачный момент из сессии начинающего консультанта:

Начинающий консультант. Сегодня вы рассказали мне о ваших ужасных взаимоотношениях с соседями. В следующий раз мы подумаем над тем, как можно их улучшить.

Такое планирование является неприемлемым, так как мы не знаем, собирается ли клиент продолжать рассказ о своих соседях. Может быть, уже после первого посещения консультанта он сам решит, что ему делать, а может быть, разговор о соседях был только поводом прийти на консультацию, чтобы затем решать более серьезные для клиента проблемы.

Многие начинающие консультанты задают вопрос: с каким настроением должен уходить клиент? Этот вопрос, пожалуй, является глубоко философским, и разные психотерапевтические школы отвечают на него по-разному. На начальном этапе обучения консультанту следует позаботиться о полной безопасности клиента, о том, чтобы, покидая наш кабинет, он не нанес никакого вреда себе и окружающим. Именно поэтому на стадии окончания сессии так важно продемонстрировать клиенту эмпатию, конгруэнтность и его безусловное принятие как личности. Если консультант осознает, что он не может помочь клиенту, он сообщает об этом и тактично направляет его к другим

специалистам. Прежде чем поговорить о том, как это сделать, давайте остановимся на следующем примере:

Начинающий консультант. Людмила, после того как ты мне подробно объяснила, какой вид помощи ты от меня ожидаешь, мне показалось, что было бы лучше, если я порекомендую тебе обратиться к опытному специалисту.

Клиент. Что, все так серьезно?

Начинающий консультант. Я не думаю, что все слишком серьезно. Но дело в том, что я не имею достаточного опыта работы с эмоциональными состояниями, и мне кажется, было бы лучше, если бы ты встретила с опытным консультантом.

Клиент. Ну и где я буду искать его?

Начинающий консультант. Я могу порекомендовать тебе записаться на прием к Ольге Петровне. Она — хороший специалист.

Клиент. Таня, я тебе еще не все рассказала, и потом, ты знаешь, мне нравится беседовать с тобой. Я чувствую себя очень комфортно...

Начинающий консультант. Мы продолжим наши встречи, если ты считаешь их полезными, и расстанемся, когда ты скажешь... ну когда посчитаешь нужным.

Клиент. А ты что, уже договорилась с Ольгой Петровной?

Начинающий консультант. Нет, я ни с кем не договаривалась. Наши встречи сугубо конфиденциальны... Прежде я хочу поговорить с тобой и узнать твое мнение на этот счет.

Клиент. Ну если ты не отказываешься от меня совсем, то можно встретиться и с Ольгой Петровной и посмотреть, понравится она мне или нет.

В данном примере, осознавая ограничения своих профессиональных возможностей, консультант порекомендовал клиенту обратиться к более опытному специалисту. Потребовалось определенное время, чтобы объяснить клиенту причины действий консультанта.

Направляя клиента к другим специалистам, следует придерживаться описанных ниже правил:

П понятным и доступным языком объяснить клиенту причины направления его к другому специалисту;

- П Если есть необходимость в том, чтобы договориться с другим специалистом о встрече, прежде всего получить разрешение клиента на эти действия;
- О Продолжать оказывать клиенту поддержку, если он в ней нуждается.

Окончание последней сессии

Окончание последней сессии проходит так же, как и предыдущие, но, в отличие от них, консультант подводит итог всей проделанной совместной работы. При подведении итогов Дж. Саттон и В. Стюарт [Sutton J., Stewart W., 2002] рекомендуют консультанту во время резюмирования осветить следующие пункты:

- П какие проблемы были затронуты в процессе совместной работы и как они были разрешены;
- П какие цели были поставлены и как они были достигнуты;
- П что способствовало личностному росту клиента, какие открытия были сделаны.

Перед подведением итогов или во время него консультант может помочь клиенту перенести полученный опыт в реальную жизнь. В нейро-лингвистическом программировании это называется «подстройка к будущему». Осуществляя такую подстройку, консультант может спросить клиента:

- «Что вы собираетесь делать, если подобная ситуация повторится снова?»
- «Какие стратегии вы собираетесь использовать, если ваши взаимоотношения снова начнут ухудшаться?»
- «Что вы теперь будете делать, чтобы не довести ситуацию до нежелательных последствий?»
- «Как теперь вы будете реагировать на грубое поведение ваших соседей-подростков?»
- «Как теперь вы будете оберегать себя от подобной стрессовой ситуации?»
- «Как вы будете действовать теперь, если опять возникнет конфликтная ситуация?»

К сожалению, в психологическом консультировании очень трудно оценить степень результативности своей профессиональной деятельности. Что можно считать успехом? Посещение клиентом всех запланированных сессий или желание самому продолжить разрешение ситуации? Четкое следование клиентом намеченному в ходе сессий плану или поиск новых стратегий после окончания совместной работы с консультантом? Трудно дать четкий ответ на подобные вопросы. Но, как бы там ни было, на последней сессии клиент и консультант могут обсудить то, насколько каждый из них удовлетворен проделанной работой и тем, чему они оба научились, что открыли в себе и осознали.

Всегда хочется надеяться на «happy end», но в реальной жизни все может быть и иначе. Консультант должен быть готов и к следующим неприятным завершениям проделанной работы:

- П когда клиент, которому мы помогаем, не пришел на следующую сессию и исчез без видимой причины, не дав о себе знать;
- П когда клиент пришел на одну сессию и сказал, что мы помогли ему так, что он больше не нуждается в помощи консультанта;
- П когда мы вынуждены направлять клиента к другому специалисту;
- П когда клиент, с которым мы работали, считает, что мы не оказали ему никакой помощи, и поэтому он перестает посещать нас;
- П когда клиент умирает [Frankland A., Sanders P., 2006].

Как говорилось выше, на начальном этапе обучения мы рекомендуем не планировать число сессий с клиентом, но по мере приобретения опыта и уверенности консультант может начинать оценивать время, которое он предположительно потратит на свою работу. Для начала он может договориться с клиентом, предположим, на 3—4 сессии, предупредив его, что после этого они вместе решат, сколько раз еще необходимо встретиться.

Планирование количества сессий дает нам большое преимущество потому, что оно предоставляет как клиенту, так и консультанту уникальную возможность работать в удобном темпе без лишней спешки. Однако не исключена возможность того, что запланированное количество сессий будет сокращено по ряду причин. К таким причинам могут быть отнесены следующие:

- П желание клиента самостоятельно продолжить поиск путей выхода из создавшейся ситуации;

П нежелание клиента продолжать совместную работу;
О трудности взаимодействия, с которыми столкнулись обе или хотя бы одна сторона консультационного процесса; О невозможность оказания клиенту соответствующей помощи в связи с профессиональными ограничениями консультанта и др.

Возможен и такой вариант, что число запланированных сессий будет увеличено по желанию клиента, поскольку завершить консультирующий процесс на той стадии, на которой ему представляется удобным, — это его полное право. Если клиент чувствует, что запланированное число сессий не привело к желаемому успеху и что он готов продолжать дальше, встречи с консультантом продолжаются.

Глава 4

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

Но оставайся все-таки собою,
Себя другим в угоду не иначе.

Себя другим в угоду не иначе,
Они мудрей тебя и совершенней,
Но для твоих вопросов и задач
Им не найти ответов и решений.
В. Солоухин

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

В данном разделе приводится примерная программа обучения начинающих консультантов и представителей других профессий типа «человек—человек», желающих научиться оказывать людям необходимую психологическую помощь. В Англии данный курс обычно проводится в течение года и составляет 90—120 часов (три-четыре часа в неделю). Кроме того, студенты еженедельно получают домашнее задание, куда входит заполнение «Дневника обучения» и так называемого «Журнала».

В дневнике студенты фиксируют то, чему они научились на предыдущей сессии:

- П с какими новыми теоретическими понятиями они ознакомились;
- О какие навыки развивали в ходе практикума по консультированию;
- П что им удалось сделать лучше, чем они делали раньше;
- О над чем им стоит еще поработать.

В среднем каждая страничка дневника занимает от Уз до Viz листа формата А4. Тренер (преподаватель) регулярно просматривает дневники студентов и фиксирует, над чем необходимо поработать с группой, развитие каких навыков и умений является особенно трудным для студентов.

«Журнал» — это сугубо личные пометки студентов, которые имеет право читать только тренер.

В «Журнале» студенты фиксируют:

- П свои отношения с участниками группы;
- П свои эмоции по поводу проделанных упражнений;
- П свое отношение к тем или иным видам деятельности.

В «Журнале» студенты могут высказывать свои жалобы, недовольство, свое негативное отношение к кому-либо или чему-либо, свое одобрение поведения или поступков членов группы или тренера и т. д.

Образцы «Дневника обучения» и «Журнала» приводятся в приложении 1.

В конце года студенты сдают экзамен. Они просматривают видеозапись — отрывок из сессии начинающего консультанта и отвечают на вопросы примерно следующего содержания:

- П Какие техники были использованы в ходе консультирования;
- О насколько удачно были использованы те или иные техники;
- С/ каких результатов смог достичь консультант в процессе работы;
- Д что можно было бы сделать лучше и т. д.

Помимо этого, каждый студент проводит консультацию (в течение 20 минут), которая записывается на магнитофон или видеокамеру. Преподаватель внимательно прослушивает или просматривает эту сессию и пишет студенту свой отзыв, фиксируя его достижения и те моменты, которые, по его мнению, можно улучшать в ходе дальнейшей практической деятельности.

В данном разделе приводится примерная программа обучения, рассчитанная на 16 дней по четыре часа в день. При необходимости каждые два занятия можно объединить в одно восьмичасовое. В этом случае тренинг займет восемь дней. Если разбить его на две части, то можно сделать две ступени тренинга по четыре дня.

Как отмечалось выше, данный тренинг легко расширить за счет вовлечения дополнительных упражнений (которые даны в специальном разделе), аудиозаписи и видеосъемки, а также включения в обучение дополнительных практикумов по консультированию и супер-визии. Темы для дополнительных практикумов приводятся в конце тренинга. В конце каждой части тренинга также приводится список основных навыков и умений, отрабатываемых в ходе практической деятельности. Это поможет тренеру сделать обучение более целенаправленным.

Обучение навыкам консультирования значительно отличается от других психологических тренингов.

Обучение обязательно включает в себя три основных составных элемента:

- 1) знакомство с теорией;
- 2) развитие практических навыков и умений;
- 3) личностный рост участников [Sutton J., Stewart W., 2002].

В данном тренинге знакомство с теорией происходит в ходе мини-лекций. Материал подобран и адаптирован специально для начально-

го этапа обучения, чтобы сделать его более доступным и подготовить участников к освоению практических навыков. Многие стратегии и приемы консультирования даны в упрощенном виде, опять-таки с тем чтобы начинающий консультант смог применять их на практике и повышать уровень своего профессионального мастерства. Несмотря на то что некоторые стадии консультирования и техники даны упрощенно, я решила сохранить их названия в профессиональных терминах для того, чтобы помочь участникам в структурировании и запоминании материала.

Развитие практических навыков осуществляется в основном в процессе практикумов по консультированию, которые являются обязательными для каждой встречи, а личностный рост участников осуществляется в ходе упражнений и их обсуждения. Но при этом в тренинге сделан акцент на практическую сторону обучения, так как обучение консультированию может быть эффективным только в том случае, если оно происходит через опыт [Бадхен А. А., 2006]. Именно поэтому такое большое внимание уделяется практикумам по психологическому консультированию, в ходе которых участники не только отрабатывают основные навыки и техники, но и вырабатывают свой индивидуальный стиль оказания психологической помощи.

Многие пособия по обучению навыкам психологического консультирования на его начальном этапе избегают употребления таких терминов, как «консультант», «клиент» и «супервизор» [Geldard K., Geldard D., 2003; CSCT Counselling Skills (for CPCAB Qualification CSKO2 (Level 2), 2003, и др.]. В своей книге я оставила профессиональные термины для того, чтобы подчеркнуть значимость обучающего процесса и повысить самооценку участников. Если тренер не согласен с этим, он вправе произвести любые замены, например: консультанта можно назвать «помогающей стороной», супервизора — «наблюдателем», клиента — «участником доверительной беседы» и т. д.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПРОВЕДЕНИЯ ТРЕНИНГА

При проведении тренинга я предлагаю придерживаться некоторых принципов. Поскольку тренинг носит обучающий характер, принципы 1—3 связаны с обучением участников, а принцип 4 — с созданием специальной атмосферы во время проведения тренинга.

Итак, рассмотрим следующие принципы проведения тренинга:

1. Принцип практической направленности обучения. В ходе данного тренинга мы, прежде всего, обучаем общению с клиентом, а именно — ведению доверительной беседы. Данный тренинг не предполагает глубокого изучения теорий и концепций консультирования. Теоретические знания сведены до минимума. С другой стороны, данный тренинг не является психотерапевтическим. Это значит, что мы не ставим своей задачей решение личных проблем участников. Некоторые упражнения направлены на осознание своей персональной истории и индивидуальных особенностей, но только в рамках обучающей программы для развития навыков активного слушания и эмпатического понимания клиента. Если кто-либо из участников нуждается в помощи консультанта или психотерапевта, он может решить свои проблемы частным образом за пределами данного тренинга.

Акцент тренинга сделан на практическую сторону обучения начальному этапу консультирования.

2. Принцип последовательности обучения навыкам консультирования. Каждый навык отрабатывается в определенной последовательности. После отработки одного навыка осуществляется переход к отработке следующего. Именно поэтому в описании каждого практикума по консультированию дается перечисление тех навыков, которые отрабатываются на данном этапе.

При обучении навыкам психологического консультирования на начальном этапе, прежде всего, необходимо научить участников слушать и слышать клиента. Это один из самых главных навыков, отрабатываемых на тренинге. Следующими по значимости идут умение быть конгруэнтным, принимать клиента таким, какой он есть, и эмпатия. Также важным является умение эффективно использовать невербальные средства общения, умение наблюдать за клиентом, от-

ражать его эмоциональные состояния, следовать за клиентом в процессе его рассказа. Отработка техник психологического консультирования не входит в число первостепенных задач. Обучение техникам происходит для того, чтобы начинающий консультант чувствовал себя более уверенно, имея под рукой такого рода инструментарий. Но еще раз хочется подчеркнуть, что ни одна из техник не будет по-настоящему хорошо работать, если участник тренинга не овладеет основными навыками консультирования, которые начинают отрабатываться в первой части тренинга и продолжают до последней встречи.

Именно поэтому я рекомендую тренеру во время практических занятий следить за тем, чтобы участники четко следовали правилам проведения практикума. Так, например, если отрабатываются навыки нерефлексивного слушания, тренер должен следить за тем, чтобы консультанты не задавали вопросов клиентам и не давали обратную связь в середине сессии и т. д. Чтобы участники лучше осознавали значимость выполнения определенных правил в процессе консультирования, тренер может каждый раз писать задачи, которые он ставит перед консультантом (во время проведения практикума) на доске или в блокноте.

3. Принцип личного примера использования обучающих техник и приемов консультирования. Используя техники и приемы, отрабатываемые в ходе тренинга, тренер демонстрирует участникам возможности их применения на практике. Несомненно, тренер имеет полное право использовать весь свой методический репертуар работы с группой, но по возможности отдает предпочтение изучаемым стратегиям. Это во многом способствует лучшему усвоению материала. Так, например, если при обратной связи кто-либо из участников выказывает недовольство своей работой в роли консультанта, тренер может применить технику самораскрытия, рассказав участникам о том, как трудно было ему на начальном этапе обучения, или активизировать сильные стороны участника, спросив: «Что же помогло тебе довести сессию до конца и завершить ее как полагается?» и т. д.

Если во время обсуждения или обратной связи кто-либо из участников обходит стороной разговор о чем-то принципиально важном или старается говорить в обтекаемой форме, тренер может спросить его, насколько он конгруэнтен в данный момент и т. д.

4. Принцип создания доброжелательной рабочей атмосферы во время тренинга. Каждый участник имеет полное право высказать свои мыс-

ли, несогласие, сомнения и опасения. Тренер и группа внимательно выслушивают, дают обратную связь, но при этом не критикуют участника. Быть конгруэнтным во время тренинга, иметь свою точку зрения, отличную от других, — это совершенно нормально.

ОБОРУДОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЯ

Для проведения данного тренинга необходимо просторное помещение, с тем чтобы было достаточно места для проведения психологического практикума, где участники должны работать в парах или тройках. Для работы потребуются стулья по количеству участников, не скрепленные между собой.

Желательно, чтобы на стене висели часы большого размера, с тем чтобы консультант (студент или участник тренинга, играющий роль консультанта) мог отслеживать время незаметно для клиента. Во время работы в парах или тройках консультант должен всегда сидеть лицом к часам. Такая организация помогает участникам тренинга вырабатывать бережное отношение ко времени и умение планировать сессию.

Для проведения тренинга также необходимы доска или блокнот, листы бумаги формата А3 или больше и фломастеры (маркеры) для выполнения ряда упражнений в подгруппах, печатные раздаточные материалы (их образцы находятся в приложении). В некоторых упражнениях может быть использована музыка (по усмотрению тренера). В этом случае необходимо любое музыкальное звуковоспроизводящее устройство и образцы музыкальных произведений.

Часть I

«БАЗОВЫЕ УМЕНИЯ И НАВЫКИ»

Встреча 1

«Введение. Консультирование — это...»

П л а н

1. Знакомство.
2. Составление контракта.
3. Практикум по консультированию (работа в парах).
4. Мини-дискуссия «Оказание помощи людям».
5. Упражнение «Консультирование — это...».
6. Практикум по консультированию «Люди, которые мне помогают» (работа в парах).
7. Упражнение «Невербальное общение».
8. Обратная связь.

Знакомство

Поприветствовав участников, тренер говорит несколько слов о себе и о том, что собой представляет данный тренинг. Затем он просит каждого участника по кругу назвать свое имя и свои интересы к теме тренинга. После этого можно переходить к составлению контракта.

Если тренер хочет внести игровой момент в первые минуты совместной работы, он может начать со «Сладкого знакомства», которое описано в главе «Дополнительные игры и упражнения».

Составление контракта с участниками группы

Тренер обсуждает с группой следующие этические и организационные моменты участия в тренинге:

- П конфиденциальность (какая информация может быть вынесена на обсуждение за пределы тренинга, а какая должна оставаться втайне);

- О открытость (так как это обучающий тренинг, а не психотерапевтический, участникам не обязательно раскрывать сугубо личные сведения о себе, которые они хотели бы сохранить в тайне). Открытость, которая требуется от участников тренинга, должна быть в пределах допустимого, и каждый участник сам устанавливает ее границы;
- П обязательное соблюдение правил во время выполнения практикумов;
- П посещаемость тренинга (насколько важно посетить все занятия тренинга).

Контракт также может включать и другие пункты по усмотрению участников группы или тренера, например:

- П во время обсуждения в кругу один участник говорит, а все остальные слушают; П приходить на занятия вовремя; П избегать неконструктивной критики и осуждения друг друга ит.д.

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Предоставление участникам возможности ближе познакомиться друг с другом и демонстрация одного из основных упражнений тренинга — практикума по консультированию.

Время. По три минуты на каждую сессию (две минуты говорит «клиент», затем одну минуту говорит «консультант»).

Тема. «Что я хочу рассказать о себе».

Содержание. Перед началом практикума тренер знакомит участников с правилами его проведения. Он объясняет, что в ходе проведения сессий психологического консультирования будут отрабатываться определенные профессиональные навыки и умения. Чтобы процесс обучения был более эффективным, необходимо выполнять конкретные правила: одни будут неизменными на протяжении всего курса, а другие — меняться от занятия к занятию. Одним из важных правил любого практикума по консультированию будут временные ограничения. Так, например, сейчас каждая сессия будет продолжаться по три минуты: две минуты говорит клиент, затем одну минуту говорит консуль-

тант. Консультант осуществляет контроль над соблюдением временных рамок. Он сидит лицом к часам, с тем чтобы знать, сколько времени осталось до окончания сессии. Проверять время по наручным часам нежелательно, так как это может отвлекать или смущать клиента.

Тренер делит участников на пары. Один из участников пары (которого мы будем называть «клиент») в течение двух минут рассказывает другому («консультанту») все, что бы он хотел рассказать о себе и что он считает наиболее важным. Консультант слушает молча. Когда его «клиент» закончит говорить, он благодарит его и кратко повторяет то, что запомнил, и то, что посчитал наиболее важным, например:

«Спасибо, Наташа, что ты рассказала мне о себе. Теперь я знаю, что у тебя большая семья: муж, мама, двое детей, собака и три кошки. Я знаю, что ты живешь в деревне, а на работу едешь в город на автобусе. Это отнимает у тебя много времени, но ты имеешь возможность общаться со своими знакомыми во время поездки. У тебя много интересных увлечений, ты любишь читать, слушать современную музыку и хочешь стать консультирующим психологом».

Или:

«Спасибо, Николай за твой рассказ. Я узнала, что ты любишь футбол, что у тебя есть своя любимая команда, за которую ты постоянно болеешь. В детстве ты тоже играл в футбол, но сейчас у тебя на это нет времени. Еще я узнала, что ты не употребляешь алкоголь, недавно бросил курить, но ты обожаешь крепкий кофе, который обычно пьешь без сахара три раза в день. Это придает тебе энергию и бодрость».

Клиент также внимательно выслушивает «консультанта», не добавляя никакой новой информации о себе, но при этом он может внести поправки, если консультант допустил неточность или искажил какие-либо важные факты. В этом случае консультант выслушивает молча или просто благодарит клиента и не объясняет, почему он допустил неточность, например:

Клиент. О нет. Я не считаю, сколько раз в день я пью кофе, но то, что несколько, — это точно.

Консультант. Спасибо, Николай, за уточнение. Как насчет остальной информации? Все верно?

На обратную связь, которую дает консультант, должно уйти не более одной минуты вместе с поправками клиента. Затем участники пары меняются местами и ролями. Консультант становится клиентом, а клиент — консультантом, и упражнение продолжается по той же схеме.

При наличии времени данную процедуру знакомства желательно повторить несколько раз, меняя пары.

Обсуждение. Группа возвращается в круг. Тренер просит участников в свободной форме поделиться своими впечатлениями от упражнения. Тренер также может задать вопросы о том, было ли легко говорить в течение двух минут и было ли легко слушать молча без каких-либо комментариев, не задавая вопросы.

Комментарии для тренера. В ходе данного упражнения задача тренера состоит в том, чтобы следить за тем, как участники выполняют правило «слушать клиента молча», а также отслеживать временной регламент. Участники должны осознать и почувствовать, что в профессиональной деятельности консультанта очень важно с самого начала следовать определенным правилам.

Мини-дискуссия «Оказание помощи людям»

Цель. Знакомство участников с видами профессиональной и непрофессиональной психологической помощи.

Содержание. Материал для беседы тренер может взять из теоретического раздела книги (см. раздел «Виды оказания психологической помощи»).

Дискуссия проходит в кругу. В начале беседы тренер задает участникам ряд вопросов. В каких видах помощи мы чаще всего нуждаемся как личности? (психологическая, педагогическая, медицинская и т. д.) Кто оказывает нам такую помощь? Всегда ли мы обращаемся к специалистам или мы прибегаем к помощи других людей? Кто эти люди? (друзья, преподаватели, знакомые, начальник, родители или родственники и т. д.) Какой вид помощи для нас наиболее важен и актуален: профессиональный или непрофессиональный? Насколько эффективной может быть непрофессиональная помощь?

Подводя итог мини-дискуссии, тренер может познакомить участников с видами профессиональной психологической помощи, взяв материалы из теоретического раздела «Виды оказания психологической помощи».

Упражнение «Консультирование — это..., консультирование — это не...»

Цель. Предоставление участникам возможности с помощью метода мозгового штурма выявить основные моменты, присущие психологическому консультированию и противоречащие принципам психологического консультирования.

Содержание. Группа делится на подгруппы по 3—6 человек в зависимости от общего числа участников. Желательно, чтобы в результате деления образовалось не более четырех подгрупп. Каждая подгруппа получает по два больших листа бумаги формата А3 или больше и по одному фломастеру (маркеру). Участникам подгрупп методом мозгового штурма предлагается придумать как можно больше синонимов к термину «Психологическое консультирование» и записать их на одном из листов бумаге. На другом листе записать те моменты, которые, по их мнению, противоречат принципам психологического консультирования. Оформление может быть любым, можно поместить термин «Консультирование» в середине листа, сверху или снизу, оформить в виде таблицы, диаграммы и т. д.

После того как подгруппы подготовят свои плакаты, все возвращаются в круг. Представитель одной из подгрупп вывешивает свои плакаты перед аудиторией и объясняет, содержание каждого из них. Тренер комментирует записи участников. Затем выступает представитель второй подгруппы и т. д.

Обсуждение. После того как участники получили первое представление о понятии «психологическое консультирование», тренер просит их высказаться в свободной форме о том, насколько изменилось их представление о психологическом консультировании теперь и что нового они узнали.

Комментарии для тренера. Данное упражнение подходит для тех, кто уже имеет некоторое представление о психологическом консультировании, то есть для психологов и начинающих консультантов. Если

группа состоит из представителей других профессий типа «человек-человек», тренер может заменить его более легким, которое описано в разделе дополнительных упражнений и имеет такое же название.

При подготовке данного упражнения тренер может использовать теоретический материал (см. раздел «Понятие психологического консультирования»).

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Развитие навыков слушания, подготовка участников к овладению навыками нерефлексивного слушания.

Время. По пять минут на каждого участника.

Тема. «Люди, которые мне помогают».

Содержание. Группа делится на пары, организуя пространство так, чтобы участники не мешали друг другу.

Один из участников пары — клиент, он рассказывает консультанту в свободной форме:

П о том, к кому он обращается за помощью в трудные минуты;

П кто эти люди, с которыми он может поделиться своими проблемами;

П какими качествами они обладают;

О насколько действенной бывает их помощь;

П какие проблемы хотел бы научиться решать клиент после прохождения тренинга.

Консультант молча слушает, не задавая вопросов и не делая никаких комментариев. По истечении отведенного времени консультант говорит клиенту спасибо, и по сигналу тренера участники меняются местами (консультант садится лицом к часам) и ролями.

Обсуждение. После проведения практикума в парах участники возвращаются в круг и делятся трудностями, которые возникли у них в процессе совместной работы. А также в свободной форме отвечают на ряд вопросов. Что хотелось сказать клиенту? Какие вопросы хотелось ему задать? Насколько было легко или трудно просто слушать?

Упражнение «Невербальные средства общения» [Монина Г. Б., Лютова-Робертс Е. К., 2005]

Цель. Знакомство участников с эффективными невербальными средствами общения в процессе консультирования.

Содержание. Каждый участник группы получает карточку со списком различных невербальных проявлений: жесты, позы, мимика (образец карточки дан в приложении 2 «Невербальные паттерны общения»). Тренер просит участников решить, какие из этих средств эффективны для консультанта в процессе работы с клиентом, а какие — нет. Каждый участник самостоятельно делает пометки в своей карточке. Можно использовать единые условные обозначения, которые даны в нижней части карточки. Если участник считает, что какой-либо важный паттерн невербального языка пропущен, он может дописать его на специально оставленной пустой строчке.

Затем группа делится на несколько подгрупп по 4-5 человек в каждой, и в них происходит обмен мнениями. После этого следует провести общую групповую дискуссию о целесообразности использования перечисленных в карточке паттернов при общении консультанта с клиентом.

Как правило, в этом упражнении группа редко приходит к единому мнению по поводу некоторых невербальных средств общения. В этом случае участникам каждой из подгрупп предлагается побыть в роли экспертов. Один представитель подгруппы что-нибудь рассказывает остальным участникам, например, как готовить яичницу, и при этом демонстрирует тот жест, который вызвал спор. После этого участники подгруппы рассказывают о своих ощущениях и решают вопрос об эффективности того или иного жеста. Таким образом группа приходит к единому мнению.

Обсуждение. Вместо обсуждения тренер может попросить участников подвести итог работы «экспертов». Если участники не пришли к единому мнению по поводу эффективности тех или иных невербальных паттернов, тренер может предложить участникам использовать данные паттерны на практике и отследить реакцию клиента, после чего поделиться своим опытом с группой.

Комментарии для тренера. Данное упражнение часто вызывает много споров, которые иногда не прекращаются даже в кулуарах. Поэтому тренер может сделать акцент на том, что нельзя читать жесты других

людей однозначно. Мы рассматриваем эту важную тему не для того, чтобы определять состояния других людей по их жестам, а для того, чтобы следить за своими невербальными проявлениями, чтобы достичь желаемой атмосферы в ходе беседы. Готовясь к данному упражнению, тренер может использовать теоретический материал (см. раздел «Умение эффективно использовать невербальные средства общения»).

Обратная связь

Участники делятся своими впечатлениями по поводу проведения первого дня тренинга. Они могут поделиться тем, чему научились, что осознали в течение данного занятия, а также высказать свои опасения, пожелания, предложения и т. д. Обратная связь проходит в кругу, где слово предоставляется каждому участнику в любой очередности. Тренер может выступить как первым, так и последним.

Обратная связь может служить для тренера своеобразным диагностическим показателем эффективности его работы. Обычно в конце дня общее эмоциональное состояние группы улучшается, поскольку каждый участник выступал в роли клиента во время сессии и имел возможность высказать то, что его волновало и беспокоило.

Комментарии для тренера. Если тренинг состоит из четырех дней по восемь часов каждый, то нет необходимости давать обратную связь в середине дня. После перерыва можно предложить участникам короткую игру [см. Гиппиус С. В., 2001; Фопель К., 1999; Фопель К., 2002; Хрящева Н. Ю., 1999; Лютова Е. К., Моница Г. Б., 2000, и др.] или упражнение из раздела «Дополнительные игры и упражнения».

Встреча 2

«Личностный и профессиональный рост консультанта»

П л а н

1. Обратная связь.
2. Практикум по консультированию (работа в парах).
3. Упражнение «Испорченный видеотелефон».
4. Упражнение «Оставь за дверью трудности».

5. Мини-лекция «Окно Джохари».
6. Упражнение «Что бы я хотел узнать о себе?».
7. Мини-дискуссия «Обратная связь».
8. Практикум по консультированию.
9. Обратная связь.

Обратная связь

Перед началом каждого занятия участники по очереди рассказывают группе о том, как они провели время с момента последней встречи до начала следующей. Цель такого «отчета» состоит в том, чтобы участники смогли проговорить все основные моменты, которые их волнуют, тревожат, огорчают, радуют и т. д. в данный период времени. Таким образом, сбросив груз основных эмоций, которые остались без надлежащего внимания и осели в глубине души, участники, как правило, готовы приступить к работе.

Во время обратной связи в начале дня тренер пытается оценить общее настроение группы и в зависимости от этого принять решение о включении в тренинг дополнительных упражнений. Так, например, если большинство участников чувствует напряжение, дискомфорт, раздражение, в начале или середине занятия можно выполнить небольшое релаксационное упражнение. Если же участники устали и не проявляют должного интереса к занятию, можно включить в занятие энергичную и/или веселую игру, чтобы активизировать их внимание и настроить на рабочий лад. Кроме того, обратная связь в начале дня способствует созданию доверительной атмосферы на протяжении всего занятия и сплочению группы.

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Развитие навыков слушания, подготовка участников к освоению навыков нерефлексивного слушания.

Время. По пять минут на каждого участника в роли клиента.

Тема. «Как прошла неделя».

Содержание. Группа делится на пары. Один из участников пары - клиент, он рассказывает консультанту в свободной форме о том:

П как он провел прошедшую неделю;
П чем он занимался; П что
интересного произошло с ним; О что
его огорчило или обрадовало.

Консультант слушает молча, не задавая вопросов. По истечении отведенного времени он благодарит клиента за его рассказ, и по сигналу тренера участники меняются местами и ролями.

Обсуждение. После проведения практикума участники возвращаются в круг и делятся трудностями, с которыми они встретились в ходе работы в парах, а также в свободной форме отвечают на вопросы: что хотелось сделать по-другому? какие вопросы хотелось задать клиенту? насколько, по сравнению с прошлым разом, было легко или трудно слушать?

Упражнение «Испорченный видеотелефон» [Карпова Е. В., Лютова Е. К., 1998]

Цель. Демонстрация участникам тренинга на практике невозможности однозначной интерпретации жестов.

Содержание. Группа садится так, чтобы образовался большой полукруг. Тренер, объясняя правила, просит участников вспомнить детскую игру «Испорченный телефон». В данной ситуации им придется иметь дело с видеотелефоном, который сломался: изображение есть, а звука нет.

По команде тренера всем участникам необходимо будет закрыть глаза. Участник, сидящий с краю полукруга, получает карточку с текстом, который он должен с помощью жестов передать своему соседу. Когда первый участник ознакомится с текстом, он дотрагивается до плеча соседа, и тот открывает глаза. С помощью мимики и жестов первый участник передает второму сообщение, указанное в карточке. Второй участник молча смотрит от начала до конца и, не задавая никаких вопросов, дотрагивается рукой до плеча третьего участника и передает ему сообщение. Третий участник передает четвертому, четвертый — пятому и т. д. Упражнение проходит без слов. Участники, которые передали сообщение, сидят с открытыми глазами и наблюдают за тем, как проходит упражнение.

Последний участник пытается объяснить группе словами, что он понял из сообщения своего соседа. Затем его сосед объясняет словами свою версию и т. д. Когда очередь дойдет до первого участника, он зачитывает группе текст, написанный в карточке. Примерные варианты текста для передачи даны в приложении 3.

Обсуждение. Участники делятся своими впечатлениями в свободной форме, после чего все вместе приходят к выводу о том, что невозможно однозначно читать жесты людей.

Комментарии для тренера. При желании упражнение можно повторить еще раз, начав передавать сообщение с другого конца полукруга.

Упражнение «Оставь за дверью трудности»

Цель. Ознакомление участников тренинга с одной из техник саморегуляции, которая в дальнейшем поможет им быстро настроиться на рабочий лад.

Содержание. Тренер объясняет группе, что от состояния, эмоций и рабочего настроения консультанта во многом зависит успех проведения сессии. Для того чтобы научиться забывать о своих проблемах на время проведения сессии, многие консультанты-профессионалы используют различные техники, помогающие им поддерживать себя в рабочем состоянии. Одни техники позаимствованы из учебников (гештальт-техники, НЛП, когнитивно-бихевиоральные техники и др.), другие придуманы самими консультантами и нигде не описаны.

После краткой беседы тренер предлагает всем участникам начать поиск способов поддержания себя в рабочей форме. Для начала можно познакомиться со следующим упражнением, которое, может быть, кто-то возьмет на вооружение. Но это не обязательно; если после тренировки упражнение не получится, следует попробовать какой-либо другой способ. Данное упражнение — это легкий самогипноз. Перед его началом следует придумать какую-либо словесную формулу-заклинание, которая бы помогла настроиться на рабочий лад.

Основные правила составления заклинаний:

П использовать только позитив, то есть стараться избегать частицы «не»;

О заклинание должно быть кратким и четким (желательно от трех до двенадцати слов).

Примеры заклинаний:

- «Оставь все проблемы за дверью, войди в аудиторию с желанием работать».
- «Забудь проблемы дня. Будь здесь и сейчас».
- «Уверенность. Профессионализм. Спокойствие».
- «Я настроен на работу».
- «Здесь, у этой двери, я оставляю все, что мешает мне работать. Входи».
- «Я оставляю трудности при входе. Глубокий вдох... и я готов к работе».

Когда подготовительный этап закончится, участники выходят за дверь. Каждый из них по очереди встает перед закрытой дверью, закрывает глаза и повторяет про себя свое «заклинание», после чего открывает глаза и заходит в аудиторию. Когда все участники окажутся в аудитории, тренер проводит обсуждение.

В качестве домашнего задания каждому участнику предлагается улучшить его собственное заклинание и испробовать его еще раз перед началом занятия.

Обсуждение. Данное упражнение может проходить без обсуждения, однако, если участники желают поделиться своими мыслями и рассуждениями, они могут сделать это в свободной форме. Может быть, кто-то из них сможет предложить свои техники, помогающие настроить себя на рабочий лад.

