www.koob.ru

УЧЕБНИК ДЛЯ ВУЗОВ

Р.С. НЕМОВ

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Рекомендовано Министерством образования Российской Федерации в качестве учебника для студентов вузов, обучающихся по специальности «Психология»

Москва
1999

www.koob.ru

Рецензенты:
академик РАО, декан факультета психологии МГУ, профессор *ЕА. Климов;*
доктор психологических наук, профессор, зав. кафедрой возрастной психологии
факультета психологии МГУ *А.И. Подольский;*
доктор психологических наук, зав. кафедрой специальной психологии
Комсомольска-на-Амуре педагогического института *Л.В. Яссман*

Немов Р. С.

Н50 Основы психологического консультирования: Учеб. для студ. педвузов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. - 394 с.

ISBN 5-691-00268-6.

Книга является первым издаваемым в нашей стране вузовским учебником по психологическому консультированию и соответствует курсу по данной дисциплине, на базе которой готовят практических психологов. Учебник написан на современном научном уровне и обеспечен необходимым методическим материалом.

ББК 88.4

© Немов Р.С., 1999
© «Гуманитарный издательский
центр ВЛАДОС», 1999
© Серийное оформление.
Художник Токарев Ю.В., 1999

ISBN 5-691-00268-6.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Психологическое консультирование – это относительно новая область профессиональной деятельности психолога, которая сравнительно недавно в нашей стране выделилась в качестве самостоятельной сферы деятельности наряду с такими традиционными формами работы, как научные исследования, преподавание психологии, психологическая коррекция и психодиагностика. Она, несомненно, требует специальной, довольно основательной профессиональной подготовки, которую нельзя просто заменить знаниями и умениями в указанных выше областях, хотя для психолога-консультанта и они необходимы.

Знания в области психологического консультирования являются обязательными не только для тех, кто собирается стать практическими психологами, но также для социальных работников и дефектологов (профессионалов в сфере специальной психологии).

Без психологического консультирования сейчас не обходится ни одна программа вузовской подготовки указанных специалистов, и есть веские основания ожидать, что в ближайшем будущем, когда по числу психологов, занимающихся практикой, наша страна приблизится к наиболее развитым странам мира, таких специалистов в вузах начнут готовить целенаправленно именно как психологов-консультантов.

Значительное количество психологов с высшим психологическим образованием, подготовленных за последние годы в различных вузах России, испытывает острую потребность в пополнении своих знаний в области психологического консультирования, но эта потребность до сих пор еще не полностью удовлетворена.

Одна из наиболее веских причин такого состояния дел заключается, на наш взгляд, в том, что до сих пор в Российской Федерации не был опубликован ни один вузовский учебник по психологическому консультированию. Данная книга, как надеется ее автор, в какой-то степени сможет восполнить этот пробел.

Как базовый учебник по психологическому консультированию для высших учебных заведений, готовящих на государственной основе практических психологов, эта книга имеет многоцелевое назначение.

Она, во-первых, может служить учебным пособием для тех, кто еще только собирается стать психологом-практиком, социальным работником или специальным психологом (дефектологом) и должен изучить психологическое консультирование как одну из обязательных дисциплин.

Во-вторых, эта книга, несомненно, будет полезна тем, кто уже работает практическим психологом и занимается психологическим консультированием. В ней содержится немало ценных, практически полезных советов и для неплохо знающих свое дело специалистов.

В-третьих, она может сыграть полезную роль в самообразовании для тех, кто просто интересуется практической психологией как системой знаний и умений, полезной человеку в повседневной жизни. Иногда по разным причинам нет реальной возможности обратиться за помощью к профессиональному психологу-консультанту, и приходится такую психологическую помощь своим близким оказывать самим.

В книге читатель найдет основные, последовательно и доступно изложенные сведения о том, что такое психологическое консультирование, как оно организуется и проводится. Здесь дается большое количество примеров и практически полезных советов по поводу того, как вести психологическое консультирование, направленное на решение многих типичных проблем, с которыми люди сталкиваются в своей повседневной жизни.

Для того чтобы данная книга отвечала своей задаче и удовлетворяла все обозначенные выше запросы, автор не только сделал ее информационно насыщенной, но и снабдил необходимым для студентов и преподавателей учебно-методическим аппаратом. Читатель здесь найдет контрольные вопросы, помещенные в начале глав, упражнения, практические задания, ключевые понятия, представленные в конце каждой главы, а также

терминологический словарь, программу по психологическому консультированию и краткий список дополнительной литературы для самостоятельного чтения и повышения квалификации в области психологического консультирования, помещенный в конце программы. В той же программе представлен учебный план курса «Психологическое консультирование», расписанный для разных форм обучения: очной, очно-заочной и заочной.

Основное назначение контрольных вопросов, с которых начинается каждая из двадцати основных глав учебника, состоит в том, что они являются:

• предварительным ориентиром для читателя в содержании соответствующей главы,

• развернутым планом изложения материала для преподавателя,

• источником вопросов, которые можно ставить и обсуждать на семинарских занятиях со студентами,

• средством самоконтроля за усвоением соответствующего материала.

Цель упражнений заключается в том, чтобы повторить и закрепить теоретические знания, изложенные в соответствующей главе, а назначение практических заданий – перевести полученные и закрепленные в сознании учащегося знания в конкретные, практические умения и навыки.

Назначение перечня ключевых понятий, завершающих каждую главу, состоит в том, чтобы обратить внимание читателей на то новое и основное, что они должны знать и уметь делать после изучения материала, изложенного в соответствующей главе учебника, а также – перед сдачей зачетов и экзаменов – помочь им восстановить в памяти встречающиеся в тексте научные понятия.

Преподавателю курса «Психологическое консультирование» рекомендуется прежде всего обращать внимание студентов на контрольные вопросы, чтобы они заранее могли знать, хорошо представлять себе, какие сведения они смогут получить при изучении соответствующей главы.

Обширный терминологический словарь, включающий в себя развернутые определения около 430 терминов, играет в учебнике весьма важную и, вместе с тем, не вполне привычную для словарей роль. Он, во-первых, содержит определения основных научных терминов, встречающихся в тексте учебника. Во-вторых, в нем немало слов и словосочетаний, которые, строго говоря, не являются научными терминами.

Этот словарь представляет собой своеобразный, соединенный с обычным толковым словарем, предметный указатель, предназначенный не только для общей ориентировки читателя в обсуждаемых в учебнике проблемах и вопросах, но и для того, чтобы студент, не перелистывая в обратном порядке учебник, смог быстро вспомнить определения основных понятий, связанных с теорией и практикой проведения психологического консультирования.

Как учебный курс психологическое консультирование предполагает три вида занятий: лекционные, семинарские и практические. Материалом для лекций является основное содержание глав учебника.

Имеющиеся в конце глав упражнения рекомендуется выполнять сразу после лекций или непосредственно на семинарских занятиях, а практические задания – самостоятельно или на практических занятиях, если таковые включены в программу обучения.

Желательно также, чтобы те, кто изучает данную дисциплину и в будущем собирается заниматься самостоятельной консультационной практикой, сдавали отдельный зачет по выполнению практических заданий к каждой главе.

Для того чтобы читатель, еще не знакомый с содержанием данного учебника, мог заранее его представить в целом и намного подробнее, чем это сделано в оглавлении, достаточно обратиться к учебному плану и программе, имеющимся в последней главе.

План и программа полностью соответствуют тексту учебника, содержанию его отдельных глав и параграфов (в программе они выделены специальными заголовками и шрифтами).

Ключевые слова, помещенные в конце глав учебника, для удобства пользования ими также разделены на группы, каждая из которых образует отдельный абзац. Такие группы слов соответствуют содержанию отдельных параграфов текущей главы учебника.

Психологическое консультирование как область практики включает в себя глубокое и разностороннее психологическое изучение клиентов. Для этого необходимо знать и уметь пользоваться разнообразными психологическими методиками и тестами.

Достаточный для практического психолога-консультанта минимальный набор таких методик и тестов имеется в книге: Немов Р.С. Психология. Кн. 3. Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики. Учебник для студентов высших педагогических учебных заведений (М.: Владос, 1998). На эту книгу мы будем постоянно ссылаться в новом учебнике, особенно в главах, посвященных применению психологического тестирования в практике проведения психологического консультирования. Поэтому ее рекомендуется иметь и использовать вместе с учебником и обращаться к ее материалам для более обстоятельного знакомства с необходимыми для психолога-консультанта психологическими методиками и тестами.

Есть еще одна особенность этого учебника, на которую заранее хотелось бы обратить внимание читателя. Это – советы и рекомендации известных в мире практических психологов начинающим свою профессиональную деятельность психологам-консультантам. Они специально подобраны автором и в систематизированном виде помещены в самом конце данной книги в виде отдельной, завершающей ее, главы.

Чаще обращайтесь к этой части текста, в особенности тогда, когда вы приступаете к практическому проведению психологического консультирования.

Автор будет признателен всем, и прежде всего своим коллегам, за отзывы на учебник, за любые, в том числе критические, замечания, советы и рекомендации. Их можно адресовать непосредственно автору учебника или направлять в издательство.

ГЛАВА I ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Контрольные вопросы

1. *Что такое психологическое консультирование?*
2. *Какие цели преследует психологическое консультирование? Какие задачи оно решает?*
3. *В чем состоят отличия психологического консультирования от других областей практической психологии?*
4. *Как организуется, кем и где проводится психологическое консультирование?*
5. *Кто, когда и по какому поводу чаще всего обращается за помощью к психологу-консультанту?*
6. *Какие существуют виды психологического консультирования и в чем заключаются их особенности?*
7. *Каковы основные условия успешного проведения психологического консультирования?*

Что такое психологическое консультирование

Психологическим консультированием называется особая область практической психологии, связанная с оказанием со стороны специалиста-психолога непосредственной психологической помощи людям, которые нуждаются в ней, в виде советов и рекомендаций. Они даются психологом клиенту на основе личной беседы и предварительного изучения той проблемы, с которой в жизни столкнулся клиент. Чаще всего психологическое консультирование проводится в заранее оговоренные часы, в специально оборудованном для этого помещении, как правило, изолированном от посторонних людей, и в конфиденциальной обстановке.

Один сеанс психологического консультирования проходит в форме личной беседы

психолога с клиентом, длящейся в среднем от нескольких десятков минут до полутора, двух и более часов. В ходе этой беседы клиент рассказывает психологу о себе, о своей проблеме. Психолог, в свою очередь, внимательно выслушивает клиента, стараясь вникнуть в суть его проблемы, разобраться в ней, прояснить ее как для себя, так и для самого клиента. Во время консультации оценивается личность клиента, и с учетом его индивидуальных особенностей клиенту даются научно обоснованные, аргументированные рекомендации по поводу того, как лучше всего практически решить его проблему.

Советы и рекомендации, предлагаемые клиенту психологом-консультантом, в большинстве случаев рассчитаны на то, чтобы, самостоятельно воспользовавшись ими, клиент смог полностью справиться со своей проблемой без помощи со стороны психолога-консультанта. Психологическое консультирование – это сложившаяся практика оказания действенной психологической помощи людям, основанная на убежденности в том, что каждый физически и психически здоровый человек в состоянии справиться почти со всеми возникающими в его жизни психологическими проблемами. Клиент, однако, далеко не всегда определенно и точно знает заранее, в чем состоит суть его проблемы и как ее лучше всего решать, опираясь на собственные силы и возможности. В этом ему и должен оказать помощь профессионально подготовленный психолог-консультант. Это и есть основная задача психологического консультирования.

Во время консультации психолог обычно применяет специальные приемы и методы работы с клиентом и воздействия на него, рассчитанные на то, чтобы за сравнительно короткий срок (время проведения консультации) найти и точно сформулировать способ практического решения проблемы клиента, причем сделать это таким образом, чтобы данное решение было понятно и доступно для реализации клиенту.

Количество встреч психолога-консультанта с клиентом чаще всего не ограничивается одной-двумя. В большинстве случаев требуется более длительное консультирование, включающее в себя от трех и более встреч с клиентом. Необходимость в таком пролонгированном консультировании возникает в следующих типичных случаях:

Проблема клиента настолько сложна, что разобраться в ней за один-два сеанса практически невозможно.

У клиента имеется не одна, а несколько разных проблем, решение каждой из которых требует отдельной консультации.

Предлагаемое решение проблемы не может быть сразу и полностью самостоятельно реализовано клиентом и требует дополнительной поддержки со стороны консультанта.

У психолога-консультанта нет достаточной уверенности в том, что клиент, в силу, например, его индивидуальных особенностей, сразу и без дополнительной помощи справится со своей проблемой. Такое случается, если клиент недостаточно уверен в себе, не может управлять собственными эмоциями и поведением, если уровень его интеллектуального развития недостаточен для того, чтобы в затруднительных ситуациях принять самостоятельное разумное, взвешенное решение.

Кто, когда и зачем обращается к психологу-консультанту

Чаще всего к психологу-консультанту обращаются люди, представляющие собой так называемый средний слой населения и находящиеся по состоянию их физического и психологического здоровья в зоне повышенного риска. Под зоной повышенного риска понимаются жизненные ситуации, оказавшись в которых люди, склонные к нервным, психическим, а также физическим заболеваниям, действительно рискуют заболеть. Другие, физически и психологически сильные, достаточно здоровые люди выходят из подобных жизненных ситуаций, испытывая лишь чувство усталости или дискомфорта.

Те, кто обращаются в психологическую консультацию, – это обычно не очень хорошо приспособленные к жизни и не слишком занятые на своей работе люди, так как для того, чтобы получить обстоятельную консультацию психолога, необходимо время. Среди тех, кто реально и чаще всего обращается за помощью к психологу-консультанту, немало жизненных неудачников, и именно неудачи вынуждают этих людей, чувствующих себя

физически здоровыми, искать помощи со стороны психолога. Среди клиентов психологических консультаций встречается немало людей, имеющих те или иные эмоциональные отклонения, которые в свою очередь являются следствием многократных жизненных разочарований и фрустрации.

Когда же эти и другие люди активно начинают искать помощь у психолога? Это, как правило, происходит не сразу при возникновении у них проблем, а в самые тяжелые периоды их жизни. Человек приходит к психологу-консультанту тогда, когда не знает, как поступить, или когда исчерпаны его возможности самостоятельно справиться со своей проблемой. За консультативной помощью к психологу человек может обратиться тогда, когда находится в состоянии
душевного расстройства, когда ему кажется, что с ним или с близкими для него людьми происходит что-то ужасное, чреватое неприятными последствиями.

Что же ищут люди у психолога-консультанта? Зачем они обращаются к нему? На эти вопросы можно ответить следующим образом. Некоторые клиенты в общем знают, как решать свою проблему, и ищут у психолога-консультанта лишь эмоциональной поддержки. Другие не знают, как справиться с проблемой, и идут к психологу за советом. Третьи не вполне уверены в себе или не знают, что конкретно выбрать из имеющихся у них возможностей для решения своей проблемы. Их необходимо убедить и направить их активность в нужное русло. Четвертым - это в большинстве своем одинокие люди -просто надо с кем-то поговорить по душам. У них обычно нет серьезных психологических проблем, но время от времени они остро нуждаются во внимательном и доброжелательном собеседнике. Среди клиентов психологической консультации встречаются и такие, кого к психологу-консультанту приводит праздное любопытство или желание просто бросить ему вызов. Некоторые искренне хотят узнать, кто такой психолог-консультант и чем он занимается, другие заранее убеждены, что он занимается несерьезным делом, и пытаются это ему доказать, поставив психолога-консультанта в неловкое положение.

