

## Тема 6. Техника психологического консультирования

### План

1. Понятие о технике психологического консультирования.
2. Связь техники психологического консультирования с его этапами и процедурами.
3. Технология взаимодействия психолог-консультант - клиент в процессе психологического консультирования.
4. Особенности невербального и вербального общения психолога и клиента

#### *Технология ведения консультативной беседы.*

Беседу консультанта с клиентом можно разделить на четыре этапа:

- 1) знакомство с клиентом и начало беседы;
- 2) расспрос клиента, формулирование и проверка консультативных гипотез;
- 3) коррекционное воздействие;
- 4) завершение беседы.

Длительность приема, во время которого происходит беседа, значительно варьирует в зависимости от целей и задач консультирования, организационных форм, в рамках которых оно проводится, а также теоретических ориентаций консультанта. Но все же в большинстве случаев время приема составляет 50-60 мин. Ориентировочно это время можно распределить следующим образом:

- 1) начало беседы -5-10 минут;
- 2) расспрос клиента -25-35 минут;
- 3) коррекционное воздействие -10-15 минут;
- 4) завершение беседы -5-10 минут.

Базовые принципы организации диалога с клиентом

- *Ограничение речи консультанта в диалоге.* В ходе приема говорит в основном клиент; реплики, замечания, интерпретации консультанта должны быть по возможности более краткими и редкими.

- *Приближение разговорной речи консультанта к языку клиента.* Речь консультанта не должна восприниматься как нечто чуждое и непонятное, она должна быть максимально встроена в рассказ клиента, то есть то, что говорит консультант, должно быть приближено к особенностям речи клиента.

- *Краткость и точность высказывания консультанта.* Консультанту не следует говорить излишне витиевато, красиво или, наоборот, слишком

грубо; с осторожностью он должен подходить и к использованию метафор и сравнений.

- *Анализ эмоциональных переживаний.* Для понимания более глубоких мотивов поведения человека, больший интерес представляют не логически выстроенные детали рассказа, а эмоции, переживания, связанные с ситуацией, анализ которых позволит шагнуть ближе к сокровенным и часто неосознанным стремлениям клиента.

- *Альтернативные формулировки.* Цель формулирования альтернатив - не поиск правильного варианта ответа, а стимулирование его, демонстрация некоторых образцов, отталкиваясь от которых клиенту легче описать собственные чувства.

- *Акцентирование эмоциональных переживаний.* Акцентирование эмоционально окрашенных слов - это первый шаг к пониманию переживаний. Чаще всего ответ клиента не будет содержать действительно сокровенных эмоций. Он лишь приоткроет занавес, но для того чтобы увидеть хотя бы краешек сцены, следует двигаться дальше. В следующем ответе также необходимо вычлнить наиболее значимые слова и попытаться приблизиться к глубоким переживаниям, стоящим за ними. Такое развитие диалога характеризует важную особенность консультативной беседы - ориентированность на понимание более глубинных, личностно значимых переживаний.

- *Использование парадоксальных вопросов.* Цель парадоксального вопроса - поставить под сомнение то, что клиент считает абсолютно очевидным или само собой разумеющимся. Многим людям требуется лишь небольшой толчок для того, чтобы начать размышлять на ранее не подвергавшуюся сомнению тему. Нередко вопрос является парадоксальным лишь на первый взгляд, найти ответ на него нетрудно, достаточно начать сомневаться в том, что с позиции обыденного здравого смысла кажется очевидным.

- *Уточняющие и углубляющие формулировки.* Использование уточняющих и углубляющих формулировок позволяет постепенно переводить рассказ клиента с уровня более поверхностных к более глубоким переживаниям. Важно, что их осторожное, пошаговое использование позволяет, не вступая в конфронтацию с клиентом и не провоцируя сопротивление, более точно охарактеризовать его состояние, расширить область осознаваемого им и, таким образом, подготовить почву для осуществления коррекционного воздействия.

- *Использование интерпретации.* Главные признаки интерпретации: 1) иной взгляд на поведение клиента, опирающийся на ранее скрытые,

малоосознаваемые эмоции, стремления; 2) связывание различных проявлений поведения, переживаний. Интерпретация дает клиенту возможность по-иному увидеть свое поведение и поведение окружающих; иными словами: “высвечивает мир” по-новому, изменяет представление человека о себе и межличностных отношениях. Для правильного использования интерпретации следует учитывать ряд моментов: 1) готовность клиента к принятию интерпретации; 2) адекватность момента беседы для использования интерпретации.