Комментарии для тренера. Иногда, особенно в молодежных группах, при выполнении данного упражнения участники не могут сдержать одолевающий их приступ смеха. Это нормальное явление — смеяться при выполнении какого-либо нового, неизвестного задания, особенно если в нем применяются творческие способности. Если тренер предвидит подобную реакцию участников, он может предупредить их заранее о том, что может произойти, и дать им возможность посмеяться вдоволь перед началом выполнения упражнения.

Если кто-то из участников считает, что данное «заклинание» не подходит для него, не следует настаивать на том, чтобы он обязательно его использовал. В этом случае лучше объяснить, что не существует универсальных средств, которые бы работали во всех случаях жизни и были бы эффективными для всех одинаково. Данное упражнение лишь только пример того, как можно улучшить организацию труда

консультанта; если участник может это сделать по-другому, это следует только приветствовать.

Мини-лекция «Работа консультанта по самосовершенствованию» («Окно Джохари»)

Цель. Знакомство участников с моделью «Окно Джохари».

Содержание. Тренер спрашивает участников о том, какие профессиональные качества, на их взгляд, необходимо развивать консультанту и как это можно делать. Обсудив с участниками всевозможные способы, связанные с профессиональным самосовершенствованием (см. раздел «Профессиональный рост консультанта»), тренер знакомит участников с моделью «Окно Джохари» и объясняет все основные понятия данной модели, продолжая разговор о личностном росте консультанта.

Материал к мини-лекции также можно взять в разделе «Личностный рост консультанта».

Упражнение «Что бы я хотел узнать о себе»

Цель. Продолжение знакомства участников с моделью Джохари, которая, возможно, поможет им работать над профессиональным самосовершенствованием.

Содержание. Тренер раздает участникам карточки «Окно Джохари» (образец раздаточного материала находится в приложении 4). Далее он сообщает, что следующее упражнение связано с самораскрытием.

Участникам надо будет ответить на вопросы, которые могут показаться им сугубо личными. При этом тренер обещает полную конфиденциальность и говорит, что никто не будет читать их записи. Также он напоминает присутствующим, что нет необходимости раскрывать то, что может задеть самолюбие, повлечь за собой неприятные воспоминания и т. д. Чтобы чувствовать себя более комфортно, выполняя Данное упражнение, участникам разрешается использовать любые сокращения, символы, значки, рисунки, понятные только автору, любой иностранный язык и т. д. Запрещается заглядывать в записи соседа и всех присутствующих.

После этого зачитывается список вопросов:

1. В графе «Открытая зона» напишите о себе то, что знаете вы и участники тренинга (два любых пункта).
2. В графе «Скрытая зона» напишите о себе также два пункта:
 - 1) то, что знаете вы, но другие участники тренинга еще не знают, хотя, возможно, вы когда-нибудь им об этом расскажете;
 - 2) то, что другие участники о вас не знают и никогда не узнают, потому что вы хотите сохранить это в тайне.
3. В графе «Слепая зона» напишите два пункта:
 - 1) что бы вы хотели узнать о себе от других людей, которые не присутствуют в данной аудитории;
 - 2) что бы вы хотели узнать о себе от участников тренинга.
4. В графе «Неизвестная зона» напишите два пункта:
 - 1) что бы вы хотели открыть в себе во время тренинга;
 - 2) что бы вы хотели открыть в себе в будущем.

Обсуждение. После того как группа возвращается в круг, тренер спрашивает участников, насколько легко или трудно им было отвечать на вопросы о себе; заполнение каких частей окна им показалось наиболее трудным; какие сегменты окна они хотели бы в большей степени расширять на тренинге; готовы ли они к тому, чтобы принять помощь участников тренинга в работе над собой, и если нет, что мешает им это сделать.

Комментарии для тренера. Если участники тренинга работают в разном темпе, целесообразно записать данные вопросы на доске или блокноте. Это поможет избежать лишних вопросов, связанных с повторением содержания упражнения.

Мини-дискуссия «Обратная связь»

Цель. Подготовка участников к освоению практических навыков получения и предоставления обратной связи.

Содержание. Тренер знакомит участников с психологическим понятием «Обратная связь». Приглашая всех к свободному обсуждению, он может задать следующие вопросы: где и когда в жизни мы получа-

ем и даем обратную связь (например, учитель, оценивая работу ученика; гости, покидая дом хозяина; посетители выставки, которые оставляют записи в книге отзывов и т. д.)? в каких жизненных ситуациях нам особенно нужна обратная связь? с какой целью мы даем и получаем обратную связь? как использование техник подачи и получения обратной связи может помочь консультанту в повышении своего профессионального уровня? от кого особенно важно получать обратную связь в процессе обучения консультированию?

Подводя итог дискуссии, тренер объясняет участникам, что одной из эффективных форм обратной связи в психологическом консультировании является обратная связь по типу «сэндвича» — положительные стороны отмечаются в начале и в конце высказывания, а в середине дается конструктивная критика.

Практикум по консультированию (работа в тройках)

Цель. Отработка навыков подачи положительной обратной связи.

Время. По пять минут на каждого участника в роли клиента и по 1,5—2 минуты на каждого участника в роли супервизора.

Тема. Одна из предложенных или любая по выбору клиента, например: «Как я провел вчерашний день», «Как я провел выходные», «Мои увлечения».

Содержание. Группа делится на тройки, организуя пространство так, чтобы участники не мешали друг другу. Один из участников тройки — консультант, он садится лицом к настенным часам, чтобы в процессе сессии отслеживать время. Клиент садится либо напротив консультанта, либо сбоку от него, а супервизор немного поодаль, но так, чтобы хорошо видеть лицо консультанта.

По сигналу тренера клиент начинает говорить на выбранную им тему. Консультант внимательно слушает, не перебивая и не задавая никаких вопросов. При этом он может с помощью невербальных средств общения показать клиенту свою заинтересованность. Так, разрешается кивать головой, улыбаться, менять положение тела, выражение лица, позу и т. д.

Супервизор молча наблюдает за консультантом, за его жестами, позой, выражением лица, при этом не делая никаких комментариев и не прерывая клиента. После окончания сессии супервизор дает поло-

жительную обратную связь о том, как консультант слушал клиента, то есть говорит о тех моментах, которые ему понравились в работе консультанта.

Обсуждение. После проведения упражнения участники делятся трудностями, которые возникли у них в процессе совместной работы и в свободной форме отвечают на следующие вопросы: что хотелось сделать, чтобы помочь клиенту? какие вопросы хотелось ему задать? что хотелось сказать ему? насколько было легко или трудно просто слушать?

Обратная связь

Проходит по аналогии с первой встречей.

•

Встреча 3

«Взаимоотношения между консультантом и клиентом. Нереплексивное слушание»

П л а н

1. Обратная связь.
2. Практикум по консультированию. Как не надо слушать.
3. Упражнение «Негативная обратная связь».
4. Мини-лекция «Нереплексивное слушание. Модель С. Каллей».
5. Упражнение «Активное слушание».
6. Мини-лекция «Взаимоотношения между консультантом и клиентом».
7. Упражнение «Как показать клиенту, что мы его понимаем».
8. Практикум по консультированию.
9. Обратная связь.

Обратная связь

Перед тем как начать занятие, тренер спрашивает участников о том, вспомнили ли они о своем заклинании, входя в аудиторию, и исполь-

зовали ли они его. Если кто-то забыл мысленно произнести свое заклинание, перед началом занятия, тренер предлагает ему проделать это сейчас (по желанию участника). Участник или группа участников выходит за дверь и проделывает процедуру прошлого занятия.

Практикум по консультированию:

«Как не надо слушать клиента» (работа в парах)

Цель. Демонстрация участникам на примере важности внимательного слушания клиента, отработка навыков получения консультантом отрицательной обратной связи.

Время. Пять минут на каждую сессию: три минуты говорит клиент, две минуты — обратная связь клиента консультанту.

Тема. Одна из предложенных ниже или любая по выбору клиента.

Содержание. Группа делится на пары. Один участник пары — консультант, другой — клиент.

Тренер предлагает темы на выбор «клиента»:

1. «Моя первая учительница».
2. «Книга, которая меня увлекла».
3. «Мой любимый сериал».
4. «Мое любимое время года».

и т. д.

Один из участников пары — консультант, он получает карточку с заданием: «В ходе консультации всячески демонстрируйте свое неуважение к клиенту, свое нежелание слушать: например, вы можете задать вопрос, перебить его, смотреть в потолок, зевать, рыться в карманах и т. д. При этом, пожалуйста, будьте серьезны и делайте умный вид». По окончании сессии клиент дает консультанту обратную связь о том, как консультант его слушал и какие эмоции и чувства возникли у клиента в процессе совместной работы. Консультант выслушивает молча, не делая никаких комментариев и не оправдываясь.

После этого участники меняются ролями. Участник, который играл роль клиента, получает карточку с аналогичным заданием: «В ходе консультации продемонстрируйте, что вам совсем неинтересно: зевайте, задавайте вопросы на интересующие вас темы, смотрите на часы и т. д. Постарайтесь сохранять умное выражение лица».

Обратная связь между клиентом и консультантом проходит по той же схеме.

Обсуждение. Тренер зачитывает участникам оба варианта заданий, которые были даны на карточках, после этого он просит участников по очереди или в свободной форме поделиться своими впечатлениями от проведенного упражнения и ответить на вопросы: какой опыт они получили, находясь в роли клиента? какие эмоции у них возникли в ходе упражнения? почему необходимо научиться внимательно слушать клиента?

Затем тренер просит участников поделиться своими эмоциями, которые возникли у них при получении обратной связи от клиента: что хотелось сказать клиенту, когда он давал обратную связь? нужна ли нам в профессиональной практике отрицательная обратная связь? что мы получаем от отрицательной обратной связи? как нам следует принимать отрицательную обратную связь: игнорировать ее или воспринимать предельно серьезно?

Материалы для обсуждения можно найти в начале раздела «Умение давать и принимать обратную связь».

Упражнение «Негативная обратная связь»

Цель. Демонстрация участникам одной из техник самовнушения, которую впоследствии они могут использовать, работая над своим профессиональным совершенствованием.

Содержание. Перед началом упражнения тренер напоминает участникам, что в некоторых случаях обратная связь, полученная от клиента, может быть совершенно необъективной и даже вызывать раздражение. Но в любом случае консультант должен реагировать на обратную связь профессионально. Это значит, что он должен выслушать клиента, не перебивая и не оправдываясь, и помнить о том, что, какой бы отрицательной ни была обратная связь, клиент имеет полное право высказать свое мнение. Если консультант полностью не согласен с тем, что сказал клиент, он может дать обратную связь или просто использовать психологические техники, которые помогли бы ему не воспринимать близко к сердцу негативную информацию. С одной из таких техник участники смогут познакомиться. Это легкое самовнушение.

Далее тренер просит участников занять удобное положение на стуле, закрыть глаза и прослушать текст, который он прочитает в медленном темпе.

«Спасибо, что ты сказал мне это. Спасибо, что ты сделал это именно сейчас, и теперь я знаю, над чем я могу подумать в плане совершенствования моих профессиональных качеств. Спасибо, что ты сказал это именно мне, а не сообщил всем своим друзьям и знакомым, тем самым сделав отрицательную рекламу моей работе. Спасибо, что ты сказал мне в глаза, а не за спиной. Спасибо, что ты сказал мне это, пусть даже я имею свое мнение, отличное от твоего, но ты знаешь, для меня важно понимать состояние и настроение каждого клиента. Спасибо, что ты нашел мужество сказать мне это, и я найду в себе мужество выслушать тебя и извлечь пользу из твоих слов. Я знаю, что у меня есть оправдания к тому, что ты сказал, но я оставляю их при себе. Спасибо, что ты сказал мне это, и я приму твои слова с достоинством профессионала. Смотри и удивляйся, насколько хорошо я владею собой».

Обсуждение. Данное упражнение можно проводить без обсуждения, но по его окончании тренер говорит участникам, что, если кто-то считает, что идея самовнушения в принципе неплохая, но при этом данные слова ему не совсем подходят, он может составить свой текст и использовать его в работе.

Комментарии для тренера. Для усиления эмоционального эффекта можно включить негромкую классическую медленную музыку. Примерный темп по метроному: 30—60 ударов в минуту.

Мини-лекция «Нерефлексивное слушание» (модель С. Каллей)

Цель. Подготовка участников к освоению практических навыков нерефлексивного слушания.

Содержание. Тренер знакомит участников с понятием «нерефлексивное слушание», то есть слушание, во время которого мы не отражаем содержание рассказа клиента, а просто внимательно его слушаем. Для того чтобы показать клиенту, что мы его слушаем, следует использовать невербальные средства общения и минимальную звуковую поддержку: «Да», «Угу», «Так», «Продолжайте, пожалуйста» и т. д.

Нерефлексивное слушание особенно эффективно в начале сессии, когда нам необходимо собрать как можно больше материала о том, что волнует и беспокоит клиента.

Для того чтобы процесс слушания был активным, а не пассивным, можно использовать модель С. Каллей, которая помогает структурировать информацию, полученную от клиента. Материалы для мини-лекции можно найти в разделе «Умение слушать и слышать клиента».

Упражнение «Активное слушание» (работа в парах)

Цель. Отработка умения слышать наиболее важную информацию.

Время. Пять минут на каждую сессию: три минуты говорит клиент, две минуты — консультант.

Тема. «Конфликт, который произошел со мной недавно».

Содержание. Группа делится на две равные подгруппы. Тренер выдает всем участникам бейджи: синего цвета (или любого другого) — участникам одной подгруппы, желтого цвета (или любого другого, но обязательно отличного от цвета первой подгруппы) — участникам другой подгруппы. Участники с синими бейджами — консультанты, участники с желтыми бейджами — клиенты. Каждый консультант садится на стул и ставит перед собой или сбоку еще один стул для клиента. Каждый клиент выбирает себе консультанта и занимает стул рядом с ним так, чтобы образовались пары. После того как пространство организовано и все участники сидят на стульях, по команде тренера начинается практикум по консультированию.

Клиент в течение 3-3,5 минут рассказывает консультанту о конфликте, который произошел с ним недавно (история может быть как реальной, так и выдуманной, но обязательно должна быть рассказана от первого лица). Клиент ведет повествование в удобной для него форме, не придерживаясь никакого плана. Консультант внимательно слушает, не перебивая, не задавая вопросов и не комментируя высказывания клиента. Также не разрешается делать записей и пометок. Консультант демонстрирует свое внимательное отношение к клиенту невербально и/или используя нерефлексивное слушание: «Да», «Угу», «Так».

После того как клиент закончил, консультант пересказывает услышанное, структурируя информацию в соответствии с моделью С. Кал-

лей, и сообщает клиенту, какие пункты этой модели он не осветил в своем рассказе. Клиент внимательно слушает и при необходимости поправляет консультанта, если тот допустил неточности.

Резюмирование консультанта может выглядеть примерно так:

Консультант. Наташа, ты рассказала мне о том, что произошло с тобой вчера. Твоя знакомая позвонила тебе в два часа дня и сказала, что она хочет с тобой встретиться у тебя дома. Ты отменила все свои дела и решила ждать. В семь часов вечера она снова позвонила тебе, извинилась и сказала, что приехать не сможет. А через два часа, когда ты собралась лечь спать пораньше, она опять позвонила и сказала, что она уже у твоего дома. Когда она пришла к тебе, ты была очень недовольна тем, что день прошел зря. Ты сказала ей не совсем в вежливой форме, что так поступать некрасиво, потому что ты потратила весь день в ожидании. Ты чувствовала себя очень усталой и раздраженной и не получила никакого удовольствия от вашей встречи, которую ты так ждала.

Ты осветила три пункта нашего плана. Ты рассказала о том, что произошло с тобой, что говорила твоя знакомая, что сказала ей ты, когда ее встретила, и что ты чувствовала в момент произошедшего. Ты не рассказала о своих мыслях и о том, как ты оцениваешь данную ситуацию и приняла ли ты какие-либо решения на будущее. Все правильно? Спасибо.

По истечении пяти минут консультанты (участники с синими бейджами) остаются на своих местах, а клиенты (участники с желтыми бейджами) находят себе новую пару и упражнение повторяется еще раз по предыдущей схеме.

По истечении следующих пяти минут участники с желтыми бейджами садятся на стулья, играя роль консультантов, и организуют пространство для своих клиентов. Участники с синими бейджами (клиенты) находят себе пару (консультанта) и от первого лица рассказывают о недавнем конфликте (история может быть как реальной, так и выдуманной). После окончания пятиминутной сессии клиенты меняются местами, выбирая себе нового консультанта.

Таким образом, за время упражнения проходит четыре сессии.

Обсуждение. Участники возвращаются в круг и делятся своими впечатлениями от упражнения, сначала в свободной форме, а затем тренер просит их осветить следующие моменты:

- О насколько легко или трудно было слушать клиента в течение трех минут, не пребывая и не задавая никаких вопросов;
- О какие пункты модели С. Каллей освещались клиентом чаще, а какие реже;
- О какие вопросы мог бы задать консультант клиенту, чтобы дополнить недостающие пункты модели.

Комментарии для тренера. Если участники испытывают некоторые трудности в плане обучения навыкам психологического консультирования, то можно после проведения двух сессий сделать небольшой перерыв и продолжить упражнение после отдыха.

Если группа довольно продвинута, то вполне достаточно провести две сессии вместо четырех.

Во время проведения данного практикума тренер наблюдает за участниками и пресекает всякие попытки консультантов прерывать рассказ клиента. Во время обсуждения или в перерывах между сессиями тренер может напомнить, что консультантам необходимо воздерживаться от соблазна ответить клиенту или задать ему вопрос, потому что умение слушать без активного вмешательства является одним из основных в его работе. Если они не научатся **просто** слушать, то в дальнейшем им будет трудно освоить многие техники психологического консультирования.

Мини-лекция «Взаимоотношения между консультантом и клиентом»

Цель. Подготовка участников к освоению практических навыков, способствующих построению эффективных взаимоотношений между консультантом и клиентом.

Содержание. Тренер говорит участникам о том, что разные психотерапевтические направления предлагают различные типы взаимоотношений между консультантом и клиентом. Затем объясняет понятия, предложенные К. Роджерсом: конгруэнтность, эмпатия, безусловное принятие клиента, — и представляет участникам различия между эм-

патией и сочувствием. Материалы к данной мини-лекции можно найти в разделе «Взаимоотношения между консультантом и клиентом».

Мини-лекция плавно переходит в упражнение «Как показать клиенту, что мы его понимаем». Теоретический материал, необходимый для упражнения, находится в разделе «Умение давать и принимать обратную связь».

Упражнение «Как показать клиенту, что мы его понимаем»

Цель. Освоение практических навыков, способствующих построению эффективных взаимоотношений между консультантом и клиентом.

Содержание. Перед началом упражнения тренер задает участникам вопрос: «Как показать клиенту, что мы его понимаем?» Скорее всего, участники начнут с перечисления невербальных паттернов — легкий наклон туловища вперед, кивок головой, соответствующее выражение лица и др. Далее группа переходит к обсуждению вербальных паттернов. Как правило, участники приходят к выводу, что мы просто можем дать клиенту обратную связь по поводу того, что мы его понимаем и какие чувства испытываем в данный момент.

После такой короткой беседы группа переходит к составлению списка выражений, которые продемонстрировали бы клиенту эмпатическое понимание, конгруэнтность и его безусловное принятие. Например:

- «Я думаю, что я понимаю, как вам было трудно...»
- «Мне кажется, что я имею представление о том, что вы мне рассказали...»
- «Будь я на вашем месте, я, вероятно, бы чувствовал то же самое».
- «Ваши слова расстроили меня».
- «Мне приятно слышать то, что вы только что сказали».
- «Я так же, как и вы, удивлена».

Когда список составлен, тренер читает участникам отрывок из сессии (высказывание клиента) и просит их дать клиенту ответ, используя готовые и новые выражения. Тренер предоставляет каждому желающему

щему возможность высказаться и продемонстрировать свое эмпатическое понимание того, о чем сказал клиент. После этого можно перейти к чтению следующего отрывка.

Образцы отрывков из сессий для данного упражнения даны в приложении 5.

Обсуждение. Данное упражнение может проходить без специального обсуждения.

Комментарии для тренера. Если на выполнение данного упражнения по описанному выше плану не хватает времени, тренер может сократить его, предложив участникам готовые варианты обратной связи консультанта клиенту, которые можно взять из теоретического раздела (см. раздел «Умение давать и принимать обратную связь»). Тренер может выдать участникам ксерокопии высказываний или просто зачитать их, как примерные образцы.

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Развитие навыков нерефлексивного слушания и эмпатического понимания.

Время. По пять минут на каждого участника в роли клиента и по 1,5—2 минуты на обратную связь клиента консультанту.

Тема. «Случай, который я не могу забыть».

Содержание. Группа делится на пары: консультант, клиент.

По сигналу тренера клиент начинает рассказывать случай из своей жизни, консультант внимательно слушает, эффективно используя невербальные средства общения и нерефлексивное слушание («Да», «Угу», «Так» и т. д.) и обратную связь, которая показывает клиенту, что его слышат и стараются понять. В конце сессии консультант кратко пересказывает содержание услышанного.

По окончании сессии клиент дает обратную связь консультанту о том, что ему понравилось и что можно было бы сделать лучше.

Обсуждение. Участники собираются в кругу и обсуждают, как прошли сессии, что удалось сделать, что вызвало трудности и чему они научились; удалось ли использовать обратную связь, чтобы показать клиенту, что мы его понимаем и что мы искренни, беседуя с ним; какие выражения были использованы консультантами и как они были восприняты клиентами.

Обратная связь

Проходит по аналогии с первой встречей.

Встреча 4

«Стадии помогающей модели. Рефлексивное слушание. Эхо-техника»

П л а н

1. Обратная связь.
2. Практикум по консультированию (работа в парах).
3. Упражнение «Слушай меня».
4. Мини-лекция «Стадии помогающей модели».
5. Упражнение «Сессия втроем».
6. Мини-лекция «Рефлексивное слушание». Эхо-техника.
7. Практикум по консультированию.
8. Обратная связь.

Обратная связь

Проходит по аналогии с предыдущими встречами.

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Развитие навыков нерефлексивного слушания и умения понимать и осознавать свою персональную историю.

Время. По 5—6 минут на рассказ клиента, по две минуты на резюмирование консультанта и по две минуты на обратную связь клиента консультанту (десять минут на каждую сессию).

Тема. «Яркие воспоминания детства».

Содержание. Группа делится на пары, один из участников пары (клиент) рассказывает консультанту о любых воспоминаниях, которые сохранились у него с детства:

- О о том, какие люди связаны с этими воспоминаниями;
- О когда и где происходили события;
- П какой эмоциональный след оставили эти события в жизни клиента.

Консультант использует навыки нерефлексивного слушания и эмпатического понимания (дает клиенту обратную связь там, где это уместно). После того как клиент расскажет свою историю, консультант кратко пересказывает все, что он запомнил. Клиент внимательно слушает и при необходимости исправляет неточности, после чего дает обратную связь консультанту о том, как последнему удалось продемонстрировать эмпатическое понимание и конгруэнтность.

После этого участники меняются ролями.

Обсуждение. Участники в свободной форме делятся своими впечатлениями от упражнения и рассказывают о том, насколько легко или трудно было использовать нерефлексивное слушание и обратную связь для демонстрации эмпатического понимания того, что сказал клиент. Что мешало и что помогало успешно выполнять упражнение?

Упражнение «Слушай меня»

Цель. Ознакомление участников с одной из техник, помогающих осознать важность развития умения слушать клиента.

Содержание. Перед началом упражнения тренер может обсудить с участниками, почему так необходимо научиться внимательно слушать клиента. Затем он говорит участникам, что сейчас они выполнят еще одно упражнение-самовнушение, которое называется «Слушай меня». Тренер сообщает участникам, что он будет читать текст о имени клиента, а их задачей является внимательное слушание. Участники занимают удобное положение, пытаются расслабиться и закрывают глаза. Когда все готовы, тренер начинает читать следующий текст:

«Слушай меня. Слушай просто потому, что я твой клиент, может быть, даже не очень удобный, но я пришел, чтобы встретиться с тобой, и сейчас я здесь. Слушай меня, даже если ты еще не знаешь, что со мной делать дальше. Забудь об этом и просто слушай. Слушай, и я уверен, что ты узнаешь много нового иполнишь свой профессиональный опыт или даже обретишь частичку мудрости. Ты сам поймешь»

и узнаешь, что именно ты обрел или обрела. Ну это позже, а пока наберись терпения и просто слушай. Слушай меня. Слушай, о чем говорит мой голос, и мои интонации. Слушай мои паузы, ведь ты знаешь, каждая из них наполнена глубоким смыслом. Слушай мое молчание и наблюдай за мной. Слушай, и я скажу тебе между строк, какой помощи я жду от тебя. Слушай, и ты догадаешься, что я специально повторяю для тебя что-то важное и особенное, слушай, и ты узнаешь, какой глубокий смысл я вкладываю в каждое свое слово. Просто слушай, а все остальное потом... Слушай меня, и ты поймешь, как это важно для нас обоих. Слушай, и ты обязательно будешь услышан. Пожалуйста, слушай».

После прочтения текста тренер предлагает участникам открыть глаза и после небольшой паузы начинает обсуждение упражнения.

Обсуждение. Тренер просит участников в свободной форме поделиться своими впечатлениями от упражнения. После обсуждения тренер выдает каждому участнику данный текст и просит их подумать дома или в перерыве над тем, как можно было бы улучшить его (что-то изменить, что-то вставить и т. д.). Если кто-то из участников внесет изменения, он может сам прочесть свой текст в следующий раз.

Комментарии для тренера. Для усиления эмоционального эффекта упражнения можно включить медленную негромкую классическую музыку без слов.

Мини-лекция «Стадии помогающей модели»

Цель. Знакомство участников со стадиями помогающей модели.

Содержание. Знакомая начинающих консультантов со стадиями психологического консультирования, тренер (преподаватель) может использовать любую из описанных в теоретическом разделе моделей. На наш взгляд, модель Г. Игэна [1982] и модель Р. Нельсона-Джонсона больше подходят для обучения начинающих специалистов, потому что первая стадия, которая обозначена в обеих моделях как построение специальных отношений между консультантом и клиентом, является залогом успеха проведения сессии. В модели Г. Игэна [1994] данная стадия несет несколько иную смысловую нагрузку.

При желании тренер может познакомить участников с различными моделями и обсудить каждую из них. Вариант одной из моделей, изо-

браженной на листе бумаги большого формата, можно оставить как наглядное пособие в аудитории, тем самым каждый раз напоминая участникам о важности построения доверительных отношений с клиентом.

Материал к мини-лекции помещен в разделе «Стадии помогающей модели».

Упражнение «Сессия втроем»

Цель. Развитие распределения внимания в слуховой модальности и навыков активного слушания.

Содержание. Участники делятся на тройки. Один представитель каждой тройки — консультант, а остальные — клиенты. Консультант садится напротив клиентов так, чтобы видеть и слышать каждого. Клиентам следует находиться поодаль друг от друга, насколько это возможно. По команде тренера каждый клиент начинает рассказывать консультанту какую-либо историю, которая произошла либо с ним, либо с любым другим человеком (как во время сессии). Продолжительность рассказа ограничивается тремя минутами. Все клиенты говорят одновременно, а консультант молча слушает обоих, стараясь извлечь как можно больше информации из рассказа каждого. Задача клиентов — говорить в течение трех минут в свободной манере и форме, при этом разрешается повторять одно и то же по замкнутому кругу, делать паузы, использовать невербальные средства общения и т. д.

Вводится только два ограничения:

- 1) нельзя задавать вопросы консультанту;
- 2) нельзя взаимодействовать с другими клиентами (каждый сам по себе).

По истечении трех минут консультант по очереди пересказывает каждому из клиентов то, что он уловил из его истории. Клиент слушает и по необходимости поправляет консультанта или добавляет ту важную информацию, которую консультант упустил из виду. После этого происходит смена консультантов в каждой тройке. Каждый участник должен побывать в роли консультанта.

Обсуждение. Участники возвращаются в круг и делятся приобретенным опытом.

- В процессе обсуждения тренер может задать следующие вопросы:
- ЕJ** Легко ли было слушать сразу несколько клиентов одновременно?
 - О** Какие техники и приемы использовали консультанты, чтобы слышать каждого?
 - СJ** Много ли было пропущено важной информации?

Комментарии для тренера. Данное упражнение требует высокой концентрации внимания, поэтому, если тренер заметит, что участники *устали*, можно сделать небольшую паузу в виде подвижной игры, релаксационного упражнения и т. д., а затем продолжить работу.

- Мини-лекция «Рефлексивное слушание. Эхо-техника»

Цель. Ознакомление участников с понятием рефлексивного слушания и с возможностями использования эхо-техники.

Содержание. Тренер объясняет участникам, что такое рефлексивное слушание, перечисляет три техники рефлексивного слушания (эхо-техника, перефразирование и резюмирование) и рассказывает о том, как и в каких целях можно использовать эхо-технику. Следует сделать акцент на том, что с помощью эхо-техники мы можем отражать как содержание рассказа клиента, так и его эмоции и чувства, привести примеры использования эхо-техники, которые можно взять из теоретического раздела книги.

Материалы для мини-лекции находятся в разделе «Техники рефлексивного слушания. Эхо-техника».

Практикум по консультированию (работа в тройках)

Цель. Развитие навыков нерефлексивного слушания, эмпатического понимания клиента и навыков подачи эффективной обратной связи.

Время. По семь минут на каждого участника в роли клиента и по 1,5—2 минуты на каждого участника в роли супервизора.

Тема. Одна из предложенных или любая по выбору клиента, например: «Как я провел три последних вечера», «Люди, с которыми я об-

щался в течение прошедшей недели», «Главное событие прошедшей недели» и т. д.

Содержание. Группа делится на тройки: консультант, клиент, супервизор.

По сигналу тренера клиент начинает говорить на выбранную им тему. Консультант внимательно слушает, стараясь эффективно использовать невербальные средства общения, нерефлексивное слушание («Да», «Угу», «Так» и т. д.), эхо-технику и эмпатическое понимание клиента, а в конце сессии кратко пересказывает содержание услышанного.

Супервизор молча наблюдает за консультантом, за его жестами, позой, мимикой, не делая никаких комментариев.

Когда сессия подойдет к концу, супервизор дает консультанту обратную связь по типу «сэндвича», используя следующий план:

- О что понравилось в работе консультанта;
- П что можно было бы сделать по-другому или лучше;
- О какие моменты сессии супервизор бы взял на вооружение, чтобы использовать в своей практике.

Обсуждение. После проведения упражнения участники возвращаются в круг и делятся приобретенным в ходе практикума опытом сначала от имени клиентов, затем от имени консультантов, а затем от имени супервизоров.

Обратная связь

Проходит по аналогии с предыдущими встречами.

Встреча 5

«Перефразирование, резюмирование.

Открытые и закрытые вопросы»

П л а н

1. Обратная связь.
2. Практикум по консультированию (работа в парах).
3. Мини-лекция «Перефразирование. Резюмирование».

4. Упражнение «Гимнастика ума».
5. Мини-лекция «Классификации вопросов. Открытые и закрытые вопросы».
6. Упражнение «Интервью».
7. Практикум по консультированию.
8. Обратная связь.

Обратная связь

Проходит по аналогии с предыдущими встречами.

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Развитие навыков рефлексивного слушания и умения анализировать результаты своей профессиональной деятельности.

Время. По пять минут на рассказ клиента и по две минуты на резюмирование консультанта.

Тема. «Как я слушаю других людей».

Содержание. Работа проходит в парах (консультант—клиент).

Клиент рассказывает консультанту о том, как он слушает других людей, в свободной форме освещая следующие пункты:

- П Что мне больше нравится: слушать или говорить? Что удается лучше?
- П С какими трудностями я сталкиваюсь, когда слушаю других людей?
- П Как мои личностные качества помогают и мешают мне слушать других людей?
- П Чему мне следует еще научиться, чтобы улучшить процесс слушания?
- П Насколько для меня важно уметь хорошо слушать других людей в процессе консультирования и в жизни?

Консультант использует навыки нерефлексивного слушания, эхотехнику и навыки эмпатического понимания клиента. По окончании рассказа клиента консультант кратко пересказывает содержание услышанного. Клиент внимательно слушает и при необходимости поправляет консультанта. Затем участники меняются ролями.

Обсуждение. Участники в свободной форме делятся своими впечатлениями от упражнения и рассказывают о том, удалось ли им использовать эхо-технику и обратную связь, чтобы продемонстрировать эмпатическое понимание клиента.

Будучи в роли клиента, что они чувствовали, когда консультант использовал эти техники? Насколько удачным было использование этих техник?

Что мешало и что помогало успешно выполнять упражнение?

Мини-лекция «Перефразирование. Резюмирование»

Цель. Продолжение знакомства участников с техниками рефлексивного слушания.

Содержание. Тренер продолжает знакомить участников с техниками рефлексивного слушания, дает определения перефразирования и резюмирования, рассказывает участникам о том, что перефразирование, как и эхо-техника, бывает двух видов: перефразирование содержания и перефразирование эмоций. Рассказывает участникам о возможностях каждой из этих техник, приводит примеры — отрывки из сессий.

С практическим использованием техники резюмирования участники уже успели познакомиться. В конце каждой сессии они делали краткое обобщение того, что сказал клиент. Это и есть резюмирование.

Материал для мини-лекции можно найти в разделе «Рефлексивное слушание. Перефразирование. Резюмирование».

Упражнение «Гимнастика ума»

Цель. Отработка навыков использования техники перефразирования содержания рассказа клиента.

Содержание. Упражнение состоит из двух этапов. Первый этап проходит в кругу. Каждый участник группы получает карточку, которая содержит краткое вступление, которое можно использовать перед тем, как делать перефразирование. Например: «Как вы сказали...» и др. Участники знакомятся с содержанием карточки, а затем добавляют

свои вводные слова, которые можно сказать перед тем, как перефразировать высказывание клиента.

Образец карточки со списком высказываний для перефразирования находится в приложении 6.

На втором этапе группа делится на подгруппы по четыре-пять человек. Каждый участник имеет при себе список высказываний для перефразирования и карточку с одной пословицей. Первый участник подгруппы читает пословицу, второй участник (сидящий слева от него) выбирает любое начало для перефразирования из списка и прибавляет к нему измененный текст пословицы. Третий участник (сидящий слева от второго) выбирает другое начало из списка для своего перефразирования пословицы и т. д. Например: первый участник прочитал вслух: «За двумя зайцами погонишься — ни одного не поймаешь». Второй участник, продолжая упражнение, может сказать: «Ты сказал, что если, кто-либо попытается поймать сразу двух зайцев, он может остаться ни с чем». Третий участник: «Как я понял, речь идет о том, что не стоит сразу пытаться ловить двух зверей, можно не поймать никого». Четвертый участник: «Ты считаешь, что стоит поймать сначала одного зайца, а потом ловить второго» и т. д.

Затем второй участник читает свою пословицу и упражнение продолжается по той же схеме.

Выполняя данное упражнение, нельзя интерпретировать пословицу, например, нельзя сказать так: «Если будешь делать два дела, не закончишь ни одного», потому что в рамках психологического консультирования это будет уже другая техника. Таким образом, пересказывая пословицу, мы можем заменять отдельные или все слова, но мы не можем сделать ее содержание более доступным, упрощенным, понятным, обобщенным и т. д.

Список пословиц дан в приложении 7.

Обсуждение. Участники возвращаются в круг и делятся своими трудностями и находками.

Комментарии для тренера. В ходе данного упражнения тренер следит, чтобы участники не нарушали основное правило: нельзя *интерпретировать* пословицу на свой или традиционный лад! Смысл упражнения состоит именно в том, чтобы научиться *перефразировать* содержание, но при этом не интерпретируя и не обобщая его.

Мини-лекция «Классификации вопросов. Открытые и закрытые вопросы»

Цель. Знакомство участников с различными классификациями вопросов, подготовка к освоению практических навыков, связанных с использованием вопросов в рамках консультирования.