Профессиональная позиция психолога-консультанта такова, что он должен принимать всех без исключения клиентов, внимательно, доброжелательно и по-человечески относиться к ним независимо от того, кто они, зачем пришли к нему, как настроены и какие цели преследуют. Это не только связано с необходимостью для профессионального психолога сохранить свой авторитет и лицо, но также с тем, что он так же, как и врач, по нормам своей профессиональной этики обязан оказывать помощь всем, кто к нему обращается и кто в этом нуждается, в том числе и тем, кто во время консультации ведет себя не вполне этично.

Чем психологическое консультирование отличается от других видов практической психологической помощи человеку

Психологическое консультирование отличается от других видов оказания практической психологической помощи людям следующими основными особенностями. В отличие, например, от индивидуальной и групповой психотерапии оно предполагает относительно
кратковременный период и эпизодический характер личных контактов психолога-консультанта с клиентом. Разные виды индивидуальной и групповой психотерапии рассчитаны обычно на более длительный срок непрерывного взаимодействия психолога с клиентом – от нескольких недель до нескольких месяцев и даже лет, при значительно большем общем количестве часов, затрачиваемых на работу с клиентом.

В психотерапии (в отличие от практики психологического консультирования) активную роль в избавлении клиента от психологических проблем играет психолог. Именно он предпринимает активные действия, направленные на решение проблемы клиента, а сам клиент играет в основном пассивную роль, то есть просто воспринимает воздействия психотерапевта и реагирует на них. В психологическом консультировании дело обстоит иначе: здесь психолог-консультант в основном только дает советы клиенту, а их практическая реализация становится делом самого клиента, активную роль он сохраняет за собой.

В других видах практической психологической работы с клиентами в отличие от консультирования проводимая психотерапевтическая практика предполагает непосредственное личное общение, взаимодействие клиента и психолога, причем даже в то время, когда клиент решает свою проблему. Основная психокоррекционная работа, связанная с практикой психологического консультирования, чаще всего проводится самим клиентом в отсутствие психолога, без прямого или постоянного взаимодействия с ним.

В психологическом консультировании психодиагностика в начале работы с клиентом должна быть сведена к минимуму и в основном должна опираться на результаты непосредственного наблюдения консультанта за поведением клиента, когда консультант общается с ним в психологической консультации. Психодиагностика включает в себя анализ и обобщение данных, непосредственно получаемых от клиента без применения специальных психологических тестов. В психокоррекционной работе психодиагностика играет более заметную роль, проводится обычно в самом начале консультации и на нее отводится гораздо больше времени.

За конечные результаты работы с клиентом психолог-консультант не несет прямой персональной ответственности (консультант не отвечает за то, воспользуется или не воспользуется клиент его советами). Консультант отвечает лишь за правильность своих выводов о сути проблемы клиента и за потенциальную эффективность предлагаемых клиенту практических рекомендаций. В других видах психотерапевтической практики психолог несет личную ответственность за конечные результаты своей работы с клиентом, поскольку сам занимается коррекцией психологии и поведения клиента, сам реализует свои выводы и рекомендации.

Консультант-психолог не обязательно должен владеть приемами и методами психотерапии, за исключением тех, которые он может применить в самой консультационной практике. Психотерапевт же, занимающийся практической коррекцией, должен профессионально владеть ее методами, так как в их применении и заключается основная часть его работы.

Цели и задачи психологического консультирования

Консультирование как основной вид психологической практики преследует следующие цели:

1. Оказание оперативной помощи клиенту в решении возникших у него проблем.

У людей часто возникают такие проблемы, которые требуют срочного вмешательства, неотложного решения, – такие, на решение которых клиент не имеет возможности тратить много времени, сил и средств. Подобные проблемы обычно называют оперативными, и аналогичное название закрепляется за соответствующими решениями. Получение срочной психологической помощи в форме устной консультации при решении оперативных проблем становится незаменимым. Например, у родителя ребенка могут возникнуть такие серьезные осложнения во взаимоотношениях с ним, сохранение которых чревато весьма неблагоприятными последствиями для состояния физического и психического здоровья ребенка. У работника какого-либо учреждения также может появиться серьезная, требующая срочного решения проблема, которую ему, например, предстоит уладить в общении со своим непосредственным руководителем во время короткой встречи, назначенной на один из ближайших дней. Третий пример: в семье у мужа или у жены неожиданно резко могут осложниться отношения с супругой (супругом) или с кем-либо из его (ее) родственников. В силу этого в данной семье может сложиться сложная, чреватая серьезными неблагоприятными последствиями обстановка.

2. Оказание клиенту помощи в решении тех вопросов, с которыми он вполне бы смог самостоятельно справиться без вмешательства со стороны, без непосредственного и постоянного участия психолога в его делах, т.е. там, где специальные профессиональные психологические знания, как правило, не нужны и необходим лишь общий, житейский, основанный на здравом смысле совет. Такой, к примеру, проблемой может стать определение клиентом оптимального для себя режима труда и отдыха, рациональное

распределение времени между разными видами деятельности.

3. Оказание временной помощи клиенту, который на самом деле нуждается в длительном, более или менее постоянном психотерапевтическом воздействии, но в силу тех или иных причин не в состоянии рассчитывать на него в данный момент времени. В этом случае психологическое консультирование используется в качестве средства оказания текущей, оперативной помощи клиенту, сдерживающей прогрессивное развитие негативных процессов, препятствующей дальнейшему осложнению проблемы, с которой столкнулся клиент. Таким, например, может оказаться весьма неожиданное появление у клиента состояния депрессии.

4. Когда у клиента уже имеется правильное понимание своей проблемы и он, в принципе, готов сам приступить к ее решению, но кое в чем еще сомневается, не вполне уверен в своей правоте. Тогда в процессе проведения психологического консультирования клиент, общаясь с психологом-консультантом, получает с его стороны необходимую профессиональную и моральную поддержку, и это придает ему уверенность в себе.

5. Оказание помощи клиенту в том случае, когда никакой другой возможности, кроме получения консультации, у него нет. В этом случае, проводя психологическое консультирование, специалист-психолог должен дать понять клиенту, что он на самом деле нуждается в получении более основательной, достаточно длительной психокоррекционной или психотерапевтической помощи.

6. Когда психологическое консультирование применяется не вместо других способов оказания психологической помощи клиенту, а вместе с ними, в дополнение к ним с расчетом на то, что не только психолог, но и сам клиент займется решением возникшей проблемы.

7. В тех случаях, когда готового решения у психолога-консультанта нет, поскольку ситуация выходит за рамки его компетенции, он должен оказать клиенту хотя бы какую-то, пусть даже минимальную и недостаточно эффективную, помощь.

Во всех этих и других подобных случаях психологическое консультирование решает следующие основные задачи:

1. Уточнение (прояснение) проблемы, с которой столкнулся клиент.

2. Информирование клиента о сути возникшей у него проблемы, о реальной степени ее серьезности. (Проблемное информирование клиента.)

3. Изучение психологом-консультантом личности клиента с целью выяснения того, сможет ли клиент самостоятельно справиться с возникшей у него проблемой.

4. Четкое формулирование советов и рекомендаций клиенту по поводу того, как наилучшим образом решить его проблему.

5. Оказание текущей помощи клиенту в виде дополнительных практических советов, предлагаемых в то время, когда он уже приступил к решению своей проблемы.

6. Обучение клиента тому, как лучше всего предупредить возникновение в будущем аналогичных проблем (задача психопрофилактики).

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

Рассмотрим каждую из названных задач подробнее.

Прояснение проблемы состоит в том, что, внимательно выслушав клиента, некоторое время понаблюдав за ним, психолог-консультант приходит к определенному выводу относительного того, в чем на самом деле состоит проблема клиента. Иногда его вывод в целом совпадает с мнением клиента, а иногда расходится с ним. В последнем случае психолог-консультант объясняет клиенту, почему он – консультант – пришел именно к данному выводу, отличающемуся от того, о чем первоначально думал сам клиент.

Проблемное информирование клиента как раз в этом и заключается. Проводя такое информирование, психолог-консультант не только аргументирование объясняет клиенту, в

чем состоит его проблема, но также поясняет, почему данная проблема возникла и как ее в принципе можно практически решить.

Следующий, логически необходимый и обычно параллельно выполняемый наряду с предыдущим шаг – это психологическое изучение личности клиента. Без такого изучения трудно, во-первых, рассчитывать на полное, глубокое понимание клиентом своей проблемы, во-вторых – на активное личное участие клиента в ее решении. Сделав этот необходимый при консультировании шаг, психолог получает возможность объяснить клиенту его проблему, максимально учитывая при этом индивидуальность клиента.

Далее психолог-консультант с учетом его собственного понимания сути проблемы и индивидуальности клиента формулирует рекомендации клиенту по оптимальному решению проблемы. Такие рекомендации должны быть краткими, простыми и понятными клиенту, а также практически выполнимыми в реальных условиях жизни клиента с должным сознательным контролем с его стороны.

Далеко не всегда клиент сразу же и с расчетом на успех может приступить к реализации советов и рекомендаций, полученных от
психолога-консультанта. Нередко из-за собственной неопытности или неумения он совершает ошибки и нуждается в получении оперативной текущей помощи со стороны психолога-консультанта. Тот же, в свою очередь, не должен думать, что он полностью исполнил свой профессиональный долг, если выслушал клиента, прояснил для себя и для него суть проблемы и предложил рекомендации по ее правильному решению. Задача психолога-консультанта состоит также в том, чтобы обеспечить по возможности безошибочное выполнение клиентом полученных им советов и рекомендаций. Не исключается, правда, и то, что клиент не пожелает выполнять полученные от психолога-консультанта рекомендации, и тогда психолог не несет ответственности за конечный практический результат психологического консультирования (если, конечно, клиенту были даны правильные рекомендации).

Многие проблемы психологического характера, с которыми люди сталкиваются в жизни, таковы, что могут возникать повторно, и одноактное их решение не всегда является полной гарантией того, что они еще раз не возникнут в будущем. Поэтому, проводя консультационную работу с клиентом, важно добиваться того, чтобы повторное возникновение аналогичной проблемы в будущем было сведено к минимуму. В этом, в частности, и заключается одна из задач психопрофилактики. Решая ее, психолог-консультант добивается того, чтобы сам клиент своими собственными действиями мог предупредить и избежать повторного возникновения в его жизни подобной проблемы в будущем.

Для того чтобы клиент был в состоянии самостоятельно решить психопрофилактическую задачу, а также для того, чтобы он был в состоянии оказать самому себе нужную помощь, консультант-психолог иногда добровольно берет на себя профессионально не обязательную для него задачу: передать клиенту элементарные полезные для него психологические знания.

Виды психологического консультирования

Поскольку в психологическом консультировании нуждаются разные люди и за помощью они обращаются по различным поводам, психологическое консультирование можно разделить на виды в зависимости от индивидуальных особенностей клиентов и тех проблем, по поводу которых они обращаются в психологическую консультацию.

Прежде всего, выделим так называемое *интимно-личностное* психологическое консультирование, необходимость в котором возникает довольно часто и у многих людей. К этому виду можно отнести консультирование по таким вопросам, которые глубоко затрагивают человека как личность, вызывают у него сильные переживания, обычно тщательно скрываемые от окружающих людей. Это, например, такие проблемы, как психологические или поведенческие недостатки, от которых человек во что бы то ни стало хотел бы избавиться, проблемы, связанные с его личными взаимоотношениями со

значимыми людьми, различные страхи, неудачи, психогенные заболевания, не требующие вмешательства врача, и многое другое. Сюда же может относиться глубокое недовольство человека самим собой, проблемы интимных, например половых, отношений.

Следующий по значимости и частоте встречаемости в жизни вид психологического консультирования – *семейное* консультирование. К нему можно отнести консультирование по вопросам, возникающим у человека в собственной семье или в семьях других, близких для него людей. Это, в частности, выбор будущего супруга (супруги), оптимальное построение и регулирование взаимоотношений в семье, предупреждение и разрешение конфликтов во внутрисемейных взаимоотношениях, отношения мужа или жены с родственниками, поведение супругов в момент развода и после него, решение текущих внутрисемейных проблем. К последним относится, например, решение вопросов распределения обязанностей между членами семьи, экономики семьи и ряда других.

Третий вид консультирования – *психолого-педагогическое* консультирование. К нему можно отнести обсуждение консультантом с клиентом вопросов обучения и воспитания детей, научения чему-либо и повышения педагогической квалификации взрослых людей, педагогического руководства, управления детскими и взрослыми группами и коллективами. К психолого-педагогическому консультированию относятся вопросы совершенствования программ, методов и средств обучения, психологическое обоснование педагогических инноваций и ряд других.

Четвертый из числа наиболее распространенных видов психологического консультирования – *деловое* консультирование. Оно, в свою очередь, имеет столько разновидностей, сколько существует разнообразных дел и видов деятельности у людей. В целом же деловым называется такое консультирование, которое связано с решением людьми деловых проблем. Сюда, к примеру, можно отнести вопросы выбора профессии, совершенствования и развития у человека способностей, организации его труда, повышения работоспособности, ведения деловых переговоров и т.п.

Каждый из перечисленных видов психологического консультирования в чем-то сходен с другими, например в том, что одинаковые по своей психологической трактовке проблемы могут возникать в разных видах деятельности и в различных ситуациях. Но вместе с тем в каждом из названных видов психологического консультирования есть свои особенности. Обсудим их.

Интимно-личностное консультирование обычно требует закрытых от посторонних лиц и одновременно открытых для общения консультанта и клиента, доверительных отношений между ними. Такое психологическое консультирование требует создания особой обстановки, так как напоминает исповедь. Этот вид консультирования по самой природе тех проблем, которых он непосредственно касается, не может быть эпизодическим или кратковременным. Он предполагает, во-первых, большую психологическую преднастройку на него как психолога-консультанта, так и самого клиента; во-вторых, длительного и, как правило, нелегкого разговора психолога-консультанта с клиентом; в-третьих, обычно достаточно длительного периода решения возникшей у клиента проблемы. Последнее связано с тем, что большинство проблем интимно-личностного характера сразу не решается.

Семейное консультирование в свою очередь требует знания психологом-консультантом сути семейных проблем, способов их разрешения, желательно – на собственном опыте семейной жизни. Вряд ли семейным консультированием могут успешно заниматься люди, которые не имеют или не имели семьи. Как вполне вероятное можно допустить и обратное: хорошим психологом-консультантом по семейным вопросам вряд ли сможет стать человек, который сам неоднократно пытался создать или сохранить семью, но ему это сделать не удалось. Его личный опыт если и может оказаться в чем-то полезным другим людям, то скорее всего в отрицательном плане. Вместе с тем надо отметить, что в этом и в других подобных случаях собственный опыт необходим для того, чтобы стать хорошим психологом-консультантом. Человек, имеющий отрицательный жизненный опыт

семейных взаимоотношений, хорошо мог бы рассказать другим о том, чего следует избегать в семейной жизни, но не о том, что нужно делать для того, чтобы сохранить семью и наладить внутрисемейные взаимоотношения. Однако из этого правила могут быть, наверное, исключения. В психологической практике известно немало случаев, когда психологами-консультантами по семейным вопросам – и неплохими – становились люди, сами неоднократно потерпевшие неудачи в семейной жизни.