- *Использование перефразирования.* Консультант, используя жалобу или замечания клиента, перефразирует, изменяет их таким образом, что то, что было негативным, служило основанием для беспокойства и переживаний, становится причиной положительных эмоций, способных если не полностью снять негативные переживания, то по крайней мере существенно уменьшить их значимость и интенсивность.

- *Использование паузы.* Паузы в беседе создают ощущение неторопливости, продуманности, поэтому не следует спешить задавать вопросы или комментировать то, что говорит клиент. Пауза подчеркивает значительность сказанного, необходимость осмыслить и понять. Консультанту следует выдерживать паузу практически после любого высказывания клиента, кроме тех, которые содержат вопрос. Пауза дает возможность дополнить уже сказанное, поправить, уточнить. Благодаря паузе можно избежать ситуации, когда клиент и консультант начинают бороться за право что-то сказать. Возможность говорить должна быть предоставлена прежде всего клиенту, и тогда, когда настает черед говорить психологу, его будут слушать особенно внимательно. Пауза консультанта не должна быть чрезмерной, длительной. Для нормальной паузы достаточно 30-40 секунд, но консультанту стоит поэкспериментировать с тем, что значит пауза, с использованием часов с секундной стрелкой.

- *Контакт глаз.* Консультанту не следует навязывать взгляд в глаза клиенту, хотя клиенту важно иногда заглянуть в глаза психолога, чтобы проверить, насколько внимательно его слушают, не смеются ли, не осуждают ли. Тем не менее консультанту во время беседы следует смотреть на клиента, а не в сторону. Оптимальное пространственное расположение во время беседы - консультант и клиент сидят под углом, чуть наискосок - способствует тому, что они находятся в поле зрения друг друга, клиент имеет возможность смотреть в сторону, не отводя специально глаз и не навязывая себя собеседнику.

- *Выражение лица.* Профессионалу необходимо следить за своим выражением лица. Лучше, если на лице можно прочесть доброжелательное

внимание. Бывает, что в процессе беседы психолог ощущает растерянность. Особенно часто это возникает в ситуациях, когда клиент плачет, охвачен какой-то сильной эмоцией или агрессивно спорит с консультантом. Независимо от ситуации выражение лица и голос не должны выдавать растерянности и смятения. Выражение спокойствия и уверенности на лице профессионала само по себе имеет психотерапевтический эффект, способствуя ощущению, что все нормально, ничего страшного или из ряда вон выходящего не происходит.

- *Поза тела.* Поза консультанта не должна быть напряженной или закрытой. Ощущение напряженности может возникнуть, если консультант сидит на краешке стула, его руки с напряжением сжимают ручки кресла, неестественное наблюдается в его позе. Ощущение отстраненности психолога может возникнуть, если он слишком далеко откидывается на кресле или отодвигается от клиента. Но не стоит и слишком близко придвигаться к собеседнику или сидеть на кресле, наклонившись прямо вперед - такая поза может вызвать ощущения давления и нарушения личностного пространства.

### *Особенности невербального и вербального общения психолога и клиента<sup>1</sup>* Невербальное общение

В общении люди непрерывно передают информацию друг другу не только посредством речи, но и выражением лица, движениями тела, установлением дистанции и т.п. Таким образом, при совместном пребывании мы никак не можем избежать общения. Мы высказываем, как чувствуем себя, что думаем, как хотели бы поступить, не произнося ни слова. Невербальное поведение человека очень существенно в процессе общения. В консультировании мы также посылаем клиентам невербальные сообщения и "считываем" их невербальные реакции. Крайне важно, чтобы консультант отмечал невербальные послания клиентов, реагировал на них и одновременно осознавал влияние своего невербального поведения на клиентов.

Gazda распределил невербальные реакции на четыре основные модальности. Такое структурирование помогает лучшему осознанию невербального поведения и наблюдению за ним.

1. Невербальное поведение и структурирование времени.
  - a. опоздание — замедленное реагирование на сообщения партнера;
  - b. приоритеты — относительное время обсуждения отдельных тем.
2. Невербальное общение с использованием тела.
  - a. контакт глаз — существенно, сколько времени и каким образом партнеры смотрят друг на друга в период беседы; контакт глаз в большой мере

---

<sup>1</sup> Кочюнас Р ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ М.: Академический проект, 2011.