Содержание. Тренер кратко знакомит участников с общими и специальными классификациями вопросов и более подробно останавливается на рассмотрении открытых и закрытых типов вопросов. Тренер также рассказывает о возможностях использования этих вопросов в рамках психологического консультирования и приводит примеры обоих типов вопросов.

Материалы к мини-лекции находятся в разделе «Техники постановки вопросов. Открытые и закрытые вопросы».

Упражнение «Интервью» (модификация упражнения К. Фопеля [1999])

Цель. Демонстрация участникам на практике отрицательных моментов в использовании техники постановки вопросов.

Содержание. Упражнение проходит в парах. Каждый участник представляет, что он готовится к интервью по телевизору. Для этого он должен составить на отдельном листе бумаги список из четырех открытых вопросов, которые он бы хотел услышать от журналиста. Вопросы не должны носить сугубо персональный характер и не должны затрагивать глубоко личные проблемы. Вопросы могут быть, например, такими: «Какой ваш любимый напиток?», «Как вы обычно проводите субботний вечер?», «Как часто вы ходите в кино?» и т. д. После того как список готов, участники отдают его своему партнеру, который дописывает к этому списку еще четыре, но уже закрытых вопроса, например: «Любите ли вы смотреть телевизор?», «Есть ли у вас собака?», «Нравится ли вам классическая музыка?» и т. д.

После того как участники пар готовы, один из них исполняет роль журналиста, другой — роль дающего интервью. Журналист задает все вопросы, интервьюируемый отвечает на них. Затем участники пар меняются ролями.

Обсуждение. После того как участники зададут друг другу вопросы, группа возвращается в круг. Тренер задает вопрос: «Что вы чувствовали, выполняя данное упражнение?» Когда все участники ответят на этот вопрос, тренер предлагает в свободной форме поделиться приобретенным в ходе упражнения опытом и составить рекомендации о том, как нельзя задавать вопросы в процессе психологического консультирования.

Комментарии для тренера. Общие правила, выработанные группой по использованию техники постановки вопросов, можно записать на блокноте и повесить на стене, с тем чтобы в дальнейшем обращаться к ним и вносить необходимые изменения.

Практикум по консультированию (работа в тройках)

Цель. Развитие навыков нерефлексивного и рефлексивного слушания и эмпатического понимания клиента.

Время. По десять минут на каждого участника в роли клиента и по 1,5—2 минуты на каждого участника в роли супервизора.

Тема. Любая по выбору клиента, например: «На что бы я хотел пожаловаться консультанту», «Люди, которые мне не нравятся», «Главное событие прошедшей недели» и т. д.

Содержание. Группа делится на тройки: консультант, клиент, супервизор.

Выбрав определенную тему, клиент начинает свой рассказ. Консультант использует техники нерефлексивного и рефлексивного слушания и эмпатическое понимание клиента, по необходимости может задать отдельные вопросы, чтобы побудить клиента продолжать его рассказ, а в конце сессии делает резюмирование.

Супервизор молча наблюдает за консультантом, не делая никаких комментариев.

Когда сессия закончится, супервизор дает консультанту обратную связь по типу «сэндвича», используя план предыдущей встречи:

П что понравилось в работе консультанта;

П что можно было бы сделать по-другому или лучше;

О какие моменты сессии супервизор взял бы на вооружение, чтобы использовать в своей практике.

Обсуждение. После проведения упражнения участники возвращаются в круг и так же, как на предыдущей встрече, делятся приобретенным в ходе практикума опытом сначала от имени клиентов, затем от имени консультантов, а затем от имени супервизоров.

Обратная связь

Проходит по аналогии с предыдущими встречами.

Встреча 6 «Умение следовать за клиентом. Вопросы содержательного и эмоционального характера»

П л а н

1. Обратная связь.
2. Практикум по консультированию (работа в парах).
3. Упражнение «Распознавание эмоций».
4. Мини-лекция «Вопросы содержательного и эмоционального характера».
5. Упражнение «И что вы чувствуете?».
6. Упражнение «Умение следовать за клиентом».
7. Практикум по консультированию (работа в тройках).
8. Обратная связь.

Обратная связь

По аналогии с предыдущими встречами.

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Развитие навыков активного слушания, эмпатического понимания и умения осознавать свою персональную историю.

Время. По десять минут на каждую сессию.

Тема. «Мои отношения с друзьями и близкими мне людьми».

Содержание. Группа делится на пары, один из участников пары (клиент) рассказывает консультанту о том, как складываются его отношения с друзьями и/или близкими ему людьми:

О что он/она ценят во взаимоотношениях с другими людьми;

О с кем ему/ей легче всего общаться;

П с кем труднее всего общаться;

П какие знания или умения он/она хотел(а) бы получить в ходе тренинга, с тем чтобы использовать их в общении с людьми.

Консультант использует техники нереплексивного и рефлексивного слушания и эмпатическое понимание, задает вопросы, а в конце сессии делает резюмирование. Клиент слушает консультанта и при необходимости исправляет неточности в его резюмировании. Затем по сигналу тренера участники меняются ролями.

Обсуждение. После того как все участники вернулись в круг, тренер просит поделиться приобретенным в ходе практикума опытом и ответить на следующие вопросы в свободной форме: какие техники удалось использовать в ходе консультирования? удалось ли задать вопросы и насколько это было эффективно?

Упражнение «Распознавание эмоций»

Цель. Развитие наблюдательности участников тренинга и умения распознавать сигналы невербального языка, расширение профессионального словаря по теме «Эмоции».

Содержание. Упражнение проходит в кругу и включает в себя три этапа. Перед началом упражнения группа делится на две равные части по территориальному признаку, образуя два полукруга. Между полукругами ставится по одному пустому стулу с каждой стороны, как показано на рисунке ниже (рис. 15).

Этап 1. Каждый участник первого полукруга получает по одной карточке с названием эмоционального состояния (из списка состояний «А», который приводится ниже) и большой чистый пустой конверт, который он кладет на пол перед собой. Каждый участник второго полукруга получает набор карточек с названием всех эмоциональных состояний из этого же списка.

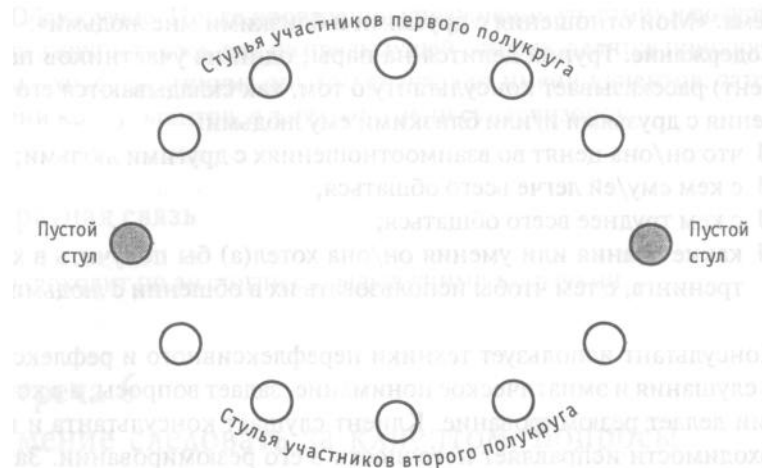


Рис. 15. Расположение подгрупп

Один пустой конверт кладется на пустой стул.

По команде тренера каждый участник первого полукруга с помощью жестов и мимики изображает то состояние, которое обозначено в его карточке. В это время участники второго полукруга по очереди подходят к каждому участнику первого полукруга и кладут в конверт, лежащий перед ним, карточку с тем состоянием, которое он изображает. Если участник второго полукруга затрудняется в названии нескольких состояний, он может положить карточки с названием этих состояний в пустой конверт, лежащий на свободном стуле. Упражнение проводится молча.

Участники, изображающие различные состояния, могут осуществлять незначительные движения, при этом не вставая со своих мест и не издавая никаких звуков. По истечении определенного времени (5—10 минут) тренер подает любой звуковой сигнал и участники садятся на свои места.

Список состояний «А»:

- П агрессия;
- П раздражение;
- П печаль;
- П радость;
- П тревога;
- П умиротворение;

П апатия;
П вдохновение;
П удивление;
П расслабленность;
П интерес;
О гордость.

3/гшя 2. Группы меняются ролями: каждый участник первого полукруга получает по одной карточке с названием эмоционального состояния (из списка состояний «Б») и большой чистый пустой конверт, который он кладет на пол перед собой. Один пустой конверт кладется на другой пустой стул. Каждый участник первого полукруга получает набор карточек с названием всех эмоциональных состояний из списка № 2 и упражнение продолжается по той же схеме.

Список состояний «Б»

П злость;
П нервозность;
П грусть;
П веселье;
П страх;
О удовлетворенность;
П безразличие;
О творческий порыв;
П недоумение;
П вялость;
О любопытство;
П приподнятость.

Этап 3. После того как все участники вернулись на свои места, тренер просит каждого из них взять свой конверт и крупными буквами написать то состояние, которое он изображал, затем подсчитать по карточкам правильно угаданные варианты и написать на конверте. Затем участники по кругу называют состояния, которые они изображали, и количество правильно угаданных ответов.

После этого все конверты раскладываются на полу внутри круга по трем группам: «Состояния, которые отгадало большое число человек», «Состояния, которые отгадало небольшое число человек или никто» и третья группа — промежуточная.

Пока представители подгрупп классифицируют «состояния», тренер открывает конверты, лежащие на пустых стульях, и на полу раскладывает все карточки, которые были положены в эти два пустых конверта. Эти карточки отражают те состояния, которые было трудно отгадать в процессе упражнения. После этого проходит обсуждение.

Обсуждение. Участники садятся на свои места, и когда группа готова продолжать работу, тренер задает вопросы. Прежде всего, он спрашивает: насколько легко или трудно было изображать те или иные состояния; какие состояния было изображать легче, а какие труднее; с чем это может быть связано; с помощью каких невербальных паттернов участники изображали то или иное состояние, и как еще можно было изобразить то же самое состояние.

Затем тренер спрашивает участников о том, насколько легко или трудно было определять различные состояния; какие состояния было определять легче, а какие труднее; с чем это связано; какие состояния попали в разряд легко определяемых, а какие — в разряд трудно определяемых.

Можно ли научиться распознавать состояния других людей безошибочно и что можно сделать, чтобы научиться лучше понимать состояния других людей? (давать обратную связь собеседнику, задавать вопросы).

Комментарии для тренера. Данное упражнение требует предварительной подготовки. Прежде всего, из каждого списка следует выбрать разноплановые эмоциональные состояния по числу участников, заранее приготовить карточки и конверты. Также необходимо внимательно прочитать план действий каждой подгруппы, с тем чтобы при проведении упражнения не отвлекаться на уточнение его содержания, поскольку это может сделать упражнение менее динамичным.

Мини-лекция «Вопросы содержательного и эмоционального характера»

Цель. Знакомство участников с одной из специальных классификаций типов вопросов, подготовка к освоению практических навыков по использованию вопросов содержательного и эмоционального характера.

Содержание. Тренер знакомит участников с вопросами содержательного и эмоционального характера, дает определения и рассказы-

вает о возможностях и ограничениях данных типов вопросов, приводит примеры.

Материалы к мини-лекции можно найти в разделе «Вопросы содержательного и эмоционального характера».

Упражнение «И что вы чувствуете?»

Цель. Отработка техники постановки вопросов эмоционального характера.

Содержание. Упражнение включает в себя два этапа.

Этап 1. Тренер просит каждого участника вспомнить ситуации, которые вызывали раньше или вызывают у них сейчас различные эмоции. Затем необходимо составить и записать на листе бумаги по одному-два предложения на каждую ситуацию. Причем первое предложение должно начинаться с определенной фразы.

Список начальных фраз:

П «Раньше мне очень нравилось...»

П «В детстве я ненавидел...»

П «Раньше я выходил из себя, когда...»

П «Меня часто пугают...»

Д «Мне нравится, когда...»

П «Я прихожу в ярость, если...»

П «Я начинаю плакать, когда...»

О «Я расстраиваюсь, если...»

П «Я прихожу в восторг при...»

Возможны и другие похожие варианты. Примеры составленных коротких высказываний об эмоциональных ситуациях могут быть следующими: «Раньше мне очень нравилось пить молоко с медом перед сном. После этого я всегда крепко спал» или «Я прихожу в ярость, когда кто-то по ошибке звонит мне в три часа ночи и пьяным голосом говорит что-то невнятное» и т. д. Количество описанных ситуаций для каждого участника не ограничено, но для данного упражнения достаточно описать по две-три ситуации. Если кто-то из участников не хочет говорить о реальных ситуациях, он может описать придуманные им ситуации.

После того как ситуации кратко описаны, тренер просит участников составить список вопросов эмоционального характера, которые

можно было бы задавать к данным и другим похожим ситуациям во время консультирования.

Список может быть примерно следующим:

- О Рассказывая о том, что было в детстве, что вы чувствуете сейчас?
- П Какие чувства у вас вызывают эти события?
- О Какие чувства возникают у вас сейчас, когда вы вспоминаете об этом?
- П Что вы чувствуете сейчас, когда говорите об этом?
- П Как проявляется ваше чувство ярости (злости, страха и т. д.)?
- О Какие эмоции возникли у вас в процессе вашего рассказа? и др.

Этап 2. После того как участники кратко описали различные ситуации и составили список вопросов эмоционального характера, группа делится на три-четыре подгруппы. Каждая подгруппа образует свой маленький круг, организует рабочее пространство так, чтобы подгруппы не мешали друг другу (участники подгрупп могут либо сидеть на стульях, либо стоять, по их усмотрению).

Далее работа проходит в подгруппах. Первый участник каждой подгруппы читает одну из описанных им ситуаций, второй участник (сидящий слева от него) задает ему вопрос эмоционального характера, обращаясь к составленному списку, но не обязательно копируя вопрос слово в слово. Первый участник отвечает второму. Затем второй участник зачитывает одну из описанных им ситуаций, а третий участник (участник, сидящий слева от второго) задает ему вопрос эмоционального характера и т. д.

Упражнение может пройти два-три круга, после чего участники возвращаются в общий круг для обсуждения.

Обсуждение. Участники делятся своими трудностями и находками, задают тренеру или друг другу вопросы. В конце обсуждения группа делает обобщение о том, как и когда необходимо задавать вопросы эмоционального характера.

Комментарии для тренера. Если группа небольшая (до восьми человек), второй этап упражнения можно проводить в круге.

Во время проведения упражнения тренер следит за тем, чтобы вопросы эмоционального характера затрагивали состояние клиента в данный момент, а не в прошлом.

Упражнение «Умение следовать за клиентом»

Цель. Демонстрация участникам тренинга значимости умения следовать за клиентом, задавая вопросы содержательного характера.

Содержание. Группа делится на тройки. Тренер зачитывает участникам начало сессии, описанной в разделе «Умение следовать за клиентом», и просит их дать ответ, какой может быть реакция консультанта на слова клиента. После того как каждая тройка составит и зачитает свой вариант ответа, тренер приводит вариант ответа начинающего консультанта и просит каждую подгруппу прокомментировать, насколько удачен данный ответ и почему.

Далее тренер рассказывает участникам, почему клиент так долго описывал праздничный стол, после чего дает некоторые сведения о том, насколько важно умение следовать за клиентом в процессе сессии.

Обсуждение. Проходит в свободной форме. Может быть, кто-то из участников имеет возражения или вопросы к тренеру.

Комментарии для тренера. Данное упражнение совмещено с мини-лекцией, чтобы активизировать участников тренинга и предоставить им возможность высказать свое мнение. Если группа слишком пассивна и большинство участников еще не имеют своей точки зрения по поводу процесса консультирования, данное упражнение можно заменить мини-лекцией, материал к которой находится в разделе «Умение следовать за клиентом».

Практикум по консультированию (работа в тройках)

Цель. Отработка техники постановки вопросов эмоционального характера и умения следовать за клиентом.

Время. По десять минут на каждого участника в роли клиента и по 1,5—2 минуты на каждого участника в роли супервизора.

Тема. «Случай, который вызвал у меня сильные эмоции» (история может быть как реальной, так и выдуманной).

Содержание. Группа делится на тройки — консультант, клиент, супервизор.

По сигналу тренера клиент начинает рассказ. Консультант использует техники нерефлексивного и рефлексивного слушания и эмпатическое

понимание клиента, техники постановки вопросов содержательного и эмоционального характера, в конце сессии делает резюмирование.

Супервизор наблюдает за консультантом. По окончании сессия дает консультанту обратную связь по типу «сэндвича».

Обсуждение. Участники делятся приобретенным в ходе практикума опытом сначала от имени клиентов, затем от имени консультантов, а затем от имени супервизоров. Тренер просит участников поделиться опытом использования техники постановки вопросов содержательного и эмоционального характера.

Обратная связь

По аналогии с предыдущими встречами.

Встреча 7

«Эффективные и неэффективные вопросы»

П л а н

1. Обратная связь.
2. Практикум по консультированию (работа в парах).
3. Мини-лекция «Эффективные и неэффективные вопросы».
4. Упражнение «Техники постановки вопросов».
5. Упражнение «Что бы ты спела, если бы...» (модификация детской игры).
6. Практикум по супервизии.
7. Практикум по консультированию (работа в тройках).
8. Обратная связь.

Обратная связь

Проходит по аналогии с предыдущими встречами.

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Развитие навыков активного слушания, эмпатического понимания и умения осознавать свои индивидуальные особенности.

Время. По десять минут на каждую сессию.

Тема. «Как я отвечаю на вопросы».

Содержание. Работа проходит в парах.

Клиент рассказывает консультанту о том, как он отвечает на вопросы:

П в каких ситуациях он любит отвечать на вопросы, которые ему задают другие люди;

О в каких ситуациях он не любит отвечать на вопросы; О на какие вопросы он обычно отвечает с удовольствием; П какие вопросы ему не нравятся; Д насколько часто задают ему вопросы в повседневной жизни.

Консультант использует техники нерефлексивного и рефлексивного слушания и эмпатическое понимание, задает эффективные вопросы, следуя за клиентом, а в конце сессии делает резюмирование. Клиент слушает резюмирование консультанта и при необходимости исправляет неточности.

Затем участники меняются ролями.

Обсуждение. Проходит по аналогии с обсуждением предыдущей встречи.

Мини-лекция «Эффективные и неэффективные вопросы»

Цель. Подготовка участников к освоению практических навыков по использованию эффективных вопросов.

Содержание. Тренер знакомит участников с классификацией вопросов по степени их эффективности. Объясняет области применения эффективных типов вопросов и приводит примеры отрывков из сессий, которые он может взять в теоретическом разделе книги. Для наглядности можно изобразить схему эффективных и неэффективных типов вопросов на флипчарте или доске и использовать ее в течение дня.

В конце мини-лекции тренер знакомит участников с общими правилами использования техники постановки вопросов в интегративном консультировании.

Материал к мини-лекции находится в разделе «Эффективные и неэффективные вопросы».

Упражнение «Техники постановки вопросов»

Цель. Отработка техники постановки различных типов вопросов в кругу.

Содержание. Данное упражнение проходит в кругу. Тренер зачитывает различные отрывки из высказываний клиентов. Участники задают подходящие вопросы, при этом определяя тип поставленных вопросов.

Примеры отрывков из сессий даны в приложении 8.

Обсуждение. Данное упражнение можно проводить без обсуждения. При желании тренер может спросить участников о том, какие типы вопросов вызывают трудности в их использовании.

Комментарии для тренера. Если группа хорошо усвоила теоретический материал мини-лекции, данное упражнение можно не проводить, а сразу перейти к упражнению «Что бы ты спела, если бы...?», которое направлено на отработку техники постановки эффективных вопросов.

Упражнение «Что бы ты спела, если бы...» (модификация детской игры)

Цель. Снятие эмоционального напряжения участников группы, отработка техники постановки эффективных вопросов.

Содержание. Каждый участник пишет на листе бумаги вопрос, который бы был построен по следующему принципу: «Что бы ты спел(а), если бы... (произошло определенное событие)?».

Затем на другом отдельном листе бумаги каждый участник отвечает на свой вопрос словами из песни (1-2 строчки). После того как все участники готовы, тренер предлагает им сложить бумажки с ответами на вопрос (слова из песни) в несколько сложений и поместить в подготовленную заранее коробку. Все ответы перемешиваются, и каждый участник с закрытыми глазами вытягивает по одному из них. Таким образом, у каждого имеется по одному вопросу («Что бы ты спела, если бы...») и по одному ответу (слова из песни).

Далее первый участник читает группе свой вопрос, который он написал в начале проведения упражнения, и новый ответ, который он достал из коробки. Если ответ подходит по смыслу, слово передается

следующему участнику. Если ответ не подходит, группа задает участнику вопросы, чтобы выяснить, что именно участник (клиент) имел в виду, давая такой странный ответ. Разрешается задавать только эффективные типы вопросов, избегая неэффективных.

Чтобы лучше понять ход данного упражнения, давайте рассмотрим следующий пример.

Скажем, первый участник придумал и записал следующий вопрос: «Что бы ты спел (а), если бы тебя попросили завтра утром перед началом тренинга перекрасить стены и потолок данного помещения в другой цвет?» На другом листе бумаги этот же участник записал следующий ответ к вопросу (слова из песни): «Знаешь, изв-ини, но мне надо бежать. Дела, пойми, дела, дела...» и положил свой листок с ответом в коробку, а записанный на бумаге вопрос оставил при себе.

Второй участник записал следующий вопрос и ответ к нему (слова из песни): «Что бы ты спел (а), если бы тебя выбрали президентом страны?» — «Я сегодня до зари встану...».

Третий участник: «Что бы ты спел (а), если бы сейчас пошел дождь?» — «Пусть бегут неуклюже пешеходы по лужам» и т. д.

После того как все ответы перемешали и каждый вытащил из коробки новый ответ, первый участник читает группе свой вопрос: «Что бы ты спел(а), если бы тебя попросили завтра утром перед началом тренинга перекрасить стены и потолок данного помещения в другой цвет?» и новый ответ, к примеру: «Я сегодня до зари встану...». Ответ более или менее подходит к данному вопросу, поэтому у участников тренинга нет необходимости в получении дополнительной информации. Слово предоставляется второму участнику, который читает свой вопрос: «Что бы ты спел(а), если бы тебя выбрали президентом страны?» и новый ответ, который он вытащил из коробки — «Пусть бегут неуклюже пешеходы по лужам...» Ответ данного клиента на вопрос вызывает удивление, поэтому участники группы по желанию начинают задавать эффективные вопросы, чтобы прояснить ситуацию.

Например:

— «Каким образом вы связываете вместе два данных события: выборы президента и дождь?»

— «Что значит для вас бегущие по лужам пешеходы?»

— «Ваш ответ удивил меня. Не могли бы вы рассказать об этом немного подробнее?»

При желании первый участник может дать группе ответ на любой вопрос, например: «Последний раз выборы президента проходили в мой день рождения, и я весь день пел эту песню». Но давать ответ на вопросы, сформулированные участниками, совсем не обязательно. Цель упражнения — отработать техники постановки эффективных вопросов и научиться избегать неэффективных.

После того как второй участник выслушает вопросы, третий участник читает группе свой вопрос и ответ и т. д.

Комментарии для тренера. В ходе упражнения тренер следит за тем, чтобы участники избегали использования неэффективных вопросов: «Зачем?», «Почему?» и альтернативных (в случае, если существует более чем два варианта ответа на вопрос).

Практикум по супервизии

Цель. Развитие умений анализировать сессии своих коллег и распознавать различные техники, используемые консультантом.

Содержание. Тренер раздает участникам бланки для проведения практикума по консультированию и просит внимательно ознакомиться с ними. (Образец бланка дан в приложении 9.) После этого он читает отрывок из сессии начинающего консультанта, прошедшего аналогичный тренинг (см. приложение 10). В процессе слушания каждый участник заполняет свой бланк. Затем участники в подгруппах (2-4 человека) обсуждают, какую информацию следует записать.

Далее работа продолжается в кругу. Тренер просит участников прочитать по пунктам содержание их бланков.

Обсуждение. Тренер предлагает участникам ответить на вопросы о том, насколько легко или трудно было анализировать сессию коллеги; способствует ли такой опыт (анализ сессий других консультантов) дальнейшему профессиональному росту; чему они научились от консультанта; какие выводы по поводу проведения консультирования сделали для себя.

Практикум по консультированию (работа в тройках)

Цель. Отработка техники постановки эффективных вопросов и умения следовать за клиентом.

Время. По 12 минут на каждого участника в роли клиента и по 1,5—2 минуты на каждого участника в роли супервизора.

Тема. «Мои планы на будущее» (ролевая игра). Клиент говорит от имени человека, который через месяц оканчивает университет. У клиента есть определенные планы на будущее, но он не уверен, что сможет их осуществить. Ему нужна поддержка и одобрение консультанта.

Содержание. Группа делится на тройки: консультант, клиент, супервизор.

Клиент начинает рассказ от имени человека, который через месяц оканчивает университет и который хочет поделиться своими планами на будущее. Консультант использует техники нерефлексивного и рефлексивного слушания и эмпатического понимания клиента, техники постановки эффективных вопросов, в конце сессии делает резюмирование.

Супервизор наблюдает за консультантом. По окончании сессии дает консультанту обратную связь по типу «сэндвича».

Обсуждение. Участники делятся приобретенным в ходе практикума опытом сначала от имени клиентов, затем от имени консультантов, а затем от имени супервизоров. Тренер просит участников поделиться опытом использования техники постановки эффективных вопросов.

Обратная связь

Проходит по аналогии с предыдущими встречами.

Встреча 8 «Обобщение»

П л а н

1. Обратная связь.
2. Любое упражнение по усмотрению тренера.
3. Упражнение «Скандал в парикмахерской».
4. Практикум по консультированию (работа в тройках).
5. Упражнение «Чему я научился от тебя».
6. Обратная связь.

Обратная связь

По аналогии с предыдущими занятиями.

Любое упражнение по усмотрению тренера и/или группы

В зависимости от особенностей группы тренер может подобрать любое упражнение на свое усмотрение. В конце предыдущей встречи он может провести опрос участников о том, чем бы им хотелось заняться еще. Может, кто-то из участников недостаточно хорошо отработал некоторые навыки, может быть, у группы накопилось большое количество вопросов. Может быть, кто-то из участников хочет продемонстрировать новое интересное упражнение. Проведя предварительную беседу, тренер (вместе с группой) решает вопрос о выборе упражнения для последней встречи.

Упражнение «Скандал в парикмахерской»

Цель. Обобщение полученного материала, предоставление участникам возможности на примере почувствовать, как можно заменить неэффективные вопросы техниками активного слушания.

Содержание. Группа делится на три подгруппы. Каждая подгруппа получает карточку с записью отрывка из сессии начинающего консультанта, который после каждой реплики клиента задает ей вопрос. Задача участников каждой подгруппы — внимательно прочитать отрывок, выявить неэффективные и неуместные вопросы и исключить их, заменив их техниками нерефлексивного и рефлексивного слушания или при необходимости эффективными вопросами.

После того как подгруппы готовы, первая подгруппа зачитывает первоначальный вариант текста и разыгрывает в ролях исправленный вариант. В это время остальные участники внимательно слушают, а по окончании инсценировки делают свои комментарии, выражая согласие или не согласие с исправленным вариантом. Затем слово предоставляется следующей подгруппе и т. д.

Образцы карточек к упражнению находятся в приложении 11.

Обсуждение. Когда все подгруппы продемонстрируют свои варианты, участники возвращаются в круг и делятся своими впечатлениями от проделанной работы.

Комментарии для тренера. В приложении 11 представлены три варианта отрывков из сессий начинающих консультантов. Один вариант дан в исправленном виде с комментариями (для тренера). Два других варианта даны без исправлений, но с пометками для тренера («*» обозначены вопросы, которые требуют обязательной замены). При подготовке раздаточных материалов для подгрупп мы рекомендуем убрать пометки «*», таким образом внося творческий элемент в работу участников.

Практикум по консультированию (работа в тройках)

Цель. Обобщение опыта, полученного в ходе тренинга.

Время. Продолжительность каждой сессии вместе с обратной связью супервизора 15 минут, 12 минут отводится на сессию и около трех минут на обратную связь супервизора. Таким образом, на проведение практикума уйдет около 45 минут плюс 10—20 минут на обсуждение в кругу.

Тема. «Чему я научился на тренинге как специалист и чему мне бы стоило еще поучиться».

Содержание. Группа делится на тройки: консультант, клиент и супервизор. Клиент говорит на тему «Чему я научился на тренинге как специалист и чему мне бы стоило еще поучиться». Консультант проводит консультацию, использует весь багаж знаний, который он приобрел в ходе тренинга, демонстрируя навыки активного слушания и эмпатического понимания, умение следовать за клиентом и техники постановки вопросов, в конце сессии делает резюмирование.

Супервизор слушает и после окончания сессии делится своими наблюдениями по плану:

- П какие техники использовал консультант в ходе консультирования (примеры фраз и выражений);
- П какие моменты в работе консультанта были наиболее удачными;
- П что можно было бы сделать по-другому;
- П чему научился супервизор от консультанта или что бы он взял себе на вооружение.

По окончании отведенного на сессию времени участники меняются ролями. Каждый участник тройки должен побывать в роли консультанта, клиента и супервизора.

При желании супервизор может использовать бланк, приведенный в приложении. Данный бланк помогает некоторым участникам сделать их наблюдение более целенаправленным и организованным.

Обсуждение. Проходит в кругу. Участники делятся своими впечатлениями сначала в свободной форме, а затем выступают от имени супервизоров. Супервизоры по очереди рассказывают о том, что интересное они заметили в работе консультантов и что можно было бы взять на вооружение всем остальным участникам тренинга.

Упражнение «Чему я научился от тебя»

Цель. Отработка умений давать положительную обратную связь и анализировать результаты своей профессиональной деятельности.

Содержание. Группа делится на две подгруппы, каждая подгруппа получает стикеры одного цвета (например, красного и зеленого). Каждый участник с красным стикером находит себе пару среди участников с зеленым стикером и в течение двух минут говорит своему партнеру о том, чему он у него научился в течение данного тренинга. Второй участник слушает молча, не делая никаких комментариев и добавлений. Через две минуты тренер подает любой сигнал и каждый участник с красным стикером находит себе новую пару и рассказывает своему партнеру, чему он у него научился. Смена партнеров происходит несколько раз. Затем по сигналу тренера участники подгрупп меняются ролями — каждый участник с зеленым стикером находит себе партнера с красным стикером и говорит ему о том, чему он у него научился на протяжении тренинга, участник с красным стикером молча воспринимает информацию. Смена пар также происходит несколько раз.

После этого участники возвращаются в круг. Каждый по очереди в течение примерно двух минут делает обобщение о том, чему от него научились другие и чему научился он от других.

Обсуждение. Данное упражнение не требует специального обсуждения. По своему усмотрению тренер может сделать групповое обобщение «Чему мы научились друг от друга» и рассказать группе о том,

чему он научился от участников тренинга (в общем или от каждого в отдельности).

Комментарии для тренера. На выполнение данного упражнения следует отвести не менее 20—40 минут времени (в зависимости от количества участников группы и степени их общительности). Возможно, что при проведении обсуждения кто-то из участников захочет сказать слова благодарности и признательности своим коллегам. Но в то же время не стоит превращать данное упражнение в обратную связь, которую мы обычно делаем в конце встречи.

Обратная связь

Участники делятся своими впечатлениями от сегодняшней встречи и всего тренинга в целом.

Основные навыки и умения, отрабатываемые в ходе первой части тренинга

Навыки и умения, отрабатываемые в ходе тренинга	Номера встреч							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Умение давать обратную связь	*	*	*	*	*	*	*	*
Умение получать позитивную и негативную обратную связь	*	*	*	*	*	*	*	*
Умение демонстрировать эмпатическое понимание клиента			*	*	*	*	*	*
Умение использовать нереплексивное слушание		*	*	*	*	*	*	*
Умение использовать эхо-технику				*	*	*	*	*
Умение использовать перефразирование					*	*	*	*
Умение использовать резюмирование	*		*	*	*	*	*	*
Умение задавать вопросы эмоционального характера						*	*	*
Умение задавать вопросы содержательного характера и следовать за клиентом						*	*	*
Умение задавать эффективные типы вопросов							*	*
Умение принимать свою персональную историю и анализировать свои индивидуальные особенности	*		*	*	*	*	*	*
Умение анализировать результаты профессиональной деятельности и процесса обучения					*			*

Часть II «СТРУКТУРА СЕССИИ»

Встреча 9 «Начало сессии»

П л а н

1. Приветствие.
2. Практикум по консультированию (работа в парах).
3. Мини-лекция «Структура сессии».
4. Упражнение «Что нужно клиенту?».
5. Упражнение «Создание доверительной атмосферы».
6. Мини-лекция «Начало сессии».
7. Практикум по консультированию (работа в тройках).
8. Обратная связь.

Приветствие (знакомство)

Начало данной встречи во многом зависит от того, какие изменения произошли в группе с момента окончания первой части тренинга до начала второй его части. Если состав группы значительно поменялся, то, возможно, участники захотят познакомиться друг с другом и заново составить контракт. Если состав группы остался прежним, но между двумя частями тренинга был перерыв, участники могут приветствовать друг друга в любой традиционной или нетрадиционной форме (см. например, упражнение «Сладкое знакомство»).

Если тренинг продолжается без перерыва между двумя частями и состав группы остался неизменным, процедуру приветствия можно заменить традиционной обратной связью.

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Развитие навыков активного слушания, эмпатического понимания и умения понимать и принимать свои индивидуальные особенности, привычки, стремления.

Время. По пять минут на каждую сессию (3—3,5 минуты говорит клиент, 1,5—2 минуты отводятся на резюмирование консультанта и поправки клиента).

Тема. «Как я провожу свободное время и как бы я хотел его проводить в идеале».

Содержание. Работа проходит в парах: клиент—консультант. Клиент рассказывает консультанту о том, как он проводит свое свободное время и как бы он хотел проводить его в идеале, используя следующий план (но не обязательно строго придерживаясь его):

- П о том, как его индивидуальные особенности обуславливают выбор времяпрепровождения;
- П о том, есть ли у него любимое занятие, во время которого он отдыхает;
- П как много времени он может тратить на свой отдых;
- П достаточно ли у него свободного времени;
- СJ насколько его реальное времяпрепровождение совпадает с его идеальным времяпрепровождением.

Консультант внимательно слушает, используя техники нереклексивного и рефлексивного слушания и эмпатическое понимание, задает эффективные вопросы, если в этом есть необходимость, а в конце сессии делает резюмирование. Клиент слушает резюмирование консультанта, исправляя неточности.

Затем участники меняются ролями.

Обсуждение. Участники в свободной форме делятся своим опытом, приобретенным в ходе упражнения. Тренер также может спросить их о том, насколько понравилась им данная тема, когда они исполняли роль клиента, легко ли было говорить на заданную тему и почему; что хотелось сказать клиенту, когда он рассказывал о себе.

Мини-лекция «Структура сессии»

Цель. Подготовка участников тренинга к освоению практических навыков по проведению сессий.

Содержание. Тренер знакомит участников с моделью структуры сессии, предложенной Катрун и Дэвидом Гельдардами, и кратко рассказывают об основных этапах сессии (модель интегративного кон-

сультирования). Данную мини-лекцию также можно использовать для повторения материала первой части тренинга, если попросить участников назвать отработываемые ими навыки и техники, которые будут являться основными на каждом этапе сессии. Для этого можно обратиться к таблице, находящейся в приложении 12.

Данную модель можно нарисовать на блокноте и использовать на протяжении всех последующих встреч.

Материал для мини-лекции можно найти в разделе «Модель структуры сессии».

Упражнение «Что нужно клиенту?»

Цель. Осознание этических норм и своих профессиональных возможностей и ограничений в процессе общения с клиентом.

Содержание. Перед началом упражнения группа составляет список — перечень ожиданий клиента от сессии, от консультанта и от психологического консультирования в целом, таким образом отвечая на вопрос: «Что хочет получить клиент в результате совместной работы с консультантом?»