Психолого-педагогическое консультирование в свою очередь предполагает наличие у консультанта педагогического образования и опыта обучения и воспитания людей. Неплохими психологами-консультантами по психолого-педагогическим вопросам обычно становятся, например, бывшие учителя и воспитатели, имеющие опыт педагогической работы и соответствующее образование.

То же самое, что только что было сказано относительно психолого-педагогического консультирования, касается и делового консультирования. Наиболее успешно им могут заниматься люди, которые на собственном опыте хорошо знают ту сферу деятельности, в которой они собираются вести психологическое консультирование.

Условия результативности психологического консультирования

Для того чтобы психологическое консультирование было достаточно успешным, т. е. давало максимально возможные положительные результаты, в процессе проведения консультирования необходимо соблюсти ряд условий.

Раскроем суть и поясним эти условия.

Условие 1. Человек, обращающийся за помощью к психологу-консультанту, должен иметь реальную, а не вымышленную проблему психологического характера, а также явно выраженное желание как можно скорее ее решить. Выше мы уже говорили о том, что некоторые люди идут на прием к психологу-консультанту не потому, что у них на самом деле есть сложная проблема, которую они во что бы то ни стало хотят решить, а, например, просто из праздного любопытства или с явным намерением что-то доказать психологу-консультанту, то есть намерением, весьма далеким от желания что-либо изменить в самих себе. Психолог-консультант таким людям вряд напрямую сможет чем-то существенно помочь, за исключением, быть может, снижения их амбиций и самоуверенности.

Если же у человека есть реальная проблема, но он ее не вполне осознает и, как следствие этого, не выражает желания от нее избавиться, то такому человеку психолог-консультант сможет помочь лишь в том случае, если в результате беседы с ним у клиента произойдет осознание собственной проблемы и возникнет желание как можно скорее от нее избавиться. Если же клиент достаточно хорошо знает свою проблему, но ничего не хочет менять ни в своей психологии, ни в поведении, то такому человеку вряд ли чем-либо существенно поможет даже достаточно опытный психолог-консультант.

Условие 2. Консультант-психолог, к которому за практической помощью обратился клиент, должен иметь опыт проведения психологического консультирования и соответствующую профессиональную психологическую подготовку. В связи с этим психологическое консультирование аналогично в некотором роде врачебной практике. От психолога-консультанта, как и от врача, прежде всего требуется не навредить клиенту и сделать все от него зависящее, чтобы консультирование прошло успешно.

Условие 3. По количеству затрачиваемого на него времени психологическое консультирование должно быть достаточно длительным для того, чтобы психолог-консультант смог до конца понять и найти оптимальное решение проблемы, волнующей клиента, а также успешно ее решить вместе с самим клиентом. Здесь также имеется в виду время, необходимое для того, чтобы проконтролировать шаги, направленные на решение проблемы, дать оценку получаемых результатов и довести начатое дело до конца, т.е. получить то, что полностью удовлетворило бы как клиента, так и консультанта-психолога.

Иногда клиенту, который, естественно, имеет меньше опыта решения психологических

проблем, чем консультант, может показаться, что положительного результата в консультировании нет или получаемый результат совсем не такой, на который рассчитывал клиент. Психолог же со своей стороны может быть убежден, что дело сделано вполне правильно и нужный результат налицо. Тогда перед консультантом-психологом возникает дополнительная задача – доказать клиенту, убедить его в том, что проблема решена вполне удовлетворительно. Иногда, напротив, клиенту кажется, что дело сделано хорошо, хотя сам психолог-консультант полагает, что начатая работа еще не доведена до своего логического завершения. В данном случае психологу-консультанту необходимо не только постараться убедить в этом клиента, но сделать все от него зависящее для того, чтобы проблема клиента была полностью решена. В этом случае прекращать процесс консультирования можно только по взаимной договоренности психолога и клиента. Если же психологическое консультирование практически прерывается до ранее намеченного срока его окончания, т.е. до получения требуемого результата, то психолог-консультант обязан предупредить об этом клиента, а также сообщить ему о возможных последствиях этого решения.

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

Условие 5. Психологическое консультирование должно проводиться в подходящей, благоприятствующей ему обстановке. О том, какой должна быть эта обстановка, специально будет сказано дальше, а сейчас следует заметить, что в большинстве случаев психологическое консультирование должно проводиться в обстановке кон
фиденциальности, оно должно не разделять, а сближать между собой психолога-консультанта и клиента, снимать напряженность у клиента, позволять ему быть вполне открытым и откровенным в общении с психологом-консультантом.

Упражнения

Если у вас еще нет собственного опыта проведения психологического консультирования, то выполните, пожалуйста, следующие задания:

1. Определите, каким из видов психологического консультирования вам хотелось бы заниматься больше всего. Чем вызвано такое ваше желание?

2. На что в первую очередь необходимо обратить внимание для того, чтобы ваше первое психологическое консультирование оказалось достаточно результативным?

Практические задания

Если у вас уже имеется личный опыт проведения психологического консультирования, то выполните, пожалуйста, следующие два задания:

1. Вспомните, с какими проблемами к вам за консультацией обращались клиенты в течение двух последних месяцев.

2. В соответствии с приведенной в данной главе классификацией установите, какими по своим индивидуальным психологическим особенностям чаще всего оказывались те люди, которые обращались к вам за консультацией. Попробуйте объяснить, почему именно эти люди и именно к вам обратились за психологической помощью.

Ключевые слова

Психологическое консультирование. Психолог-консультант. Клиент. Место проведения психологической консультации. Время проведения психологического консультирования. Количество встреч психолога-консультанта с клиентом.

Зона повышенного риска. Жизненные неудачи. Эмоциональные отклонения. Разочарование. Фрустрация. Тяжелый период жизни. Состояние душевного расстройства. Моральная поддержка. Профессиональный долг психолога-консультанта.

Индивидуальная и групповая психотерапия. Коррекционная работа. Частота, непрерывность и длительность контактов психолога-консультанта с клиентом. Активность психолога-консультанта и клиента в процессе проведения консультирования.

Ответственность психолога-консультанта и клиента за результаты консультирования.

Цели психологического консультирования. Задачи психологического консультирования. Оперативная помощь клиенту. Житейский совет. Здравый смысл. Перманентная психологическая проблема. Временное решение проблемы клиента. Неуверенность клиента в себе. Профессиональная и моральная поддержка клиента со стороны психолога-консультанта. Прояснение проблемы клиента. Проблемное информирование клиента. Изучение личности клиента психологом-консультантом. Формулирование психологом-консультантом рекомендаций клиенту. Оказание текущей помощи клиенту со стороны психолога-консультанта. Профилактическая работа психолога-консультанта с клиентом. Психолого-просветительское информирование клиента.

Виды психологического консультирования. Интимно-личностное консультирование. Фобии. Психогенные заболевания. Семейное психологическое консультирование. Психолого-педагогическое консультирование. Деловое психологическое консультирование.

Результативность психологического консультирования. Реальность проблемы клиента. Обстановка психологического консультирования. Конфиденциальность консультирования.

ГЛАВА II ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПСИХОЛОГУ-КОНСУЛЬТАНТУ И ЕГО РАБОТЕ

Контрольные вопросы

1. Каковы, общие требования, предъявляемые к психологу-консультанту и к психологическому консультированию?

2. Что необходимо знать для того, чтобы стать профессионально хорошо подготовленным психологом-консультантом?

3. Какими личностными качествами психологу-консультанту желательно обладать?

4. Для чего психологу-консультанту желательно иметь и общее, и специальное высшее психологическое образование?

5. Какие из основных положений этического кодекса практического психолога консультант-психолог должен знать и обязательно соблюдать?

6. Какие коммуникативные качества консультант-психолог должен иметь и проявлять в общении с людьми, особенно с клиентами?

7. Каковы основные требования, которые относятся к обстановке проведения психологического консультирования?

8. Почему наряду с общими требованиями, касающимися всех без исключения видов психологического консультирования, существуют также и специальные требования, относящиеся к отдельным видам консультирования?

9. Каким условиям должно отвечать интимно-личностное психологическое консультирование?

10. Каковы основные критерии успешности семейного консультирования?

11. Чем на практике обеспечивается успешность проведения психолого-педагогического консультирования?

12. Что психологу-консультанту необходимо знать и уметь делать при проведении делового консультирования?

Кого можно считать квалифицированным психологом-консультантом. Что для этого необходимо знать и уметь делать

Психологом-консультантом, если так называть человека, который достаточно профессионально, ответственно и на высоком уровне занимается психологическим консультированием, может стать только тот человек, который имеет общее и специальное высшее психологическое образование и, кроме того, достаточный опыт практической работы в роли психолога-консультанта, высоко оцененный специалистами и подтвержденный соответствующим сертификатом. Поясним сказанное подробнее.

Общим высшим психологическим называется такое образование, которое специалист получает после успешного окончания психологического факультета или отделения высшего учебного заведения – университета или института. Специальным психологическим называется такое образование, которое предполагает специализацию в одной из областей психологической науки и практики. Такое двойное образование необходимо психологу-консультанту для того, чтобы на современной научной основе и с глубоким практическим пониманием дела заниматься консультированием, будучи в состоянии отвечать, в частности, на следующие вопросы:

Какова психология современного клиента?

Что происходит в настоящее время с тем клиентом, который реально обратился за помощью в психологическую консультацию?

Почему данному клиенту необходимы именно такие, а не какие-нибудь другие рекомендации?

Какое действие эти рекомендации должны будут оказать на клиента?

Как объяснить клиенту на научной основе значимость данных конкретных рекомендаций?

Ответы на все эти вопросы, даваемые психологом-консультантом, должны быть понятными клиенту и достаточно убедительными для профессионалов-психологов.

Специальным практическим называется такое психологическое образование, которое связано с практической деятельностью психолога-консультанта, с освоением им методов психологической работы с людьми, обращающимися за помощью в психологическую консультацию. Речь в первую очередь идет о таких научно обоснованных методах работы, которые преподаются на специальных факультетах, где готовят практических психологов с высшим образованием. Достаточно большой опыт практической работы психологу-консультанту необходим потому, что ему приходится иметь дело не с наукой или преподаванием психологии, а с вполне реальными и часто достаточно сложными жизненными проблемами людей. Полученные в вузе знания не превращаются в умения без опыта практической работы.

Все без исключения тонкости практической работы психолога-консультанта, все возможные ситуации, с которыми он может столкнуться в жизни, невозможно предусмотреть заранее и включить соответствующие дисциплины в учебную программу вузовской подготовки. Следовательно, опыт практической работы психологу-консультанту в любом случае просто необходим.

Все сказанное крайне важно для нормальной профессиональной работы психолога-консультанта. Кроме знаний и умений, психолог-консультант должен обладать рядом специальных личностных качеств. К примеру, он должен любить людей, быть способным без слов понимать и чувствовать их состояние, быть добрым, терпеливым, общительным и ответственным. К данному перечню можно было вполне добавить слова, в свое время сказанные о психологе-консультанте известным специалистом в этой области Р. Меем. Консультант-психолог, писал он, должен уметь привлекать к себе людей, чувствовать себя свободным в любом обществе, быть способным к эмпатии. Главное у настоящего психолога-консультанта – это «доброжелательность и стремление понять клиента, помочь ему увидеть себя с лучшей стороны и осознать свою ценность как личности»'.

' *Мей Р.* Искусство психологического консультирования. – М., 1994. - С. 78.

Общие требования, предъявляемые к психологическому консультированию и к психологу-консультанту

Система общих, профессиональных и морально-этических требований, предъявляемых к психологическому консультированию и к практической работе психолога-консультанта, лучше всего отражена в существующих кодексах профессиональной этики практических психологов. Многие положения этих кодексов непосредственно применимы к работе психолога-консультанта. Напомним об этих положениях, включив в их формулировки вместо слова «психолог» словосочетание «психолог-консультант».

1. Профессиональная деятельность психолога-консультанта характеризуется его особой ответственностью перед клиентом за те рекомендации, которые он предлагает клиенту.
2. Практическая деятельность психолога-консультанта должна опираться на соответствующие морально-этические и юридические основы.
3. Деятельность психолога-консультанта направлена на достижение исключительно гуманных целей, предполагающих снятие каких бы то ни было ограничений на пути интеллектуального и персонального (личностного) развития клиента.
4. Свою работу психолог-консультант строит на основе безусловного уважения достоинства и неприкосновенности личности клиента. Психолог-консультант уважает основополагающие человеческие права, определяемые всеобщей Декларацией прав человека.
5. В работе с клиентами психолог-консультант руководствуется принципами честности и открытости (искренности). Вместе с тем он должен быть осмотрителен в советах и рекомендациях клиенту.
6. Психолог-консультант обязан ставить в известность коллег, членов своих профессиональных объединений о замечаемых им нарушениях прав клиента, о случаях негуманного отношения к клиентам.
7. Психолог-консультант имеет право оказывать лишь такие услуги клиентам, для которых он имеет необходимое образование, квалификацию, знания и умения.
8. В своей работе психолог-консультант должен применять только апробированные методики, отвечающие современным общенаучным стандартам.
9. Обязательной составной частью работы психолога-консультанта является постоянное поддержание на высоком уровне своих профессиональных знаний и умений.
10. В случае вынужденного применения психологических методик и рекомендаций, не прошедших достаточной апробации, не полностью отвечающих научным требованиям, психолог-консультант должен об этом предупреждать своих клиентов и быть весьма осторожным в своих выводах.

11. Психолог-консультант не имеет права разглашать или передавать третьим лицам данные о своих клиентах или о результатах консультирования.

12. Психолог-консультант обязан препятствовать использованию методов психологического консультирования и психологического воздействия на людей некомпетентными лицами, профессионально не подготовленными людьми, а также предупреждать об этом тех, кто пользуется услугами таких «специалистов».

13. Психолог-консультант не имеет права передавать некомпетентным лицам методы психологической работы с клиентами.

14. Психологу-консультанту следует соблюдать осторожность, чтобы не вызывать необоснованных надежд и ожиданий со стороны клиента, не давать ему обещаний, советов и рекомендаций, которые нельзя будет выполнить.

15. Психолог-консультант несет личную ответственность за хранение в тайне информации, касающейся клиентов.

Соблюдение всех этих правил или этических норм является обязательным в практической работе психолога-консультанта.

Есть, кроме того, ряд существенных отличий хорошего, профессионально подготовленного психолога-консультанта от плохого, профессионально не вполне подготовленного. Эти отличия касаются того, как психолог-консультант ведет себя по отношению к клиенту в разных ситуациях психологического консультирования, как он выходит из затруднительных случаев, которые нередко возникают в процессе проведения психологического консультирования. Представленная ниже таблица 1 включает в себя перечисление в сравнении десяти особенностей поведения хорошего и плохого психолога-консультанта.