зависит от культурных факторов, например, в некоторых культурах контакта глаз избегают из уважения; особенно важен контакт глаз для регулирования консультативного взаимодействия; при оценке контакта глаз следует обращать внимание на:

- рассматривание специфических объектов,
- смотрение вниз,
- рассматривание консультанта вызывающим пристальным взглядом,
- "бегающий" с объекта на объект взгляд,
- отвод глаз от консультанта, когда он посматривает на клиента,
- закрытие глаз руками,
- частоту задержки взгляда вблизи консультанта;

b. глаза - "сверкание" и блеск глаз, слезы в глазах, "расширение глаз", позиция бровей указывают на взволнованность клиента;

c. кожа - имеет значение состояние кожных покровов: бледность, покраснение, "гусиная кожа";

d. поза - может служить показателем настороженности, физической усталости, свидетельствовать о самозащите (например, скрещенные руки или ноги);

e. выражение лица – это главный невербальный "ключ" консультирования; Кнарр пишет: "У лица большой потенциал общения. Оно передает эмоциональное состояние; отражает межличностные установки; служит средством обратной связи для партнеров по общению и наряду с речью является главнейшим источником передачи информации". В интерпретации выражения лица играют роль: застывшее выражение, наморщенный лоб, насупленные брови, улыбка и смех (Ф. Достоевский говорил: "Характер человека значительно лучше можно узнать по его смеху, чем из скучного психологического исследования"); невротичному индивиду очень трудно смеяться — он может глумиться, быть ироничным или саркастичным, однако не способен искренне смеяться, у него грустное лицо; консультант должен уметь прочесть на лице клиента радость, боль и страх, а также как одни чувства маскируются другими;

f. руки и жесты — движения рук и других частей тела часто носят символический характер, могут указывать на что-то неладное;

g. манипулирование своим телом — проявляется в кусании ногтей, хрустении суставами, выдергивании волос;

h. монотонное поведение нередко представляет собой признак нервозности — это притопывание ногами, постукивание пальцами, кручение предметов и игры с пуговицами;

i. командные сигналы — держание пальца у губ (приглашение молчать), указывание пальцем, пожимание плечами, кивание головой, подмигивание;

j. прикосновение — может представлять проявление дружеских чувств или сексуальности.

Говоря о невербальном общении с использованием тела, следует упомянуть о выделенных Elman и Friesen четырех типах движений тела:

- символы, заменяющие слова, например, помахивание рукой, означающее прощание;
- сопровождающие речь демонстрации, которыми делается попытка объяснить то, что говорится;
- регуляторы, дополняющие поток вербального взаимодействия, например: изменение позы, кивание головой и т.п.;
- адаптеры, т.е. движения тела, которые не имеют осознанной целесообразности, однако часто отражают мысли и чувства, например, покусывание губ и др.

3. Невербальное общение посредством голоса:

a. тон голоса — монотонный, бесчувственный, с измененной модуляцией, строгий, нежный, ласковый, уверенный, слабый, нерешительный, дрожащий, напряженный;

b. темп речи — быстрый, умеренный, медленный;

c. громкость голоса — сильная, умеренная, тихая;

d. произношение — отчетливое, невнятное. Модальность голоса нередко выдает внутреннее отношение к высказыванию. Искренность проявляется в отчетливости голоса, смелость — в твердости голоса; неясная, слишком тихая речь часто означает нежелание общаться. По тону голоса можно определить и о чем идет речь, даже не понимая ее. Нервозность и эмоциональное замешательство лучше всего отражаются в голосе.

4. Невербальное общение и структурирование окружения:

a. дистанция — не всегда осознаваемое приближение к партнеру или стремление отдалиться от него — свидетельствует о выраженности желания углублять отношения;

b. предметы обстановки и оборудование комнаты;

c. одежда — едва ли "одежда делает человека", однако детали одежды правдиво расскажут многое об установках носящего ее человека, например, особенно большое внимание уделяют одежде, собираясь на консультативную встречу, беспокойные клиенты;

d. позиция в пространстве — эта модальность рассмотрена при обсуждении терапевтического климата.

Факторы невербального общения в значительной степени ответственны за эмоциональный настрой беседы. Когда невербальные символы сопровождают наши вербальные утверждения, они нередко модифицируют их смысл.

Например, предложение: "Прошу, заходите", — может иметь разный смысл в зависимости от невербального поведения. Если мы встречаем клиента, глядя на него, пожимаем руку и произносим эти слова тепло и дружелюбно — смысл приглашения один, но он совсем иной, когда мы смотрим куда-то в сторону, не удостоивая клиента взглядом, и произносим приглашение равнодушно или, еще хуже, с ноткой раздражения или недовольства.