Этот список может быть примерно следующим:

- О сочувствие;
- О сострадание;
- О внимание;
- О поддержку;
- О изменение паттернов своего поведения;
- П изменение поведения окружающих клиента людей;
- П изменение отношения окружающих людей к клиенту;
- П излечение клиента от болезни;
- П освоение навыков эффективного взаимодействия с людьми;
- О оказание помощи в решение проблемы;
- П готовый рецепт решения проблемы;
- П совет;
- П осознание проблемы;
- О получение необходимой информации;
- П обретение возможности быть услышанным и т. д.

Список может быть продолжен или составлен заново в терминах участников группы. Когда список готов, участники все вместе решают,

какие пункты из этого списка они могут выполнить, а какие — нет; какие ожидания клиента выполнить легче, а какие требуют более высокой профессиональной квалификации; какие из данных ожиданий клиента не выполнимы совсем в рамках психологического консультирования, а какие из них являются этически невыполнимыми.

После этого группа делится на подгруппы по 3-4 человека. Каждая подгруппа моделирует или берет из реальной жизни по 2-3 ситуации, которые могут произойти с клиентом, и формулируют запрос клиента в каждой из подготовленных ситуаций. При этом в одном случае (в одной из ситуаций) участники группы могут помочь клиенту в работе по его запросу, а в остальных запрос является невыполнимым. Повествование клиента ведется от первого лица, как во время сессии.

Когда подгруппы готовы, все возвращаются в круг. Представитель первой подгруппы пересказывает остальным одну из смоделированных ситуаций и запрос клиента, а участники остальных подгрупп должны решить, смогут они работать по запросу клиента или нет (ситуации могут обсуждаться как в круге, так и в подгруппах). После того как решение принято, участники (все вместе) придумывают варианты обратной связи клиенту на его запрос. В одних случаях следует тактично объяснить клиенту возможности психологического консультирования, в других можно переформулировать запрос и предложить клиенту работать по новому запросу. Затем группа переходит к разбору следующей ситуации.

Например, подгруппа подготовила следующую ситуацию:

Клиент. В нашей семье каждый день происходят ссоры, и все потому, что мой муж не хочет принимать никакого участия в семейных делах. Он не желает помогать мне по дому и в воспитании детей. Не могли бы вы научить меня... как повлиять на него и как заставить его «быть в семье»?

Вариант ответа консультанта клиенту может быть примерно таким:

Консультант. Я сразу же скажу, что я не могу научить вас влиять на вашего мужа, но если вы хотите, мы можем рассмотреть вашу ситуацию вместе и вместе подумать над возможными путями разрешения проблемы.

Обсуждение. Данное упражнение носит сугубо обучающий характер и может проходить без обсуждения. Однако если у участников есть желание сделать определенные выводы, подвести итог упражнения или полученного опыта, продолжить оспаривание каких-либо моментов, тренер предоставляет им такую возможность.

Комментарии для тренера. Данное упражнение можно сократить или расширить путем сокращения или наоборот, увеличения количества ситуаций, которые подгруппы готовят для общего обсуждения. Можно также попросить участников написать свои ситуации на листах бумаги и передать их для обдумывания другим подгруппам, с тем чтобы к моменту обсуждения у участников были сформулированы варианты ответов клиенту.

Упражнение «Создание доверительной атмосферы»

Цель. Осознание участниками условий, необходимых для создания доверительной атмосферы в начале сессии.

Содержание. Участники тренинга делятся на подгруппы по 5—7 человек в каждой. Подгруппы получают список действий консультанта на начальном этапе сессии. Задача участников подгрупп состоит в том, чтобы рассортировать все предложенные действия консультанта по двум колонкам: способствующие созданию доверительной атмосферы на начальном этапе сессии и препятствующие ему. Список утверждений находится в приложении 13. После того как подгруппы закончат свою работу, все участники возвращаются в круг. Каждая подгруппа по очереди представляет свою классификацию. Если подгруппы имеют значительные расхождения во взглядах на то, что способствует, а что препятствует созданию доверительной атмосферы, они могут попытаться отстоять свою точку зрения в свободной дискуссии.

Последнее слово предоставляется тренеру, который высказывает свое согласие или несогласие с мнениями участников.

Обсуждение. Участники в свободной форме делятся опытом, приобретенным в ходе упражнения. В продолжение упражнения тренер обращает внимание участников на другие аспекты создания доверительной атмосферы в начале сессии. Материал для упражнения можно взять в разделе «Создание доверительной атмосферы».

Комментарии для тренера. Если в группе произошли серьезные разногласия, можно закончить спор, оставив плакаты в том виде, в котором они есть, и вернуться к их обсуждению позже, когда участники пересмотрят свои позиции и изменят свою точку зрения. Данное упражнение может плавно перерасти в мини-лекцию «Начало сессии».

Мини-лекция «Начало сессии»

Цель. Подготовка участников тренинга к освоению практических навыков по организации начального этапа первой сессии.

Содержание. Тренер рассказывает участникам о том, как обычно начинается первая сессия в интегративном консультировании, продолжая разговор о создании доверительной атмосферы. Особое внимание следует уделить объяснению того, как составляется контракт с клиентом и что он может в себя включать (см. раздел «Составление контракта с клиентом»). Тренер также обсуждает с участниками каждый пункт контракта, приводит примеры из сессий.

Практикум по консультированию (работа в тройках)

Цель. Овладение навыками составления контракта с клиентом.

Время. Продолжительность каждой сессии десять минут, обратная связь супервизора 2—2,5 минуты.

Тема. Любая по усмотрению клиента.

Содержание. Группа делится на тройки: консультант, клиент и супервизор. Разыгрывается первая встреча консультанта с клиентом.

Клиент никогда раньше не был на консультировании и не знает о том, какие услуги он может получить. Он выслушивает консультанта, задает ему вопросы по поводу психологического консультирования в целом и по поводу организации сессий, затем начинает говорить на любую тему, например о том, что произошло с ним недавно.

Консультант составляет контракт с клиентом, отвечает на его вопросы, проводя сессию, демонстрирует навыки активного слушания и эмпатического понимания, умение следовать за клиентом, а в конце сессии делает резюмирование.

Супервизор наблюдает за консультантом и обращает особое внимание на то, как был составлен контракт с клиентом: О насколько внимателен был консультант к клиенту; О насколько доходчиво он осветил отдельные пункты контракта; О все ли основные пункты контракта были освещены; П какие техники были использованы консультантом и насколько удачно.

По окончании сессии и выступления супервизора участники меняются ролями. Каждый участник тройки должен побывать в роли консультанта, клиента и супервизора.

Обсуждение. Проходит в кругу. Участники делятся своим опытом составления контракта с клиентом и трудностями, с которыми кто-то из них мог столкнуться.

Обратная связь

По аналогии с предыдущими встречами.

Встреча 10 «Активное слушание»

П л а н

1. Обратная связь.
2. Практикум по консультированию (работа в парах).
3. Упражнение «Диалог в автобусе».
4. Мини-лекция «Активное слушание. Слушаем паузы».
5. Упражнение «Слушая и прерывая паузы...».
6. Упражнение «Солнечный круг».
7. Практикум по консультированию (работа в тройках).
8. Обратная связь.

Обратная связь

Проходит по аналогии с предыдущими встречами.

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Развитие навыков слушания и умения понимать и осознавать свои индивидуальные особенности.

Время. Десять минут на каждую сессию (восемь минут говорит клиент, две минуты — обратная связь клиента консультанту).

Тема. «Мой язык тела: позы, мимика, жесты».

Содержание. Группа делится на пары.

Клиент рассказывает консультанту:

П о своем языке тела;

П о том, есть ли у него любимые позы и жесты, как и в каких ситуациях он их использует;

П в каком направлении ему следует расширять профессиональный репертуар жестов, мимики и т. д.;

П какие проявления невербального языка ему нравятся у его коллег — участников группы.

Консультант использует техники нерефлексивного и рефлексивного слушания. После того как клиент закончит свой рассказ, он дает консультанту обратную связь о том, насколько внимательно его слушали. Затем по сигналу тренера участники меняются ролями.

Обсуждение. Тренер просит участников в свободной форме поделиться опытом, приобретенным в ходе практикума, и ответить на следующие вопросы: насколько легко или трудно анализировать свой язык тела? в каком случае мы используем невербальные паттерны бессознательно, а в каких случаях стараемся контролировать себя? что важнее для консультанта — постоянно контролировать себя или быть естественным в проявлении невербальных паттернов?

Упражнение «Диалог в автобусе»

Цель. Предоставление участникам возможности лучше осознать, прочувствовать и вспомнить специфику использования техник постановки вопросов в психологическом консультировании.

Содержание. Перед началом упражнения тренер делает небольшое вступление о том, что любая профессия накладывает на человека свой

отпечаток. Иногда это проявляется в телодвижениях и походке (у балерины, актрисы, спортивного тренера и т. д.), иногда в манере общаться (у учителя, политического деятеля, адвоката и т. д.). В ходе данного упражнения участники будут вести диалог от имени людей различных профессий. Упражнение состоит из двух частей.

Часть 1. После краткого вступления тренера группа разбивается на пары. Все участники должны играть роль пассажиров автобуса. Каждая пара занимает места на стульях, организуя рабочее пространство так, чтобы не мешать друг другу. Один из участников пары (участник № 1) рассказывает о том, как он провел свой отпуск в другом городе или другой стране (история может быть как реальной, так и придуманной). Второй участник (участник № 2) поддерживает разговор, слушая, давая обратную связь и задавая вопросы от имени представителя определенной профессии, не называя ее собеседнику. Название профессии напечатано на карточке, которую получает каждый участник №2 перед началом упражнения. Диалог проходит в течение трех минут. По истечении данного времени участник № 1 отгадывает профессию участника № 2. Например: участник № 2 получил карточку с обозначением профессии милиционера. В этом случае диалог в автобусе может быть примерно таким:

Участник № 1. В прошлом году я отдыхал в Испании. Каждый день одно и то же: днем море, а вечером мы с женой отправлялись гулять по городу, заходили в какой-нибудь бар и сидели там до полуночи.

Участник №2. А это было безопасно — возвращаться поздно вечером в отель?

Участник № 1. Ну, я думаю, что да. А что еще делать? Днем такая жара, что ни пить, ни есть не хочется. А вечером... все развлечения начинаются вечером. Ну, если уйдем далеко, такси вызываем или едем на автобусе.

Участник №2. В автобусе много народу? Хулиганов нет?

Участник №1. Откуда я знаю, при мне никто не хулиганил, стекла не бил, матом не ругался, а если ругался, то я все равно по-испански не понимаю...

Участник №2. Ваши слова удивляют меня, странно слышать, что в курортном городке все тихо и спокойно...

Варианты профессий для первой части упражнения:

- П милиционер;
- О банкир;
- П учитель;
- О метеоролог;
- П врач;
- О биолог;
- П шеф-повар;
- Д водитель;

Часть 2. Участники пар меняются ролями. Участники под вторым номером рассказывают о том, как они провели отпуск, а участники под первым поддерживают разговор, в соответствии со своими профессиональными интересами. По истечении трех минут участники под вторыми номерами отгадывают профессию. В этой части упражнения все участники под первым номером получают одинаковые карточки, на которых обозначена профессия консультанта.

Обсуждение. Участники возвращаются в круг. Сначала слово предоставляется всем участникам под первыми номерами. Они делятся своими впечатлениями в свободной форме и отвечают на следующие вопросы:

- П Приятно ли было рассказывать о своем отпуске?
- П Удалось ли угадать профессию своего слушателя?
- П Что мешало или помогало отгадать профессию?
- П Насколько легко или трудно было играть роль представителя определенной профессии во второй части упражнения? С чем это связано?

Затем слово предоставляется участникам под вторым номерами. Они также в свободной форме делятся своими впечатлениями и отвечают на те же вопросы. После этого группа делает вывод о том, чем отличается слушание консультанта от слушания представителей других профессий.

Комментарии для тренера. Перед началом упражнения следует предупредить участников о том, что в процессе диалога они не должны называть свою профессию.

Перед началом обсуждения можно написать вопросы на доске или блокноте, но не стоит принуждать участников ответить обязательно

на все из них. Если кто-то уклоняется от ответа на один или несколько вопросов — это его право.

Как правило, данное упражнение плавно перерастает в мини-лекцию «Активное слушание».

Мини-лекция «Активное слушание. Слушаем паузы»

Цель. Подготовка участников тренинга к освоению практических навыков, необходимых для работы с клиентом на начальных этапах сессии.

Содержание. Тренер напоминает участникам о том, что входит в понятие «активное слушание», о том, что оно может быть рефлексивным и нерефлексивным, и о том, какие техники мы используем во время него. Далее тренер рассказывает о том, какие стратегии использует консультант в ситуациях, когда клиент долго молчит, как он может прерывать затянувшиеся паузы, используя поисковые вопросы.

Материал к мини-лекции находится в разделах: «Умение слушать и слышать клиента» и «Сбор информации по проблеме клиента (активное слушание)» и «Поисковые вопросы».

Упражнение «Слушая и прерывая паузы...»

Цель. Отработка техники прерывания затянувшихся пауз.

Содержание. Перед началом упражнения группа составляет список фраз, выражений и вопросов, с помощью которых можно было бы прервать затянувшуюся паузу во время консультирования. Затем группа делится на две подгруппы, которые садятся на стулья в две линии друг напротив друга: одна линия — консультанты, другая — клиенты. Клиент говорит консультанту любую фразу и замолкает; после небольшой паузы консультант просит клиента продолжить рассказ, используя фразы из составленного списка. Затем каждый участник, играющий роль клиента, смещается на один стул вправо (а первый участник становится последним) и упражнение продолжается снова, после чего опять происходит смена партнеров до тех пор, пока все участники не вернутся на свои места. Фразы клиентов могут быть любыми, вплоть до абсурдных.

Например:

Клиент. Вчера в автобусе мне кто-то наступил на ногу... *(пауза)*.
Консультант. И что произошло потом?

Или:

Клиент. Я сегодня ел картошку с помидорами, то есть нет, селедку с помидорами, а картошку ел Вовка... *(пауза)*.
Консультант. Я вижу, вы о чем-то задумались. С чем связано ваше молчание?

Или:

Клиент. Доктор сказал мне сидеть дома, а я к вам приковыляла...
э-э-э... *(пауза)*.
Консультант. И-и...

Или:

Клиент. Погода стоит замечательная... *(пауза)*.
Консультант. Что мешает вам продолжить ваши размышления? И т. д.

Или:

Клиент. Та-а-ак... да-а-а... *(молчание)*.
Консультант. Что означает ваше молчание?

Клиент может говорить различные короткие фразы или повторять одну и ту же фразу для разных консультантов на свое усмотрение. В задачу консультанта входит апробирование как можно большего количества различных фраз, прерывающих паузу клиента, и выделение для себя наиболее приемлемых и хорошо работающих. После того как все клиенты вернутся на свои места, участники меняются ролями — консультанты становятся клиентами, а клиенты консультантами.

Обсуждение. Обсуждение проходит в кругу. Тренер просит участников выступить сначала от имени клиентов и ответить на вопрос о том, какие фразы и выражения, прерывающие их молчание, показались им наиболее удобными и хорошо работающими, то есть побуждающими к продолжению разговора. Затем тренер предлагает участникам высказать свою точку зрения от имени профессионалов о том, какие фразы

и выражения показались им наиболее удачными. Если кто-то из участников в ходе выполнения упражнения нашел другие способы прерывания пауз, он может поделиться с группой своими выражениями.

Комментарии для тренера. При подготовке данного упражнения можно воспользоваться теоретическим материалом, представленным в разделе «Сбор информации по проблеме клиента (активное слушание)».

Упражнение «Солнечный круг»

Цель. Развитие эмпатического понимания и умения работать в команде.

Содержание. Ход выполнения данного упражнения зависит от числа участников в группе. Поэтому мы предлагаем два варианта: один для небольшой группы (до девяти человек включительно), а второй вариант — для группы от десяти и более человек.

Вариант 1. Участники встают в круг и берутся за руки, стараясь сделать круг как можно шире. Перед началом выполнения упражнения тренер просит сделать круг ровным, чтобы каждый участник чувствовал себя комфортно. По определенному сигналу все участники закрывают глаза и медленно начинают двигаться в круг. Задача каждого участника состоит в том, чтобы чувствовать движения соседа и стараться сохранять круг ровным, чтобы никто не оказался за его пределами или внутри него.

Когда круг станет достаточно маленьким, участники начинают медленно поднимать руки вперед и вверх, а когда круг сузится до наименьших размеров, они разжимают руки со своими соседями и поднимают их вверх и вперед так, чтобы можно было соединить ладони всех участников вместе в центре круга и почувствовать тепло рук всей группы одновременно.

Затем также медленно участники начинают двигаться назад, опускают руки и возвращаются в исходное положение, образуя первоначальный круг, который они сделали еще с открытыми глазами. Упражнение проходит в молчании.

Вариант 2. Участники делятся на две равные группы. Каждый участник из группы № 1 (группа клиентов) находит себе пару — участника из группы № 2 (консультанта). Участники группы № 1 (клиенты)

встают в круг и выполняют упражнение как описано в первом варианте. В это время участники группы № 2 (консультанты) наблюдают затем, как выполняется упражнение. Причем каждый участник группы № 2 наблюдает только за одним участником — за своим клиентом (участником, с которым они образовали пару до начала выполнения упражнения).

После окончания упражнения каждый консультант дает своему клиенту обратную связь о том, какие эмоции и чувства испытывал клиент в ходе выполнения упражнения. Клиент, в свою очередь, дает консультанту обратную связь относительно того, насколько правильно консультант смог его понять и описать его эмоции.

Если позволяет время, участники могут поменяться ролями и выполнить упражнение еще раз, при этом группа консультантов исполняет роль клиентов, и наоборот.

Обсуждение. В ходе обсуждения участники, прежде всего, делятся своими эмоциями и чувствами, возникшими в ходе выполнения упражнения и после его завершения, и по желанию отвечают на вопрос, насколько удалось понять состояние других участников.

Комментарии для тренера. Перед началом упражнения тренеру следует объяснить участникам весь ход от начала до конца и удостовериться, что каждый участник понял, что ему предстоит делать. Можно прорепетировать (желательно не более одного раза) в ускоренном темпе с открытыми глазами движения в круг и из круга с поднятием и опусканием рук.

Для усиления эмоционального эффекта упражнения можно включить негромкую классическую музыку без слов и без четко выраженного ритмического рисунка.

Для выполнения данного упражнения необходимы удобная одежда и обувь, которые бы позволяли участникам двигаться свободно. Так, например, туфли на высоком каблуке или одежда, в которой неудобно поднимать руки вверх, будут сковывать участника. Поэтому накануне встречи тренеру следует предупредить участников об этом.

Практикум по консультированию (работа в тройках)

Цель. Развитие навыков активного слушания и умения составлять контракт с клиентом.

Время. По 12 минут на каждую сессию (десять минут говорит клиент, две минуты — обратная связь супервизора).

Темы для ролевой игры:

- П Клиент рассказывает консультанту о том, как он относится к рекламе, которая его окружает.
- О Клиент рассказывает консультанту о своих некультурных соседях по лестничной клетке.
- П Клиент рассказывает консультанту о своих коллегах по работе, которые постоянно ставят его в затруднительные ситуации.

Содержание. Группа делится на тройки: консультант, клиент, супервизор. Каждая тройка разыгрывает первую встречу.

Консультант представляется клиенту, составляет контракт с ним, приглашает клиента к разговору, внимательно слушает его, используя техники активного слушания, демонстрирует эмпатическое понимание, задает поисковые вопросы (если в этом есть необходимость) и предупреждает клиента об окончании сессии за три минуты, после чего отвечает на вопросы клиента и делает резюмирование.

Клиент активно участвует в составлении контракта, задает вопросы и выражает свое согласие или несогласие с условиями консультанта. После того как консультант пригласит его к свободному разговору, начинает свой рассказ на одну из предварительно выбранных им тем.

Супервизор наблюдает за консультантом. По окончании сессии дает ему обратную связь по типу «сэндвича».

Обсуждение. После проведения упражнения участники возвращаются в круг и делятся приобретенным в ходе практикума опытом.

Обратная связь

По аналогии с предыдущими занятиями.

Встреча 11

«Фокус на эмоциях клиента»

П л а н

1. Обратная связь.
2. Практикум по консультированию (работа в парах).
3. Мини-лекция «Фокус на эмоциях клиента (техники самораскрытия, нормализации)».
4. Упражнение «Самораскрытие».
5. Упражнение «Нормализация и самораскрытие».
6. Практикум по консультированию (работа в тройках).
7. Обратная связь.

Обратная связь

Во время обратной связи тренер просит участников (как всегда, кратко) осветить наиболее эмоциональные события, произошедшие с ними с момента последней встречи, и при этом сделать акцент на эмоциях, которые они испытывали в момент события и продолжают испытывать сейчас.

Такая организация обратной связи может служить диагностическим инструментом для тренера. Если в конце занятия большинство участников группы улучшили свое настроение, это может быть показателем хорошей работы во время тренинга. Если серьезных изменений не произошло, возможно, группа недостаточно хорошо усвоила и прочувствовала данную тему. В этом случае тренер может включить некоторые дополнительные упражнения по работе с эмоциями в последующие занятия.

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Развитие навыков слушания и умения анализировать свои эмоциональные состояния.

Время. По десять минут на каждого участника.

Тема. «Какая контролирую свои эмоции: гнев, тревогу, ненависть и др.».

Содержание. Группа делится на пары. Один из участников пары - клиент рассказывает консультанту в свободной форме о том: П какие эмоции он испытывает чаще всего; О с какими эмоциями ему легко справляться, а с какими трудно; О как он контролирует себя тогда, когда необходимо сдерживать

свои эмоции;

О насколько это ему удается;

П какие навыки он бы хотел приобрести, чтобы лучше контролировать свои отрицательные эмоции.

Консультант использует нерефлексивное и рефлексивное слушание и задает уточняющие вопросы. Когда до окончания сессии останется 2-3 минуты, он предупреждает клиента об этом и делает резюмирование. По сигналу тренера участники меняются местами (консультант садится лицом к часам) и ролями.

Обсуждение. После проведения практикума в парах участники возвращаются в круг и делятся трудностями, которые возникли у них в процессе совместной работы, а также рассказывают об удачных моментах сессии.

Мини-лекция «Фокус на эмоциях клиента (техники самораскрытия, нормализации)»

Цель. Подготовка участников к освоению практических навыков, необходимых в работе с эмоциями клиента.

Содержание. Тренер знакомит участников с основными моментами следующего этапа сессии: «Фокус на эмоциях клиента», подчеркивая его важность и делая акцент на том, как преодолеть основные трудности, с которыми обычно встречается начинающий консультант, работая с чувствами клиента, что делать, если клиент начинает плакать или проявлять свой гнев. Далее тренер рассказывает о техниках нормализации и самораскрытия и о том, как использовать техники постановки вопросов эмоционального характера.

Материал для данной мини-лекции можно найти в разделах: «Фокус на эмоциях клиента», «Техника нормализации», «Самораскрытие», «Вопросы эмоционального характера».

Упражнение «Самораскрытие»

Цель. Отработка навыков использования техники самораскрытия, закрепление знаний, полученных в ходе мини-лекции.

Содержание. Упражнение состоит из двух этапов.

Этап 1. Тренер зачитывает участникам вариант из сессии начинающего консультанта, который попытался использовать самораскрытие, и просит участников сначала прокомментировать действия консультанта, а затем дать обратную связь по типу «сэндвича». Отрывок из сессии для данного упражнения и примерные комментарии к нему находятся в приложении 14.

Этап 2. Тренер просит группу разделиться на три-четыре подгруппы. Каждой подгруппе выдается карточка с отрывком из сессии и четыре варианта самораскрытия. Участникам необходимо внимательно прочитать свой отрывок и выбрать приемлемые и неприемлемые варианты самораскрытия консультанта, прокомментировав каждый вариант. Образцы карточек даны в приложении 15.

Затем подгруппы возвращаются в круг (третий этап) и по очереди зачитывают свои отрывки из сессии и комментарии к ним, которые были сделаны в ходе групповой работы. В это время остальные участники слушают и делятся своими мнениями.

Обсуждение. В процессе обсуждения тренер просит участников поделиться тем опытом, который они приобрели в ходе данного упражнения. Сделали ли они какие-либо выводы для себя о том, насколько данная техника сочетается с их персональным стилем ведения консультации, насколько она подходит каждому из них? Как часто и в каких ситуациях они могут использовать эту технику?

Комментарии для тренера. Критикуя неудачные варианты примеров, не следует забывать и о положительных моментах. На любых этапах обучения, а особенно на начальных, очень просто допускать неточности. Мы рекомендуем с уважением относиться к любым ошибкам начинающих консультантов, давая конструктивную критику, без сарказма и насмешек. Только в этом случае участники тренинга будут чувствовать себя защищенными от насмешек других. Именно поэтому мы советуем давать обратную связь по типу «сэндвича».

Упражнение «Нормализация и самораскрытие»

Цель. Отработка техник «Самораскрытие» и «Нормализация» на практике.

Содержание. Перед началом упражнения каждый участник вспоминает и кратко записывает на листе бумаги следующее:

- П какую-либо ситуацию или явление, которое вызывает у него сильные отрицательные эмоции;
- О желание или стремление, которое у него иногда возникает, но кажется ему не совсем этичным.

Например:

— «Я прихожу в ярость, когда в метро кто-либо начинает громко смеяться прямо у меня под ухом».

— «Я очень расстраиваюсь, если утром приходится долго ждать автобуса».

— «У меня портится настроение, когда мой муж критикует блюдо, которое я ему приготовила. Мне обычно хочется сказать: "Не нравится — готовь сам"!»

— «Часто после беседы с моим начальником я ловлю себя на мысли, что мне хочется плюнуть ему в лицо».

Затем группа делится на две подгруппы. Одна подгруппа играет роль консультантов, другая — роль клиентов. Консультанты, организуя пространство для себя и своего клиента, ставят два стула, как для консультирования, и садятся на один из них. Каждый клиент находит себе консультанта и рассказывает ему одну из подготовленных им историй. После того как он закончит, консультант использует в ответ одну из техник: либо нормализации, либо самораскрытия в зависимости от его личного опыта.

Например:

Клиент. Когда подростки курят на улице или распивают спиртные напитки — это вызывает у меня отвращение и негодование. Почему родители не знают об этом и не могут их остановить? Не знаю, не знаю... Может, я отстала от жизни, но мне кажется, что это дико...

Консультант. Чувства, которые возникают у вас, — по-моему, совершенно нормальная реакция на подобные явления...
(Техника нормализации.)

Или (если консультант испытывает подобные чувства):

Консультант. Распушенность современных подростков у меня тоже вызывает негодование... (Самораскрытие.)

Далее клиент находит себе нового консультанта и снова рассказывает одну (любую) из двух подготовленных им историй и так несколько раз.

По команде тренера консультанты и клиенты меняются ролями. Консультанты садятся на стулья и приглашают к себе клиентов.

Обсуждение. Обсуждение проходит по кругу, участники делятся своими находками и трудностями, с которыми они встретились при использовании новых техник.

Комментарии для тренера. В процессе выполнения упражнения мы рекомендуем тренеру наблюдать за участниками и при необходимости оказывать консультантам помощь. Если тренер заметит, что большинство участников не совсем поняли, как использовать данные техники, упражнение можно прервать, разобрать отдельные примеры и продолжить его выполнение после того, как консультанты лучше осознают свою роль.

Практикум по консультированию (работа в тройках)

Цель. Развитие навыков работы с эмоциями клиента. **Время.** По 15 минут на каждую сессию (12 минут говорит клиент, 3 минуты отводится на обратную связь супервизора). **Темы для консультирования:** П ситуация, в которой я плакал; П случай, который сильно расстроил меня; О случай, когда я сильно разозлился.

(Ситуация или случай могут быть как реальными, так и вымышленными или происшедшими с кем-либо.)

Содержание. Группа делится на тройки — консультант, клиент, супервизор. Каждая тройка разыгрывает первую встречу.

Консультант кратко напоминает клиенту об условиях контракта, приглашает клиента к разговору, внимательно слушает его, используя техники активного слушания, технику нормализации и самораскрытия (если предоставляется возможность для их использования), демонстрирует эмпатическое понимание, задает вопросы эмоционального характера, предупреждает клиента об окончании сессии за три минуты, затем отвечает на вопросы клиента (если таковые имеются) и делает резюмирование.

Клиент слушает условия контракта, при необходимости задает вопросы, но так, чтобы на это не уходило много времени. После того как консультант пригласит его к разговору, начинает свой рассказ, максимально проявляя эмоции в зависимости от выбранной темы.

Супервизор наблюдает за консультантом. По окончании сессии дает ему обратную связь, обращая особое внимание на то, как консультант работал с эмоциями клиента.

Обсуждение. Проходит в круге в свободной форме. Участники делятся своими трудностями и тем, что им удалось, при необходимости задают вопросы тренеру.

Обратная связь

По аналогии с предыдущими встречами.

Встреча 12 «Фокус на мыслях клиента (уточнение проблемы)»

П л а н

1. Обратная связь.
2. Упражнение «Микромимика» (модификация упражнения С. В. Гиппиуса).
3. Практикум по консультированию (работа в парах).
4. Мини-лекция «Фокус на мыслях клиента. Умение наблюдать».
5. Упражнение «Повторяющееся слово».
6. Практикум по консультированию (работа в тройках).
7. Обратная связь.

Обратная связь

Тренер просит участников кратко осветить наиболее значимые события, которые произошли с ними с момента последней встречи, и при этом сделать акцент на мыслях, которые посещали их:

- О на том, о чем они задумывались иногда, что планировали сделать в будущем;
- П что хотели бы делать по-другому;
- П что бы хотели изменить в будущем в связи с происходящими событиями и т. д.

Например:

«Сегодня я опоздала на электричку и чувствовала себя отвратительно, потому что боялась, что всем придется меня ждать. Я думаю, что мне стоит быть более организованной и научиться контролировать время».

Упражнение «Микромимика»

(модификация упражнения С. В. Гиппиуса [2001])

Цель. Развитие профессиональной интуиции и умения эффективно использовать невербальные средства общения в процессе консультирования (микромимику), умения наблюдать за клиентом.

Содержание. Перед началом упражнения тренер объясняет участникам, что такое микромимика.

После краткого вступления тренера группа делится на две подгруппы. Участники первой подгруппы — консультанты, участники второй подгруппы — клиенты. Каждый клиент прикрепляет к одежде бейдж со своим именем, причем имена не должны повторяться. Если в подгруппе несколько участников с одинаковым именем, они по общей договоренности могут либо приписать к своему имени первую букву фамилии, либо придумать псевдоним. После этого клиенты пишут это же имя на небольшом листе бумаги, сворачивают его и кладут в коробку. Консультанты подходят к коробке, и каждый из них вытаскивает один сложенный лист бумаги. Имя, которое в нем значится, должно быть сохранено в тайне от всех остальных участников. Это имя того

клиента, которого консультант как будто бы выбрал для бесплатного консультирования.

Участники выстраиваются в две линии лицом друг к другу. Первая линия состоит только из консультантов, вторая — только из клиентов. На протяжении всего упражнения консультанты стоят на месте, а клиенты медленно передвигаются вправо, останавливаясь на 2—3 секунды перед каждым консультантом и встречаясь с ним взглядом. Клиент, который стоял правее всех и в процессе движения оказался без пары, встает назад (напротив консультанта, который тоже оказался без пары) и продолжает движение и т. д. Таким образом, каждый клиент должен остановиться напротив каждого консультанта и посмотреть ему в глаза.

Консультант, глядя в глаза клиентам и не произнося ни слова, дает понять каждому клиенту, выбрал ли он его или нет.

Выполняя данную процедуру, запрещается:

П улыбаться клиентам;

П подмигивать;

П двигать бровями;

П выполнять любые движения руками и корпусом;

П издавать любые звуки.

Разрешается:

П смотреть в глаза;

общаться с помощью микромимики.

После того как каждый консультант встретится взглядом с каждым клиентом, клиенты отходят в сторону, тренер считает до «трех», и на счет «три» каждый клиент подходит к тому консультанту, который, по его мнению, его выбрал. После этого проходит обсуждение.

Обсуждение. Проводится по кругу. Каждый участник делится своими эмоциями. Каждый консультант рассказывает о том, как он использовал свою микромимику, чтобы показать клиенту свое намерение, и насколько ему это удалось. Каждый клиент рассказывает о том, насколько легко или трудно было понимать консультантов. Что они чувствовали при выполнении данного упражнения?

Комментарии для тренера. После проведения обсуждения, по желанию группы, упражнение можно повторить снова, при этом участники меняются ролями. Обсуждение проходит по той же схеме. В про-

цессе обсуждения группа часто приходит к выводу о том, насколько важно консультанту быть конгруэнтным в процессе беседы с клиентом, так как малейшие движения мышц могут выдать его истинное состояние, которое может находиться в противоречии с желаемым. Однако в минуты, когда клиенту нужны одобрение или поддержка, он не всегда может «прочитать» их по выражению лица специалиста или считывает ложную информацию.

Данное упражнение включено в середину тренинга, чтобы еще раз напомнить участникам о том, насколько важно продолжать работу по самосовершенствованию.

При подготовке данного упражнения тренер может обратиться к разделу «Умение эффективно использовать невербальные средства общения».

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Развитие навыков слушания и умения наблюдать за невербальными проявлениями клиента.

Время. По десять минут на каждого участника.

Тема. «Советы, которые мне давали».

Содержание. Группа делится на пары.

Клиент рассказывает консультанту в свободной форме о том:

П кто чаще всего дает ему советы;

О как он чаще всего воспринимает советы близких, знакомых и малознакомых людей;

П насколько часто он следует советам, которые дают ему другие люди;

П были ли в его жизни такие советы, которые помогли ему;

П были ли в его жизни образцы отрицательных советов, которые бы не следовало давать другим людям;

П в каком случае, по мнению клиента, советы могут быть полезными, а в каком — нет.

Консультант внимательно слушает, демонстрирует эмпатическое понимание клиента и весь арсенал навыков, которыми он овладел в процессе тренинга, а также наблюдает за невербальными паттернами клиента. Когда до окончания сессии останется 2-3 минуты, он напо-

минает клиенту о завершающем этапе сессии и делает резюмирование. После окончания рассказа клиента консультант в краткой форме дает ему обратную связь о том, какие невербальные паттерны были использованы и как они соотносились с содержанием его рассказа. Например:

Консультант. Я заметила, что во время рассказа ты в основном сидела неподвижно, откинувшись на спинку стула. Когда ты начинала говорить о своем друге, ты чаще всего жестикулировала правой рукой. В конце рассказа ты направила корпус тела немного вперед и начала улыбаться.

По сигналу тренера участники меняются местами и ролями.

Обсуждение. После проведения практикума в парах участники возвращаются в круг и делятся своими впечатлениями, которые возникли у них в процессе сессий, а также рассказывают о своих трудностях и удачных моментах в процессе совместной работы. Участники также могут высказать свою философскую точку зрения о том, насколько советы других людей мешают или помогают нам жить, кто вправе давать нам советы, а кто — нет.

Мини-лекция «Фокус на мыслях клиента (уточнение проблемы). Умение наблюдать»

Цель. Подготовка участников к овладению практическими навыками, необходимыми на этапе уточнения проблемы клиента.

Содержание. В ходе мини-лекции тренер знакомит участников с задачами, которые стоят перед консультантом, и с основными навыками, необходимыми для успешной работы на данном этапе сессии. Это активное слушание, резюмирование, умение давать обратную связь и умение наблюдать за клиентом. Фокусируя внимание на основной проблеме клиента, консультант задает ему уточняющие вопросы, помогает ему продвигаться от разговора об абстрактном к разговору о конкретном, от разговора о других к разговору о себе.

Тренер также может познакомить участников с техникой конфронтации. Но отработку данной техники мы рекомендуем проводить толь-

ко в том случае, если участники хорошо владеют навыками наблюдения, подачи обратной связи клиенту и активного слушания.

Материалы к мини-лекции можно взять из разделов: «Умение наблюдать», «Уточняющие вопросы», «Фокус на мыслях клиента (уточнение проблемы)», «Конфронтация».

Упражнение «Повторяющееся слово»

Цель. Отработка навыков активного слушания и техники постановки уточняющих вопросов; развитие внимания в слуховой модальности.