Таблица 1

Сравнительные особенности поведения во время консультации хорошего и плохого психолога-консультанта

№ п/п	Сравниваемые особенности поведения	Хороший психолог-консультант	Плохой психолог-консультант
1	Постановка целей консультирования	Пытается помочь клиенту в достижении им самим определенных целей	Пытается навязать клиенту свои собственные цели, игнорируя желание клиента
2	Стратегия консультирования, проявляемая в рекомендациях, предлагаемых клиенту	Предлагает клиенту разные способы поведения и, если это необходимо, называет клиенту конкретные действия, которые следует совершить	Предлагает клиенту только разные способы поведения, фактически отказываясь давать ему конкретные советы и рекомендации, даже если клиент об этом просит
3	Восприятие Происходящего во время консультации	Понимает и способен принять и признать как правильную любую точку зрения на проблему, практически действовать в соответствии с ней	Ограничен в своем мышлении лишь одной единственной точкой зрения, не способен понять и признать точки зрения других

4	Теоретическая психологическая ориентация при толковании исповеди клиента	Понимает, принимает и практически работает внутри разных теорий. Хорошо видит и высоко оценивает потенциальную полезность многих альтернативных психотерапевтических подходов	Может практически работать только внутри одной-единственной теории или одного психотерапевтического подхода. Другие теории и подходы воспринимает как не верные

Продолжение табл. 1

№ п/п	Сравниваемые особенности поведения	Хороший психолог-консультант	Плохой психолог-консультант
5	Осознание собственных возможностей и ограничений	Осознает собственную ограниченность. Согласен работать под контролем более опытного психолога-консультанта. Делится своим опытом с другими психологами-консультантами и готов воспользоваться их опытом работы	Действует без осознания ограниченности собственных возможностей. Отказывается работать под контролем других психологов-консультантов. Не любит делиться секретами и профессиональным опытом с другими психологами-консультантами, не использует в своей работе их опыт
6	Осознание психологического влияния, оказываемого на клиента, и обратного влияния клиента на психолога-консультанта	Осознает, как его собственные действия влияют на клиента и как поведение клиента в свою очередь влияет на него	Не осознает своего влияния на клиента и обратного воздействия клиента на него самого

7	Ориентация на личность клиента и на его проблему во время проведения исповеди	Следует за чувствами и мыслями клиента, не задает ему лишних вопросов во время исповеди	Уделяет большое внимание вопросам, не имеющим прямого отношения к делу клиента. В свою очередь может игнорировать вопросы, волнующие самого клиента

Окончание табл. 1

№ п/п	Сравниваемые особенности поведения	Хороший психолог-консультант	Плохой психолог-консультант
8	Ответные реакции на действия клиента и на ситуацию консультирования	В состоянии достаточно гибко реагировать на широкий спектр ситуаций и проблем, возникающих в процессе проведения консультирования	Есть ситуации, для которых психолог-консультант не может подобрать адекватную реакцию или же отвечает на них одной и той же однотипной, однообразной, негибкой реакцией
9	Уважение человеческого достоинства клиента	Честно и с должным уважением относится к клиенту	Не уважает клиента, может разговаривать с ним в оскорбительном тоне
10	Конфиденциальность консультирования	Сохраняет в тайне все, что касается клиента, его проблемы и личной жизни, и обязательно просит у клиента разрешения, если возникает необходимость сообщить о нем кому-либо какие-нибудь сведения	Без разрешения клиента обсуждает его проблему и то, что касается лично его, с посторонними людьми

В дополнение к сказанному остановимся на качествах, которыми психолог-консультант должен обладать и которые он должен проявлять в общении с клиентами.

1. Способность к эмпатии, сопереживанию, сочувствию. Под этой способностью понимается умение глубоко психологически проникать во внутренний мир другого человека – клиента, понимать его, видеть происходящее с его собственных позиций, воспринимать мир его глазами, принимать как допустимую и правильную его точку

зрения.

2. Открытость. Пытаясь понять клиента, проникнуть в его внутренний мир, психолог-консультант откровенно сообщает ему о своих собственных чувствах, вызывая с его стороны эмпатическую реакцию и тем самым делая его открытым для себя.

3. Выражение личной заботы о клиенте с помощью сопереживания, сочувствия ему, а также жестов, мимики, пантомимики.

4. Доброжелательность. Доброе, эмоционально положительное отношение к клиенту, личная заинтересованность и участие в решении его проблем.

5. Безоценочное отношение к клиенту, в том числе к соблюдению с его стороны тех моральных, этических норм, которых он в своем поведении придерживается, даже если это поведение самому консультанту не нравится.

6. Отказ от нравоучений, навязывания клиенту своих советов.

7. Доверие к клиенту, вера в его способность и возможность самостоятельно справиться со своей проблемой.

8. Готовность и стремление консультанта не столько избавить клиента от своих переживаний, сколько направить его переживания в конструктивное русло [1].

[1] *Мей Р.* Искусство психологического консультирования. – С. 98.

9. Умение держать оптимальную психологическую дистанцию между собой и клиентом.

10. Умение вселять в клиента уверенность и решимость переделать себя.

Эмпатия – это основное межличностное качество, которым должен обладать психолог-консультант. Главным в этом качестве является готовность, желание и способность человека психологически чувствовать и понимать другого, смотреть на мир его глазами, на время, забывая о своем восприятии мира, о своей собственной точке зрения. Это качество психолог-консультант проявляет на всем протяжении процесса консультирования и, благодаря ему, оказывается способным лучше и глубже понимать клиента, эффективнее ему помогать.

Открытость как свойство личности имеет несколько различных проявлений. Во-первых, это готовность психолога-консультанта быть открытым как личность для клиента (правда, не настолько, чтобы роли консультанта и клиента поменялись между собой и клиент, узнав о проблемах консультанта, стал сопереживать и сочувствовать ему самому). Подмена ролей обычно происходит тогда, когда психолог-консультант начинает рассказывать клиенту о своих проблемах, вызывая у последнего желание помочь консультанту.

Мера открытости должна определяться ощущениями клиента: если он считает психолога-консультанта открытым человеком и не испытывает боязни открыться перед ним – значит, в плане открытости консультанта клиенту все в порядке.

Во-вторых, открытость – это стремление психолога-консультанта в личном общении с клиентом оставаться самим собой, естественно проявляя не только свои достоинства, но, возможно, и недостатки. Будучи вполне открытым человеком, психолог-консультант демонстрирует клиенту свои недостатки не для того, чтобы эпатировать или шокировать его, не затем, чтобы вызвать сочувствие с его стороны, а для того, чтобы показать, что сам консультант – это обычный живой человек, который, как и все люди, имеет недостатки и не старается в процессе консультирования играть не свойственную ему в жизни роль.

В-третьих, открытость проявляется в том, что консультант показывает клиенту готовность обсуждать с ним любые вопросы. Эмпатия сопутствует открытости, одно без другого существовать практически не может.

Под выражением личной заботы психолога-консультанта о клиенте понимается такое внешнее поведение психолога-консультанта, которое выражается в действиях и словах, демонстрирующих искреннюю заинтересованность, заботу консультанта о клиенте. Такая забота, однако, также не должна быть чрезмерной. Психологу-консультанту в общении с

клиентом не рекомендуется быть слишком эмоциональным человеком, чтобы не оказывать возбуждающего влияния на психологическое состояние клиента.

Доброжелательность – это также важное психологическое качество консультанта. Хотя данное качество коррелирует практически со всеми перечисленными выше качествами личности, однако, оно имеет и свои собственные индивидуальные проявления. К ним, в частности, относится умение психолога-консультанта в любых ситуациях, что бы ни случилось и как бы ни вел себя сам клиент, сохранять ровный и, безусловно, доброжелательный стиль общения с ним.

Особое место в практике психологического консультирования занимает так называемое безоценочное отношение психолога- консультанта к клиенту. Поясним, что под этим имеется в виду. Прежде всего – это стремление психолога-консультанта в общении с клиентом избегать прямого оценивания его действий и личности. Что бы клиент ни говорил о себе, какие бы внутренние чувства ни испытывал по отношению к нему психолог-консультант, одобряя или не одобряя про себя его поступки, консультанту следует воздерживаться от оценок поступков клиента. Главная его задача состоит в максимально глубоком понимании клиента, его проблемы и в том, чтобы помочь эту проблему решить.

Отказ от нравоучений и навязывания клиенту своего мнения со стороны консультанта в основном относится к моменту исповеди клиента, оценивания его проблемы и выработки рекомендаций по поводу того, как данную проблему решить. Консультирование – это процесс, в котором обе стороны – психолог-консультант и клиент – как личности равны. Данное равенство является фактическим и распространяется на все без исключения этапы консультирования. Если психолог-консультант прав, а клиент ошибается, то консультанту следует продолжить его убеждать и прекратить это делать лишь тогда, когда клиент начнет оказывать явное, труднопреодолимое сопротивление усилиям психолога. Далее консультанту следует предоставить клиенту возможность поступить так, как он сам считает нужным.

Доверие к клиенту – это то, на чем строится гуманистически ориентированное психологическое консультирование. Доверие консультанта к клиенту предполагает веру в то, что клиент вполне самостоятельно сможет решить свою проблему, если ему помочь осознать ее и вместе с ним найти способ ее решения. Доверие также означает готовность психолога-консультанта разделить мнение клиента и принять его, отказавшись от своего собственного, если, конечно, клиент прав.

Особого внимания заслуживает восьмое качество, определенное Р. Меем как стремление психолога-консультанта не избавить клиента от переживаний, а направить их в конструктивное русло. Переживание – это верный признак небезразличного отношения клиента к своей проблеме и к самому себе. Если у клиента нет правильного понимания своей проблемы или способа ее решения, то переживания могут играть деструктивную роль. Эмоциональная энергия переживаний необходима для правильного выбора и реализации решения проблемы. Следовательно, задача психолога-консультанта состоит в том, чтобы сохранить, а быть может и усилить эту энергию, направив ее в правильное, конструктивное русло.

Умение выбирать и сохранять оптимальную психологическую дистанцию в общении с клиентом надо понимать следующим образом. Консультант должен уметь так общаться с клиентом, чтобы сохранять доверие и открытость. Вместе с тем отношения психолога-консультанта с клиентом не должны переходить в слишком близкие, интимные. При этом у клиента не должно возникать ощущение, что консультант психологически то приближается, то удаляется от него. Стратегия консультанта в стремлении психологически сблизиться с клиентом должна быть следующей: консультант постепенно, незаметно для клиента должен становиться все более близким для него человеком, однако как только психолог-консультант почувствует, что следующий шаг сближения может привести к интимности во взаимоотношениях, следует немедленно остановиться и далее держаться

от клиента на той дистанции, которая к данному моменту времени образовалась.

Умение вселить в клиента уверенность и решимость справиться со своей проблемой – это особое качество, которое зависит от способности психолога-консультанта убеждать, внушать, поддерживать человека. Для этого необходимо научиться умело и разумно пользоваться соответствующими вербальными и невербальными средствами воздействия на клиента.

Все сказанное выше касается внутренней позиции, отношения и внешнего поведения психолога-консультанта по отношению к клиенту. Есть, однако, и ряд специальных требований, предъявляемых к ситуации, к обстановке, в которой проводится психологическое консультирование. Оптимальными, касающимися обстановки, условиями проведения психологического консультирования являются следующие:

1. Наличие отдельного, изолированного, тихого помещения, куда не доносятся посторонние, отвлекающие внимание консультанта и клиента звуки, – такого, куда нет доступа посторонним лицам во время проведения консультации.

2. Удобное размещение в этом помещении консультанта и клиента – лучше всего рядом друг с другом или напротив друг друга под небольшим углом, на расстоянии от 60–70 см до 100–110 см. При этом ничего, кроме небольшого письменного столика, не должно находится между консультантом и клиентом.

3. Организация и проведение консультации в такое время, когда клиент никуда не спешит и не находится в плохом физическом состоянии или настроении.

4. Клиент во время беседы с психологом-консультантом должен иметь возможность отвести взор, повернуться вполоборота или боком по отношению к психологу-консультанту.

5. Желательно, чтобы время начала и окончания консультации заранее было четко обозначено.

6. В помещении, где проводится консультация, могут находиться часы, но они не должны располагаться непосредственно между консультантом и клиентом. Лучше всего, если часы будут висеть на стене напротив консультанта за клиентом или сбоку от него и психолога-консультанта, не попадая на глаза клиенту во время консультации.

7. В помещении, где проводится консультация, не должно быть никаких посторонних предметов, которые отвлекали бы внимание клиента, настораживали его или настраивали отрицательно. В равной мере это касается всего того, что может происходить в помещении во время проведения консультации.

8. Рекомендуется, напротив, чтобы то, что находится в помещении или происходит в нем, успокаивало клиента, создавало у него хорошее, комфортное настроение.

9. На определенных этапах психологического консультирования допускается звучание в помещении негромкой, приятной музыки.

Специальные требования, предъявляемые к различным видам психологического консультирования

Кроме общих требований, описанных в предыдущем параграфе данной главы, есть еще и ряд специальных, особых требований, касающихся практики проведения психологического консультирования в различных областях: интимно-личностной, семейной, педагогической и деловой.

Особые требования предъявляются к психологу-консультанту и к психологическому консультированию в интимно-личностной сфере. Здесь в общении с клиентом психолог-консультант должен быть особенно тонким и весьма деликатным человеком, вызывать к себе безусловное доверие со стороны клиента и иметь собственный достаточно большой опыт интимно-личностного общения с самыми разными людьми. Желательно, чтобы психолог-консультант был человеком несколько более старшего возраста, чем клиент. Это связано с последним из указанных выше моментом, а именно – наличием значительного жизненного опыта в соответствующей области. Однако разница в возрасте между психологом-консультантом и клиентом не должна быть слишком большой. Если она будет велика и составит, например, более 20 лет, то психолог-консультант и клиент

окажутся людьми, принадлежащими к разным поколениям. Вследствие этого между ними может возникнуть возрастное недо
понимание и недоверие. Люди чуть более старшего возраста часто обладают достаточным жизненным опытом для того, чтобы давать разумные советы другим, и вместе с тем сами еще не забыли, какими они были, находясь в возрасте клиента. Такие люди, имея разницу в возрасте, принадлежат обычно к одному и тому же поколению, поэтому сравнительно легко находят между собой взаимопонимание.

Следующее важное требование, касающееся психологического консультирования по интимно-личностным вопросам, можно сформулировать так: психолог-консультант, проводящий работу с клиентом, сам не должен иметь острых, неразрешенных проблем интимно-личностного характера, особенно таких, по поводу которых он консультирует клиента. Если это не так, то психолог-консультант вольно или невольно будет весьма субъективен в своем отношении к клиенту и в оценивании его проблемы и, сам того не замечая, станет ревностно и предвзято относиться к клиенту. В этих условиях он вряд ли сможет соответствовать указанным выше требования и вряд ли будет способен реально помочь своему клиенту словом и делом. Не рекомендуется, в частности, проводить психологическое консультирование или же обращаться за практической психологической помощью по вопросам регулирования личных взаимоотношений, избавления от комплексов к тем консультантам, у которых имеются собственные комплексы или проблемы в личных, интимных взаимоотношениях с людьми.