Разный смысл словам консультанта придают пара-речевые элементы (тон голоса, интервалы между словами, акценты, дикция, паузы, повторы, покашливание, различные "хм-м", "ага", "м-м-м", "ого-го" и т.п.).

Очень важно невербальное поведение клиента в ситуации консультирования. Прежде всего оно дает консультанту дополнительную информацию о мыслях и чувствах клиента. Нередко словами говорится одно, а тон голоса, выражение лица, поза тела раскрывают совсем другое содержание или другой смысл сказанного. Консультант должен обращать внимание на несоответствие вербального и невербального поведения клиентов и тем самым помогать им выразить реальные, подлинные чувства. Ориентация консультанта в невербальных реакциях увеличивает доверие клиентов. Клиенты приписывают консультанту глубокую наблюдательность или "шестое чувство" чаще всего в силу его умения "читать" невербальное поведение.

На невербальное поведение следует смотреть как на особый "ключ" к пониманию чувств и мотивов клиента. Однако неприемлемы слишком прямолинейные интерпретации, так как невербальные действия являются частью более широкого контекста поведения, и этот контекст придает им схожий или иной смысл. Даже одинаковые невербальные проявления могут означать разные вещи в зависимости от контекста. Например, контакт глаз предполагает дружелюбие, интимность, когда люди близки друг к другу; однако долгий взгляд на собеседника свидетельствует об агрессии, если отношения формальные. Сходным образом прикосновение может означать как заботу, так и стремление к интимности или доминированию. Кроме того, в представлениях о невербальном поведении существуют отчетливые межкультурные различия, которые необходимо учитывать, работая в мультикультурной среде.

Очень важно невербальное поведение самого консультанта, так как он тоже выражает невысказанные чувства и мысли, а это нередко понимает и клиент. Некоторые невербальные реакции мы все воспринимаем одинаково, потому что они приобрели характер социальной конвенции. Поэтому консультант должен контролировать свое невербальное поведение, чтобы превратить его в инструмент консультирования. Своим невербальным поведением консультант также развивает консультативный контакт, стремясь не якобы находиться с

клиентом, но быть с ним в действительности, быть физически. В повседневной жизни можно найти множество примеров мнимого пребывания с другим человеком, что отражает распространенная реплика: "Ты не слушаешь, что я говорю!" Egan обозначил акронимом SOLER пять подлинных условий физического пребывания вместе:

1. Быть с клиентом с глазу на глаз Физическая обстановка должна позволять консультанту и клиенту полностью видеть друг друга; она должна "говорить" клиенту: "Я доступен Вам; я сделал выбор быть с Вами".

2. Быть в открытой позе). Скрещенные руки и ноги обычно интерпретируются как оборонительная, безучастная и отступательная поза. И наоборот, открытая поза означает, что консультант готов принять все, что раскроет клиент. Конечно, скрещенные руки консультанта не обязательно означают то, что он "вышел" из контакта. Здесь главное, чтобы консультант постоянно спрашивал себя: "Насколько моя поза отражает открытость и доступность клиенту?"

3. Время от времени наклоняться к клиенту. Когда консультант наклоняется в сторону клиента, он словно говорит: "Я с Вами, и мне интересно все, что Вы сейчас расскажете". Такой позой консультант выражает свою вовлеченность и участие в контакте. С другой стороны, не перестарайтесь, т.е. не приближайтесь к клиенту чрезмерно и слишком быстро, потому что это может возбудить тревогу, показаться требованием скорого и тесного контакта.

4. Поддерживать контакт глаз с клиентом, чтобы подчеркнуть внимание и заинтересованность, но контакт не должен быть непрерывным. В таком случае он становится похожим на надоедливое "вытаращивание" глаз на клиента. С другой стороны, если взгляд консультанта слишком часто "блуждает" в пространстве, не останавливаясь на клиенте, то создается впечатление уклонения от контакта.

5. Быть расслабленным. Так как большинство клиентов волнуется в ситуации консультирования, важно, чтобы консультант не был напряжен и не увеличивал беспокойство клиента. Консультант должен естественно пользоваться своим телом (невербальное поведение), стараясь показать клиенту свою эмпатическую вовлеченность в консультативный контакт.

#### Вербальное общение

Несмотря на значение невербального общения в консультировании, важнейшие события происходят на вербальном уровне. Суть вербального поведения консультанта составляют способы его реагирования в период консультирования, которые могут быть определены как основные техники. О них подробнее поговорим в четвертом разделе.