Содержание. Группа делится на пары, организуя пространство как для психологического консультирования. Один участник пары — клиент — получает карточку с каким-либо словом. (Образцы карточек к упражнению даны в приложении 16.) В процессе консультирования он должен придумать историю на тему «Сон, который мне приснился» и при этом включить в свой рассказ слово, обозначенное в карточке не менее трех раз.

В процессе повествования клиент вкладывает в данное слово определенный эмоциональный смысл:

- П агрессию;
- П раздражение;
- П ненависть;
- П благодарность;
- П признательность;
- О обиду;
- Д разочарование и т. д.

Рассказ продолжается в течение трех минут. Консультант внимательно слушает, используя нереплексивное и рефлексивное слушание и эмпатическое понимание, стараясь выявить повторяющееся слово. При этом не разрешается задавать вопросы и называть это слово раньше времени. Через три минуты, когда клиент закончит свою историю, консультант спрашивает его о том, какой смысл он вкладывает в это слово.

Сначала консультант называет клиенту повторяющееся слово, используя одно из следующих выражений:

— «В своем рассказе вы несколько раз произнесли слово...»

— «Вы несколько раз упомянули...»

Затем он задает вопрос:

— «Какие эмоции вызывает у вас (повторяющееся слово)?»

— «Какой личностный смысл вы вкладываете в понятие (в слово)...?»

— «Что значит для вас...?»

И т. д.

Клиент дает свой ответ, а затем обратную связь консультанту о том, как тот его слушал, и о том, что он чувствовал в тот момент, когда услышал вопрос о «повторяющемся слове». После этого участники пары меняются ролями и упражнение продолжается по той же схеме.

Для того чтобы участники лучше поняли ход упражнения, тренер может привести следующий или любой другой пример. Предположим, он достает карточку со словом «Магазины». Тренер называет это слово и говорит участникам, что данное понятие будет вызывать у него раздражение. Потому что оно связано для него с очередями, ссорами, пустой тратой времени и т. д.

Рассказ во время сессии может быть примерно таким: «Вчера мне приснился сон, который меня заставил задуматься. Мне приснилось, что я хочу купить себе новые туфли. Я пошла в магазин "Гостиный двор", а там народу видимо-невидимо, даже не подойти к двери. Я спрашиваю какого-то мужчину: "В чем дело?", а он мне отвечает: "Все остальные магазины сегодня закрыты, только "Гостиный двор" работает, а у меня в холодильнике нет продуктов". Я ничего не поняла... сегодня будний день... почему все магазины закрыты? Ну, так как это был сон, я встала в очередь, хотя сама не знаю за чем, и отстояла три часа. Когда я подошла к прилавку, продавщица сказала мне, что туфли сегодня не продают, потому что много народа. Я очень расстроилась и пошла искать другой магазин». После этого тренер просит участников задать вопрос в соответствии с предложенной схемой. Консультант может сказать в ответ следующее: «В своем рассказе вы несколько раз упомянули слово "Магазин, магазины". Что значит для вас сходить в магазин?» Ответ клиента: «Ну, обычно это для меня неприятные эмоции, раздражение...» и т. д.

Обсуждение. Проходит в свободной форме.

Комментарии для тренера. При желании данное упражнение можно повторить еще раз, попросив участников поменять своих партнеров.

Практикум по консультированию (работа в тройках)

Цель. Развитие навыков, необходимых на этапе уточнения проблемы клиента.

Время. По 15 минут на каждую сессию (12 минут говорит клиент, 3 минуты — супервизор).

Темы для консультирования:

П «Ссоры с соседями».

О «Ссоры с друзьями».

П «Ссоры с родителями».

П «Конфликты на работе».

(Ситуация может быть либо полностью смоделированной, либо частично, но в учебных целях желательно не затрагивать реальных серьезных конфликтов участников, исполняющих роль клиента.)

Содержание. Группа делится на тройки — консультант, клиент, супервизор. Разыгрывается первая встреча, середина сессии.

Консультант приглашает клиента к разговору, внимательно слушает его, работает с его эмоциями, приглашает клиента перейти к фазе уточнения проблемы, наблюдает за невербальными и вербальными паттернами клиента, направляет клиента от разговора о других к разговору о себе, задает уточняющие вопросы, делает резюмирование, предупреждает клиента об окончании сессии за три минуты, затем отвечает на вопросы клиента (если таковые имеются) и снова делает резюмирование.

Клиент пришел на сессию под впечатлением недавней ссоры и делится с консультантом своими эмоциями. После того как он почувствовал облегчение, он начинает рассказывать о людях, с которыми поссорился (друге, соседях, родственниках, коллегах). Клиент во всем обвиняет других. Но его реальная проблема состоит в том, что он легко втягивается в любой конфликт. При удачном проведении сессии клиент осознает это.

Обсуждение. Проходит в кругу в свободной форме. Участники рассказывают о том, как им удалось поработать с эмоциями клиента, с какими трудностями они столкнулись и как их преодолели, удалось ли осуществить плавный переход к следующей фазе консультирования и помочь клиенту сконцентрировать внимание на его проблеме. Что мешало и помогало быть успешным в процессе консультирования?

Обратная связь

По аналогии с предыдущими встречами.

Встреча 13 «Новый взгляд на проблему»

П л а н

1. Обратная связь.
2. Практикум по консультированию (работа в парах).
3. Упражнение «Вся сила в том...».
4. Упражнение «Советы тети Клары и дяди Коли».
5. Мини-лекция «Фокус на мыслях клиента (новый взгляд на проблему)».
6. Практикум по консультированию (работа в тройках).
7. Обратная связь.

Обратная связь

Проходит по аналогии с предыдущими встречами. В дополнение к этому тренер просит участников вспомнить ситуации, которые произошли с ними недавно и в которых они сумели преодолеть какие-либо трудности. Что помогло в этом? Какие внутренние силы, привычки, манеры поведения и т. д. использовали и активизировали они, чтобы справиться с ситуацией, преодолеть трудности?

Например:

«В пятницу мой начальник снова попросил меня задержаться на работе на пару часов. Я обычно соглашаюсь, но при этом злюсь и нервничаю, потому что дома ждут семья и ребенок. В этот раз я

попыталась быть конгруэнтной и сказала, что мне было бы удобнее сделать эту работу дома или в другой день, а не накануне выходных. И он согласился. Я думаю, что разрешить ситуацию мне помогло мое умение быть в одно и то же время вежливой и конгруэнтной. Да, и еще мой невербальный язык демонстрировал желание помочь ему».

Комментарии для тренера. Если в ходе рассказа участник не упоминает о своих положительных привычках, паттернах поведения и т. д., тренеру следует задать ему вопрос, например: «Какие твои положительные качества помогли тебе преодолеть трудности?» или «Можешь ли ты добавить что-нибудь еще?» и др. Эти сведения необходимы участникам для упражнения: «Вся сила в том...».

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Отработка навыков, необходимых на стадиях «Фокус на эмоциях клиента» и «Уточнение проблемы клиента».

Время. По десять минут на каждого участника в роли клиента и по две минуты на обратную связь клиента консультанту.

Тема.

О «Недавний случай, который меня возмутил».

П «Недавний случай, который меня разозлил».

П «Недавний случай, который меня огорчил».

Содержание. Клиент выбирает одну из предложенных тем и в свободной форме начинает свой рассказ. Для данного практикума мы рекомендуем использовать реальные ситуации, которые произошли с клиентом, но если клиент не чувствует себя в полной безопасности, ведя разговор о своих истинных чувствах, он вправе смоделировать ситуацию.

Консультант внимательно слушает, а затем начинает работать с эмоциями клиента, задавая вопросы, обеспечивая обратную связь, используя техники нормализации и самораскрытия (если предоставляется такая возможность), затем осуществляет переход к следующей фазе. За две минуты он предупреждает клиента об окончании сессии и делает резюмирование.

Клиент дает консультанту обратную связь о том, какие чувства у него возникали на протяжении сессии. По истечении времени консультант и клиент меняются ролями.

Обсуждение. Участники возвращаются в круг и делятся своим опытом, приобретенным в ходе практикума.

Упражнение: «Вся сила в том...»

Цель. Подготовка участников к освоению практических навыков, необходимых на стадии «Новый взгляд на проблему», развитие избирательности внимания участников.

Содержание. Тренер выдает каждому участнику по листу бумаги формата А4 и просит сверху листа написать свое имя и фамилию, затем оставить этот лист на стуле, а самому передвинуться на два стула влево и взять в руки лист, лежащий на этом стуле. После того как будет проделана данная процедура, тренер объясняет участникам условия проведения упражнения.

Каждый участник держит в руках лист одного из своих коллег. Его задача состоит в том, чтобы вспомнить какие-либо позитивные паттерны поведения, черты характера, привычки и т. д. своего коллеги, о которых он упоминал либо во время обратной связи, либо в любой другой день, и записать на листе бумаги одну или две из них. Ничего не добавлять от своего имени. Написать только то, что когда-либо говорил о себе коллега. И все это должно носить положительную окраску.

Например:

— «Лариса умеет быть конгруэнтной в трудных ситуациях».

— «Лариса — вежливый человек».

Затем каждый участник встает с места, оставляя лист на стуле. В течение нескольких минут участники подходят к другим стульям, читают то, что уже написано, и добавляют что-либо от себя (если, конечно, есть что добавить).

Например:

— «Лариса умеет эффективно использовать невербальные средства общения».

Во время упражнения запрещается разговаривать друг с другом и писать что-либо на собственном листе.

По истечении отведенного времени каждый участник возвращается на свой стул и читает то, что написано о нем самом. Затем по кругу каждый делает краткий обзор написанного со своими комментариями: насколько точно участники передали то, что он говорил о себе самом, действительно ли это отражает список его положительных привычек, паттернов поведения и т. д.; есть ли что-то важное, о чем он говорил, но что осталось забытым; какие чувства у него возникли после прочтения записей коллег.

Обсуждение. Если у участников есть необходимость сделать какие-либо выводы после проведения упражнения или поделиться своими впечатлениями, тренер предоставляет такую возможность всем желающим.

Комментарии для тренера. Иногда кто-то из участников возвращается почти к чистому листу бумаги. В отдельных ситуациях это может быть воспринято болезненно. Чтобы избежать травмирующих ситуаций, тренеру следует подготовиться к данному упражнению заранее, делая пометки в своем блокноте каждый раз, когда кто-то из участников говорит о себе что-то положительное. Накопив такую информацию в течение нескольких встреч, тренер может использовать ее в ходе данного упражнения, делая записи на листах тех участников, которые вызывают определенную трудность у остальных. В конце упражнения тренер также может сказать, что если на чьих-то листах мало записей, это может говорить о том, что по каким-либо причинам участник сообщил о себе не слишком много положительного.

Данное упражнение может носить не только обучающий, но и диагностический характер. Если участники сделали большое количество записей, это может говорить о том, что они овладели навыками внимательного слушания.

Упражнение «Советы тети Клавы и дяди Коли»

Цель. Предоставление участникам возможности осознать и понять, насколько неэффективными бывают советы, которые мы даем другим людям.

Содержание. Данное упражнение является продолжением практикума по консультированию в парах предыдущего дня. Перед началом упражнения тренер рассказывает участникам примерно следующее: «Давайте представим, что у нас с вами есть знакомая тетя Клава. Это положительная со всех сторон женщина, душа всех компаний, умный и проницательный человек. Одним из ее недостатков (а может быть, и достоинств) является то, что она любит давать другим советы. Ее советы носят глубокомысленный характер, и люди прислушиваются к ним и стараются их выполнять. Дядя Коля — ее муж. Он тоже любит давать советы другим людям, но, в отличие от тети Клавы, он не является положительным человеком, и его советы, как правило, неконструктивны. Люди предпочитают либо не слушать его, либо игнорировать все, что он им посоветует».

После рассказа тренера группа делится на несколько подгрупп по 2—3 человека. Каждой подгруппе дается задание составить по три совета. Это будут советы от тети Клавы и от дяди Коли, то есть «умные и конструктивные» и «бесполезные» советы. Каждая подгруппа получает карточку, на которой написано, какие именно советы надо придумать: сколько советов от тети Клавы, а сколько от дяди Коли.

Когда советы придуманы, все участники, кроме участников первой подгруппы, закрывают глаза. Один из участников первой подгруппы читает первый совет. Остальные должны определить, чей это совет — тети Клавы или дяди Коли. Если это совет от тети Клавы, они должны поднять правую руку, если совет от дяди Коли — левую. Затем зачитываются остальные советы. Участник первой подгруппы записывает количество правильно отгаданных ответов по каждому вопросу, но не называет это число для остальных участников, а также не разглашает тайну о том, чьи советы были прочитаны. Упражнение проходит с закрытыми глазами, чтобы участники не ориентировались друг на друга.

Когда первая подгруппа прочитает все свои советы, а остальные участники молча отгадают, чьи они, можно открыть глаза. Слово передается второй подгруппе. Участники снова закрывают глаза. Один из представителей второй подгруппы по очереди читает советы, участники остальных подгрупп определяют, чей это совет (тети Клавы или дяди Коли), поднимая соответственно правую или левую руку, в это время другой представитель второй подгруппы записывает число правильно отгаданных ответов и т. д., пока все подгруппы не закончат свои представления.

После этого тренер просит участников в свободной форме высказать свое мнение о тех советах, которые были зачитаны: О какие из них были наиболее жизненно важными; П какие из них были бесполезными.

После окончания обсуждения тренер просит представителей каждой подгруппы объявить число правильно отгаданных ответов и зачитать задание на карточке (число советов от тети Клары и от дяди Коли).

На всех карточках дано одно и то же задание: «Придумать три совета от тети Клары».

Обсуждение. Как правило, обсуждение данного упражнения перерастает в дискуссию. Участники в свободной форме говорят о своих эмоциях, которые у них возникли в ходе упражнения, и о том, почему часть советов тети Клары не была воспринята на должном уровне. Насколько трудно давать универсальные советы, которые были бы одинаково хороши для каждого отдельно взятого человека.

Комментарии для тренера. Если в ходе проведения упражнения участники не придут к единому мнению о целесообразности давать советы другим людям в процессе консультирования, можно оставить дискуссию открытой и вернуться к ее продолжению позже.

Мини-лекция «Фокус на мыслях клиента (новый взгляд на проблему)»

Цель. Подготовка участников к овладению практическими навыками, необходимыми на этапе оказания помощи клиенту в активизации его внутренних резервов.

Содержание. Тренер рассказывает участникам о следующей стадии психологического консультирования, выделенной К. Гельдарди. Гельдардом. На данной стадии участники помогают клиенту активизировать его внутренние резервы для решения проблемы или разрешения сложившейся ситуации. На этой стадии консультант продолжает использовать техники активного слушания и техники постановки вопросов.

Так как на данной стадии возникает особый соблазн дать клиенту совет, тренер знакомит участников с некоторыми стратегиями, позволяющими тактично отказать клиенту в том случае, если тот настоятельно просит дать совет.

Материалы для мини-лекции можно взять из разделов «Фокус на мыслях клиента (новый взгляд на проблему)», «Совет», «Гипотетические вопросы» (при необходимости).

Практикум по консультированию (работа в тройках)

Цель. Отработка навыков, необходимых на стадии «Фокус на мыслях клиента».

Время. Продолжительность каждой сессии — 15 минут, затем обратная связь супервизора 2-3 минуты. **Тема.** Одна из предложенных ниже. П «Клиент хочет поменять профессию, но боится, что это отнимет

у него много сил». П «Клиент хочет поменять квартиру, но никак не может начать обмен».

П «Клиент не может решить, ехать ли ему в командировку на три месяца в другую страну».

Содержание. Группа делится на тройки: консультант, клиент и супервизор.

Клиент выбирает одну из предложенных тем. Он пришел за советом к консультанту.

Консультант составляет контракт с клиентом, не тратя на это много времени. При проведении сессии он демонстрирует навыки активного слушания и эмпатического понимания, умение следовать за клиентом, выявляет основную проблему, активизирует внутренние резервы клиента, помогая ему увидеть в себе позитивные паттерны поведения, которые помогут клиенту в решении проблемы, за три минуты до окончания сессии сообщает об этом, в конце сессии делает резюмирование.

Супервизор наблюдает за консультантом, отмечая используемые им стратегии в ходе консультирования и их эффективность в данном контексте.

По окончании сессии и выступления супервизора, как обычно, участники меняются ролями.

Обсуждение. Проходит в кругу.

Обратная связь

Проходит по аналогии с предыдущими встречами.

Встреча 14

«Фокус на поведении клиента»

П л а н

1. Обратная связь.
2. Практикум по консультированию (работа в парах).
3. Мини-лекция «Фокус на поведении клиента».
4. Практикум по супервизии.
5. Практикум по консультированию (работа в тройках) — использование бланка по супервизии.
6. Упражнение «Большой контейнер».
7. Обратная связь.

Обратная связь

По аналогии с предыдущими встречами.

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Развитие активного слушания, отработка техники постановки уточняющих и гипотетических вопросов, развитие умения понимать и осознавать свои индивидуальные особенности.

Время. По десять минут на каждого участника в роли клиента и по две минуты на обратную связь клиента консультанту.

Тема. «Как мои привычки помогают и мешают мне жить».

Содержание. Группа делится на пары — консультант, клиент.

Клиент рассказывает консультанту о своих привычках:

П о том, как он относится к ним;

П о том, как они помогают и мешают ему в жизни;

П какие привычки ему нравятся, а от каких он бы хотел избавиться.

Консультант использует техники нерефлексивного и рефлексивного слушания, задает уточняющие и гипотетические вопросы, активизирует сильные стороны клиента, в конце сессии делает резюмирование.

По окончании сессии клиент дает обратную связь консультанту о том, что ему понравилось в его работе, а что можно было бы сделать лучше. Какие вопросы, по его мнению, были эффективными, а какие следовало бы заменить или убрать совсем.

Обсуждение. Участники возвращаются в круг и рассказывают о том, как прошли сессии, что удалось сделать, какие вопросы удалось задать, насколько это было эффективным и что вызвало определенные трудности.

Мини-лекция «Фокус на поведении клиента»

Цель. Подготовка участников к овладению практическими навыками, необходимыми на этапе оказания помощи клиенту в принятии решения.

Содержание. В ходе мини-лекции тренер знакомит участников со следующей стадией сессии: «Фокус на поведении клиента», с ее основной целью и с теми стратегиями, которые можно применять на данной стадии, чтобы помочь клиенту принять решение. Тренер также объясняет, какие вопросы эффективны на данной стадии и что следует делать консультанту в случае, если клиент затрудняется принять какое-либо решение. В конце мини-лекции тренер рассказывает о технике информирования клиента в процессе консультирования.

Материалы для данной лекции можно найти в разделах «Фокус на поведении клиента», «Информирование», «Вопросы содержательного и эмоционального характера», «Эффективные и неэффективные типы вопросов».

Практикум по супервизии

Цель. Развитие умения анализировать сессии своих коллег и распознавать приемы, используемые консультантом.

Содержание. Тренер раздает бланки по супервизии каждому участнику группы и просит участников ознакомиться с ними. (Образец бланка дан в приложении 17.) Затем тренер предупреждает участников о том, что он будет читать отрывок из сессии начинающего консультанта, а участникам предстоит индивидуально заполнить бланк, а затем обсудить свои записи в группе. Заполненные бланки никто, кроме автора, читать не будет, поэтому можно использовать любые сокращения, знаки, иностранные слова, символы и т. д. Бланки могут заполняться как во время прочтения отрывка, так и после прочтения (на это будет отведено немного времени). Тренер также предупреждает участников о том, что необходимо отметить только самые важные моменты в ходе сессии, не вдаваясь в подробности. Отрывок из сессии начинающего консультанта и образец заполненного бланка даны в приложении 18.

После прочтения отрывка и заполнения бланков каждым участником группа делится на две подгруппы, где проходит дальнейшее обсуждение. Затем представители подгрупп (по одному от каждой) делают краткое заключение, отмечая положительные и отрицательные моменты в работе консультанта.

После этого тренер раздает каждой подгруппе по несколько распечатанных отрывков из той же сессии начинающего консультанта (см. приложение 18) и просит одну подгруппу проанализировать стадию «Фокус на эмоциях клиента», а вторую подгруппу проанализировать стадию «Фокус на мыслях клиента». В анализ входит обсуждение удачных и неудачных моментов в работе начинающего консультанта, выявление знакомых техник и приемов и т. д.

Если позволяет время, можно попросить каждую подгруппу ответить на следующие вопросы:

- П Какие техники были представлены в каждом отрывке и насколько удачно?
- П Какие типы вопросов использовал консультант и насколько удачно?
- О Какие вопросы можно было бы заменить техниками рефлексивного слушания или обратной связью клиенту?
- а Каких результатов достиг консультант в конце каждого этапа сессии и что можно было бы сделать еще?
- П Какие положительные моменты из сессии можно взять на вооружение начинающим консультантам?

Обсуждение. Проходит в кругу в свободной форме. Тренер также предлагает участникам ответить на вопрос о том, насколько легко или трудно было анализировать сессию коллеги, какой опыт приобрели участники в ходе такой работы.

Практикум по консультированию (работа в тройках)

Цель. Отработка навыков, необходимых на стадии «Фокус на поведении клиента».

Время. Продолжительность каждой сессии 15 минут без обратной связи, обратная связь супервизора 2—3 минуты. Таким образом, на каждую сессию вместе с обратной связью уйдет 17-18 минут.

Тема. Разыгрывается одна из предложенных ниже ситуаций.

П На предыдущей стадии клиент осознал, что его раздражительность связана с тем, что он очень устал и ему нужен серьезный отдых. Клиент пытается принять решение, что ему делать дальше.

П На предыдущей стадии клиент осознал, что его конфликты с ребенком связаны с тем, что клиент перестал уделять ему должное внимание. Клиент думает над тем, где взять время на общение с ребенком и как эффективно его использовать.

П На предыдущей стадии клиент пришел к решению, что ему нужно поменять свой имидж для того, чтобы быть более успешным в бизнесе. Он думает о том, как это сделать.

Содержание. Группа делится на тройки.

Клиент выбирает одну из предложенных ситуаций и начинает свой рассказ. В ходе размышлений он может прийти к каким-либо решениям, а может и остаться при своем.

Консультант слушает клиента, задает ему соответствующие вопросы, с тем чтобы помочь исследовать различные варианты решения проблемы. В конце сессии делает резюмирование.

Супервизор, наблюдая за консультантом, отмечает используемые им стратегии и степень их эффективности.

Обсуждение. Проходит в кругу.

Упражнение «Большой контейнер» (модификация упражнения Э. Клиэр и Д. Карра [Clear A., Carr D. Disability Equality Training])

Цель. Повторение и закрепление участниками пройденного материала. Предоставление возможности работы в одной большой команде.

Содержание. Для данного упражнения потребуется пять больших столов или пространство на полу, разделенное на пять секторов. В середину каждого сектора (или на каждый стол) тренер кладет большую карточку с названием одной из стадий сессии. Чуть поодаль ставится большой, но невысокий контейнер с карточками меньшего размера. На каждой карточке обозначена одна из техник, стратегий или один из основных навыков консультанта. Некоторые обозначения написаны на карточках несколько раз, так как одни и те же стратегии могут повторяться на разных стадиях.

Тренер объявляет участникам, что пришло время подводить итоги и сейчас будет необходимо всем вместе подумать над тем, какие основные техники, стратегии, типы вопросов и навыки использует консультант на каждом этапе сессии. Для этого участники все вместе подходят к большому контейнеру, каждый берет по 1-2 карточке и кладет их в соответствующем секторе (или на определенном столе), затем возвращается к контейнеру и снова берет карточки из оставшихся и т. д. При этом участники могут совещаться друг с другом, обсуждать, спорить и т. д.

Это групповая работа, в ходе которой вводятся только два запрета:

- 1) нельзя просматривать свои записи;
- 2) нельзя совещаться с тренером.

Все остальное можно!

В конце упражнения все карточки должны быть распределены по секторам (по столам). Следует помнить, что на каждом этапе сессии мы выделяем не все используемые стратегии, а только самые основные.

Когда все карточки разложены, тренер предлагает участникам подойти к первому сектору (столу): «Активное слушание» и обсудить, насколько правильно подобраны карточки, все ли согласны с данным раскладом. Какие еще техники могут быть использованы на этой стадии с меньшей вероятностью? Затем группа перемещается к следующему сектору (столу) и т. д.

Обсуждение. Обсуждение может быть проведено в свободной форме. Подводя итог, тренер обращает внимание участников на то, что группа составила макет того, чему научилась за время совместной работы.

Комментарии для тренера. Мы предлагаем выполнить это упражнение именно в одной большой группе, чтобы предоставить участникам возможность почувствовать себя в команде своих коллег. Каждый консультант работает отдельно, но, вместе с тем, если ему нужна помощь, он может обратиться за ней к своим коллегам.

Для удобства тренера мы предлагаем набор карточек, который дан в таблице (см. приложение 19). При желании тренер может составить свой набор.

Э. Клиэр и Д. Карр предлагают прикреплять карточки к большим фланелеграфам, которые вывешиваются на стенах аудитории. Если у тренера есть такая возможность, он может воспользоваться ей. В этом случае фланелеграфы можно оставить на стенах до последнего дня тренинга.

Обратная связь

По аналогии с предыдущими встречами.

Встреча 15 «Окончание сессии»

План

^

1. Обратная связь.
2. Мини-лекция: «Окончание сессии».
3. Практикум по консультированию (работа в тройках).
4. Мини-лекция «Продвигаясь от сессии к сессии».
5. Практикум по консультированию (работа в парах).
6. Упражнение «Хвосты» (модификация упражнения К. Фопеля).
7. Практикум по супервизии.
8. Обратная связь.

Обратная связь

По аналогии с предыдущими встречами.

Мини-лекция «Окончание сессии»

Цель. Подготовка участников к освоению навыков, необходимых на завершающем этапе сессии.

Содержание. Тренер знакомит участников с общими правилами завершения сессии, обращая внимание на то, с какими проблемами могут столкнуться начинающие консультанты на завершающем этапе сессии. Тренер также может привести в пример отрывок из сессии начинающего консультанта, который демонстрирует, как можно направить клиента к другому специалисту, придерживаясь этических норм.

Материалы к данной мини-лекции представлены в разделе «Окончание сессии».

Практикум по консультированию (работа в тройках)

Цель. Отработка навыков проведения заключительной сессии с клиентом.

Время. По десять минут на каждую сессию (восемь минут говорит клиент, две минуты — обратная связь супервизора).

Тема для ролевой игры. Заключительная сессия. Клиент выбирает любую тему по своему усмотрению.

Содержание. Работа проходит в тройках. Каждая тройка разыгрывает последнюю встречу.

Клиент должен представить, что это его последняя сессия по какой-либо проблеме, которая была разрешена в ходе общения с консультантом. Клиент говорит о том, какие изменения произошли в его жизни, как он использует стратегии, выработанные в ходе совместных сессий с консультантом, и с какими трудностями он еще продолжает сталкиваться.

Консультант слушает клиента, задает ему вопросы, с тем чтобы удостовериться в результативности выработанных стратегий, а за три

минуты до окончания сессии предупреждает клиента, делает резюмирование, дает обратную связь и прощается с клиентом.

Супервизор наблюдает за консультантом, а по окончании сессии дает ему обратную связь по типу «сэндвича».

Обсуждение. В кругу участники делятся своими трудностями и находками, сделанными в процессе консультирования и наблюдения. Далее тренер может предложить участникам поразмыслить над тем, какой могла бы быть последняя сессия в случае, если клиент не удовлетворен совместной работой.

Мини-лекция «Продвигаясь от сессии к сессии»

Цель. Структурирование и обобщение материала, полученного в ходе тренинга.

Содержание. Тренер рассказывает участникам об отличиях и сходствах первой и последующих сессий, для наглядности используя схемы, приведенные в теоретическом разделе книги.

В ходе данной мини-лекции появляется уникальная возможность обобщить и структурировать полученный в ходе тренинга теоретический материал, поэтому, если у участников появятся какие-либо вопросы, не стоит их откладывать на последний день тренинга, а лучше отойти от основной темы и дать содержательный ответ.

Материалы к данной мини-лекции можно взять из раздела «Продвигаясь от сессии к сессии». Схему «Структура сессий» можно либо изобразить на доске или в блокноте, либо сделать ее в виде раздаточного материала.

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Обобщение опыта, полученного в ходе тренинга.

Время. По 20 минут на каждую сессию, по 3 минуты на обратную связь клиента консультанту.

Тема. Любая по усмотрению клиента.

Содержание. Консультант и клиент разыгрывают первую встречу.

Клиент выбирает любую тему по своему усмотрению и после составления контракта начинает свой рассказ.

Консультант составляет контракт с клиентом, отвечает на его вопросы (если в этом есть необходимость), начинает с первой стадии и проходит столько стадий, сколько успеет. За пять минут до окончания сессии предупреждает клиента, в конце сессии делает резюмирование.

По окончании сессии клиент дает консультанту обратную связь и участники меняются ролями.

Обсуждение. Проходит в кругу в свободной форме.

Упражнение «Хвосты» (модификация упражнения К. Фопеля)

Цель. Подготовка участников к подведению итогов работы в группе.

Содержание. Упражнение проходит в кругу. Тренер зачитывает или пишет на доске (в блокноте) вопросы для участников и просит ответить на них в свободной форме, записывая ответы на листе бумаги. Ответы участников не будут зачитываться вслух, поэтому можно использовать любые символы и сокращения.

Список вопросов может быть примерно следующим:

- П Какие планы я строил перед началом тренинга?
- О Что из этого мне удалось осуществить?
- О С кем я работал вместе чаще всего?
- О Кто из участников задел меня сильнее всех?
- П Кто подарил мне самую большую радость?
- П В какой момент я переживал самый сильный кризис в группе?
- П В какой момент вся группа переживала самый серьезный кризис?
- О Какой момент был для меня «переломным» и с чем это связано?
- П Что я до сих пор не высказал, но хотел бы высказать?
- П Кого из участников группы меня бы хотелось поблагодарить и за что?
- П С кем из участников группы мне хотелось бы обсудить все или некоторые из ответов на вопросы?

После того как участники ответят на вопросы, они разбиваются на пары и обсуждают ответы на те вопросы, на которые считают нужным. Обсуждение проходит в форме психологического консультирования. Один из участников пары — клиент, другой — консультант. Клиент говорит в свободной форме, консультант слушает, демонстрируя все

навыки, которыми он овладел в процессе тренинга. По окончании сессии клиент дает консультанту обратную связь по поводу того, насколько ему было комфортно делиться с консультантом своими мыслями и информацией. Затем участники меняются ролями.

Обсуждение. Участники возвращаются в круг и делятся полученным опытом.

Тренер может предложить им ответить на следующие вопросы:

О Какой из вопросов списка показался вам наиболее значимым?

О На какие вопросы вам хотелось отвечать, а на какие нет?

Комментарии для тренера. На каждую сессию тренер может отвести 5—10 минут. Также перед началом сессий он может спросить у участников группы, сколько времени, по их мнению, может занять одна сессия, таким образом вовлекая участников в процесс планирования тренинга.

Практикум по супервизии

Цель. Развитие умения анализировать сессии начинающих консультантов. Повышение степени уверенности участников в своей профессиональной компетентности.

Содержание. Группа разбивается на подгруппы по 3—5 человек. Тренер раздает подгруппам отпечатанный текст отрывка из сессии, которая рассматривалась в первой части тренинга, и просит еще раз ознакомиться с ним. (Образец текста дан в приложении 10.)

После прочтения отрывка каждая подгруппа должна обсудить следующие моменты:

П Какие стадии консультирующего процесса представлены в этом отрывке?

П Насколько удачно была осуществлена работа на данных стадиях?

П Что можно было бы сделать лучше на каждой стадии?

О Что удалось консультанту?

О Как можно было бы продолжить сессию дальше?

Для обсуждения можно использовать бланк для проведения практикума по супервизии, который предоставлен в приложении 17.

Далее работа продолжается в кругу. Сначала тренер предлагает каждой подгруппе по очереди высказать свое мнение по поводу первого из предложенных вопросов, затем обсуждается второй вопрос, третий и т. д.

Обсуждение. В ходе обсуждения упражнения тренер предлагает участникам ответить на вопросы о том, насколько легко или трудно было анализировать сессию коллеги; что новое (положительное или отрицательное) в работе консультанта было выявлено сейчас и осталось незамеченным во время первой части тренинга; почувствовали ли участники свой профессиональный рост с момента окончания первой части тренинга до сегодняшнего дня.

Обратная связь

По аналогии с предыдущими встречами.

Встреча 16

«Обобщение полученного опыта»

П л а н

1. Обратная связь.
2. Практикум по консультированию (работа в парах).
3. Любое упражнение по усмотрению тренера и/или группы.
4. Упражнение «Скульптуры клиентов».
5. Карта тренинга.
6. Упражнение «Пророчества, которые сбудутся».
7. Обратная связь.

Обратная связь

По аналогии с предыдущими встречами.

Практикум по консультированию (работа в парах)

Цель. Предоставление участникам возможности подумать над тем, как они смогут применять полученный опыт на практике.

Время. По десять минут на каждого участника.

Тема. «Как я собираюсь использовать опыт, полученный в тренинге».

Содержание. Клиент рассказывает консультанту в свободной форме о том:

- П какой опыт он приобрел в тренинге и как может использовать его в будущем;
- П может ли он использовать полученный опыт в повседневной жизни и каким образом;
- П собирается ли он развивать и совершенствовать навыки консультанта и как он собирается это делать.

Консультант внимательно слушает, используя всевозможные техники психологического консультирования. Когда до окончания сессии останется две минуты, он предупреждает клиента об этом и делает резюмирование.

По окончании сессии клиент кратко дает консультанту обратную связь о том, какие эмоции он испытывал на протяжении сессии, что было удачным в процессе консультирования, а что можно было бы сделать лучше. Затем участники меняются ролями.

Обсуждение. Участники делятся своими впечатлениями от прошедшей сессии. После этого тренер предлагает им подумать над тем, как можно повышать уровень профессионального мастерства после окончания обучения. Материал для обсуждения можно взять в теоретической главе (см. раздел «Профессиональный рост консультанта»).

Любое упражнение по усмотрению тренера и/или группы

В зависимости от особенностей группы и используя дополнительные материалы, представленные в книге, тренер может подобрать любое упражнение. Предварительно он может обсудить с группой, чем бы им хотелось заняться в последний день: может, кто-то недостаточно хорошо отработал определенные навыки, может быть, у группы

накопилось большое количество вопросов или кто-то из участников хочет продемонстрировать свое упражнение и группа приветствует эту инициативу и т. д. Таким образом, группа составляет заявку на определенный вид деятельности, а тренер подбирает соответствующее упражнение.

Упражнение «Скульптуры клиентов»

Цель. Осознание участниками тренинга невозможности создания образа клиента, «идеального» для всех.

Содержание. Группа делится на три подгруппы. Тренер, знакомя участников с ходом упражнения, просит их представить следующую ситуацию. Международная ассоциация консультирования и психотерапии объявила конкурс на лучшую скульптуру клиента. Скульптура должна быть символической. С помощью невербальных средств общения, воплощенных в скульптуре, следует отразить сущность и внутреннее состояние клиента, его мотивацию к изменению и отношение к консультанту

Каждая подгруппа выбирает по одному участнику и «лепит» из него скульптуру. Сначала подгруппы создают образ клиента, а затем просят участника, исполняющего роль скульптуры, воплотить этот образ в застывшей позе. Первая подгруппа лепит скульптуру, идеального клиента, вторая — неудобного клиента, третья — среднестатистического клиента. Затем проходит презентация скульптур, когда один представитель первой подгруппы изображает скульптуру, а второй представитель комментирует, остальные участники наблюдают за происходящим. Потом слово предоставляется второй и третьей подгруппам (по очереди).