В практическом решении данной проблемы, с которой очень часто сталкиваются начинающие психологи-консультанты, полезной может оказаться следующая процедура: прежде чем приступать к самостоятельной практике проведения психологического консультирования, например, по проблемам интимно-личностного характера, психологу-консультанту самому желательно пройти консультацию по этому вопросу у более опытного коллеги. И если при этом обнаружится, что у самого консультанта есть нерешенные проблемы интимно-личностного характера, то он не должен приступать к психологическому консультированию других по этой проблеме до тех пор, пока сам от нее не избавится. Здесь, кстати, действует жизненное правило: за битого – двух небитых дают. Оно означает, что лучше иметь проблему и избавиться от нее, чем совсем не иметь проблем.

Еще одно важное условие, обеспечивающее эффективность интимно-личностного консультирования, – это достаточное время на его проведение. Дело в том, что проблемы интимно-личностного характера быстро не решаются и относятся, во-первых, к разряду таких, которые требуют длительного изучения и не менее длительного периода их решения. Во-вторых, при решении подобных проблем часто действуют методом проб и ошибок, и обычно необходимо время на исправление допускаемых ошибок. Заранее, кроме того, вообще бывает сложно установить, сколько времени может понадобиться на практическое решение такой проблемы. Психолог-консультант, берущийся за решение подобной проблемы, во-первых, должен иметь достаточный резерв времени на проведение работы с клиентом, во-вторых, заранее предупреждать обратившегося к нему за помощью клиента о том, что на решение его проблемы может понадобиться достаточно много времени. Желательно также – и это относится не только к психологическому консультированию на интимно-личностную тему, но и к другим видам консультирования – заранее хотя бы приблизительно определить требуемое время и поставить об этом в известность клиента.

Рассмотрим теперь некоторые специальные условия успешности проведения психологического консультирования по вопросам семейного характера. Здесь, приступая к консультированию, психологу, прежде всего, необходимо знать общие законы формирования семьи и развития семейных взаимоотношений, чтобы с учетом этих законов давать клиентам разумные и обоснованные практические рекомендации.

Наиболее важными законами подобного рода являются следующие.

1. В то время, когда семья только еще создается (это в первую очередь касается молодых семей), будущие супруги, как правило, не могут еще относиться друг к другу вполне объективно и беспристрастно. Они в той или иной степени субъективны и, как правило, идеализируют друг друга, предвзято друг к другу относятся, преувеличивая достоинства, преуменьшая или вовсе не замечая недостатков. В силу этого и ряда других обстоятельств через некоторое время в молодой семье наступает взаимное охлаждение молодых супругов друг к другу. Это, в частности, связано с тем, что со временем яркие эмоциональные переживания притупляются и наступает период привыкания людей друг к другу. Кроме того, по мере приобретения не только положительного жизненного опыта совместной жизни молодые супруги лучше друг друга узнают, и не только с положительной стороны. Дело здесь в том, что многое из того положительного, чем они в действительности обладают, уже, как правило, было им известно до заключения брака, а многое из того, что есть в них отрицательного, они или не осознавали, или не проявляли, вольно или невольно скрывали друг от друга.

2. Чаще всего период временного взаимного охлаждения во взаимоотношениях супругов наступает уже после рождения их первого ребенка, обычно на втором или третьем году совместной жизни. Это, в частности, связано с тем, что после рождения первого ребенка мать начинает уделять ему больше внимания и времени, чем супругу, и ее требования к последнему одновременно возрастают. Однако впоследствии, примерно к 3–4-летнему возрасту ребенка, обстановка в семье, ухудшившаяся по указанным выше причинам, как правило, вновь нормализуется. Поэтому, проводя психологическое консультирование молодых семей, к которым указанные законы имеют прямое отношение, следует разъяснять супругам, что происходящее с ними – это хотя и неприятное, но закономерное явление, которое не следует воспринимать как трагедию или катастрофу. Нужно, напротив, набраться терпения и пойти на взаимные уступки, компромисс, и довольно скоро все станет в семье на свои места.

3. Какими бы психологически похожими друг на друга людьми ни были супруги, в чем-то существенно важном для их совместной жизни они все же будут отличаться друг от друга, и это рано или поздно приведет к возникновению разногласий между ними. Наличие разных точек зрения по одним и тем же вопросам у членов семьи является скорее нормой, чем отклонением от нее. Противоречия между супругами рано или поздно возникают в любой семье, и в этом плане благополучные семьи отличаются от неблагополучных тем, что в первых – благополучных – супруги быстро научаются принимать эти противоречия как нормальное явление, идти на взаимные уступки, а во вторых – неблагополучных – идут на конфликты и не умеют искать компромисса,

4. Каждый член семьи принадлежит как личность семье и является вместе с тем вполне самостоятельным, независимым человеком, имеющим свои, не всегда полностью связанные с семьей, интересы. Как член семьи он должен брать на себя определенные обязанности перед ней, однако как самостоятельный человек он может и должен иметь в семье относительную свободу действий. Нормальной для благополучия современной европейской семьи является ситуация, при которой, с одной стороны, права и обязанности каждого члена семьи перед ней как бы уравновешиваются, а с другой стороны, все без исключения члены данной семьи получают в ней одинаковые права и равный объем обязанностей. С добровольного согласия кого-либо одного и остальных членов семьи допускается неравномерное распределение между ними семейных обязанностей, но любые случаи несправедливого распределения обязанностей или ограничения прав кого-либо из членов семьи в пользу других ее членов ведут, как правило, к возрастанию напряженности в семье и, в конечном счете, – к ее психологическому неблагополучию.

Остановимся на некоторых общих правилах, которые психологу-консультанту следует принимать во внимание, проводя психологическое консультирование.

Не рекомендуется, например, в процессе проведения психологического консультирования супругов по проблемам взаимоотношений между ними становиться на

сторону одного из супругов, так как в большинстве случаев в возникновении любой проблемы во внутрисемейных взаимоотношениях почти всегда виноваты все участвующие в них люди, т.е. как минимум две вовлеченные в конфликт стороны. Это, однако, не означает, что их вина в конфликте обязательно должна быть абсолютно одинаковой, что оба участника в равной мере ответственны за него. Это лишь значит, что односторонние действия психолога-консультанта в пользу только одного из супругов могут привести не к устранению, а к усугублению конфликтной ситуации, так как они вряд ли встретят понимание со стороны того супруга, который выступает виновником конфликта (если бы он сам это достаточно хорошо понимал и принимал, то и самого конфликта, наверное, не было бы). Иными словами, поддержка одной стороны в конфликте никогда не приведет к его разрешению. Данное правило особенно важно соблюдать тогда, когда психологическое консультирование проводится в очной форме, в присутствии обоих супругов.

Если предметом консультирования является получение от психолога рекомендаций и советов в связи с повторным вступлением в брак или объединением в единую семью сравнительно мало знакомых друг с другом достаточно взрослых людей, то в этом случае следует обращать особое внимание на следующие обстоятельства. У тех людей, для которых первый брак оказался неудачным, нередко встречаются так называемые дезадаптивные черты характера – такие, к которым в семейной жизни трудно приспособиться практически любому человеку. Человек, вступающий во второй или последующий брак, должен это хорошо понимать и признавать, иначе довольно скоро проблемы, аналогичные тем, которые существовали в его прежней семье, неизбежно возникнут и в новой, поставив ее так же, как и прежнюю семью, на грань катастрофы. Об этом психолог-консультант должен открыто и твердо предупредить клиента и, если тот пожелает, помочь ему не только осознать свои недостатки, но и избавиться от них.

Далее важно дать понять клиенту, что такие же или иные недостатки характера могут обнаружиться у его будущего супруга, и к этому также нужно быть психологически готовым.

Заметим, что признание характерологических недостатков супругами и терпимое отношение к ним должно быть взаимным. В этой связи можно, в частности, рекомендовать взрослым людям вступать в повторный брак лишь тогда, когда они признают существующие у себя недостатки характера и готовы смириться с недостатками в характере будущего супруга.

Желательно также объяснить будущим супругам, как им следует себя вести в тех случаях и ситуациях, если один из них начнет открыто проявлять имеющиеся у него недостатки, а также научить соответствующим практическим действиям, т. е. показать, как они смогут друг другу психологически помочь в описанной сложной ситуации внутрисемейной жизни. Желательно, чтобы приемы и средства, рекомендуемые психологом-консультантом, были хорошо освоены и продемонстрированы в консультации обоими супругами, вступающими в брак.

Если брак между собой заключают уже немолодые люди и к тому же долгое время жившие порознь и в одиночестве, то их обязательно нужно предупредить о том, что в совместной жизни у них неизбежно будут возникать проблемы, связанные с их психологической несовместимостью друг с другом, обусловленной отсутствием опыта жизни с другими людьми и адаптации к ним.

Таким людям при проведении их психологического консультирования по поводу предстоящего вступления в брак можно рекомендовать следующее: прежде чем заключать брак, надо определиться, смогут ли они в принципе оказаться совместимыми друг с другом по привычкам, взглядам, образу жизни.

Практическое консультирование таких людей вполне может проходить, например, по следующему плану:

1. Психологическое тестирование каждого из клиентов в отдельности при помощи методик, определяющих их потенциальную психологическую совместимость друг с

другом, с целью выяснения того, в чем конкретно по своим личностным качествам они могут оказаться совместимыми и несовместимыми друг с другом.

2. Информирование с взаимного согласия клиентов о том, что в их психологии одинаково, совместимо и что не одинаково и не совместимо.

3. Выяснение того, хочет ли и может ли практически каждый из них изменить свое поведение настолько (меру этого клиентам может подсказать психолог-консультант), чтобы реально оказаться психологически совместимым с другим.

4. Постановка и проведение непосредственно в помещении психологической консультации социально-психологического эксперимента, выясняющего потенциальную совместимость будущих супругов. Последующее информирование супругов о том, каковы результаты этого эксперимента.

5. Предоставление будущим супругам возможности открыто задать друг другу любые вопросы, в ответах на которые может выявиться их возможная совместимость или несовместимость.

6. Проведение заключительного этапа психологического консультирования, во время которого психолог-консультант должен будет проинформировать клиентов о том, каково его профессиональное заключение относительно благополучия их предстоящего брака. Здесь психологу следует быть по-человечески весьма деликатным и вместе с тем последовательным, принципиальным и профессионально честным. В любом случае он обязан предупредить будущих супругов о том, что поскольку они взрослые люди, то вряд ли могут в совместной жизни рассчитывать на то, что их личные взаимоотношения будут безоблачными, а также о том, что их персональная психология и поведение не смогут быстро измениться во время брака таким образом, чтобы это полностью устроило каждого из супругов. Если же они действительно настроены серьезно и во что бы то ни стало хотят сохранить свой брак и семью, то неизбежно должны будут принять друг друга такими, какие они есть.

В психолого-педагогическом консультировании очень важно, чтобы сам психолог-консультант имел педагогическое образование и достаточно хорошо ориентировался в теории и практике педагогики. Необходим также и собственный опыт по обучению и воспитанию детей, желательно – разного возраста. Но и этого для успешного проведения психолого-педагогического консультирования недостаточно. В отличие от обычного педагога, ученого-психолога или преподавателя, консультант-психолог не имеет права открыто проявлять отрицательные реакции на поведение клиента и внешне демонстрировать ему свое отношение. Это правило действует даже том случае, если клиент явно нарушает принятые нормы педагогической этики или морали.

Обсуждая выше этические нормы поведения психолога-консультанта, мы уже говорили о том, что он не имеет права проявлять свой негативизм по отношению к клиенту. Это в особенности касается подростков и их родителей, которые могут обращаться в психологическую консультацию. Их поведение по отношению к психологу-консультанту далеко не всегда является педагогически безупречным и выдержанным.

При консультировании по психолого-педагогическим вопросам следует также иметь в виду, что полностью и добросовестно выполнять рекомендации психолога-консультанта не всегда будут именно те люди, кого они касаются и кому персонально на самом деле адресуются. Например, родителям часто приходится давать рекомендации, которые на самом деле касаются их детей, а детям – советы, которые больше относятся к поведению их родителей (возможные реакции взрослых людей на педагогически неадекватное поведение их родителей по отношению к ним). Это обстоятельство следует принимать во внимание.

За консультацией к психологу также может обратиться подросток с проблемой, которая порождена не им самим, а в общении с ним окружающими его взрослыми людьми: родителями или учителями. Тогда проведение психологической консультации только с самим ребенком вряд ли сможет всерьез изменить к лучшему сложившееся положение

дел. Во-первых, подросток еще не настолько взрослый человек, чтобы глубоко понять, принять и правильно реализовать в общении со взрослыми людьми те рекомендации, которые ему может дать психолог-консультант. Во-вторых, взрослые люди, которые своим неправильным поведением создают проблему в общении с подростком, далеко не всегда готовы прислушиваться к его мнению, особенно если инициатива в исправлении сложившегося неблагополучного положения дел принадлежит не им, а ребенку.

Здесь для успешного решения проблемы необходимо так называемое системное или многоканальное психологическое консультирование. В случае его проведения практические рекомендации со стороны психолога получают все участники конфликтной или проблемной ситуации, и при этом, как правило, каждый из них знает, кто и какие рекомендации получил. В результате создается ситуация, в которой каждый участник может не только следить за собой и другими, но реально помогать другим в выполнении полученных рекомендаций.

Сформулированное выше положение является общим для большинства ситуаций проведения психологического консультирования по психолого-педагогическим вопросам, за исключением таких ситуаций, когда объектом психолого-педагогического воздействия становятся дети до младшего школьного возраста включительно, а практические рекомендации от психолога-консультанта получают взрослые люди: родители, учителя или воспитатели ребенка.

Психолого-педагогическое консультирование, как и консультирование по интимно-личностным вопросам, редко проводится как одноразовая акция, так как педагогический процесс достаточно сложен и использование полученных рекомендаций далеко не сразу приводит к желаемым результатам. Кроме того, на пути реализации рекомендаций нередко возникают новые, неожиданные вопросы, проблемные ситуации, требующие специального обсуждения с психологом. Педагогическая перестройка поведения – это всегда сложное, чреватое ошибками дело, так как здесь можно столкнуться с укоренившимися в сознании человека педагогическими предубеждениями.

Рассмотрим теперь особенности проведения психологического консультирования по деловым вопросам. Здесь, как и во всех других случаях психологического консультирования, психолог для того, чтобы быть в состоянии дать разумные и эффективные рекомендации клиенту, сам должен хорошо знать то дело, по поводу которого он консультирует клиента. Если у психолога-консультанта нет собственного жизненного опыта участия в соответствующем деле, то такой опыт необходимо приобрести до того, как приступить к проведению психологического консультирования.

Иногда, правда, это условие не удается полностью соблюсти, так как одному человеку практически невозможно быть хорошим знатоком всех возможных профессий и дел, в связи с которыми в психологическую консультацию могут обращаться клиенты. В данном случае для того, чтобы не оказаться полным дилетантом в соответствующем деле, психологу-консультанту рекомендуется вначале подробно расспросить клиента о том, чем он профессионально занимается, узнав о характере его работы и о тех проблемах, которые в ней возникают. Делать это надо не стесняясь и открыто, с самого начала консультации честно признавшись клиенту в том, что в его профессии психолог-консультант разбирается недостаточно хорошо, а потому и не в состоянии дать сразу максимально эффективные полезные рекомендации.

Помочь в этом деле психологу-консультанту могли бы ответы на следующие вопросы, которые в начале консультации он адресует клиенту:

Расскажите, пожалуйста, в самых общих чертах о своей работе.

Чем вы конкретно занимаетесь?