#### Слушание клиента



Обычно беседа двух людей бывает похожа на вербальный пинг-понг — собеседники говорят по очереди. Однако в консультировании и психотерапии все происходит иначе, особенно в начале беседы. Здесь вербальная активность консультанта должна быть минимальной, чтобы клиент смог сосредоточить внимание на раскрытии своих проблем и трудностей. Консультант должен не столько говорить, сколько выслушивать. Умение выслушать означает выражение искренней заинтересованности другим человеком.

Существуют два важных аспекта, связанных с этим умением. Во-первых, каждый человек испытывает потребность общаться с другим человеком по важным для него делам. Во-вторых, наша склонность поддерживать других или соглашаться с ними зависит от того, насколько они выслушивают нас. Можно смело утверждать, что качество отношений между людьми в немалой степени зависит от умения выслушать и услышать.

Однако существуют некоторые обстоятельства, мешающие внимательно выслушивать. Часто то, что говорит клиент, не соответствует установке консультанта, и он слушает невнимательно. Широко распространена манера, нередко и в консультировании, когда мы не столько слушаем собеседника, сколько реагируем на его сообщения, в мыслях заранее сформулировав реплики, ответы, вопросы и т.п. Это только видимость слушания. Одним из последствий социального обучения является избегание излишней информации о другом человеке, что иногда побуждает консультанта сопротивляться рассказу клиента о глубоко личных делах, а результат такого сопротивления — опять же невнимательное слушание. Порой рассказываемые клиентом события или затронутые темы вызывают неприятные чувства: тревогу, напряжение. Консультант, стремясь избежать неприятного состояния, может не услышать в повествовании некоторые важные подробности. Трудности выслушивания вызывают и клиенты, которые непрерывно жалуются на свои проблемы, особенно на соматические симптомы (например, психосоматические пациенты).

Выслушивание прежде всего представляет собой обратную связь с мыслями и чувствами клиента, побуждает клиента далее говорить о своей жизни, о ее затруднениях и проблемах. Если консультант внимателен, клиент, по словам Сох (1988), "заменяет точку в конце предложения запятой, и то, что казалось концом раскрытия, становится прелюдией к более глубокому откровению".

В любом случае правильное выслушивание — это активный процесс. Он, как говорит Bugental, охватывает "все виды ощущений плюс интуиция, отражение и эмпатия". Имеется в виду огромное внимание к деталям, какими бы незначительными они ни были. Слушателю необходимо проявлять заинтересованность и понимание, однако не мешать рассказчику оставаться в

потоке переживаний; консультант, слушающий клиента, должен быть раскрепощен и наблюдателен, чтобы услышанные признания порождали обильный ассоциативный поток. Возникающие ассоциации служат определенными "ключами" к пониманию проблем клиента. Но не следует цепляться за них, поскольку часть возникших ассоциаций и идей позднее не подтверждается и отбрасывается. Не нужно делиться с клиентом своими ассоциациями, потому что они могут быть абсолютно ошибочными. Ассоциации скорее - это руководство к дальнейшему выслушиванию, задаванию вопросов, поощрению клиента к "исследованию" новых областей субъективного мира. Активное слушание такого рода помогает увязывать отдельные фрагменты повествования клиента, вследствие чего и реализуется главная задача консультирования — понимание клиента.

William Osier любил говорить студентам: "Выслушивайте пациента, он говорит вам диагноз". Лучшего совета консультанту быть не может. О главном терапевтическом смысле правильного выслушивания и значении выслушивания для клиента красиво пишет С. Rogers:

"В жизни я много раз неожиданно сталкивался с неразрешимыми проблемами, чувствовал себя идущим по кругу, наконец, проникнутый неполноценностью и безнадежностью, полагал, что нахожусь в психозе. В такие моменты я думал, что был бы счастлив, если бы удалось найти людей, которые выслушали бы меня и проявили глубину понимания. Чтобы они выслушивали без оценок и осуждения, не ставя диагноз. Я смог убедиться, что, если при психологическом дискомфорте кто-то выслушивает подобным образом, не принимая на себя ответственности и не стремясь сформировать отношение, чувствуешь себя безумно хорошо. Напряжение сразу спадает. Ранее пугавшие виновность, безнадежность, сумятица становятся приемлемой частью внутреннего мира. Когда меня выслушивали и слышали, я по-новому воспринимал свои переживания и мог продвигаться дальше. Вызывает удивление, что чувства, которые казались ужасными, становятся вполне терпимыми, когда кто-нибудь выслушает, неразрешимые проблемы представляются посильными. Я глубоко ценю чуткое, эмпатическое, внимательное выслушивание".