Обсуждение. Участники возвращаются в круг и делятся своими впечатлениями — сначала в свободной форме, затем тренер просит их ответить на вопросы. Что бы вы хотели улучшить (сделать более ярким, интересным, правдоподобным и т. д.) в каждой из скульптур? Можно ли создать скульптуру клиента, который бы был идеален для каждого консультанта, или понятие «идеального клиента» носит субъективный характер? Можно ли воссоздать образ среднестатистического клиента для всех консультантов или у каждого консультанта будет свой «среднестатистический» клиент? С чем это связано?

Комментарии для тренера. Данное упражнение может носить как серьезный, так и шуточный характер. В любом случае в процессе обсуждения делаются серьезные выводы, касающиеся взаимоотношений между клиентом и консультантом. Так, например, для начинающих консультантов, скорее всего, большинство клиентов попадут в разряд «неудобных» и лишь незначительная часть — в разряд «идеальных», в то время как для опытных специалистов картина может оказаться диаметрально противоположной.

Упражнение «Карта тренинга»

Цель. Подведение итогов тренинга.

Содержание. Упражнение состоит из двух этапов.

Этап 1. Индивидуальная работа каждого участника. Перед началом упражнения каждый участник получает бланк, на котором обозначены все занятия данного тренинга, — это пустая карта тренинга. Затем тренер просит участников обозначить на карте те события, которые являются значимыми для каждого участника, и оценить степень их значимости, располагая их в соответствующем прямоугольнике.

Образцы чистого и заполненного бланков «Карты тренинга» даны в приложении 20.

Этап 2. Проходит в парах в форме психологического консультирования. Один из участников пары (клиент), используя записи, сделанные в его бланке, в свободной форме рассказывает второму участнику (консультанту) о тех событиях, которые он считает наиболее значимыми. Каким образом эти события повлияли на состояние, эмоции или мысли клиента? Чему он научился? Какой положительный и отрицательный опыт приобрел? Почерпнул ли что-то для себя лично? Насколько оправдались или не оправдались его ожидания по поводу тренинга?

Консультант слушает, используя нерефлексивное и рефлексивное слушание, техники постановки вопросов и при необходимости дает обратную связь. В конце сессии делается резюмирование. Затем участники пар меняются ролями.

Время. По 5—10 минут на каждую сессию (по усмотрению тренера).

Обсуждение. Группа возвращается в круг и в свободной форме делится полученным в ходе упражнения опытом. Если кто-то из участ-

ников хочет рассказать группе о значимом событии, которое произошло с ним на тренинге, он может это сделать.

Комментарии для тренера. Перед началом заполнения бланка тренер предупреждает участников о том, что их записи никто, кроме них, читать не будет, поэтому можно использовать любые обозначения, сокращения и символы. После заполнения бланков участники будут рассказывать только о тех событиях, о которых посчитают нужным рассказать.

Второй этап упражнения — консультирование — должен быть регламентирован. Тренер либо сам решает вопрос о том, сколько времени отвести на каждую сессию, либо совещается с участниками. Но в любом случае перед началом сессии время должно быть установлено для всех одинаковое.

Упражнение «Пророчества, которые сбудутся»

Цель. Отработка умения давать и получать положительную обратную связь.

Содержание. Перед началом упражнения стулья расставляются так, чтобы образовался большой полукруг. Все участники садятся на стулья лицом в полукруг, а один из участников садится напротив всех остальных, но спиной к полукругу и закрывает глаза.

После того как пространство организовано, участник, сидящий напротив остальных, произносит свое краткое предсказание на будущее относительно той цели, которую он поставил перед собой, придя на тренинг, и кратко объясняет, почему его «пророчество», скорее всего, сбудется. Произнося свои слова, он должен использовать следующую формулу: «Я знаю, что буду (смогу, сделаю и т. д.)... потому что я...» Все «предсказание» должно уместиться в одно предложение.

После того как участник, сидящий напротив полукруга, сообщил группе свое предсказание, остальные участники по очереди или в любой другой последовательности (можно передавая мяч желающему высказаться) говорят участнику, сидящему на стуле напротив, свое напутствие, используя следующую формулу:

П «Я знаю...»

О «Я верю...»

П «Я надеюсь, что ты (*слова участника, сидящего напротив*), потому что...» О «Я считаю...» П «Я полагаю...» П «Я уверен...»

Например: участник, сидящий перед полукругом, произнес следующую фразу: «Я знаю, что *буду настоящим консультантом*, потому что я понял, как надо слушать клиента». После этого следующий участник (участник полукруга) продолжает: «Я верю, что ты будешь *настоящим консультантом*, потому что ты очень внимательно относишься к своим клиентам». Следующий участник: «Я уверен, что ты будешь *хорошим консультантом*, потому что ты умеешь быть самим собой» и т. д.

После того как все участники выскажутся, участник, сидящий напротив полукруга, благодарит их и предоставляет место следующему желающему получить положительную обратную связь от группы. Таким образом, в ходе упражнения каждый участник должен выслушать предсказания своих товарищей и узнать, какие его положительные черты, по мнению группы, должны помочь ему в дальнейшем профессиональном росте.

Обсуждение. Как правило, данное упражнение наполнено глубоким эмоциональным смыслом и не требует специального обсуждения. Однако если участники хотят высказаться, не стоит препятствовать их желанию и нужно предоставить им возможность сделать это в свободной форме.

Комментарии для тренера. Для данного упражнения можно использовать уютное кресло или большой стул с подлокотниками для участника, который принимает обратную связь от своих коллег. Также для усиления эмоционального эффекта можно включить негромкую спокойную музыку, которая бы не заглушала слова участников.

Обратная связь

По аналогии с предыдущими встречами.

Основные навыки и умения, отрабатываемые в ходе второй части тренинга

Навыки и умения, отрабатываемые в ходе тренинга	Номера встреч							
	9	10	11	12	13	14	15	16
Умение заключать контракт с клиентом	*	*	*		*		*	
Умение создавать доверительную атмосферу в начале сессии	*	*	*	*	*	*	*	*
Умение работать с эмоциями клиента, используя специальные техники («Нормализация», «Самораскрытие», техники постановки вопросов)			*	*	*		*	
Навыки, необходимые при оказании помощи клиенту, в исследовании и осознании его проблемы				*	*		*	
Умение активизировать сильные стороны клиента для решения его проблемы					*		*	
Навыки, необходимые при оказании помощи клиенту во время поиска путей решения проблемы						*	*	
Умение заканчивать сессию на позитивной ноте							*	*
Умение принимать свою персональную историю и анализировать свои индивидуальные особенности	*	*	*		*	*		
Умение анализировать результаты профессиональной деятельности и процесса обучения						*	*	*

**Дополнительные темы для консультирования
(работа в парах: консультант, клиент)**

Цель. Развитие умения слушать и понимать свою персональную историю и свои индивидуальные особенности. П «Как я строю деловые отношения с людьми». П «Что значит для меня дружба и что я от нее получаю». П «Люди, которые помогли мне стать тем, кто я есть сейчас. Как они смогли повлиять на мою персональную историю».

- П «Люди, которым я хотел бы сказать спасибо».
- П «Люди, которым я всецело доверяю».
- П «Вещи, которые дороги мне».
- П «Во что я верю».
- П «Печальный опыт, который я приобрел однажды».
- П «Люди, с которыми мне трудно общаться».
- П «Что я получаю от общения с участниками данного тренинга».
- О «Что бы я хотел еще узнать об участниках тренинга».
- О «Каким меня видят другие».
- О «Вещи, которые меня раздражают, и как я справляюсь со своим раздражением». О «Мои планы на будущее». П «Мой идеальный клиент/клиент, с которым легко и интересно работать». О «Клиент, который мне не подходит/клиент, с которым трудно и неинтересно работать».

Дополнительные темы для консультирования (работа в тройках: консультант, клиент, супервизор)

Цель. Развитие эмпатического понимания и навыков работы с различными категориями клиентов.

Клиент говорит от имени человека, который ненавидит людей других национальностей.

Темы:

- П Клиента раздражает, что люди говорят с акцентом.
- П Клиент хотел бы жить в районе, где проживают только люди его национальности.

Клиент говорит от имени человека противоположного пола.

Темы:

- П Клиент жалуется на то, что его жена тратит слишком много времени на болтовню по телефону. О Клиент жалуется, что в квартире полный беспорядок.

П Клиентка жалуется, что муж пьет и не приносит домой зарплату.
О Клиентка жалуется, что муж ревнует ее к другим мужчинам без всякого повода.

Клиент говорит от имени человека, который на 30 лет старше его.

Темы:

П Проблема со здоровьем.

П Трудно устроиться в этом возрасте на новую работу.

Клиент говорит от имени подростка.

Темы:

П Конфликт с учителем.

П Родители не разрешают поздно приходить домой.

«

Клиент говорит от имени знаменитости, которую знает весь мир.

Темы:

П Нет никакой личной жизни. П

Невыгодные контракты.

Клиент говорит от имени человека, у которого проблемы с речью и который не может ясно выразить свои мысли. Темы:

О Соседи избегают его/ее компании. П

Родственники не хотят говорить по телефону.

Клиент говорит от имени человека, который только что вышел из тюрьмы. Темы:

О Трудности в адаптации в обществе.

П Не устроиться на работу. П Не

создать семью.

Дополнительные игры и упражнения

Упражнение-приветствие «Сладкое знакомство» (модификация упражнения Э. Клиэр и Д. Карра [Clear A., Carr D. Disability Equality Training])

Вариант 1

Цель. Проведение знакомства в нетрадиционной форме.

Содержание. Тренер выносит тарелку или поднос с различными конфетами (различной формы и в различных по цвету обертках) и предлагает участникам выбрать по одной конфете, которая отражала бы одно или несколько его личностных качеств. В ходе представления участников по кругу каждый называет свое имя, цель посещения тренинга и объясняет, почему он выбрал именно эту конфету (как она отражает его личностные качества).

Обсуждение. Как правило, не требуется.

Вариант 2

Цель. Выявление общего состояния настроения группы перед началом тренинга или после его проведения.

Содержание. Данный вариант упражнения проводится в начале любого дня тренинга. Тренер предлагает участникам выбрать конфету, которая бы отражала его состояние на данный момент. Затем участники по кругу объясняют, почему был сделан такой выбор, каким образом данная конфета отражает их состояние или настроение. Чтобы выявить общее состояние группы, тренер предлагает участникам сложить бумажки от конфет в центре круга (кто не съел конфету, может на время положить ее в круг, а после окончания упражнения снова ее взять). В этом случае группа анализирует, какой цвет преобладает в центре круга и как это можно проинтерпретировать.

Обсуждение. Данное упражнение не требует специального обсуждения, однако, если участники группы желают высказать свое мнение или обобщить состояние группы в целом, они могут сделать это в свободной форме.

Вариант 3

Цель. Отслеживание динамики состояния группы на протяжении всех дней тренинга.

Содержание. Данный вариант упражнения проводится в начале или в конце последнего дня тренинга. Как и в двух предыдущих вариантах, тренер предлагает каждому участнику по очереди выбрать конфету, которая бы отражала его состояние на данный момент. Затем он просит вспомнить, какой выбор был сделан в предыдущие дни, и проанализировать динамику состояния участника на протяжении тренинга.

Обсуждение. Проводится по желанию участников или по усмотрению тренера. В ходе обсуждения можно подвести итог динамики состояния группы от первого до последнего дня.

Комментарии для тренера. При проведении данного упражнения тренер должен быть уверен, что количество конфет значительно превышает число участников в группе, с тем чтобы у последнего участника тоже был выбор.

Упражнение «Консультирование — это..., консультирование — это не...»

Цель. Предоставление участникам возможности выявить основные моменты, присущие психологическому консультированию и противоречащие принципам психологического консультирования, используя готовые высказывания.

Содержание. Данное упражнение является модификацией и эквивалентом упражнения с одноименным названием, рекомендованное нами в первом дне тренинга. Отличие состоит лишь в том, что в данном варианте приводится список утверждений, которые участники должны разложить на две группы: «Консультирование — это...», «Консультирование — это не...».

В колонку «Консультирование — это...» участники помещают те карточки, которые имеют отношение к консультированию, а в колонку «Консультирование — это не...» — карточки, которые противоречат правилам консультирования.

Ниже приводится список утверждений к упражнению, которые тренер печатает на карточках в 3-4 экземплярах (по количеству подгрупп). Перед началом упражнения каждый набор карточек тщательно перемешивается.

Завершить данное упражнение можно по-разному. Можно объяснить участникам, что такое консультирование, а можно просто оста-

вить вариант группы как есть и обращаться к нему по мере продвижения по курсу, предоставляя участникам возможность поменять мнение о том, что такое консультирование.

Комментарии для тренера. Данное упражнение является более легким для выполнения по сравнению с одноименным упражнением, представленным в первом дне тренинга.

Это упражнение мы рекомендуем использовать в следующих случаях:

- П для непрофессиональной аудитории (не психологов и не будущих консультантов);
- П в случае нехватки времени на проведение упражнения, описанного в первом дне тренинга;
- П в случае, если тренер не очень уверен в том, что может прокомментировать любое высказывание участников относительно моментов, присущих и не присущих психологическому консультированию.

Список утверждений к упражнению «Консультирование — это..., консультирование — это не...»

Консультирование — это...	Консультирование — это не...
Внимательное слушание клиента консультантом	Безграничная дружба клиента с консультантом
Концентрация внимания консультанта на том, что волнует и беспокоит клиента	Совет
Наблюдение консультанта за вербальным и невербальным языком	Наставления и напутствия
Направление клиента к другим специалистам, если консультант не может справиться с проблемой клиента	Обучение клиента
Принятие и понимание клиента	Выявление недостатков клиента, с тем чтобы в дальнейшем над ними работать
Особые взаимоотношения между клиентом и консультантом, которые предполагают наличие определенных границ	Полная, стопроцентная конфиденциальность
Внимание к клиенту	Умение консультанта постоянно испытывать те же самые чувства, что испытывает его клиент

Окончание таблицы

Консультирование — это...	Консультирование — это не...
Искренность консультанта и его умение оставаться самим собой	Умение консультанта быть хорошим артистом, с тем чтобы скрывать свои истинные чувства
Предоставление клиенту возможности самому принимать решения	Отношение к клиенту как к больному, которого надо обязательно вылечить
	Правосудие и направление клиента на «истинный» путь
	Интервьюирование клиента, с тем чтобы выявить все его текущие проблемы и узнать о нем как можно больше
	Убеждение клиента поступать определенным образом

Игра «Яков-кот...»

(модификация детской английской игры)

Цель. Развитие наблюдательности и внимания участников тренинга в слуховой модальности.

Содержание. Группа делится на подгруппы по 3-4 человека. Подгруппы садятся так, чтобы образовался круг, но между подгруппами было свободное пространство, как показано на рисунке ниже.

Тренер, начиная игру, оповещает участников о том, что речь пойдет о коте, о его особенностях, которые будут называться в зависимости от определенных правил. О каждом из этих правил будет знать только один человек — ведущий (или подгруппа участников, на которую будет возложена роль ведущих). Остальным участникам предстоит разгадать правило, и та подгруппа, которая сделает это первой, становится ведущей. Правила записываются на карточках. Отгадывая признаки Якова-кота, участники используют следующую формулу: «Яков-кот... (и называют два признака в зависимости от задания, указанного в карточке)».

Чтобы наглядно объяснить, как играть в игру, тренер показывает участникам обратную сторону карточки с первым правилом, которое он читает молча, и после этого начинает игру. Например, на карточке

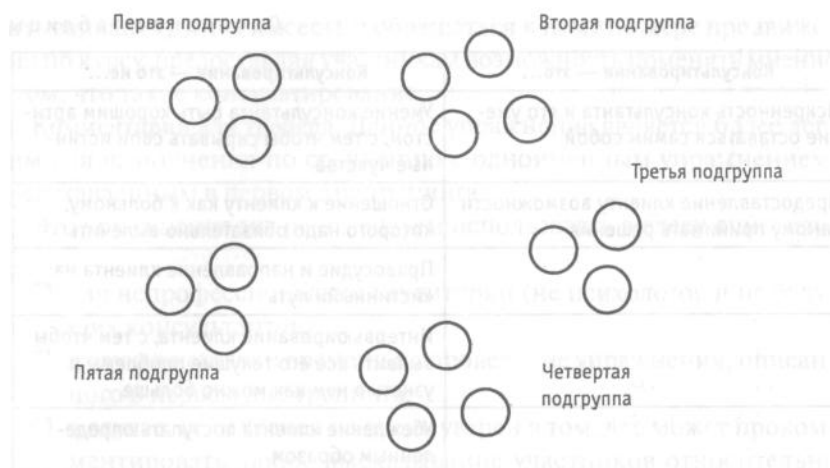


Рис. 16. Расположение участников группы в пространстве

написано: «Все признаки Якова-кота должны указывать на его цвет». Тренер громко произносит: «Яков-кот белый и коричневый», затем слово передается первой подгруппе. Кто-либо из участников, пытаясь отгадать правило, говорит: «Яков-кот смешной и полосатый». Тренер: «Нет, вы не угадали. Я повторю еще раз другими словами: "Яков-кот серый и зеленый" и передает слово второй подгруппе. Кто-либо из участников второй подгруппы произносит: «Яков-кот грустный и задумчивый» Тренер: «Нет. Послушайте еще раз. Яков-кот коричневый и синий». Кто-либо из участников следующей по очереди подгруппы говорит: «Яков-кот фиолетовый и желтый». Тренер: «Правильно! Кто из представителей данной команды может назвать правило для определения признаков Якова-кота?» Кто-либо из участников данной команды называет правило: «Все признаки указывают на цвет кота». Тренер: «Верно! Ваша команда становится ведущей. Я передаю вам следующую карточку с признаками Якова-кота. После того как вы молча прочитаете ее, представитель вашей команды назовет для всех следующие признаки. Если команда, сидящая рядом с вами, не разгадает их, вы можете повторить снова, но другими словами и так до тех пор, пока кто-либо не разгадает ваш замысел», и игра продолжается.

Обсуждение. Сначала участники делятся своими впечатлениями в свободной форме, после этого тренер может предложить им ответить

на вопросы: что помогало и что мешало им быть успешными в этой игре; чему они научились?

Комментарии для тренера. Игру следует начинать с более простых заданий и можно закончить в любой момент, как только тренер почувствовал, что участники устали либо начали терять интерес.

Легкие задания

П Все признаки Якова-кота должны указывать на его цвет.

П Признаки Якова-кота должны быть противоположными по смыслу. Например: «Яков-кот глупый и умный», «Яков-кот белый и черный», «Яков-кот тихий и шумный» и т. д.

П Признаки Якова-кота указывают на его характер. Например: «Яков-кот веселый и дружелюбный», «Яков-кот злой и ворчливый», «Яков-кот сердитый и ласковый» и т. д.

П Признаки Якова-кота начинаются на гласную букву. Например: «Яков-кот активный и энергичный», «Яков-кот умный и организованный», «Яков-кот яркий и инициативный», «Яков-кот оранжевый и остроумный» и т. д.

Усложненные задания

П Признаки Якова-кота указывают на цвет одежды говорящего. Например: участник в белой блузке и синей юбке говорит: «Яков-кот белый и синий», участник в черном платье с фиолетовым рисунком продолжает: «Яков-кот черный и фиолетовый» и т. д.

П Все признаки Якова-кота произносятся в алфавитном порядке. Например, первый участник произносит признаки, начинающиеся на две первые буквы алфавита А и Б: «Яков-кот агрессивный и быстрый», второй участник должен произнести признаки на следующие две буквы В и Г: «Яков-кот высокий и гладкий», следующий участник: «Яков-кот дерзкий и ершистый», далее: «Яков-кот жизнерадостный и злой», «Яков-кот игривый и красивый», «Яков-кот ленивый и медлительный», «Яков-кот наивный и опрятный», «Яков-кот приятный и рассудительный», «Яков-кот синеглазый и таинственный» и т. д.

П Все признаки Якова-кота начинаются на букву имени участника, который называет эти признаки. Например, Таня может назвать следующие признаки: «Яков-кот таинственный и тихий»,

Марина может сказать: «Яков-кот маленький и малиновый», Оля: «Яков-кот оливковый и обманчивый», Сергей: «Яков-кот серый и синеглазый» и т. д.

Упражнение «Позвольте вас спросить»

Цель. Отработка техники постановки различных типов вопросов.

Содержание. Каждый участник получает по карточке с перечнем основных типов специальных вопросов. Данный перечень записан дважды в разных колонках. Затем группа разбивается на две подгруппы. Одна из подгрупп получает какой-либо опознавательный знак -повязка на руке определенного цвета, бейдж и т. д. Эта подгруппа будет исполнять роль консультантов. Участники другой подгруппы -клиенты.

По команде тренера подгруппы начинают передвигаться по аудитории в свободном направлении. Время от времени каждый клиент находит себе пару из противоположной подгруппы — консультанта и рассказывает ему короткую историю, состоящую из 1—2 предложений. Например: «Вчера мой сын разбил хрустальную вазу. Я была очень расстроена». После этого консультант задает ему один из вопросов и отмечает в своей карточке тип вопроса, который он сумел задать. Например: «И что вы чувствуете сейчас?» (ставит любой значок в строчке «Вопросы эмоционального характера»). Клиент может не отвечать на вопрос, но он также отмечает в своей карточке тип заданного ему вопроса. При желании клиент и консультант могут совещаться между собой при определении типа вопроса.

После этого клиент находит новую пару и рассказывает своему партнеру либо то же самое, либо что-либо другое, по своему усмотрению. Например: «Я с ужасом думаю о том, что сегодня я обязательно должна приготовить на обед котлеты с макаронами. Мой муж сказал, что он больше ничего не хочет есть». Консультант может спросить: «Что произойдет, если вы приготовите что-либо другое?» (клиент и консультант ставят значок в графе «Гипотетические вопросы») и т. д. После смены 4—5 пар подгруппы меняются ролями и упражнение продолжается. На этот раз участники ставят пометки в другой колонке. Бланк с таблицей к упражнению приводится ниже.

Обсуждение. После того как участники снова вернутся в круг, тренер просит каждого из них просмотреть свои записи и выделить типы вопросов:

- П которые они сумели задать свои клиентам;
- П которые они не сумели задать;
- П которые задали им, когда они находились в роли клиентов.

Затем участники по очереди делятся приобретенным опытом, анализируя свои пометки в карточках. Каждый из участников отмечает для себя типы вопросов, которые он или она усвоили хорошо, и те, которые ему или ей следует еще отработать на практике.

Комментарии для тренера. Если участники устанут долго ходить в процессе упражнения, пары при желании могут присесть на стулья.

Данное упражнение также можно проводить и в парах (по аналогии с проведением практикума по консультированию), но при этом оно менее эффективно, поскольку не происходит смены клиентов.

Бланк к упражнению «Позвольте вас спросить»

Типы вопросов, которые я задаю	Пометки участника	Типы вопросов, которые задали мне	Пометки участника
Вопросы эмоционального характера		Вопросы эмоционального характера	
Переломные вопросы		Переломные вопросы	
Уточняющие вопросы		Уточняющие вопросы	
Поисковые вопросы		Поисковые вопросы	
Гипотетические вопросы		Гипотетические вопросы	

Упражнение «Мои откровения»

Цель. Расширение скрытой зоны модели «Окно Джохари» для каждого участника тренинга, развитие умения безусловного принятия клиента, подготовка участников к овладению техникой самораскрытия.

Содержание. Перед началом упражнения участники вспоминают модель «Окно Джохари». Затем тренер объявляет, что данное упражнение направлено на расширение скрытой зоны «окна Джохари». Ка-

ждому участнику будет необходимо поделиться своими откровениями — мыслями и чувствами, связанными с тем, что происходит на тренинге. Все высказывания должны начинаться со следующих слов: «Я никогда не говорил об этом раньше, но я скажу об этом сейчас...»

Каждый участник должен придерживаться следующих правил: откровение должно касаться его/ее мыслей, чувств и эмоций, связанных с ситуацией данного тренинга. Оно не должно быть обращено персонально к одному человеку, а в случае, если оно обращено к группе людей, то их имена не должны называться. Нельзя перебивать друг друга и задавать вопросы, поэтому говорить будет только тот, кто держит в руках мяч. Все остальные в это время внимательно слушают, используя нерефлексивное слушание. Желательно, чтобы все участники высказали свои «откровения», так как это поможет каждому из них получить определенный опыт, необходимый в практической деятельности.

Например:

Тренер. Я никогда не говорила об этом раньше, но я скажу это сейчас. Перед каждым моим новым тренингом я волнуюсь так, как будто бы я иду сдавать государственный экзамен. Иногда я даже не могу долго уснуть. Это мое откровение. Кто хочет продолжить? Я передам мяч.

Участник 1. Я никогда не говорила об этом раньше, но я скажу это сейчас. Когда я вошла в аудиторию в первый день тренинга и все сидели на своих местах, я подумала: какие неинтересные люди. Сейчас, конечно, я думаю по-другому.

Тренер. Спасибо, Катя. Кто желает продолжить?

Участник 2. Я никогда не говорил об этом раньше, но я скажу об этом сейчас. Меня раздражает, когда некоторые участники приходят в аудиторию позже, а потом отнимают у всех драгоценное время, задавая вопросы.

Обсуждение. После того как участники в свободной форме поделятся своими впечатлениями от упражнения, тренер просит их подумать над тем, возможно ли использование приема самораскрытия в психологическом консультировании и если да, то с какой целью.

Комментарии для тренера. Во время высказывания «откровений» тренер следит за тем, чтобы остальные участники не делали никаких

комментариев, а просто внимательно слушали. Это очень важно, так как в противном случае упражнение может превратиться в дискуссию. В процессе обсуждения также важно говорить о содержании упражнения, а не о содержании отдельных высказываний. Если группа не готова к серьезной работе, связанной с самосовершенствованием, данное упражнение лучше заменить на какое-то другое или исключить из тренинга.

Упражнение «Конфронтация или...»

Цель. Отработка техники конфронтации.

Содержание. Группа делится на подгруппы по четыре человека: один клиент, два консультанта и один супервизор.

Клиент довольно агрессивен и ведет себя вызывающе. Его невербальные сигналы противоречат вербальным, и к тому же он постоянно противоречит сам себе. Оба консультанта это заметили. Первый консультант после реплики клиента использует технику конфронтации, второй консультант либо использует технику обратной связи, либо задает вопрос, чтобы выявить несоответствия клиента. Клиент отвечает одному из консультантов по своему выбору.

После этого супервизор дает обратную связь консультантам. Клиент сообщает обоим консультантам о том, какие чувства у него возникли при получении ответа на его реплику и с чем связан его выбор консультанта.

Например:

Клиент. Я уважаю только Марию Васильевну, она неплохая женщина *(при этом клиент невербально демонстрирует полное неприятие Марьи Васильевны — сжимает руки в кулаки, скрещивает ноги, делает напряженное выражение лица, закрывает рот рукой и т. д.)*.

Первый консультант. Вы сказали, что хорошо относитесь к Марье Васильевне, но я заметила, что при этом ваши жесты и поза стали закрытыми, а на лице появилось напряжение. Не могли бы вы пояснить, с чем это связано?

Второй консультант. Не могли бы вы рассказать о том, как вы проявляете ваше уважение?

Клиент (*второму консультанту*). Ну я иногда здороваюсь с ней, а иногда — нет... Когда она в плохом настроении.

Супервизор. Мне показалось, что реплика Марины (*второго консультанта*) звучит мягче и в большей степени демонстрирует клиенту его безусловное принятие...

Клиент. Да, я согласна. Мне почему-то не очень захотелось отвечать Дарье. Я почувствовала, что она мне не доверяет, а голос Марины звучал более дружелюбно. Но, если бы я ответила Дарье, я бы все ей рассказала о том, какая Марья Васильевна подлая женщина.

Затем участники меняются ролями и упражнение продолжается. После того как каждый участник побывал в роли клиента, супервизора и консультантов (в одном случае используя технику конфронтации, в другом — вопрос или обратную связь), группа возвращается в круг.

Обсуждение. Тренер предлагает участникам обсудить возможности техники конфронтации, задавая следующие вопросы:

О В чем преимущества и недостатки техники конфронтации?

П Насколько легко или трудно использовать ее в практике консультирования?

П Насколько эта техника может быть эффективной?

Комментарии для тренера. Проводя это упражнение, тренер должен быть уверен в том, что участники поняли, что им следует делать. Для этого приведенный пример желательно разобрать в кругу, выслушать все вопросы участников. Если тренер чувствует, что участники не готовы работать в подгруппах, можно разобрать еще один пример. Варианты ситуаций для упражнения, которые клиент может развивать в любом направлении, приводятся ниже.

Варианты ситуаций для упражнения

Клиентка. Я ненавижу этого человека, я проклинаяю его... он испортил мне всю жизнь. Он постоянно обещал развестись с женой и жениться на мне... и до сих пор все обещает и обещает... Но вот уже прошло три года, а воз и ныне там... (*клиентка говорит без всякой злобы в голосе и при этом улыбается*).

Клиентка. Я никогда в жизни никому не врала, и я не знаю, почему мне никто не доверяет на работе. Если я обещаю что-то

сделать, все думают, что я шучу, ну после этого у меня, конечно, пропадает желание делать людям добро. Может быть, вы подскажите, как завоевать доверие в коллективе (*закрывает лицо руками, прячет взгляд, отворачивается от консультанта, говорит очень неуверенно и т. д.*).

Клиент. Все... я ухожу с этой работы и ищу себе другое место. Завтра же я скажу начальнику, что это мой последний день в его фирме. Работа-то неплохая, но я не могу больше работать за гроши... Я бы уже давно ушел, но только нигде больше не платят, никто не хочет платить за мой труд...

Клиент. У нас собака вчера убежала... (*посмеивается*). Да, жалко собачонку, хоть и хлопот с ней много, но все-таки жалко, привыкли к ней... (*посмеивается*). Дочка плачет... Теперь в семье не до смеха...

Клиентка. Я могу сказать, что я счастлива, я сама стремилась к такой жизни... к независимости.. ..Это блаженство — чувствовать себя независимой женщиной... (*вытирает слезы руками*).

Клиентка. Мне все нравится на работе... сотрудники все замечательные. Все прекрасно понимают, что я жена директора, и все стараются угодить мне... Наташка, правда, иногда сплетничает и Екатерина Серафимовна всегда с «дежурной улыбкой». Честно говоря, это немного раздражает... а так все хорошо...

Упражнение «Что мне нравится в тебе»

Цель. Отработка навыка подачи положительной обратной связи.

Содержание. Группа делится на две подгруппы. Одна подгруппа ставит стулья (по числу человек в подгруппе) в круг на некотором расстоянии друг к другу. В это время вторая подгруппа убирает лишние стулья. Участники первой подгруппы садятся на свои стулья спиной в круг и закрывают глаза. Каждый участник второй подгруппы находит себе пару среди сидящих на стульях и встает рядом, при этом образуется внешний круг. ,

Когда все готовы, по команде тренера каждый участник второй подгруппы говорит своему напарнику о его положительных качествах, которые тот реализует в ходе консультирования. Все высказывания произносятся по следующей схеме: называется имя участника и то

качество, которое нравится говорящему. Например: «Оля, мне нравится твой спокойный, мягкий тембр голоса, который ты используешь в общении с клиентом», или «Александр, мне нравится, как ты используешь эхо-технику в процессе консультирования», или «Даша, мне нравится, как ты слушаешь клиента» и т. д. Сказав это, каждый участник внешнего круга перемещается на один стул вправо и говорит следующему сидящему на стуле то, что ему нравится в его работе.

Упражнение продолжается до тех пор, пока каждый участник из внешнего круга не выскажет свое утверждение каждому участнику, сидящему на стуле. После этого участники меняются местами - участники, сидящие на стульях, встают и образуют внешний круг, а участники из внешнего круга садятся на стулья, и упражнение продолжается от начала до конца.

Обсуждение. После этого участники возвращаются в один большой круг, и тренер спрашивает их о том, есть ли необходимость обсуждать данное упражнение. Если кто-то из участников хочет высказаться, тренер предоставляет ему слово.

Комментарии для тренера. При выполнении данного упражнения тренер может предложить и другую формулу для подачи обратной связи своим коллегам. Так, например, если группа не выполняла упражнение «Чему я научился от тебя», можно использовать следующую формулу: «(Имя), я научился от тебя...» и т. д.

Чтобы усилить эмоциональный эффект упражнения, можно включить негромкую спокойную классическую музыку без слов.

Упражнение «Техники, которые я знаю»

Цель. Повторение техник, тактик и стратегий, пройденных во время тренинга.

Содержание. Как отмечалось выше, отработка техник психологического консультирования не входит в число первоочередных задач данного тренинга, тем не менее, если группа способна продвигаться в довольно быстром темпе и хорошо освоила базовые навыки и умения, можно предложить участникам упражнение по отработке техник консультирования.

Перед началом упражнения группа делится на подгруппы по 3—6 человек. Каждая подгруппа получает набор карточек, на которых даны

реплики консультанта. Участникам каждой подгруппы необходимо прочитать каждую реплику и определить, какую технику или стратегию использовал консультант. После этого следует разложить карточки по группам в зависимости от используемых техник. Обсуждая каждую технику, участники также должны сказать, для чего, по их мнению, консультант использовал ту или иную технику и что могло происходить на сессии до того, как консультант использовал соответствующую технику.

Когда участники закончат работу, группа собирается в круге. Тренер зачитывает реплики консультанта, а участники называют технику, которая была использована, и свои домыслы о том, с какой целью она была использована и что могло происходить на тренинге до того, как консультант сделал это высказывание. При этом, если есть необходимость, участники могут отстаивать свою точку зрения и спорить друг с другом. Последнее слово остается за тренером, который разрешает все споры (если они возникают).

Например, тренер зачитывает реплику:

Консультант. Должен признаться, я тоже люблю носить старую обувь, если она, конечно, достаточно мягкая и удобная.

Участник. Консультант использовал технику самораскрытия. Возможно, он сделал это потому, что клиент чувствует неловкость оттого, что любит носить старые ботинки. Может быть, его начальник или жена сказали ему что-то обидное по этому поводу и клиент чувствует смущение или обиду. Консультант поддержал его в этом случае.

Образцы карточек приводятся ниже (после описания упражнения). Названия техник, тактик и стратегий даны перед репликами консультанта. При подготовке раздаточного материала реплики следует давать без названия техник, тактик и стратегий. Откопированные реплики вырезаются и тщательно перемешиваются перед началом упражнения.

Обсуждение. Проходит по обычной схеме, если тренер или участники видят в этом необходимость.

Комментарии для тренера. Данное упражнение можно проводить по-разному. Если тренер считает, что участникам стоит поработать в одной большой группе, его можно проводить по аналогии с «Большим контейнером». Тренер раскладывает на полу или на столах названия

техник и просит участников классифицировать все карточки с репликами консультанта в зависимости от использованной техники. В этом случае необходимо увеличить количество карточек с репликами консультанта примерно вдвое, а после проведения упражнения, скорее всего, понадобится обсуждение.

Другой вариант проведения упражнения. Тренер зачитывает реплики консультанта, а участники, сидя в кругу, называют техники и стратегии без предварительного обсуждения в подгруппах.

Образцы карточек к упражнению

Самораскрытие

— «Я помню, как я испытывала чувство вины перед своей начальницей, когда я решила уйти с работы. Я начала искать другое подходящее место, а ей ничего не сказала. Я знала, что она расстроится, когда я уйду».

— «Честно говоря, меня тоже раздражает, когда люди звонят рано утром, особенно если я еще не проснулась».

— «Я тоже всегда расстраиваюсь, когда опаздываю на электричку. Я проклинаю все на свете, свою нерасторопность, неумение планировать и все другое... и этими отрицательными эмоциями я заряжаюсь на весь день».

Техника нормализации

— «Я думаю, что это нормально, когда человек отказывается делать то, что доставляет ему массу неудобств».

— «Мне кажется, что вполне приемлемо говорить о подобных вещах со своим сверком».

— «Я считаю, что вполне оправданно интересоваться тем, как ребенок тратит деньги, которые мы ему даем на мелкие расходы».

Конфронтация

— «Я нахожусь в растерянности. Я помню, что в начале сессии вы сказали, что не хотите играть эту роль, а сейчас вы говорите, что недовольны тем, что ее дали вашей коллеге. Не могли бы вы прояснить ситуацию?»