В какие деловые связи и отношения по работе вы обычно вступаете с окружающими людьми?

Как складываются ваши личные взаимоотношения с теми людьми, с которыми вы уже находитесь в самых тесных деловых связях?

Как вы реально, официально и неофициально, зависите по работе от окружающих людей? Кому вы непосредственно подчиняетесь?

Кто находится в вашем личном подчинении?

Какие у вас имеются служебные, официальные и неофициальные возможности оказания влияния на людей? Каким образом ваши коллеги по работе могут оказать на вас влияние?

Есть ли какие-либо правила, нормы поведения и взаимоотношений, которые давно сложились и более или менее строго соблюдаются в вашем трудовом коллективе? Если они есть, то в чем они состоят и кто их особенно активно поддерживает?

Для делового консультирования лучше всего подходит деловая обстановка, в которой проводится работа психолога-консультанта с клиентом, а также деловой характер взаимоотношений между ними. Это, в частности, означает следующее.

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

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

В-третьих, деловое поведение психолога-консультанта, несомненно, повысит доверие к нему со стороны клиента, который сам является деловым человеком и ценит соответствующие качества у других людей.

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

Упражнения

1. Попробуйте определить, есть ли у вас персональные, личностные качества, которые необходимы хорошо профессионально подготовленному психологу-консультанту.

2. Дайте своему ответу на предыдущий вопрос развернутое аргументированное объяснение, обратив особое внимание на то, чего вам в данный момент еще не хватает для того, чтобы стать хорошим психологом-консультантом.

Практические задания

1. Если у вас имеется такая возможность, то внимательно понаблюдайте за работой какого-либо хорошо вам знакомого психолога-консультанта. Определите, в какой степени он сам в процессе консультирования соблюдает основные положения этического кодекса практического психолога.

2. Сообщите ему о своих наблюдениях и обсудите с ним результаты этих наблюдений.

3. Сформулируйте для себя самого практические выводы из результатов проведенного наблюдения.

Ключевые слова

Общее высшее образование. Специальное высшее психологическое научное и практическое образование. Профессиональные качества психолога-консультанта. Персональные (личностные) качества психолога-консультанта.

Профессиональные требования, предъявляемые к работе психолога-консультанта. Моральные требования, предъявляемые к поведению психолога-консультанта. Кодекс профессиональной этики практического психолога. Ответственность психолога-консультанта перед клиентом.

Стратегия психологического консультирования (в рекомендациях психолога-консультанта клиенту). Исповедь клиента. Теоретическая ориентация психолога-консультанта. Ограниченность возможностей психолога-консультанта.

Мотивация (собственные интересы) клиента. Альтернативные способы поведения клиента. Различные (альтернативные) психотерапевтические подходы. Интерперсональные личностные качества. Эмпатия. Открытость. Доброжелательность. Безоценочное отношение психолога-консультанта к клиенту. Психологическая дистанция между психологом-консультантом и клиентом. Конструктивный подход к консультированию. Обстановка (ситуация) консультирования. Оптимальные условия консультирования.

Специальные требования, предъявляемые к психологическому консультированию. Психологическая травма. Законы формирования семьи и семейной жизни. Правила проведения психологического консультирования по семейным вопросам. Психологическая совместимость членов семьи. Психолого-педагогическое консультирование. Системное (многоканальное) консультирование. Принцип «здесь и теперь». Деловой подход к психологическому консультированию.

ГЛАВА III ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА

Контрольные вопросы

1. *Какие знания желательно иметь психологу-консультанту?*
2. *Какими умениями и навыками должен обладать современный консультант-психолог?*
3. *Что включает в себя практическая подготовка психологической консультации к работе?*
4. *Каково содержание общей профессиональной подготовки психолога-консультанта?*
5. *В чем состоит специальная профессиональная подготовка психолога-консультанта?*
6. *Каковы психологические дисциплины, которые психолог-консультант должен достаточно глубоко изучить?*
7. *Для чего, кроме знаний и умений, психологу-консультанту необходим достаточно большой опыт практической работы?*
8. *Что представляет собой та научно-практическая база, на которой строится профессиональная подготовка психолога-консультанта?*
9. *Чем отличается практическая работа психолога-консультанта от научно-исследовательской работы ученого-психолога и учебной деятельности преподавателя психологии?*
10. *Каким образом повышается профессиональная квалификация психолога-консультанта и для чего это необходимо делать?*
11. *Каковы основные направления повышения квалификации консультанта-психолога?*

Что включает в себя профессиональная подготовка психолога-консультанта

Профессиональная подготовка психолога-консультанта включает в себя, кроме обязательной для любого психолога общеобразовательной научной подготовки (в нее входит минимум научных знаний, необходимых профессиональному психологу любого профиля), также и освоение ряда разделов психологии, предполагающих специализацию в соответствующей профессиональной области, в данном случае – в области психологического консультирования. Эти специальные направления профессиональной подготовки психолога-консультанта следующие:

1. Изучение подготовительного этапа психологического консультирования.
2. Освоение информации о содержании работы психолога-консультанта.
3. Овладение методами работы психолога-консультанта с клиентом.
4. Ознакомление с особенностями проведения психологического консультирования в следующих специальных областях: семейное консультирование, деловое консультирование, психолого-педагогическое консультирование, интимно-личностное консультирование.

5. Работа психолога-консультанта под руководством более опытного психолога-консультанта–супервизора.

Изучение процесса подготовки работы психологической консультации включает в себя внимательное ознакомление с комплексом организационных вопросов, включая выбор области консультирования, начала работы консультации и т.д.

Среди тех конкретных задач, которые в практическом плане должен уметь решать психолог-консультант, могут быть названы следующие:

• Определение круга потенциальных клиентов – посетителей психологической консультации, их возможных проблем в зависимости от содержания работы психологической консультации и от тех профессиональных требований, которые могут быть предъявлены к работающим в консультации психологам.

• Подбор кадров психологов и обслуживающего персонала для работы в психологической консультации. Проведение с кадрами специальной подготовительной работы по ознакомлению с условиями работы и обязанностями, с организацией взаимодействия друг с другом, с правилами работы консультации.

• Подготовка материальной базы и документации для начала практической работы консультации.

• Подготовка и распространение информации о работе консультации среди потенциальных клиентов.

Знакомство с организацией работы психологической консультации включает в себя также освоение того, как создается психологическая консультация, что входит в минимум необходимого для нее оборудования, каков оптимальный режим работы психологической консультации и психолога-консультанта, какой должна быть обстановка в психологической консультации во время ее работы и ряд других вопросов.

Знакомство начинающего специалиста с содержанием работы психолога-консультанта в свою очередь предполагает следующее. Во-первых, ознакомление с тем, что представляет собой психологическое консультирование, в чем заключается его отличие от других видов практической деятельности психолога. Во-вторых, выяснение того, что должен знать и уметь делать психолог-консультант, чтобы на достаточно высоком уровне справляться со своими профессиональными обязанностями. В-третьих, ознакомление с основными видами психологического консультирования, с главными требованиями, предъявляемыми к ним. В-четвертых, знание условий работы психолога-консультанта.

Освоение методов работы психолога-консультанта предполагает овладение начинающим психологом-консультантом приемами общения с клиентами, методами психодиагностики, используемыми в практике психологического консультирования. Эти приемы и методы должны быть освоены будущим психологом-консультантом практически, в ходе соответствующих специальных занятий. В число таких приемов и методов входят, в частности, методы прямого психотерапевтического воздействия психолога-консультанта на клиента.

Необходимость изучения особенностей проведения психологического консультирования в разных областях связана с тем что, во-первых, интимно-личностное, семейное, деловое и психолого-педагогическое консультирование – это разные вещи, во-вторых, психолог-консультант не в одинаковой степени занимается данными видами консультирования и, обращаясь к ним время от времени, должен, тем не менее, сохранять свою профессиональную квалификацию во всех указанных областях. К тому же в этих сферах психологического консультирования существует множество частных, довольно тонких и сложных специфических вопросов, познание которых требует долгого времени, а успешное практическое решение – твердых умений и навыков.

Работа в роли практикующего психолога-консультанта под руководством более опытного специалиста необходима психологу-консультанту для приобретения профессионального опыта и овладения на практике необходимыми умениями и навыками. Этому всему гораздо легче научиться на опыте других, чем в результате прослушивания

лекций и чтения книг. Кроме того, в практической работе психолога-консультанта нередко возникает множество неожиданных вопросов, которые невозможно заранее предусмотреть и в ходе учебной деятельности получить на них удовлетворительные ответы. Умения вырабатываются практически в ходе подражания профессиональной работе других, это же сводит к минимуму возможные ошибки, которые в своей работе может допустить начинающий психолог-консультант. Функция супервизора, которую выполняет более опытный психолог-консультант, в данном случае заключается в том, чтобы не только подготовить малоопытного психолога к самостоятельной работе, но и квалифицированно оценить степень его готовности к такой работе.

С чего начинается, как проводится и на чем основывается подготовка психолога-консультанта

Профессиональная подготовка психолога-консультанта обычно начинается с получения им общего высшего психологического образования. Такое образование включает в себя знание общей психологии, социальной психологии, психологии развития, педагогической психологии, специальной психологии, психофизиологии, истории психологии. Далее следует ряд дисциплин, связанных с познанием психологических аспектов тех видов деятельности, в которых психологу практически придется вести консультирование. Это, в частности, медицинская психология, психология семьи, психология управления, детская психология, экономическая психология и ряд других специальных дисциплин.

Вслед за этим психолог-консультант получает знания, необходимые для выработки практических умений и навыков по проведению консультирования. Это умения, связанные с пользованием психологическими тестами (психодиагностика), самим психологическим консультированием и, наконец, с психокоррекцией. Учебные дисциплины, связанные со всем этим, обычно преподаются в достаточно большом объеме, и их изучение включает в себя не только лекционные, но также семинарские и практические занятия.

Все это в целом обеспечивает фундаментальную, или базовую, профессиональную подготовку психолога-консультанта и входит в содержание начального этапа обучения. По его завершении будущий психолог-консультант уже может приступать к началу самостоятельной практической работы, связанной с освоением практики психологического консультирования. Поначалу, однако, уровень такой работы бывает недостаточно высоким, так как кроме общих и специальных знаний для достижения профессионализма в работе необходимо приобретение опыта.

Жизнь показывает, что примерно половину всего того, что крайне необходимо психологу-консультанту для хорошей профессиональной работы, он фактически приобретает не в стенах учебного заведения, а только в практической деятельности. На это требуется обычно не меньше того времени, которое будущий психолог-консультант провел в стенах высшего учебного заведения. Поэтому, чтобы действительно со временем стать профессионалом высокого класса, психолог-консультант должен достаточно долго проработать под патронажем супервизора. На это обычно тратится один-два года уже после окончания учебного заведения.

Профессиональная подготовка консультанта-психолога заключается в освоении им комплекса знаний, умений, навыков. Он должен обладать:

• необходимыми теоретическими знаниями в области психологии и других, смежных с ней наук, изучение которых необходимо для проведения психологического консультирования на высоком уровне;

• знаниями, необходимыми для организации успешной работы психологической консультации;

• развитыми умениями в области практического общения с клиентами;

• достаточно большим опытом проведения психологического консультирования по разным вопросам и с разными людьми.

Отличие работы психолога-консультанта от деятельности ученого-психолога и преподавателя психологии заключается в следующем. Психологу-консультанту не обязательно знать все, что накоплено к настоящему времени в науке даже в тех областях,

где он проводит психологическое консультирование. Однако ему желательно знать все, что может оказаться полезным в практической работе с людьми в психологической консультации. Психолог-консультант не обязательно должен уметь правильно определять научные термины, организовывать и проводить научные исследования. Но ему важно научиться связывать практические проблемы, с которыми к нему обращаются люди, с научными теоретическими знаниями и эффективно использовать эти знания для решения соответствующих проблем. Консультант-психолог не обязан уметь на высоком научном и методическом уровне преподавать психологию, но ему важно научиться передавать клиентам полезные им психологические знания и убедительно и в доступной форме излагать их непосвященным людям.

Психолог-консультант – не только практик, но и организатор дела. Поэтому ему желательно научиться всему, что касается создания и организации работы психологической консультации как учреждения. Сюда, в частности, относятся знания определенных социальных, правовых, финансово-экономических вопросов и того, что необходимо начинающему бизнесмену для создания и организации начала работы нового учреждения. Сюда же относится подбор, расстановка кадров, распределение между ними обязанностей, организация их взаимодействия.

В практике общения с клиентами от психолога-консультанта требуется уметь правильно воспринимать и верно оценивать людей, добиваться взаимопонимания, устанавливать хорошие взаимоотношения и убеждать.

Личный опыт проведения психологического консультирования необходим психологу-консультанту потому, что без такого опыта он будет не в состоянии узнать то, что касается частных вопросов, а главное – не сможет приобрести нужные ему практические умения и навыки. Дело в том, что абсолютно все в процессе профессиональной вузовской подготовки предусмотреть невозможно, и такая подготовка по сложившимся традициям скорее ориентирована на получение знаний, чем на выработку умений и навыков. Они-то и вырабатываются в практическом опыте проведения психологического консультирования.

Как повышать профессиональную квалификацию психолога-консультанта

Систематическое повышение профессиональной квалификации – это такое же обязательное требование к профессиональной подготовке психолога-консультанта, как и его общее и специальное высшее психологическое образование. Необходимость постоянного повышения квалификации вызывается следующими основными причинами. Во-первых, знания, полученные в вузе, со временем устаревают, и возникает необходимость в их обновлении. Во-вторых, каждая психологическая консультация, каждый консультант-психолог накапливает полезный для других опыт практической работы, и обмен им обычно производится во время повышения квалификации.

В соответствии с основными областями и направлениями профессиональной подготовки психологов-консультантов и с предъявляемыми к работе психолога-консультанта требованиями можно назвать следующие главные направления повышения его профессиональной квалификации:

1. Получение новейших научных и практически полезных знаний в тех областях современной психологии, которые лежат в основе деятельности психолога-консультанта. Эти знания могут приобретаться различным путем: на специальных факультетах повышения квалификации, курсах, семинарах, а также самостоятельно за счет постоянного знакомства с новейшими научными и научно-практическими публикациями.

2. Подготовка и защита диссертаций, сдача квалификационных экзаменов для получения более высокого профессионального разряда. Это направление обычно контролируется со стороны государственных или общественных организаций, официально наделенных соответствующими полномочиями.

3. Освоение психологом-консультантом новых методов психотерапии или психокоррекции. Хотя в обязанности психолога-консультанта обычно не входит оказание прямого психотерапевтического или психокоррекционного воздействия на клиента, ему надо знать и при необходимости уметь пользоваться соответствующими методами. Чем лучше психолог-консультант будет знать эти методы, тем выше будет уровень его профессионального мастерства.

4. Прохождение стажировки в других психологических консультациях и под руководством более опытных психологов-консультантов. Эта форма повышения квалификации связана с обменом опытом работы, а такой постоянный обмен необходим для поддержания и развития собственного профессионального мастерства любому психологу-консультанту.

5. Прохождение психологического консультирования в роли клиента, знакомство с консультированием, методами психокоррекции и психотерапии на самом себе. Данная форма повышения квалификации играет вдвойне положительную роль в работе психолога-консультанта. Во-первых, благодаря ей он имеет возможность решить собственные психологические проблемы, которые у него, как и у любого живого человека, наверняка есть. Не решив для себя эти проблемы, не избавившись от них, он вряд ли сможет успешно консультировать других людей. Во-вторых, выступая в роли клиента, психолог-консультант может научиться глубже понимать и чувствовать своих будущих клиентов, лучше овладеет соответствующими методами психокоррекции и психотерапии.

Упражнения

1. Определите, есть ли у вас те знания и умения, которые необходимы психологу-консультанту в работе.

2. Установите, каких психологических качеств, знаний и умений вам не хватает для того, чтобы стать высококвалифицированным консультантом-психологом.

3. С учетом ответов на сформулированные выше вопросы наметьте конкретный план повышения своей профессиональной квалификации в качестве психолога-консультанта.

Практические задания

1. Определите для себя перечень психологических дисциплин, которые необходимо изучить для того, чтобы стать высококвалифицированным консультантом-психологом.

2. Установите совокупность методов практического психологического воздействия на клиентов, которые вам как будущему психологу-консультанту желательно освоить.

Ключевые слова

Супервизор.

Профессиональная подготовка психолога-консультанта. Общая психология. Психология развития. Социальная психология. Психофизиология. История психологии. Медицинская психология. Психология семьи. Психология управления. Экономическая психология. Психодиагностика. Психокорреция. Психотерапия.

ГЛАВА IV ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ

Контрольные вопросы

1. *При каких условиях возникает необходимость создания и начала практической работы психологической консультации?*
2. *Каковы основные типы существующих психологических консультаций?*
3. *Каково содержание общих вопросов по организации работы психологической консультации?*
4. *Как правильно выбрать место для размещения психологической консультации?*
5. *Как подобрать кадры для работы в психологической консультации?*

6. *Что такое внутренний (для сотрудников) и внешний (для посетителей) режим работы психологической консультации ?*
7. *Каков оптимальный режим работы психологической консультации для клиентов?*
8. *Каков оптимальный режим работы психологической консультации для ее сотрудников?*
9. *Как в норме должно соотноситься время, отводимое на проведение психологического консультирования и на другие виды работ, выполняемые в психологической консультации?*
10. *Что значит оптимальная организация индивидуальной работы психолога-консультанта?*
11. *Каким может быть оптимальный режим работы психолога-консультанта?*
12. *Когда целесообразна узкая специализация в деятельности психологов-консультантов?*
13. *Что практически означает психологическая совместимость друг с другом работников консультации?*
14. *Как наилучшим образом распределить обязанности между работниками психологической консультации?*
15. *Каковы примерные средние нормы, затрат времени на разные виды работ психолога-консультанта?*
16. *Что обычно понимается под эффективным взаимодействием психолога-консультанта с другими специалистами, вместе с ним работающими в психологической консультации?*
17. *Как консультанту-психологу следует действовать в том случае, когда он не вправе принимать единоличное ответственное решение о проблеме клиента или способах ее решения?*
18. *Как следует действовать психологу-консультанту в том случае, если он вправе принять вполне самостоятельное решение относительно проблемы клиента, но ему как консультанту не хватает для этого знаний?*
19. *Каким образом взаимодействуют друг с другом специалисты, разного профиля в психологической консультации в составе экспертных комиссий при принятии решений?*
20. *Как организуется и проводится повышение квалификации специалистов разного профиля, вместе работающих в составе экспертных комиссий?*
21. *Что в профессиональном отношении представляет собой вспомогательный персонал психологической консультации?*
22. *Каким образом психолог-консультант взаимодействует со вспомогательным персоналом психологической консультации?*

Общие вопросы организации работы психологической консультации

Необходимость создания психологической консультации и организации ее практической работы возникает при следующих обстоятельствах. Во-первых, когда у многих людей, живущих в том или ином регионе или работающих в той или иной организации, имеется немало проблем психологического характера, решить которые самостоятельно они не в состоянии. Речь идет о людях, которые не ощущают себя больными и не хотят обращаться за помощью к врачам, но готовы слушать психолога и следовать его советам.

В массовом порядке такие проблемы появляются обычно тогда, когда у множества людей, живущих в обществе, значительно и надолго ухудшаются условия жизни, резко возрастает конкуренция и растет напряженность жизни. Все это неизбежно имеет место при переходе от тоталитарно устроенного общества с ограниченной свободой и жестким контролем сверху к обществу, основанному на рыночной экономике и политических свободах.

Во-вторых, потребность в создании отдельной психологической консультации возникает

тогда, когда в том или ином социуме (обществе, отрасли, регионе, организации) уже имеется своя психологическая служба, успешность работы которой необходимо повысить. Это обычно достигается за счет распределения обязанностей и координации деятельности специалистов в рамках единой организации, в данном случае – психологической службы.

Распределение обязанностей в свою очередь предполагает углубленную специализацию в работе, за счет которой достигается высокий уровень профессионализма и повышение качества работы.

В практической психологии это предполагает разделение функциональных обязанностей между специалистами-психологами по, как минимум, трем сферам деятельности: психодиагностике, психокоррекции и психологическому консультированию. Дальнейшее углубление специализации предполагает также выделение внутри каждой из указанных сфер деятельности частных, еще более узких функций. Весьма разумной в этом плане представляется, например, специализация на уровне отдельных практических психологов в сферах интимно-личностного, семейного, психолого-педагогического и делового консультирования.

К общим вопросам организации работы психологической консультации также относится выбор места ее постоянного расположения. Лучше и удобнее всего, если психологическая консультация будет иметь совершенно отдельное помещение, не соседствующее с другими помещениями, где есть люди, занимающиеся каким-либо делом. Однако в нынешних условиях добиться этого практически невозможно.

Тогда следует руководствоваться иными принципами. Прежде всего, избегать по мере возможности размещения психологической консультации там, где ей находиться противопоказано. Нельзя, например, помещать психологическую консультацию рядом или внутри тех организаций, обстановка в которых препятствует нормальной работе психологической консультации и консультантов-психологов с клиентами. Не рекомендуется располагать психологическую консультацию внутри и рядом с торговыми организациями, в непосредственной близости от транспортных магистралей, вообще – там, где много суеты и шума. Нежелательно также выбирать место для размещения психологической консультации рядом с больницами и клиниками, тем более в их помещении, так как такое соседство может навести клиента на мысль, что он больной человек. Противопоказано помещение психологической консультации рядом с отделениями милиции, местами содержания правонарушителей под стражей, военными и другими «силовыми» структурами. Неразумно размещать психологическую консультацию в труднодоступных местах, вдалеке от городских транспортных линий, так как это создаст дополнительные трудности для клиентов. Лучше всего, если для размещения психологической консультации удастся подобрать тихое легкодоступное помещение, например в каком-нибудь жилом доме или в учреждении образования, культуры.

Еще один важный общий вопрос организации работы психологической консультации – это подбор кадров. Лучше всего, если в качестве психологов-консультантов будут работать люди, имеющие высшее психологическое образование в области практической психологии со специализацией по психологическому консультированию. Однако в настоящее время общее психологическое образование не всегда обеспечивает такую специализацию, и психологу-консультанту, приступающему к самостоятельной работе в этой области, приходится доучиваться на практике. Для отдельных видов психологического консультирования разумно подбирать таких людей, которые, получив высшее образование, имеют также более узкую специализацию по одной из следующих кафедр: для семейного консультанта – по кафедре социальной психологии, для консультанта по психолого-педагогическим вопросам – по кафедре возрастной или педагогической психологии.

Желательно также, чтобы и вспомогательный персонал, работающий в психологической консультации, имел хотя бы самое общее представление о психологическом консультировании и о работе психолога-консультанта.

Режим работы психологической консультации

Наиболее удобным для клиентов считается такой режим работы психологической консультации, который более всего соответствует их временным возможностям, интересам и потребностям. Клиенты же чаще всего заинтересованы в том, чтобы получить психологическую консультацию в часы, непосредственно предшествующие началу их работы, или сразу после ее окончания, а также там, где они живут и трудятся. Поскольку большинство людей работает примерно с 9–10 до 17–18 часов, то и оптимальным для проведения психологической консультации считается такой режим работы, в который укладываются соответствующие интервалы времени:
от 8–9 до 18–20 часов. При этом утром на проведение полноценной психологической консультации приходится сравнительно мало времени, поэтому на утренние часы следует планировать какую-либо небольшую часть консультирования, для которой достаточно одного-двух часов.

Лучше всего, конечно, если психологическая консультация будет работать утром и вечером ежедневно, или же с переменным режимом работы: день – утром, день – вечером, включая один из выходных дней, например субботу, когда большинство потенциальных клиентов относительно свободно от своей основной работы.

От режима работы психологической консультации для клиентов следует отличать режим ее работы для самих сотрудников (первый мы условно называет внешним, второй – внутренним). Внутренний режим работы психологической консультации определяется в зависимости от персональных возможностей и условий труда психологов-консультантов, а также вспомогательного персонала.

Оптимальным считается такой внутренний режим работы психологической консультации, при котором консультант-психолог, кроме проведения консультирования, т.е. прямой личной работы с клиентами, занимается и другими видами деятельности, от которых зависит успех консультирования. Это, в частности, психодиагностика, обработка и интерпретация ее результатов, обсуждение сотрудниками консультации профессиональных и других вопросов, связанных с ее работой, анализ той информации, которую консультант получает от клиентов, работа над документацией, подготовка того, что обычно требуется для проведения нормального и эффективного психологического консультирования и т.п. Если принять все это во внимание и приблизительно рассчитать, сколько времени в среднем уходит у психолога-консультанта на консультирование (личную работу с клиентами), а также на все остальное, что связано с психологическим консультированием, то окажется, что время работы с клиентами и время, затрачиваемое на другие виды работ, примерно соответствуют друг другу. Из такого примерно равного соотношения и необходимо исходить в большинстве случаев, практически планируя работу психологической консультации.

Устанавливая индивидуальный режим работы психолога-консультанта, следует принимать в расчет его индивидуальные особенности, в частности привычный для него режим дня, распорядок работы и отдыха. У одних людей самое высокое качество работы бывает в утренние часы, в то время как у других – в вечерние. Одни быстрее входят в нормальный режим работы, но зато и довольно скоро утомляются, другие, наоборот: медленно входят в работу, однако длительное время сохраняют на высоком уровне свою работоспособность. Первым обычно необходимы частые, но короткие перерывы на отдых, вторым – редкие, но длительные.

Распределение обязанностей между работниками психологической консультации

По числу и разнообразию работающих в них специалистов психологические консультации могут быть различными. Есть очень небольшие консультации, занимающиеся частной практикой по сравнительно узким проблемам. Есть довольно большие психологические консультации, где работает много психологов, специализирующихся в разных областях.

Можно представить себе такой случай, когда один психолог-консультант занимается

разными проблемами, одновременно выполняя и функции вспомогательного персонала. Это, как правило, отдельные специалисты, занимающиеся частной практикой психологического консультирования. Также возможна ситуация, когда психологическая консультация является довольно большим учреждением, фактически целой организацией, включающей в себя до десятка и более консультантов в разных областях и значительное число людей из обслуживающего персонала. Наиболее распространен вариант, когда в психологической консультации работает от четырех до шести человек, из которых два-три – это консультанты-психологи, а остальные – вспомогательный персонал.

Проблема персонального распределения обязанностей между работниками психологической консультации возникает тогда, когда в ней трудится несколько человек. В этом случае распределять между ними обязанности следует примерно так, как это обычно делается в медицинских учреждениях, в клиниках и больницах, то есть обеспечивать узкую, углубленную специализацию в отдельных видах психологического консультирования. Чем больше специалистов-психологов в консультации, тем желательнее это делать.

Данная рекомендация вызвана тем, что специалист в узкой области достигает обычно более высокого уровня профессионализма, чем тот, который занимается всем понемногу.

Однако в том случае, если в психологической консультации работают всего два специалиста-психолога, четкое распределение профессиональных обязанностей между ними и их специализация в разных видах психологического консультирования нежелательны, так как это может породить проблемы в работе с клиентами при временном отсутствии в консультации одного из психологов. Гораздо разумнее в этом случае поступить следующим образом: сделать часть обязанностей общими для обоих психологов-консультантов, а другую часть перевести на уровень узкой специализации. При этом общими должны быть обязанности, связанные со срочными случаями, наиболее часто встречающимися в практике психологического консультирования. Специальными же целесообразно сделать такие функции, необходимость выполнения которых возникает сравнительно редко и не требует срочного принятия решения.

Вместе с тем важно, чтобы психологи-консультанты во всех своих функциях были достаточно взаимозаменяемыми: при отсутствии одного из них или невозможности его работы с клиентом с посетителем встречается другой. Аналогичный же принцип обусловливает распределение персональных обязанностей между работниками вспомогательного персонала психологической консультации. Важно также добиться того, чтобы работники из числа вспомогательного персонала были взаимозаменяемыми и психологически совместимыми как между собой, так и с психологами-консультантами.

Организация индивидуальной работы психолога-консультанта

Под организацией индивидуальной работы психолога-консультанта понимается то, как он организует свой личный профессиональный труд. Прежде всего имеется в виду режим работы, обеспечивающий психологу-консультанту выполнение его профессиональных обязанностей на высоком уровне, поддержание его профессионального мастерства и повышение квалификации.

Время, затрачиваемое на разные виды деятельности, может варьироваться в зависимости от обстоятельств. Если за единицу отсчета взять месяц, то можно будет примерно определить, сколько времени на разные виды работ будет затрачивать в среднем психолог-консультант, чтобы достаточно успешно решать возложенные на него задачи.

Исходя из семичасового рабочего дня и нормы, составляющей 26 рабочих дней в месяц, можно месячный объем рабочего времени распределить между разными видами работ примерно следующим образом (в абсолютном и относительном часовом выражении в процентах от месячной нормы времени; приводятся округленные, приблизительные цифровые данные):

1) подготовка к проведению психологического консультирования - 18 ч (10%);
2) работа непосредственно с клиентами – 90 ч (50%);
3) обработка и анализ результатов консультирования – 26 ч (15%);
4) оформление необходимой документации – 14 ч (5%);
5) повышение психологом-консультантом собственной профессиональной квалификации – 34 ч (20%).

Эти данные не только приблизительные, но и условные. Они могут изменяться в зависимости от вида психологического консультирования, времени года (весной и летом в психологическую консультацию обычно обращается меньше людей, чем осенью и зимой), индивидуального опыта консультанта (опытный психолог-консультант обычно теряет гораздо меньше времени на виды работ, отмеченные выше в п. 1, 3, 4, чем малоопытный) и ряда других обстоятельств.

Взаимодействие психолога-консультанта с другими специалистами-консультантами

В практике психологического консультирования довольно часто возникает необходимость профессионального общения, взаимодействия, обмена информацией между психологом-консультантом и другими специалистами, к числу которых можно отнести коллег-психологов, врачей, педагогов, медиков, юристов, а также людей, входящих в обслуживающий персонал психологической консультации. Можно выделить следующие типичные жизненные случаи, обусловливающие необходимость такого общения:

1. Психолог-консультант, работая с клиентом, сталкивается с проблемой, которую он не должен и не может решать самостоятельно. Это касается, например, проведения медико-психологической, судебно-психологической экспертизы. В данном случае психолог-консультант решает проблему клиента совместно со специалистами из соответствующих областей.