— «Мне кажется, что я не совсем верно понимаю вас. Я заметила, что каждый раз, когда вы говорите о том, как вам приятно

путешествовать вместе, у вас на лице появляется напряжение, как будто бы что-то сильно беспокоит вас. Как вы думаете, с чем это может быть связано?»

— «Я не могу до конца понять... Вы говорите, что все хорошо, но я вижу, что у вас на глазах слезы».

Активизация сильных сторон клиента

— «Как вы сказали, в вашем коллективе трудно не стать объектом насмешек и сплетен, и ваше хорошее чувство юмора иногда помогает вам быть на высоте».

— «Вы говорите, что вам трудно ладить с этим человеком, и вместе с тем вчера вы завоевали его признание тем, что были терпеливы по отношению к его критике».

— «Что вы делали, чтобы не довести ваши отношения до крайности?»

— «Как вы справлялись с вашим чувством безысходности все это время?»

— «Насколько я вас поняла, рассудительность — это одно из самых главных ваших достоинств».

Совет

— «А что, если вы и вправду познакомитесь с техникой само регуляции?»

— «Я ничего не могу вам сказать в этой ситуации. Мы с вами совершенно разные, и то, что делаю я, может не подойти вам».

— «Я думаю, что ответить на это вопрос — наша с вами основная задача».

Прерывание затянувшейся паузы

— «Вы о чем-то задумались? Не могли бы вы поделиться со мной своими мыслями?»

— «С чем связано ваше молчание?»

— «Что останавливает вас продолжить рассказ?»

Информирование

— «Это лекарство при необходимости назначает врач. Я не имею к этому никакого отношения».

Направление клиента от разговора о других к рассказу о себе — «Я думаю, что теперь я имею достаточно полное представление о ваших родственниках и о том, как они постоянно нуждаются в помощи, но при этом я ничего не знаю о том, как это отражается на вашей жизни».

Упражнение «Воспоминания о клиентах»

Цель. Предоставление участникам возможности обобщить полученный в ходе тренинга опыт взаимодействия с клиентом.

Содержание. Упражнение проходит в кругу. Перед его началом тренер предупреждает участников о том, что в ходе упражнения необходимо делать записи, которые будут носить конфиденциальный характер. Поэтому можно использовать любые сокращения, аббревиатуру и знаки, понятные только автору.

Затем тренер просит каждого участника вспомнить те сессии, которые он проводил в ходе тренинга, и выделить из них (делая пометки на листе бумаги):

О самые интересные, на его взгляд;

П самые скучные;

О самые трудные;

П самые продуктивные, то есть те, где был достигнут положительный результат и/или получен большой опыт.

Затем тренер просит участников вспомнить тех клиентов, с которыми каждый из них имел дело в процессе консультирования на тренинге, и выделить среди них:

О самого интересного клиента;

О самого скучного клиента;

П самого трудного клиента;

П самого запоминающегося клиента.

Далее упражнение может проходить по-разному — в виде психологического консультирования (работа в парах) или в кругу в свободной форме.

Обсуждение. Если обсуждение проходило в кругу, то, как правило, оно не требует дополнительного обсуждения. Если упражнение про-

ходило в парах, то по возвращении в круг участники могут поделиться своими мыслями и эмоциями.

Комментарии для тренера. В данном упражнении мы говорим не об участниках, которые были в роли консультантов, а о тех ролях, которые они играли. Это следует подчеркнуть при объяснении выполнения упражнения. Так, например, один и тот же участник мог сыграть одновременно роль самого скучного и самого интересного клиента, самого трудного и самого запоминающегося.

Упражнение «Я обо мне»

Цель. Осознание каждым участником своих сильных и слабых сторон в процессе консультирования.

Содержание. Участники получают экземпляры приведенного ниже бланка или листы бумаги, на котором они должны перечислить свои навыки, умения и личностные качества, помогающие и мешающие им в процессе психологического консультирования. Семь пунктов должны содержать положительные, сильные качества (это те навыки, которыми участник овладел и использует их уверенно), а остальные три — те, над которыми он хотел бы еще поработать.

Прежде чем участники начнут делать свои записи, тренер предупреждает их, что все, что они напишут, будет зачитываться группе, поэтому следует писать понятным почерком и рекомендуется не упоминать то, что они хотели бы сохранить в тайне. Для того чтобы участники могли быть более объективными к себе, тренер предлагает им постараться взглянуть на себя со стороны и написать так, как будто бы это писал кто-либо из членов группы.

Когда все участники готовы, тренер просит их сложить листы с записью в четыре сложения (с тем, чтобы было невозможно определить автора написанного) и положить в специально подготовленную коробку. Затем каждый участник достает из коробки по одному листу. Первый участник разворачивает лист и зачитывает его содержание. Прочитав анкету, участник пытается отгадать ее автора, группа помогает ему. Затем участник, читающий анкету, добавляет от себя то, что он считает нужным (например, те навыки и умения, которыми обладает автор анкеты, но о которых он не упомянул, делая записи). Если он затрудняется, группа помогает ему снова и анкета возвращается к ее автору.

Таким образом, выявив автора письма и высказав свое мнение, группа переходит к рассмотрению следующей анкеты и т. д. Упражнение продолжается по кругу, пока не будут рассмотрены записи всех участников.

Обсуждение. Тренер просит участников поделиться своими впечатлениями от упражнения, рассказать о том, насколько их оценка своих положительных качеств и качеств, которые следует развивать, совпадает с мнением группы. Услышали ли участники что-то неожиданное или необычное о себе?

Комментарии для тренера. Если группа насчитывает более 14-16 человек и при этом участники очень активны в обсуждениях, упражнение можно проводить в двух одинаковых по численности подгруппах. При этом обсуждение всего упражнения проводится в кругу, где присутствуют все участники.

Данное упражнение лучше всего проводить во время одной из последних встреч, когда, с одной стороны, участники уже хорошо знакомы друг с другом и уже осознали свои положительные качества, которые помогают им проводить встречи с клиентом, а с другой стороны, они уже готовы к тому, чтобы услышать конструктивную критику в свой адрес.

Образец бланка к упражнению

Непо порядку	Навыки, умения и личностные качества
Мои сильные стороны, помогающие в процессе консультирования	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
То, над чем я хотел бы продолжать работу	
8	
9	
10	

Образец заполненного бланка к упражнению

№по порядку	Навыки, умения и личностные качества
Мои сильные стороны, помогающие в процессе консультирования	
1	Хорошо использую эхо-технику
2	Умею фокусировать внимание на том, что волнует клиента
3	Эффективно использую невербальные средства общения
4	Делаю хорошее, точное и достаточно полное резюмирование
5	Говорю спокойным тоном, который внушает доверие
6	Внимательно слушаю клиента, стараюсь его понять
7	Хорошо работаю с эмоциями клиента
То, над чем я хотел бы продолжать работу	
8	Мне необходимо отработать технику самораскрытия
9	Мне необходимо научиться не задавать лишних вопросов
10	Мне необходимо чувствовать себя более уверенно

Упражнение «Навыки, которыми я овладел»

Цель. Предоставление участникам возможности лучше осознать, какими навыками они овладели в процессе тренинга.

Содержание. Тренер раздает участникам бланки «Основные навыки и умения, отработанные в ходе тренинга» (см. ниже) и просит ознакомиться с их содержанием. Далее он просит каждого участника поставить любой значок (крестик, галочку и т. д.) напротив тех навыков и умений, которыми участник, по его собственному мнению, овладел и может использовать на практике. А напротив оставшихся пунктов в пустой графе — сделать любые комментарии по поводу того, что еще пока не получается и над чем можно было бы поработать еще. Две последних строчки бланка оставлены пустыми, с тем чтобы каждый участник, при желании или необходимости, мог дописать то, что считает нужным.

Сделав такой анализ индивидуально, группа делится на подгруппы по 3—4 человека. Далее обсуждение проходит в подгруппах. Участники по очереди высказываются о том, чему они научились и над чем бы еще хотели поработать в оставшееся время. После этого каждая под-

группа делает небольшое обобщение о том, какие навыки они хотели бы развить в большей степени.

Затем группа собирается в круг и представитель каждой подгруппы знакомит остальных участников с ходом работы в подгруппе и с обобщением, сделанным ее участниками.

Обсуждение. Обсуждение также проходит в кругу. Участники делятся своими впечатлениями от упражнения и высказывают свое мнение о том, насколько полезно (или наоборот) оглянуться назад и осознать, чему они научились. После этого все вместе составляют запрос на одно из упражнений для последнего дня тренинга.

Комментарии для тренера. Данное упражнение лучше всего проводить на одной из предпоследних встреч тренинга. Оно поможет выявить более сильные и менее сильные стороны процесса обучения и подготовить специальное упражнение для последнего дня тренинга в соответствии с запросом группы. Данное упражнение можно проводить как после первой части тренинга, так и после второй. Поэтому я предлагаю два бланка для работы.

Основные навыки и умения, отработанные в ходе тренинга

Часть I

Навыки и умения, отрабатываемые в ходе тренинга	Мои комментарии
Умение давать обратную связь	
Умение получать позитивную и негативную обратную связь	
Умение демонстрировать эмпатическое понимание клиента	
Умение использовать нерефлексивное слушание	
Умение использовать эхо-технику	
Умение использовать перефразирование	
Умение использовать резюмирование	
Умение задавать вопросы эмоционального характера	
Умение задавать вопросы содержательного характера и следовать за клиентом	
Умение задавать эффективные типы вопросов	
Умение эффективно использовать невербальные средства общения	

Основные навыки и умения, отработанные в ходе тренинга*Часть II*

Навыки и умения, отрабатываемые в ходе тренинга	Мои комментарии
Умение давать и получать обратную связь	
Умение создавать доверительную атмосферу в начале сессии	
Умение демонстрировать эмпатическое понимание клиента	
Умение использовать техники нерефлексивного и рефлексивного слушания	
Умение использовать техники постановки вопросов	
Умение использовать технику нормализации	
Умение использовать самораскрытие	
Умение использовать технику «Совет»	
Умение использовать технику конфронтации	
Умение активизировать сильные стороны клиента для решения его проблемы	
Умение оказывать помощь клиенту при разработке плана решения проблемы	
Умение заканчивать сессию на позитивной ноте	

Аудиозапись и видеосъемка

Аудиозапись и видеосъемка не включены в программу данного тренинга. Однако их проведение во многом помогает развитию профессиональных качеств консультантов: участники учатся анализировать сессии своих коллег, а при просмотре или прослушивании получают уникальную возможность взглянуть на себя со стороны.

Для того чтобы аудиозапись и видеосъемка проходили успешно, необходимо подготовить участников к этому процессу и продумать его в деталях. На первых порах, чтобы снизить волнение консультанта, можно предложить ему самому выбрать клиента. Пространство желательно организовать так, чтобы консультант сидел спиной к участникам, наблюдающим за его работой.

Участникам, не вовлеченным в процесс аудиозаписи или видеосъемки, можно дать задание наблюдать за работой консультанта по определенному плану. План можно записать на доске или раздать участникам специально приготовленные бланки, где они будут отмечать используемые консультантом техники и степень эффективности их применения. Например, можно использовать бланки по супервизии (см. приложение 9 — для первой части тренинга и приложение 17 — для второй части тренинга). После окончания сессии каждый участник, используя свои записи, дает обратную связь консультанту, придерживаясь заранее оговоренного плана, к примеру следующего:

- О Наиболее удачные моменты в работе консультанта.
- П Что можно было бы сделать по-другому.
- П Чему научился супервизор у консультанта или что бы он взял себе на вооружение.

Тренер также участвует в обсуждении, делая свои комментарии к отдельным эпизодам сессии, при желании обращаясь к просмотру или прослушиванию фрагментов записи.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 «ДНЕВНИК ОБУЧЕНИЯ» (образец одной страницы)

Сегодня я работала в паре с Д*. Когда я была консультантом, я использовала эхо-технику, перефразирование и резюмирование, и, как мне показалось, довольно успешно. Я также попыталась вставить самораскрытие, но, к сожалению, момент был выбран недостаточно удачно, и я знаю почему. Мне очень хотелось использовать новую технику, поскольку мне казалось, что она настолько простая, что ее можно применять не задумываясь. Но, как показала практика, данная техника работает только в определенном контексте. В обратной связи Д* сказала мне, что в тот момент она не нуждалась в моей поддержке. Ну что же, в следующий раз буду более внимательной к клиенту.

В данной сессии я также попыталась использовать стратегии, ведущие к изменениям. Я задала клиенту очень простой вопрос: «У тебя есть какие-нибудь идеи о том, как изменить ситуацию»? Она подумала и неожиданно произнесла: «Да». В своей обратной связи она сказала мне, что такой незамысловатый вопрос помог ей осознать, что она уже давно вынашивает план о том, как поступить в ее ситуации, но просто боялась себе признаться в этом. Повидимому, она ждала, что кто-то предложит ей вариант решения.

В ходе данной сессии я осознала, что в консультировании всему есть свое место. Блестящее самораскрытие, вставленное не к месту, не работает вообще, а самый простой вопрос, использованный умело, может оказать блестящую услугу. Также я поняла, что иногда клиент бывает слишком пассивным, он надеется, что кто-то решит за него, как ему поступать, и порой трудно удержаться от соблазна дать совет.

«Журнал» (образец одной страницы)

Обратная связь; как всегда, прошла оживленно. В этот день шел сильный дождь и многие мои коллеги испытывали неприятные эмоции, добираясь до колледжа: кто-то попал в пробку и боялся опоздать, кто-то не мог выйти из дома. Я все еще испытывала неприятные чув-

ства от переполненного автобуса, где все кашляли и чихали. Проговорив об этом, мы немного успокоились и перешли к делу.

Мы начали с практикума по консультированию. Это была ролевая игра. Я работала в тройке с С* и П*. Сначала я была клиентом, который употреблял слишком много алкоголя. Честно говоря, мне было немного трудно в течение десяти минут нести всякую чушь о том, чего со мной никогда не происходило, но С*, надо отдать ей должное, делала очень удачное резюмирование и задавала подходящие вопросы, что немного меня подбадривало.

Когда мы поменялись ролями, П* жаловался нам на свое финансовое положение. Как я поняла, ему тоже было трудно сочинять на ходу, и он делал много пауз. Иногда паузы были небольшими, но несколько раз они затягивались, и я не знала, что делают в этом случае в рамках интегративного консультирования. Я пыталась использовать техники рефлексивного слушания и задавать вопросы. У меня возникало желание применить мой предыдущий опыт, но опять-таки я не знала, насколько он уместен в данной ситуации. Когда сессия закончилась, я вздохнула с облегчением и сказала об этом П*. Он извинился и ответил, что ничего не приходило на ум. С* — мой супервизор, отнеслась к происходящему с пониманием. Вопреки моим ожиданиям, ей понравились многие моменты из сессии. Во время обратной связи я поделилась своими трудностями, и теперь я знаю, что делать с паузами.

Далее мы говорили о теории Маслоу и выполняли упражнение. Я работала в паре с Л*. Я получаю настоящее удовольствие, когда мы работаем вместе. Я чувствую себя очень комфортно с ней. Она действительно интересный человек, и я все больше и больше убеждаюсь в этом. Мне нравится, что она не задает лишних вопросов в процессе выполнения упражнений и внимательно слушает, проявляя искренний интерес к сказанному. Я думаю, что эти качества во многом помогут ей в дальнейшей работе с клиентами.

Снова практикум по консультированию. Когда я была в роли клиента, М* был моим консультантом. Он достаточно умело использовал технику рефлексивного слушания и задал мне несколько вопросов, которые мне показались довольно удачными. Что мне нравится в его консультировании, так это то, что он не дает никаких советов. В данной конкретной ситуации они мне вовсе были не нужны. Я хотела, чтобы меня просто послушали и поняли. Так оно и вышло.

Время пролетело быстро, и к концу нашего занятия я совсем забыла о переполненном автобусе. Я немного устала, но была мотивирована продолжать обучение. Об этом я сказала в своей обратной связи. Д* обещала подбросить меня до дома, так что я уходила из колледжа в хорошем настроении.

Приложение 2

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ПАТТЕРНЫ ОБЩЕНИЯ

Перед вами список некоторых образцов проявления мимики и демонстрации поз, жестов, которые используют в общении. Прочтите внимательно этот список и решите, насколько он полный. Если он недостаточно полон, добавьте, пожалуйста, несколько своих примеров невербального общения.

Выражение лица:

1. Постоянная веселая улыбка на лице.
2. Нахмуренные брови.
3. Взгляд сверху вниз.
4. Взгляд «глаза в глаза».
5. Взгляд в сторону.
6. «Бегающий» взгляд.
7. Пристальный взгляд в лицо собеседника.
8. Пристальное разглядывание деталей одежды собеседника.

Позы, сидя на стуле или в кресле:

1. Легкий наклон корпуса вперед или по направлению к собеседнику.
2. Поза «нога на ногу».
3. Корпус откинут назад, тело полностью расслаблено.
4. Корпус откинут назад, руки за головой.
5. Застывшая, неподвижная поза.

Жесты:

1. Руки скрещены на груди.
2. Руки расположены за спиной.
3. Жест «пирамида».
4. Жест «Рука к лицу» (рука закрывает часть лица).
5. Консультант держит перед собой предмет двумя руками.
6. Неоднократное использование жеста «указующий перст».

Другие паттерны невербального поведения:

1. Консультант постоянно поглядывает на часы.
2. Консультант постоянно вздыхает.
3. Консультант постукивает пальцем или ладонью по колену.

А теперь оцените, пожалуйста, все жесты с точки зрения целесообразности их использования в общении «консультант—клиент» по следующим критериям:

«+» — жесты, позы и мимика, способствующие созданию доброжелательной атмосферы;

«—» — жесты, позы и мимика, не способствующие созданию доброжелательной атмосферы;

«Н» — нейтральные жесты, позы, мимика.

Комментарии к упражнению. Из приведенного списка паттернов эффективными являются № 4 и 9, а неэффективными — № 3, 5, 6, 7, 8, 14, 17, 19, 20, 21 и 22.

Остальные паттерны по усмотрению группы можно отнести как к нейтральным, так и к неэффективным.

Приложение 3

ОБРАЗЦЫ КАРТОЧЕК К УПРАЖНЕНИЮ «ИСПОРЧЕННЫЙ ВИДЕОТЕЛЕФОН»

— «Загляни сегодня вечерком. Попьем чайку с пирожками и поболтаем».

— «Я улетаю завтра на юг. Пожалуйста, поливай мои цветы на подоконнике».

— «Я хочу пригласить тебя в воскресенье в театр на оперу «Война и мир»».

— «Завтра обещали дождь и ветер. Давай отложим наш поход в лес за грибами!»

— «Вчера я купила новую мебель из Италии. Приходи с мужем посмотреть».

— «Честно тебе скажу, работа психолога-консультанта — дело нелегкое».

Приложение 4

ОКНО ДЖОХАРИ

<p><i>Открытая зона</i> Ты знаешь и другие знают</p> <p>●</p>	<p><i>Слепая зона</i> Ты не знаешь, а другие знают</p>
<p><i>Скрытая зона</i> Ты знаешь, а другие не знают</p>	<p><i>Неизвестная зона</i> Ты не знаешь и другие не знают</p>

Приложение 5

ВАРИАНТЫ СИТУАЦИЙ К УПРАЖНЕНИЮ «КАК ПОКАЗАТЬ КЛИЕНТУ, ЧТО МЫ ЕГО ПОНИМАЕМ»

1. Мой муж вылил мне вчера на голову стакан томатного сока, а через полчаса я все ему простила и мы вместе смеялись. Когда я проснулась сегодня утром, я чувствовала себя так, как будто бы у меня «поехала крыша», и я подумала, что мне следовало бы вести себя по-другому и не смеяться с ним вместе над его дурацким поведением.

2. У меня сегодня болит голова. А все потому, что вчера мой ребенок весь вечер пел походные песни дурным голосом, а как только я заглядывала к нему в комнату, он делал серьезное лицо и замолкал. Когда я наконец-то спросила его, почему он поет, он ответил, что это поют на улице.

3. Моя свекровь звонила мне вчера шесть раз и каждый раз она спрашивала меня: «Как ты себя чувствуешь, дорогая?» я до сих пор не могу понять, что с ней такое случилось.

4. Моя соседка, с которой я уже не разговариваю полгода, поздравила меня с днем рождения и подарила букет цветов. У меня до сих пор хорошее настроение и я забыла про все свои ссоры с ней, о которых я вам рассказывала три недели назад.

5. Как только я сажусь писать диссертацию, мой двухлетний сын начинает прыгать на диване и кричать, а муж вместо того, чтобы его успокоить, включает телевизор на всю громкость, потому что он ничего не слышит. У меня пропадает всякое желание работать, хочется выпить стакан водки, закусить огурцом и отключиться, чтобы не видеть этот ужас.

6. Мой друг пригласил меня в ресторан, а сам не пришел. Вечером, когда я пришла домой, курьер принес огромный букет цветов от него с вложенной запиской: «Извини, люблю, позвоню завтра». У меня нет слов, чтобы прокомментировать все это.

7. Моя подруга заняла деньги у моего мужа, а мне об этом ничего не сказала. Что она от меня скрывает, ума не приложу?

Приложение 6 СПИСОК ВЫСКАЗЫВАНИЙ К УПРАЖНЕНИЮ «ГИМНАСТИКА УМА»

- «Как я вас понял...»
- «Вы сказали, что...»
- «Если я понял вас правильно...»
- «Как я понимаю, речь идет о...»
- «Вы говорите, что...»
- «По вашему мнению...»

Приложение 7 СПИСОК ПОСЛОВИЦ К УПРАЖНЕНИЮ «ГИМНАСТИКА УМА»

- «Любишь кататься — люби и саночки возить».
- «Семь раз отмерь, один раз отрежь».
- «Кто много спорит, тот ничего не стоит».
- «Из двух зол выбирают меньшее».
- «Плохому танцору всегда туфли жмут».
- «Слово — серебро, а молчание — золото».
- «Не имей сто рублей, а имей сто друзей».
- «Делу время, а потехе — час».
- «Слово — не воробей, вылетит — не поймаешь».
- «Следуй своей дорогой, и пусть люди говорят что угодно».
- «Кашу маслом не испортишь».
- «Большому кораблю — большое плавание».

Приложение 8

ПРИМЕРЫ СИТУАЦИЙ К УПРАЖНЕНИЮ «ТЕХНИКИ ПОСТАНОВКИ ВОПРОСОВ»

Ситуация 1

«Когда я захожу в метро, у меня начинает кружиться голова. Люди спуют, путаются под ногами, кричат друг на друга. Эта ситуация просто раздражает меня, и я начинаю кричать на других».

Вопросы, которые можно задать к отрывку:

П Что больше всего раздражает вас в метро? *(Уточняющий вопрос.)*

П Что особенно раздражает вас? *(Уточняющий вопрос.)*

П Что бы вы хотели изменить в данной ситуации? *(Поисковый вопрос содержательного характера.)*

П Когда вы раздражены, что происходит с вами? *(Поисковый вопрос эмоционального характера.)*

Ситуация 2

«Вы не представляете, что было в этот день. Бугай начал замахиваться на пьяницу, тот кричит: "Уйди, я ничего не делал!" В электричке шум, переполох. Моя соседка кричит как ошпаренная: "Да кто-нибудь вызовите вы милицию, в конце-то концов!"».

Вопросы, которые можно задать к отрывку: П А что делали вы в это время? *(Поисковый вопрос.)* П А как вы отреагировали на данную ситуацию? *(Поисковый вопрос.)*

П И что произошло потом? *(Поисковый вопрос.)* О Что вы чувствуете сейчас, вспоминая данную ситуацию? *(Поисковый вопрос эмоционального характера.)*

Ситуация 3

«Мои родители сказали, что я обязательно должна окончить этот институт, а для меня это просто пытка. Им легко говорить, они устроили меня по знакомству и спокойны, а теперь заставляют делать то, что мне совсем не нравится. И я даже пикнуть не могу. Может быть, хоть вы мне поможете?»

Вопросы, которые можно задать к отрывку:

П Что произойдет, если вы начнете отстаивать свою точку зрения?

(Гипотетический вопрос.) О Не могли бы вы привести пример одного из ваших разговоров

с родителями? *(Поисковый вопрос.)* П Вы достаточно подробно описали мне ситуацию, давайте вместе

подумаем, что можно изменить. *(Переломный вопрос.)*

Приложение 9

БЛАНК ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКУМА ПО СУПЕРВИЗИИ

Дата проведения практикума _____

ФИО консультанта _____

ФИО супервизора _____

Техники, используемые консультантом	Примеры (отдельные слова, выражения, использование невербального языка и т. д.)
Эхо-техника	
Перефразирование	
Резюмирование	
Вопросы эмоционального характера	
Переломные вопросы	
Уточняющие вопросы	
Поисковые вопросы	
Гипотетические вопросы	
Эмпатическое слушание и понимание клиента	
Невербальные средства общения	

Наиболее удачные моменты в работе консультанта:

Что можно было бы сделать по-другому:

Чему научился супервизор от консультанта:

Приложение 10

ОТРЫВОК ИЗ СЕССИИ НАЧИНАЮЩЕГО КОНСУЛЬТАНТА И ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕННОГО БЛАНКА ПО СУПЕРВИЗИИ

Консультант. О чем бы ты хотела поговорить со мной, Роза?

Клиент. Честно говоря, о многом. В последнее время со мной такое происходит... ожидание сплошных перемен в жизни... Я не могу сказать, что плохих... разных. Я постоянно думаю об этом, и я жду, жду хороших перемен... Я хочу верить, что они будут... Прости, пожалуйста, мысли постоянно пугаются в моей голове... Честно говоря, я не знаю, как мне лучше начать. Может быть, ты хочешь задать мне вопрос? Мне так было бы легче.

Консультант. Да, да, конечно. Я бы хотела тебя спросить, о чем ты думаешь в данный момент?

Клиент. Я думаю, что жизнь в Англии слишком трудна для меня...

Консультант. А у тебя здесь есть друзья, парень, родственники?

Клиент (*удивленно*). Ну да, мой бойфренд... мой самый дорогой друг... еще есть подруги... знакомые, приятели... Мама приезжает иногда... Они все меня поддерживают...

Консультант. Все поддерживают?

Клиент. Ну да... Нет, конечно, не все в одинаковой мере. Но мой бойфренд — да. Он просто замечательный, и ты знаешь, мы очень любим друг друга... Ну это я так, к слову... Да, я пришла... я хотела тебе пожаловаться... Можно?

Консультант. Ну конечно.

Клиент. Я стала замечать, что у меня часто болит голова и горло... Горло тоже... Это очень выматывает...

Консультант. Ты стала замечать, что не очень хорошо себя чувствуешь...

Клиент. Да, именно...

Консультант. Не могла бы ты рассказать об этом подробнее?

Клиент. Я попробую. Английская погода очень изменчива... когда я просыпаюсь, светит солнце... Я надеваю свое легкое

африканское платье, я чувствую себя королевой в нем... Но неожиданно погода меняется... дождь... я, как правило, забываю зонт дома... Когда я прихожу с работы, я не могу согреться... и все начинается с начала.

Консультант. Ты не могла бы пояснить, что именно начинается с начала?

Клиент. Я простываю... снова болит голова... Мне нужно солнце... Я не могу это передать словами...

Консультант. Что ты чувствуешь сейчас?

Клиент. Я чувствую, что жизнь в Англии делает меня сумасшедшей. .. я чувствую, что я схожу с ума. Понимаешь, я люблю мою работу, я люблю мою квартиру, моих друзей, но погода... погода. .. Это не для меня... Понимаешь?

Консультант. Мне кажется, что я понимаю, насколько тебе трудно. А ты не пробовала обратиться к врачу?

Клиент. К врачу? Зачем?

Консультант. Ну может быть, он тебе посоветует, как лечить твое горло или как избавиться от головной боли...

Клиент. Нет. Понимаешь, головная боль — это очень плохо, но это не самое главное, наверное... Я прежде всего хочу посоветоваться с тобой...

Консультант. Посоветоваться именно со мной?

Клиент. Да... я хочу, чтобы ты помогла мне, чтобы ты подсказала, что мне делать в моей ситуации...

Консультант. Ну может быть, у тебя есть какие-либо идеи, как изменить ситуацию?

Клиент. Да... да... у меня есть очень хорошая идея, но она невыполнима. .. к сожалению...

Консультант. Есть хорошая идея?

Клиент. Да, мой бойфренд уезжает во Францию... я хочу тоже уехать с ним, но я знаю, что мои родители будут против этого... Они всю жизнь хотели, чтобы я жила в Англии... мои родители... понимаешь, если я уеду, я буду чувствовать вину перед ними...

Консультант. Роза, можно я проверю, насколько правильно я поняла тебя?

Клиент. Да, да, пожалуйста...

Консультант. Если я скажу что-нибудь не так, поправь меня, хорошо? (*клиент кивает головой*). Роза, ты рассказала мне о том, что жизнь в Англии тебе кажется трудной. Погода очень изменчива, и ты часто простываешь и неважно себя чувствуешь. Твой друг уезжает во Францию, и ты хотела бы уехать с ним, но ты боишься, что твои родители не одобряют твой выбор. Так?

Клиент. Да. Все правильно. Я не могу принять решение, потому что оно зависит не только от меня... Я даже боюсь говорить с родителями о моих планах на будущее... Ну о том, что мне бы хотелось уехать с Фрэнком... Подскажи, пожалуйста, что мне делать?

Консультант. А как ты думаешь, что может произойти, если ты расскажешь им о своих планах?

Образец заполненного бланка для проведения практикума по супервизии

Техники, используемые консультантом	Примеры (отдельные слова, выражения, использование невербального языка и т. д.)
Эхо-техника	Все поддерживают. . . Посоветоваться со мной... Есть хорошая идея. . .
Перефразирование	Ты стала замечать, что плохо себя чувствуешь
Резюмирование	Сделано в конце сессии и кратко отражает основное содержание рассказа клиента
Вопросы эмоционального характера	Что ты чувствуешь?
Переломные вопросы	О чем бы ты хотела поговорить со мной, Роза? У тебя есть идеи, как изменить ситуацию? Роза, можно я проверю, насколько правильно я поняла тебя?
Уточняющие вопросы	Что именно начинается с начала?
Поисковые вопросы	О чем ты думаешь в данный момент? А ты не пробовала обратиться к врачу? (использован неудачно) Не могла бы ты рассказать об этом подробнее?
Гипотетические вопросы	А как ты думаешь, что может произойти, если ты расскажешь им о своих планах?
Эмпатическое слушание и понимание клиента	Мне кажется, что я понимаю, насколько тебе трудно
Невербальные средства общения	

Наиболее удачные моменты в работе консультанта:

О Вопрос «Что именно начинается с начала?» побуждает клиента быть более конкретным.

Что можно было бы сделать по-другому:

П Вопрос о друзьях уводит в сторону. Вместо этого вопроса я бы использовала эхо-технику: «Слишком...»

П Вопрос «А ты не обращалась к врачу?» также не способствует концентрации внимания на проблеме клиента. Он звучит как совет, который, возможно, не нужен клиенту. Может быть, жалобы на здоровье — это лишь способ оправдать желание клиента уехать из Англии вместе с любимым человеком.

Чему научился супервизор от консультанта:

П Консультант хорошо использует эхо-технику.

О Консультант делает правильное резюмирование, в мягкой форме.

П Консультант задает гипотетический вопрос, который, возможно, поможет клиенту в решении проблемы.

Приложение 11

ОБРАЗЦЫ КАРТОЧЕК К УПРАЖНЕНИЮ «СКАНДАЛ В ПАРИКМАХЕРСКОЙ»

Пример № 1

Клиент. Некоторые люди раздражают меня своим поведением.

Вот моя парикмахерша, например. Вчера я делала стрижку, но перед этим я устроила в парикмахерской скандал, потому что меня возмутила ее наглость.

Начинающий консультант. Где находится ваша парикмахерская? Клиент. Моя парикмахерская находится на Невском проспекте.

А я работаю на другом конце города. Вчера я попала в пробку и немного опоздала.

Начинающий консультант. Насколько вы опоздали?

Клиент. Я опоздала ну примерно минут на 10-12, не больше.

Я пришла, а она меня совсем не ждет, она, представляете, взяла другого клиента.

Начинающий консультант. Другого клиента? Клиент.

Когда я пришла, какая-то женщина сидела в ее кресле.

Она увидела меня и сказала: «Извините, пожалуйста, я думала, что вы не придете» и продолжила подстригать клиентку.

Начинающий консультант. Она сказала что-нибудь еще?

Клиент. Она посмотрела на меня как на дурочку и сказала: «Не могли бы вы подождать минут пятнадцать, я скоро закончу».

Начинающий консультант. Что она еще сказала?

Клиент. Она больше ничего не добавила к этому. Она просто продолжала работать.

Начинающий консультант. А что сказала ее клиентка?

Клиент. А ее клиентка сказала: «Извините, пожалуйста, я только подровняю волосы немного, а высушу их сама».

Начинающий консультант. А как вы отреагировали на происходящее? Клиент. Я отругала ее, а после этого никак

не могла прийти в себя.

Начинающий консультант. Что вы ей сказали?

Клиент. Я сказала, что она должна была подождать меня, черт бы ее побрал... Ну я, конечно, не так сказала, то есть я сказала другими словами. Я сказала, что это непорядочно, что я приехала с другого конца города, с работы, что я устала и требую внимания.

Начинающий консультант. Говоря о тех событиях, которые произошли вчера, что вы чувствуете сейчас?

Клиент. Во мне сидит какое-то негодование. Я плачу ей огромные деньги и в придачу к этому доплачиваю сверху. Я считаю, что она должна была меня подождать.

Начинающий консультант. Почему вы так считаете?

Исправленный вариант примера № 1

Ниже приводится примерный образец ответа консультанта, где часть вопросов заменена техниками отражения и активного слушания. Наши комментарии выделены в скобках жирным шрифтом. Неприемлемые вопросы изъяты из текста. Измененные фразы консультанта выделены жирным шрифтом и курсивом одновременно. Два других примера приводятся без комментариев.

Клиент. Некоторые люди раздражают меня своим поведением.

Вот моя парикмахерша, например. Вчера я делала стрижку, но перед этим я устроила в парикмахерской скандал, потому что меня возмутила ее наглость.

Начинающий консультант. **(Вопрос неприемлем, так как побуждает говорить клиента о том, о чем он не упоминал в своем рассказе.)**

Наш вариант: Угу.

Клиент. Моя парикмахерская находится на Невском проспекте.

А я работаю в другом конце города. Вчера я попала в пробку и немного опоздала.

Начинающий консультант. **(Вопрос не является информативным. Для нас абсолютно не важно, насколько опоздал клиент.)**

Наш вариант: Так...

Клиент. Я опоздала, ну примерно минут на 10-12, не больше.

Я пришла, а она меня совсем не ждет, она, представляете, взяла другого клиента.

Начинающий консультант. *Другого клиента...* (Эхотехника уместна, так как клиент подчеркнул: «.. представляете, взяла другого клиента».)

Клиент. Когда я пришла, какая-то женщина сидела в ее кресле.

А парикмахерша увидела меня и сказала: «Извините, пожалуйста, я думала, что вы не придете» и продолжила подстригать клиентку.

Начинающий консультант. Она сказала что-нибудь еще? (Данный вопрос не является очень удачным, он звучит немного навязчиво, но при желании его можно оставить, так как, согласно модели С. Каплей, он помогает нам собрать информацию об окружении клиента. В начале беседы такой вопрос возможен.)

Наш вариант: Так...

Клиент. Она посмотрела на меня как на дурочку и сказала: «Не могли бы вы подождать минут пятнадцать, я скоро закончу».

Начинающий консультант. Что она еще сказала? (Данный вопрос, как и предыдущий, звучит навязчиво, особенно после его повторения.)

Наш вариант: Угу...

Клиент. Она больше ничего не добавила к этому. Она просто продолжала работать.

Начинающий консультант. (Данный вопрос неприемлем, так как клиент не упоминала о том, что клиентка парикмахера что-то говорила.)

Наш вариант: И что произошло потом?

Клиент. А ее клиентка сказала: «Извините, пожалуйста, я только подровняю волосы немного, а высушу их сама».

Начинающий консультант. А как вы отреагировали на происходящее? (Данный вопрос является уместным, так как помогает клиенту перейти от рассказа об окружающих людях к повествованию о себе.)

Клиент. Я отругала ее, а после этого никак не могла прийти в себя.

Начинающий консультант. Что вы ей сказали? (Данный вопрос приемлем, так как помогает нам собрать больше информации о действиях клиента.)

Наш вариант звучит более гибко: *Расскажите, пожалуйста, об этом подробнее.*

Клиент. Я сказала, что она должна была подождать меня, черт бы ее побрал. Ну я, конечно, не так сказала, то есть я сказала другими словами. Я сказала, что это не порядочно, что я приехала с другого конца города, с работы, что я устала и требую внимания.

Начинающий консультант. Говоря о тех событиях, которые произошли вчера, что вы чувствуете сейчас? (Вопрос приемлем. Он помогает нам осуществить переход от разговора о поведении клиента к разговору о ее чувствах.)

Клиент. Во мне сидит какое-то негодование. Я плачу ей огромные деньги и в придачу к этому доплачиваю сверху. Я считаю, что она должна была меня подождать.

Начинающий консультант. (Вопрос «Почему?» не является эффективным.)

Наш вариант: *Мне кажется, я понимаю вас...*

Пример № 2

П г «*» обозначены вопросы, требующие замены

Клиент. Иногда я просто ненавижу себя. Вот, например, вчера я пошла в парикмахерскую и поругалась с парикмахершей.

Начинающий консультант. Вы сделали себе новую стрижку?*

Клиент. Я решила подстричь волосы. Просто немного подравнять волосы, и дай, думаю, зайду в парикмахерскую.

Начинающий консультант. А вы часто ходите в парикмахерскую или от случая к случаю?*

Клиент. Ну обычно я прошу мою дочку подстричь меня. Она окончила какие-то любительские курсы три года назад. У нее нет большого опыта, но обычно она подстригает мне волосы.

Начинающий консультант. Какие курсы она окончила?*

Клиент. Я не знаю, что там она окончила, да не в этом дело. Вчера мне захотелось сделать сюрприз моей семье, сходить в парикмахерскую и прийти домой с красивой прической.

Начинающий консультант. Вы часто делаете сюрпризы своей семье?*

Клиент. Честно говоря, я редко удивляю своего мужа. А вчера у меня было такое настроение, что мне захотелось его удивить.

Я пришла в парикмахерскую. Народу не было. Только я одна. Я села, как умная Маша, и жду.

Начинающий консультант. И долго вы ждали?*

Клиент. Я сидела минут двадцать, затем вошла какая-то женщина, села рядом со мной, а через несколько минут вышла парикмахерша и сказала ей: «Проходите, пожалуйста».

Начинающий консультант. И что случилось дальше?

Клиент. Я говорю ей: «Нет, это я прохожу. Сейчас моя очередь». А она мне отвечает: «Женщина, вы что, с луны свалились или откуда? У нас запись. Перед праздником все хотят быть красивыми, а хороших мастеров в нашем скромном городишке раз, два и обчелся, поэтому, если хотите красивую стрижку, запишитесь заранее».

Начинающий консультант. А как вы на это отреагировали?

Клиент. Ая говорю: «Какая запись? Я просидела полчаса». А она мне говорит: «Это неважно, сколько вы просидели, хоть полгода. Запишитесь на прием и приходите».

Начинающий консультант. А другие парикмахеры что-нибудь сказали в ответ на это?*

Клиент. В это время, слава богу, в коридоре больше никого не было, только она и я. Я спрашиваю: «А где это написано, что я должна записываться к вам на прием?» А она говорит: «Да вот почитайте, пожалуйста, объявление на стене, специально для таких, как вы, писали». Я глянула на стену — и правда, объявление крупными буквами. Мне так неловко стало. И зачем я ввязалась в этот спор, надо было сразу прочитать, и все было бы понятно. А то я разругалась с парикмахершей из-за ничего. Мне так неловко было.

Начинающий консультант. А что вы чувствуете сейчас, когда рассказываете об этом?

Приложение 12

ПРИМЕНЕНИЕ НАВЫКОВ, ТЕХНИК И СТРАТЕГИЙ, ОТРАБАТЫВАЕМЫХ В ПЕРВОЙ ЧАСТИ ТРЕНИНГА

Стадии	Основные навыки	Основные техники и стратегии
Установление доверительных отношений	Конгруэнтность, безусловное принятие клиента, эмпатия, невербальные средства общения	
Активное слушание	Конгруэнтность, безусловное принятие клиента, эмпатия, неререфлексивное слушание, невербальные средства общения, умение следовать за клиентом	Техники рефлексивного слушания, поисковые вопросы, структурирование информации (модель С. Каллей)
Фокус на эмоциях клиента	Конгруэнтность, безусловное принятие клиента, эмпатия, невербальные средства общения	Вопросы эмоционального характера, перефразирование (отражение эмоций и чувств)
Фокус на мыслях клиента (уточнение проблемы)	Конгруэнтность, безусловное принятие клиента, эмпатия, невербальные средства общения, умение наблюдать	Уточняющие вопросы, техники рефлексивного слушания
Фокус на мыслях клиента (новый взгляд на проблему)	Конгруэнтность, безусловное принятие клиента, эмпатия, невербальные средства общения	Техники рефлексивного слушания, поисковые вопросы, гипотетические вопросы
Фокус на поведении клиента	Конгруэнтность, безусловное принятие клиента, эмпатия, невербальные средства общения	Поисковые вопросы
Окончание сессии	Конгруэнтность, безусловное принятие клиента, эмпатия, невербальные средства общения, умение давать и принимать обратную связь	Резюмирование

Приложение 13
**ОБРАЗЦЫ КАРТОЧЕК К УПРАЖНЕНИЮ
 «СОЗДАНИЕ ДОВЕРИТЕЛЬНОЙ АТМОСФЕРЫ»**

Действия консультанта, способствующие созданию доверительной атмосферы в начале сессии	Действия консультанта, не способствующие созданию доверительной атмосферы в начале сессии
Рефлексивное слушание	Обвинение
Эмпатическое понимание	Предостережение
Проявление заинтересованности	Обучение
Нерефлексивное слушание	Наставление
Невербальная поддержка (с помощью контакта глаз, позы, жестов, мимики)	Совет
Конгруэнтность консультанта	Образцы готовых вариантов решения проблемы
Безусловное принятие клиента	Критика
	Похвала
	Осуждение
	Анализирование сказанного клиентом
	Распрашивание
	Сарказм
	Насмешка
	Инструктирование

Приложение 14

ОТРЫВОК ИЗ СЕССИИ НАЧИНАЮЩЕГО КОНСУЛЬТАНТА (с комментариями)

Самораскрытие

Клиент рассказывала консультанту о том, что в последнее время на нее навалилось слишком много неприятностей и что ей постоянно хочется отдохнуть и отвлечься от всего происходящего. В то же время она испытывает угрызения совести, так как слишком много думает о себе и не может уделить должного внимания своим детям, которые нуждаются в ее поддержке.

Отрывок из сессии начинающего психолога приводится ниже.

Клиент. Я не понимаю, что происходит вокруг меня... но в тот день, в добавление ко всему прочему, у меня еще украли кошелек... вытащили из сумки. Я собралась платить в магазине, а денег нет...

Начинающий консультант. Вы обнаружили, что кошелек пропал?

Клиент. Ну да... я обнаружила это именно в магазине в тот момент, когда подошла моя очередь оплачивать покупки... не раньше и не позже... когда я пришла домой, я чувствовала себя опустошенной. Почему именно со мной все это происходит? Почему именно сейчас? Не знаю... не знаю... Я настолько расстроилась, что закрылась в ванной и молча сидела минут двадцать, чтобы никто меня не трогал. Я понимаю, что это ужасно, но я ничего больше не хотела делать.

Начинающий консультант. Я вас прекрасно понимаю. У меня тоже украли кошелек три дня назад. *(Пауза)*. Давайте продолжим... Чем же закончилась вся эта история?

Комментарии

Комментарии участников к данному отрывку могут быть следующими: перефразирование, сделанное консультантом («Вы обнаружили, что кошелек пропал»), побуждает клиента продолжать рассказ. Момент для самораскрытия выбран подходящий. Клиент начал обвинять себя в своих действиях, и поддержка консультанта в этом случае была уместной.

Самораскрытие консультанта сделано достаточно лаконично, но отрицательным моментом является то, что консультант просто констатировал факт («У меня тоже украли кошелек») без объяснения своих чувств или ссылок на свои действия или поступки. Можно было бы добавить: «И я тоже чувствовал себя расстроенным» или «И я тоже ни с кем не хотел общаться». Фраза «Я вас прекрасно понимаю...» звучит несколько снисходительно. Можно было бы сказать это немного деликатнее, например: «Мне кажется, что я вас хорошо понимаю», или «Я думаю, что я понимаю ваши чувства», или «Ваши чувства мне знакомы» (если это действительно так).

Следующим положительным моментом самораскрытия консультанта является то, что он сразу же вернулся к разговору о проблеме клиента.

Приложение 15

ПРИМЕРЫ КАРТОЧЕК К УПРАЖНЕНИЮ «САМОРАСКРЫТИЕ»

Пример № 1

Клиентка жаловалась консультанту на трудности во взаимоотношениях с ее сыном.

Отрывок из сессии и три варианта самораскрытия консультанта приводятся ниже. Выберите, пожалуйста, наиболее приемлемый вариант самораскрытия и прокомментируйте остальные варианты, затронув как положительные, так и отрицательные моменты. Что консультанту следовало сделать по-другому?

Клиент. Мой сын никогда не вытирает ноги, когда приходит домой с улицы. К тому же он, как правило, либо бежит в грязных ботинках на второй этаж... вы понимаете куда... в Туалет, конечно же, либо срочно включает телевизор в большой комнате. Следы по всему дому... Это раздражает меня. И когда я выхожу из себя, я начинаю кричать. На этом наши хорошие отношения заканчиваются...

Консультант.

- А. О, мой сын тоже не любит вытирать ноги, но я приучила его к порядку. Не вытираешь ноги, снимай ботинки, прежде чем идти в спальню, и все следы на ковре чисть сам.
- Б. Меня тоже раздражает, когда кто-то не вытирает ноги, перед тем как войти в квартиру. Чтобы я имела полное представление о том, как все происходит, не могли бы вы привести пример одной из ваших ссор?
- В. Я прекрасно вас понимаю. Вчера мой муж ремонтировал машину перед домом, а потом помыл ее и в грязных ботинках прошел в кухню, чтобы сделать себе чай. По пути на кухню он включил телевизор в большой комнате... проверил время. После этого я оттирала ковер и мыла пол на кухне. Он же занят с машиной. Прямо как у вас. Так на чем мы с вами остановились?

Пример № 2

Клиентка жаловалась консультанту на то, как ее эмоционально «выматывает» работа.

Отрывок из сессии и три варианта самораскрытия консультанта приводятся ниже. Выберите, пожалуйста, наиболее приемлемый вариант самораскрытия и прокомментируйте остальные варианты, затронув как положительные, так и отрицательные моменты. Что консультанту следовало сделать по-другому?

Клиент. Я танцую на сцене уже третий год, но каждый раз, перед каждым выступлением у меня трясутся руки и ноги... внутри все переворачивается... и мне кажется, что еще одна секунда — и я упаду... и мне больше никогда не дадут хорошую роль...

Консультант.

А. Я тоже выступала на сцене, когда училась в музыкальной школе.

Перед каждым своим выступлением я обычно съедала шоколадку или шоколадный батончик, на худой конец. Знаете, помогало.

Б. Когда я только начала работать, я тоже очень волновалась перед тем, как выступить перед аудиторией... Но я думаю, что в процессе совместной работы мы сможем снизить ваши неприятные чувства.

В. Я знаю, что вы имеете в виду. Когда я была студенткой, я занималась бальными танцами. Один раз мой партнер опаздывал на выступление. Я до сих пор не могу забыть эти страшные минуты ожидания. Я все думала: «Вдруг не придет, вдруг не придет». А я потратила столько денег на то, чтобы сшить красивый костюм и сделать приличный макияж. Итак, давайте продолжим разговор о ваших выступлениях.

Пример № 3

Клиентка жаловалась консультанту на то, что с возрастом она становится все более и более раздражительной.

Отрывок из сессии и три варианта самораскрытия консультанта приводятся ниже. Выберите, пожалуйста, наиболее приемлемый ва-

риант самораскрытия и прокомментируйте остальные варианты, затронув как положительные, так и отрицательные моменты. Что консультанту следовало сделать по-другому?

Клиент. Я не могу смотреть телевизионные программы... Реклама, которая прерывает фильм на самом интересном месте, просто выводит меня из себя... Вы даже не представляете, каково моим близким... Мне кажется, что они перестанут смотреть телевизор только из-за того, чтобы не видеть, как я нервничаю...

Консультант.

А. Я раньше тоже не любила смотреть рекламу по телевизору, но я нашла выход из положения. Теперь во время рекламы я делаю себе что-нибудь приятное. Например, звоню подруге.

Б. Честно говоря, меня тоже иногда раздражает, когда фильм прерывается на самом интересном месте. В каких еще ситуациях вы испытываете подобные чувства?

В. Да, да, знакомая картина. Два дня назад я села смотреть телевизор, и что вы думаете, фильм был очень скучный. Но я настроилась его смотреть... Очень жалею об этом, потому что потратила столько времени впустую, да еще, как вы говорите, никчемная реклама... Я вас прекрасно понимаю. Итак, давайте продолжим нашу беседу.

Пример № 4

Клиентка жаловалась консультанту на плохие взаимоотношения с ее соседом — подростком, который своим безобразным поведением приводил ее в ярость.

Отрывок из сессии и три варианта самораскрытия консультанта приводятся ниже. Выберите, пожалуйста, наиболее приемлемый вариант самораскрытия и прокомментируйте остальные варианты, затронув как положительные, так и отрицательные моменты. Что консультанту следовало сделать по-другому?

Клиент. Когда я поднимаюсь по лестнице домой и вижу, как Петька стоит со своими друзьями на лестничной клетке и рас-

пивает пиво, я прихожу в ярость. А Мария Петровна говорит мне, что я отстала от жизни. Знаете, обидно все это.

Консультант.

А. Я тоже не люблю, когда на лестничной клетке беспорядки. Я предупредила всех соседей, чтобы не устраивали сборищ на нашей площадке. А домой поднимаюсь только на лифте. Б. Я тоже чувствую раздражение, когда вижу подростков с бутылками пива в руках. Что вы делаете, когда встречаете соседа, распивающего спиртные напитки?

В. Вчера вечером я встретила своего соседа Николая Анатольевича, который шел домой из пивного бара. Он не был похож на человека. Шапка на одно ухо, пальто грязное, а ведь он очень интеллигентный и образованный человек. Алкоголь такое делает с людьми... Я прекрасно вас понимаю. Давайте продолжим разговор о вашем соседе.

Комментарии ко всем четырем примерам самораскрытия

Во всех четырех случаях **вариант А** звучит как наставление и указание одного из примеров решения проблемы. Но проблема клиента раскрыта консультантом недостаточно точно и решение, предложенное им, не подходит для клиента.

О В примере № 1 проблема клиентки вовсе не в том, что сын не вытирает ноги, а в том, что ей трудно сохранять хорошие отношения с ним.

П В примере № 2 проблема клиентки более серьезная, чем представляет консультант. Это ее каждодневная работа, от которой она эмоционально устает. Мы не знаем, может ли клиентка позволить себе есть шоколад каждый раз перед выходом на сцену и решит ли это ее проблему.

П В примере № 3 проблема клиентки не только в том, что она не любит рекламу, но и в том, что она считает себя раздражительной.

О В примере № 4 проблема клиентки во взаимоотношениях с соседом-подростком, а не в том, что она не любит беспорядок на лестничной клетке.

Достоинством всех четырех примеров является то, что самораскрытие сделано в краткой форме.

В вариантах Б самораскрытие сделано в краткой форме и консультант сразу же продолжил разговор о трудностях клиента. Делая самораскрытие, консультант поддерживает клиента, показывая ему, что подобные чувства могут возникать и у других людей и это нормально. Данный вариант наиболее приемлем.

В вариантах В консультант слишком увлекся своим рассказом и на время забыл о клиенте. К тому же опыт консультанта нерелевантен проблеме клиента. В данном варианте консультант потратил время впустую и увел клиента в сторону от решения его проблемы.

Положительным моментом во всех четырех примерах является то, что консультант делает переход от своего рассказа к проблеме клиента: задает вопрос или предлагает вернуться к продолжению обсуждения.

Приложение 16

ОБРАЗЦЫ КАРТОЧЕК К УПРАЖНЕНИЮ «ПОВТОРЯЮЩЕЕСЯ СЛОВО»

П Картины.	П Город.
П Реклама.	П Солнце.
П Родственники.	П Море.
П Друзья.	П Природа.
О Цветы.	П Соседи.
П Книги.	П Путешествие.
О Интернет.	П Работа.
П Деньги.	П Учеба.

Приложение 17

БЛАНК ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКУМА ПО СУПЕРВИЗИИ

Дата проведения практикума _____

ФИО консультанта _____

ФИО супервизора _____

Стадии сессии	Что было сделано удачно	Что можно было бы сделать лучше
Установление доверительных отношений		
Активное слушание		
Фокус на эмоциях клиента		
Фокус на мыслях клиента (уточнение проблемы)		
Фокус на мыслях клиента (новый взгляд на проблему)		
Фокус на поведении клиента		
Окончание сессии	-----	

Приложение 18

ОТРЫВОК ИЗ СЕССИИ НАЧИНАЮЩЕГО КОНСУЛЬТАНТА И ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕННОГО БЛАНКА СУПЕРВИЗИИ

Клиент. Я точно помню, что в автобусе деньги были на месте, в сумочке. На работе я снова открывала сумку, и перед собранием кошелек был на месте. Я точно помню, потому что я записала номер телефона и положила его в кошелек... вы не представляете, как это было ужасно, когда я обнаружила пропажу кошелька. Ну, сумма была небольшая, как я уже сказала... не такая большая, чтобы слишком сильно расстраиваться... но ведь не только в этом дело...

Консультант. А что-нибудь еще, кроме денег, у вас было в кошельке?

Клиент. Да, так, мелочь всякая... Я не кладу ценные вещи в кошелек. .. я их прячу в другое место... в сумочке... так безопаснее. .. да я и денег то много с собой, как правило, не беру... не знаю, почему в этот раз взяла... представляете, как мне было обидно?

Консультант. Да, мне кажется, я понимаю вас, насколько все это неприятно... А что вы сейчас чувствуете, когда рассказываете об этом?

Клиент. Обида... т-т-тоска... *(начинает плакать)*.

Консультант *(после паузы)*. Я вижу, ваши воспоминания расстроили вас...

Клиент. Д-да... *(продолжает плакать)*... совсем некстати...

Консультант. Здесь вы можете проявлять свои чувства так, как вам удобно...

Клиент. Спасибо... *(продолжает плакать, никак не может остановиться... вытирает слезы)*... извините...

Консультант. Я считаю, что это совершенно нормально быть искренним в своих чувствах...

Клиент. Спасибо...

Консультант *(продолжает после паузы)*. Если бы ваши слезы умели говорить, что бы они сказали?

Клиент. Они сказали бы: «Люди, зачем вы так делаете? Ведь как-никак я вам доверяла? Может быть, я не показывала это в открытую, но в глубине души я доверяла многим...»

Консультант. Что-нибудь еще?

Клиент. Да... ведь я думала, что у нас замечательный коллектив... что я могу душу отвести на работе... как-то проявить себя, показать, на что я способна... я думала, что именно на работе я могу полностью реализовать себя... они бы сказали: «Мы понимаем, как все это тошно... отвратительно... мы понимаем, как это тяжело...» *(поднимает голову, смотрит на консультанта)*.

Консультант *(кивает головой)*.

Клиент. Они бы сказали: «Ну, как мы тебе поможем? Разве что немного утешим»... да и на том, спасибо... наверное, это и есть главное... понять, поддержать... *(пауза)*...

Консультант *(продолжая после паузы)*. Что вы чувствуете сейчас?

Клиент *(после паузы)*. Странно... но мне стало немного легче...

Консультант. Почему странно?

Клиент. Не знаю... *(задумалась)*.

Консультант. О чем вы задумались?

Клиент. Спасибо, что дали мне выговориться. Я никому не посмела сказать об этом: ни дома, ни на работе... Хотя, я думаю, надо было бы...

Консультант. И даже мужу не сказали?

Клиент. Нет. А что ему говорить? Ему все равно не до меня, он своими проектами занят...

Консультант. А что бы произошло, если бы вы кому-нибудь сказали об этом?

Клиент. Не знаю... я боялась, что надо мной будут смеяться...

Консультант. Смеяться?

Клиент. Ну не так в открытую... конечно, если бы я сказала кому-нибудь из близких, они бы поняли... но кому сказать на работе... представьте себе, я скажу на собрании: «У меня украли деньги. Кто это сделал?» Конечно, это выглядит как-то смешно... а потом, имидж все-таки важнее денег... у меня имидж другой...

Консультант. Не могли бы пояснить: какой «другой»?

Клиент. У меня имидж сильной, «преуспевающей» женщины... у меня молодежь перенимает опыт...

Консультант. Я заметила, что слово «преуспевающей» вы произнесли с какой-то особой интонацией, как-то подчеркнули его... какой смысл вы вкладываете в это слово? Что для вас значит «быть преуспевающей» женщиной?

Клиент. В современном обществе преуспевающей женщиной я считаю ту, которая независима, у которой все идет по плану, все как она считает нужным, на работе — все отлично, ее ценят, уважают; и дома все в порядке... семья, муж, дети... всегда обед готов, всегда порядок в доме... зарплата — хорошая... ну что еще сказать...

Консультант. Вы сказали, что это мнение многих людей, а какой смысл вкладываете в это понятие лично вы?

Клиент. Для меня преуспевающая женщина... это женщина, у которой все хорошо, которую уважают, а не у которой воруют деньги свои же люди...

Консультант. Что, больше ни у кого не воровали деньги у вас на работе? Это первый случай?

Клиент. Честно говоря, я даже не знаю... мне никто не рассказывал...

Консультант. Лариса Николаевна, можно я подведу итог нашей беседы, чтобы быть уверенной, что я поняла все правильно?

Клиент. Конечно, конечно...

Консультант. Если я упущу что-то важное, поправьте меня. Вы были очень расстроены в связи с пропажей денег. Вы никому не сказали об этом, потому что боялись, что испортите свой имидж «преуспевающей» женщины. По вашему мнению, у «преуспевающей» женщины все должно быть хорошо.

Клиент. Да. И еще вы не сказали, что я хотела бы сказать, если бы было кому. Не на собрании же говорить об этом?

Консультант. Да, я согласна, это очень важно. А что больше всего беспокоит вас в вашей ситуации?

Клиент. Ну то что деньги украли — это полбеды... Самое неприятное — это осадок, который остался...

Консультант. Вы не могли бы пояснить это? Какой осадок у вас остался?

Клиент. Осадок от того, что никто не посочувствовал мне...

Собственно говоря, поэтому я и здесь...

Консультант. Так... у вас украли деньги, вы расстроились, никому не сказали об этом, и вам никто не посочувствовал, что снова огорчило вас. Так?

Клиент (*смеется*). Да, действительно, кто же мне мог посочувствовать. Ведь все думали: все нормально, как всегда. Никому и в голову не пришло, что со мной что-то случилось. Все знают — у меня все в порядке... (*задумалась*)... Нет, я не собиралась никому рассказывать, я не люблю сплетен. Это однозначно... Но мне определенно нужна была чья-то поддержка.

Консультант. Поддержка?

Клиент. Да, чтобы я просто посидела с кем-то, попила кофе и кто-то погрустил вместе со мной... вот что мне было необходимо... близкий человек, который бы не лез в душу, но понял бы, что со мной что-то не так...

Консультант. Мне кажется, я начинаю понимать, о какой поддержке вы говорите...

**Образец заполненного бланка для
проведения практикума по супервизии**

Дата проведения практикума _____

ФИО консультанта _____

ФИО супервизора _____

Этапы сессии	Что было сделано удачно	Что можно было бы сделать лучше
Установление доверительных отношений	Данный этап не представлен	
Активное слушание	Завершающий этап стадии. Обратная связь клиенту: «Я понимаю...»	Вопрос про кошелек уводит клиента в сторону от основной темы
Фокус на эмоциях . клиента	Сделан плавный переход от одной стадии сессии к другой. Консультант предоставил клиенту возможность проявить свои чувства (слезы)	Некоторые вопросы можно было бы заменить техниками активного слушания

Этапы сессии	Что было сделано удачно	Что можно было бы сделать лучше
Фокус на мыслях клиента (уточнение проблемы)	Обратная связь, сделанная на основе наблюдения за клиентом. Ряд уточняющих вопросов, использование техник рефлексивного слушания	Некоторые вопросы уводят в сторону. Часто задает подряд несколько вопросов, не дожидаясь ответа
Фокус на мыслях клиента (новый взгляд на проблему)	Не представлен	
Фокус на поведении клиента	Не представлен	
Окончание сессии	Не представлен	

Приложение 19
**НАВЫКИ, ТЕХНИКИ, СТРАТЕГИИ
 И ТИПЫ ВОПРОСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ
 КОНСУЛЬТАНТОМ НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ
 СЕССИИ (к упражнению «Большой Контейнер»)**

Стадии консультирующего	Основные навыки	Техники и стратегии
Активное слушание	Навыки нерефлексивного слушания, навыки рефлексивного слушания, эмпатиче-ское понимание клиента, конгруэнтность консультанта, безусловное принятие клиента, умение следовать за клиентом	Эхо-техника, перефразирование, резюмирование, обоснованное отклонение давать советы, структурирование информации (модель С. Каллей)
Фокус на эмоциях клиента	Эмпатическое понимание клиента, конгруэнтность консультанта, безусловное принятие клиента	Вопросы эмоционального характера, перефразирование эмоций, самораскрытие, техника нормализации
Фокус на мыслях клиента (уточнение проблемы)	Эмпатическое понимание клиента, конгруэнтность консультанта, безусловное принятие клиента, наблюдение за вербальными и невербальными паттернами	Уточняющие вопросы, техника конфронтации, резюмирование
Фокус на мыслях клиента (новый взгляд на проблему)	Эмпатическое понимание клиента, конгруэнтность консультанта, безусловное принятие клиента, наблюдение за вербальными и невербальными паттернами	Поисковые вопросы, гипотетические вопросы, активизация позитивных паттернов клиента, совет, техника нормализации
Фокус на поведении клиента	Эмпатическое понимание клиента, конгруэнтность консультанта, безусловное принятие клиента	Поисковые вопросы, информирование, техника нормализации, самораскрытие

Приложение 20
БЛАНК К УПРАЖНЕНИЮ
«КАРТА ТРЕНИНГА»

Темы тренинга	Низкая степень значимости	Средняя степень значимости	Высокая степень значимости
Начало сессии			
Активное слушание			
Фокус на эмоциях клиента			
Фокус на мыслях клиента			
Новый взгляд на проблему			
Фокус на поведении клиента			
Окончание сессии			
Обобщение полученного опыта			

Образец заполненного бланка к упражнению «Карта тренинга»

Высокая степень значимости			В ходе практики уловил оптимальный темп проведения сессии		В ходе практики разрешил собственную проблему		Понял, что приобрел хороших друзей, с которыми хотел бы продолжать профессиональное общение	
Средняя степень значимости	Начало сессии	Активное слушание	Обратная связь супервизора открыла меня					
Низкая степень значимости				Получил большой эмоциональный заряд, выполняя упражнение СтКак	Осознал, что научился многому и что-то могу успешно применять на практике			
Темы тренинга			Фокус на эмоциях клиента	Фокус на мыслях клиента	Новый взгляд на проблему	Фокус на поведении клиента	Окончание сессии	Обобщение полученного опыта

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Беляев Г. С., Лобзин В. С., Копылов И. А.* Психогигиеническая саморегуляция. Л., 1997.
2. *Бадхена А. А.* Принципы обучения // Мастерство психологического консультирования / Под ред. А. А. Бадхена, А. М. Родиной. СПб.: Речь, 2006. С. 139-146.
3. *Бадхена А. А., Соловейчик М. Я.* Навыки консультирования // Мастерство психологического консультирования / Под ред. А. А. Бадхена, А. М. Родиной. СПб.: Речь, 2006. С. 12-30.
4. *Беркли-Ален М.* Забытое искусство слушать. СПб., 1997.
5. *Гиттис С. В.* Гимнастика чувств. М., 1967.
6. *Гиттис С. В.* Тренинг развития креативности. Гимнастика чувств. СПб.: Речь, 2001.
7. *Карпова Е. В., Лютова Е. К.* Программа «Я и мой ребенок». Оптимизация детско-родительских отношений // Семейная психология и семейная терапия. М., 1998. № 3. С. 72-79.
8. *Классовский В.* Теория и мимика страстей. СПб., 1849.
9. *Лютова Е. К., Монина Г. Б.* Тренинг эффективного взаимодействия с детьми. СПб.: Речь, 2003.
10. *Маршак С. Я.* Эпиграммы. Л., 1978.
11. *Монина Г. Б., Лютова-Робертс Е. К.* Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители. СПб.: Речь, 2005.
12. *Нельсон-Джоунс Р.* Теория и практика консультирования. СПб., 2000.
13. *Психогимнастика в тренинге / Под ред. Н. Ю. Хрящевой.* СПб.: Речь, 2005.
14. *Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2002.
15. *Соловейчик М. Я.* Профил актиска сгорания // Мастерство психологического консультирования / Под ред. А. А. Бадхена, А. М. Родиной. СПб.: Речь, 2006. С. 178-183.
16. *Солоухин В.* Венок сонетов: Собрание сочинений в четырех томах. Т. 1. М., 1983.
17. *Фопель К.* Психологические группы. Рабочие материалы для ведущего: Практическое пособие. М., 1999.
18. *Фопель К.* Сплоченность и толерантность в группе. М., 2002.
19. *Эренбург И.* Собрание сочинений в девяти томах. Т. 6. М., 1965.
20. *Argyle M.* The Social Psychology of Leisure. London, 1996.
21. *Argyle M.* The Psychology of Happiness. East Sussex, 2001.
22. *Boyes C.* Body Language. London, 2005.
23. *Clarcson P.* Gestalt Counselling in Action. London, 2000.
24. *Clayton P.* Body Language at Work. London, 2003.

25. *Colman A. M.* Dictionary of Psychology. Oxford, 2001.
26. *Colman A. M.* Oxford Dictionary of Psychology. Oxford, 2003.
27. CSCT Counselling Skills (for CPCAB Qualification CSKO2 (Level 2)). London, 2003.
28. *Culley S.* Integrative Counselling Skills in Action. London, 2001.
29. *Culley S., Bond T.* Integrative Counselling Skills in Action. Sage Publications; London, 2004.
30. *Dryden W.* The Therapeutic Alliance as an Integrating Framework / Key Issues for Counselling in Actions. Edited by Dryden W. London, 1995. P. 1—15.
31. *D'Zurilla T.J.* Problem-Solving Therapy: A Social Competence Approach to Clinical Intervention. New York, 1986.
32. *Ellis A.* Reason and Emotion in Psychotherapy. 2nd edition. New York, 1994.
33. *Egan G.* The Skilled Helper — A Problem management Approach to Helping. Belmont: Brooks/Cole, 1982.
34. *Egan G.* The Skilled Helper — A Problem management Approach to Helping. Belmont: Brooks/Cole, 1994.
35. *Feltham C., Dryden W.* Dictionary of Counselling. London, 2004.
36. *Frankland A., Sanders P.* Next Steps in Counselling. A Students' Companion for Certificate and Counselling Skills Courses. Ross-on-Way, 2006.
37. *Geldard K., Geldard D.* Counselling skills in everyday life. London, 2003.
38. *Geldard K., Geldard D.* Practical Counselling Skills an Integrative Approach. London, 2005.
39. *Gilmore S. K.* The Counselor-in-Training. Englewood Cliffs, 1973.
40. *Gilmore S. K., Fraleigh P. W.* Communication at work. Eugene, 1980.
41. *Green H.* I Never Promised You a Rose Garden. London, 1972.
42. *Gordon T.* Parent Effectiveness Training: The Tested New Way to Raise Responsible Children. New York, 1970.
43. *Hartley M.* Body Language at work. London, 2003.
44. *Kennedy E., Charles S. C.* On Becoming a Counsellor. A Basic Guide for Non-Professional Counsellors. Dublin, 1990.
45. *Lambert D., Lambert K.* Body Language. London, 2004.
46. *Lazarus R. S., Folkman S.* Stress, Appraisal and Coping. New York, 1984.
47. *Luft J.* Of Human Interaction. California; Mayfield, 1969.
48. *McLeod J.* An Introduction to Counselling. Berkshire, 2003.
49. *Milne A.* Counselling. London, 1999.
50. *Munro A., Manthei B., Small J.* Counselling: The skills of Problem-Solving. London, 1990.
51. *Murgatroyd S.* Counselling and Helping. Leicester, 1996.
52. *Nelson-Jones /?.** Practical Counselling and Helping Skills. London, 2005.
53. *Palmer St., Neenan M.* Problem-Focused Counselling and Psychotherapy/ Integrative and Eclectic Counselling and Psychotherapy. Edited by St. Palmer and R. Woolfe. London, 2000. P. 181-201.
54. *Powell Tr.* Stress Free Living. London; NY; Sydney, 2000.

55. *Pease A., Pease B.* The Definitive Book of Body Language: The Secret Meaning behind People's Gestures. Orion, 2004.
56. *Rogers C.* A theory of therapy, personality and interpersonal relationship, as developed in the client-centered framework. In: S. Koch (ed.) Psychology: A study of science. Vol. 3. Formulations of the person and the social context. N.Y., 1959. P. 184-256.
57. *Rogers C.* On becoming a Person. London, 1961.
58. *Rogers C.* Client-Centred Therapy. London, 1994.
59. *Sanders P.* First Steps in Counselling. A Students' companion for basic Introductory Courses. Ross-on-Wye, 2004.
60. *Sanders P.* The Person-Centred Counselling Primer. Ross-on-Wye, 2006.
61. *Stewart W., Martin A.* Going for Counselling: Discover the Benefit of Counselling and Which Approach is the Best for You. Oxford, 1999.
62. *Sutton J., Stewart W.* Learning to Counsel. How To Books; Oxford, 2002.
63. *Thome B.* Psychotherapy and counselling: The quest for differences. In Counselling. Vol. 3. N 4 (December), 1992.
64. *Tyler L E.* The Work of the Counselor. New York, 1969.
65. *Wilkinson G.* Understanding Stress. Dorset, 2002.
66. *Woolfe R.* Counselling in Britain: present position and future prospects / Handbook of Counselling. Edited by St. Palmer. London; New York, 1997. P. 3-22.
67. *Wyatt G.* Rogers' Therapeutic Conditions. Vol. 1: Congruence. Ross-on-Wye, 2001.

Елена Константиновна Лютова-Робертс

**ТРЕНИНГ
НАЧИНАЮЩЕГО КОНСУЛЬТАНТА:
ведение доверительной беседы**

Главный редактор *Я. Авидон*
Литературный редактор *А. Волкова*
Технический редактор *О. Колесниченко*
Художественный редактор *П. Борозенец*
Корректор *А. Борисенкова*
Директор *Л. Янковский*

Подписано в печать 28.06.2007,
Формат 60x90Vi6. Усл. печ. л. 19,2. Тираж 4000 экз. Заказ № 4148
ООО «Издательство „Речь"». 199178, Санкт-Петербург, а/я 96,
Издательство «Речь», тел. (812) 323-76-70, 323-
90-63, sales@rech.spb.ru, www.rech.spb.ru

Интернет-магазин **www.rech.spb.ru** Наши книги за
пределами России можно заказать в интернет-магазине:

www.internatura.ru Отпечатано с
готовых диапозитивов
в ГУП «Типография «Наука» 199034,
Санкт-Петербург, 9 линия, 12