2. Психолог-консультант сталкивается с проблемой, которую он может и должен решать самостоятельно, однако для правильного
решения в данный момент времени ему не хватает знаний из других областей.

3. Психолог-консультант вместе с другими специалистами принимает участие в работе многопрофильной экспертной комиссии, например психолого-педагогической, где, взаимодействуя с соответствующими специалистами, он разбирается в сложных комплексных проблемах.

4. Когда психолог начинает работать консультантом в той области, в которой он недостаточно хорошо разбирается, но она все же относится к существующей практике психологического консультирования. К примеру, школьный психолог может приступить к консультированию в области экономики или политики.

5. Когда к психологу-консультанту в связи с проблемами, обозначенными выше в п. 1, 2, 3, обращаются специалисты иного профиля – те, кому самим необходимо хотя бы немного владеть психологическими знаниями.

Рассмотрим каждый из этих случаев подробнее, чтобы точнее определить, как следует в каждом из них поступать на практике психологу-консультанту.

Случай 1. Первый, типичный вариант этого случая в процессе психологического консультирования возникает довольно часто, так как к психологу-консультанту нередко обращаются люди, которым помимо собственно психологической помощи требуется иная специализированная помощь, например, медицинская, юридическая, педагогическая. Медицинская поддержка клиента обычно желательна тогда, когда психологическая проблема, по поводу которой в консультацию обратился клиент, связана с общим состоянием его здоровья. Для того чтобы решить эту проблему, необходимо правильно поставить медицинский диагноз, назначить и провести курс лечения. Юридическая поддержка бывает необходима в том случае, если решение проблемы клиента так или иначе связано с правовыми вопросами.

Второй типичный вариант данного случая – это проведение экспертизы, когда

принимаемое решение должно быть обеспечено определенной правовой базой.

Во всех подобных случаях задача психолога-консультанта заключается в том, чтобы помочь клиенту получить соответствующую поддержку или защитить его законные права. Это в свою очередь может быть сделано разными способами.

Первый способ состоит в том, что с согласия самого клиента психолог-консультант общается со специалистами-непсихологами и сообщает клиенту о результатах работы с ними. Второй способ заключается в том, что консультант-психолог с согласия клиента приглашает иного специалиста для проведения совместно с ним консультирования клиента. Третий возможный способ решения данной задачи предполагает направление клиента к соответствующему специалисту, и клиент сам консультируется у него в отсутствие психолога.

Случай 2. Он имеет место тогда, когда, опираясь на свой личный опыт, психолог-консультант осознает, что он нуждается в дополнительных знаниях и умениях для оказания квалифицированной помощи клиенту. Затем он же предпринимает действия, направленные на повышение своей профессиональной квалификации в соответствующей области знаний.

Желательно, чтобы вновь приобретаемые психологом-консультантом знания и умения в новой для него профессиональной области мог квалифицированно оценить хороший специалист в данной области еще до того, как психолог начнет самостоятельно ими пользоваться в работе с клиентами. Это обязательно необходимо сделать для того, чтобы свести к минимуму возможные ошибки психолога-консультанта в новой для него области. Оптимальной следует признать ситуацию, когда консультант-психолог, пройдя повышение квалификации в новой сфере практической консультационной работы, получит официальный документ – сертификат, подтверждающий уровень его профессионального мастерства.

Случай 3. В данном случае психологу-консультанту нет необходимости пытаться самостоятельно разобраться в проблемах, фактически выходящих за пределы его собственной профессии, но тем не менее желательно, чтобы, взаимодействуя со специалистами иного профиля, он хорошо их понимал. Если психологу-консультанту приходится довольно много работать в составе смешанных профессиональных комиссий, то взаимопонимание с коллегами приходит достаточно быстро с накоплением опыта взаимодействия с ними. Можно, однако, ускорить этот процесс за счет целенаправленного, систематического взаимного просвещения, информирования членами комиссии друг друга по вопросам своей профессиональной компетенции, прежде всего – таким, по которым часто приходится принимать решения. В этих целях целесообразно, чтобы каждый из членов комиссии, принимая свое самостоятельное решение, подробно его объяснял коллегам по работе.

Случай 4. В этой ситуации для психолога-консультанта есть единственный разумный и приемлемый выход – стать компетентным в той области, в которой часто приходится консультировать клиентов. Сделать это можно двумя путями. Первый заключается в том, чтобы попробовать получить дополнительное, профессиональное образование в новой для себя области знаний и практики. Та
кой путь разумен и, в конечном счете, вполне может обеспечить высокий уровень профессионализма в соответствующей области. Однако он весьма долгий и трудоемкий. Второй путь состоит в том, чтобы самостоятельно попытаться повысить свою квалификацию через, например, чтение соответствующей литературы, через участие в работе групп профессионалов соответствующего профиля, через наблюдение за их деятельностью и подражание им.

Последний путь решения проблемы в большинстве случаев предпочтительнее, чем первый, так как позволяет быстрее приступить к самостоятельной работе и в целом требует значительно меньших усилий и затрат времени, чем первый.

Случай 5. Обстоятельства здесь складываются так, что психологу-консультанту

приходится выступать не столько в роли консультанта как такового, сколько в роли преподавателя психологии для других специалистов-непсихологов. Здесь особенно важно точно определить, каких знаний и умений не хватает специалисту иного профиля, а также выбрать оптимальный способ обучения этого специалиста с учетом сложившейся ситуации, его индивидуальных особенностей, места и времени работы с ним.

Иногда в практике психологического консультирования возникает необходимость взаимодействия между собой не отдельных специалистов, а целых профессиональных групп и организаций, например психологической консультации с медицинскими, юридическими и иными учреждениями.

Общие правила общения специалистов здесь такие же, как и в описанных выше случаях, однако взаимодействие на уровне учреждений организационно сложнее, чем взаимодействие отдельных специалистов. Разумнее, если оно будет осуществляться по определенному, заранее в деталях продуманному плану.

Взаимодействие психолога-консультанта со вспомогательным персоналом консультации

Вспомогательный персонал психологической консультации состоит в основном из таких специалистов, как секретари-референты и помощники-лаборанты.

Задача секретарей-референтов заключается в том, чтобы проводить первичный прием клиентов, получать от них предварительные данные социально-демографического характера, записывать на консультацию, информировать об условиях ее проведения, а также поддерживать постоянную связь с клиентами, вести с ними переговоры.

Взаимодействие психолога-консультанта с секретарями-референтами сводится к тому, чтобы своевременно снабжать их всей необходимой информацией о консультировании – такой, которая может понадобиться клиенту во время консультации, а также оперативно получать от клиента информацию, необходимую психологу-консультанту.

Роль лаборанта-помощника сводится к тому, чтобы своевременно готовить все необходимое для проведения психологической консультации, включая место, оборудование, материалы, документацию, связанную с консультированием. Иногда лаборанту, если он достаточно опытен, поручают самостоятельно проводить психологическое тестирование клиента, обрабатывать результаты тестирования, помогать психологу-консультанту в профессиональных вопросах во время проведения консультации.

В свою очередь роль психолога-консультанта в его взаимодействии с помощником-лаборантом сводится к тому, чтобы, во-первых, научить помощника всему тому, что он должен уметь делать во время консультации, во-вторых, непосредственно руководить его работой.

Иногда, если психологическая консультация по числу работающих в ней специалистов является достаточно большой или если в процессе проведения консультирования приходится обрабатывать значительную по своему объему информацию, используют разнообразную множительную и вычислительную технику. В этом случае в состав вспомогательного персонала психологической консультации включают специалистов по вычислительной и множительной технике. В какой-то степени в работе этой техники должен уметь разбираться и сам психолог-консультант, чтобы не только правильно формулировать задачи для помощников, но и пользоваться соответствующей аппаратурой. Что касается специалистов другого профиля, то их включают в состав психологической консультации по мере необходимости.

Упражнения

1. Вспомните, какие факторы следует принимать в расчет, практически решая вопрос о создании психологической консультации.
2. Припомните все, что необходимо учитывать, выбирая место для размещения психологической консультации и подбирая кадры для работы в ней.
3. Назовите основные факторы, обусловливающие оптимальный режим работы психологической консультации и распределение обязанностей между ее сотрудниками.

4. Вспомните основания, исходя из которых определяется индивидуальный режим работы каждого психолога-консультанта.

5. Что лично вам следовало бы сделать для того, чтобы полностью соответствовать своей роли в работе, например медико-психологической или судебно-психологической экспертной комиссии?

Практические задания

1. Предположим, что вам приходится практически решать вопрос о том, стоит или не стоит создавать новую психологическую консультацию. Примите решение и обоснуйте его.

2. Допустим, что, выполнив указанное выше задание, вы приняли положительное решение о необходимости создания новой психологической консультации. Постарайтесь теперь определить подходящее место для ее размещения и обоснуйте свой выбор.

3. Представьте себе, что теперь вам необходимо подобрать кадры для работы в созданной вами психологической консультации, определить наиболее удобный режим ее работы как для клиентов, так и для работников консультации. Примите решение по этим вопросам и объясните его.

4. Допустим, что для созданной вами новой психологической консультации нужно теперь подобрать вспомогательный персонал. Решите и эту задачу и дайте обоснование своему решению.

Ключевые слова

Психологическая служба.

Внешний режим работы психологической консультации. Внутренний режим работы психологической консультации. Индивидуальный режим работы консультанта-психолога.

Медико-психологическая экспертиза. Судебно-психологическая экспертиза. Психолого-педагогическая экспертиза.

Вспомогательный персонал психологической консультации. Секретарь-референт психолога-консультанта. Лаборант-помощник психолога-консультанта.

ГЛАВА V ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ, ЕГО ЭТАПЫ И ПРОЦЕДУРЫ

Контрольные вопросы

1. *Что включает в себя общая подготовка к проведению психологического консультирования?*
2. *Каково содержание специальных вопросов подготовки к проведению психологического консультирования?*
3. *Каким образом выбирается и оборудуется помещение для психологической консультации?*
4. *Какая оргтехника необходима для нормальной работы психологической консультации и почему?*
5. *Что представляет собой регистрационный журнал психологической консультации?*
6. *Что такое картотека клиентов психологической консультации, как она составляется и где хранится?*
7. *Кто, где и как должен встретить клиента, пришедшего в психологическую консультацию?*
8. *Какие действия предпринимаются психологом-консультантом непосредственно после встречи клиента?*
9. *С чего начинается разговор психолога-консультанта с клиентом, когда они приступают к совместной работе, связанной с проблемой клиента?*

10. Как следует вести себя психологу-консультанту во время исповеди клиента?
11. Каким образом может быть практически решена проблема запоминания психологом-консультантом того,
что ему сообщает клиент во время исповеди о себе и о своей проблеме?
12. Что делают консультант-психолог и клиент по окончании исповеди?
13. Когда и почему в консультации возникает необходимость специального психологического изучения клиента с помощью психологических тестов?
14. Что представляют собой основные этапы проведения психологического консультирования ?
15. Что включает в себя первый этап психологического консультирования?
16. В чем состоит второй этап психологического консультирования?
17. Какие действия психолога-консультанта и клиента содержит в себе третий этап психологического консультирования?
18. Что должны делать психолог-консультант и клиент на четвертом этапе психологического консультирования?
19. Каково содержание пятого этапа психологического консультирования?
20. Что называют процедурой психологического консультирования?
21. В чем заключается процедура встречи психолога-консультанта и клиента?
22. Что представляет собой процедура общего эмоционального настроя клиента на проведение психологической консультации?
23. Что такое процедура снятия психологического барьера (психологического напряжения) у клиента?
24. Что включает в себя процедура эмпатического слушания клиента?
25. Что представляет собой процедура активизации памяти и мышления клиента?
26. Каково содержание процедуры эмоциональной поддержки клиента?
27. В чем заключается процедура прояснения мысли клиента?
28. Что называют процедурой убеждения клиента?
29. Что представляет собой процедура разъяснения мысли психолога-консультанта клиенту?
30. Что такое процедура поиска психологом-консультантом и клиентом взаимоприемлемого решения?
31. Что такое процедура уточнения деталей принятого решения ?
32. Каково содержание заключительной процедуры психологического консультирования – убеждения клиента в том, что его проблема будет обязательно решена в результате выполнения рекомендаций, полученных от психолога-консультанта ?

Как подготовиться к психологическому консультированию

Подготовка к психологическому консультированию включает в себя решение ряда общих и частных вопросов, причем общие вопросы касаются консультирования в целом, а частные вопросы относятся к приему клиентов в психологической консультации.

Среди общих вопросов подготовки к психологическому консультированию чаще всего выделяют следующие:

1. Выбор помещения и оборудование места для проведения консультаций. В оборудование помещения входит обеспечение его удобными для клиента и консультанта креслами или стульями, желательно вращающимися, журнальным столиком.

Стулья вместо кресел используются в том случае, если время консультирования, т.е. совместной работы психолога-консультанта с клиентом, сравнительно невелико и во время консультации важно внимательно наблюдать за невербальным поведением клиента. Предпочтение креслам отдается тогда, когда процедура консультирования достаточно длительная по времени, и в течение консультации необходимо создать и поддерживать неформальную обстановку общения психолога-консультанта с клиентом. Кроме мебели, в психологической консультации желательно иметь аудио- и видеотехнику на те случаи,

если возникнет необходимость вести, прослушивать или просматривать какие-либо записи.

2. Снабжение консультации бумагой, множительной техникой, компьютером, всем необходимым для фиксации хода консультирования и его результатов, размножения документации и т.п. Кроме того, в психологической консультации желательно иметь калькулятор, который, в частности, может понадобиться при количественной обработке результатов психологического тестирования клиента.

3. Оборудование места проведения консультирования необходимой документацией и обеспечение средствами ее хранения, в частности регистрационным журналом, картотекой клиентов и сейфом (сейф нужен и для хранения файлов с конфиденциальной информацией при использовании компьютера). В регистрационный журнал, образец формы которого приводится ниже в таблице 2, записываются общие данные о клиентах и о проведении консультаций. В картотеку (табл. 3) вносятся персональные данные о каждом клиенте, полученные в ходе консультации в результате расспроса клиента психологом-консультантом. Эти данные должны быть достаточно подробными для того, чтобы по ним можно было составить представление о клиенте и о сути его проблемы. Сейф или компьютер нужны для того, чтобы в них можно было хранить картотеку клиентов и другие, не подлежащие разглашению, данные.

Таблица 2

Примерная форма рабочего листа регистрационного журнала психологической консультации

№ п/п	Ф.И.О. клиента	Дата проведения консультации	Время проведения консультации	Ф.И.О. психолога-консультанта	Примечание

Таблица 3

Примерная форма индивидуальной карточки клиента

№ п/п	Ф.И.О. клиента	Пол	Возраст	Профессия	Причина обращения в консультацию, проблема клиента (в его интерпретации)	Кто и когда проводил консультирование	Заключение психолога-консультанта о проблеме клиента	Рекомендации, данные клиенту	Выполнение клиентом полученных рекомендаций	Результат выполнения полученных рекомендаций

4. Приобретение для консультации минимума специальной, в том числе психологической, литературы. Эта литература, во-первых, нужна для того, чтобы психолог-консультант вовремя и достаточно быстро мог получить для себя и для клиента необходимые справки непосредственно из первоисточников, во-вторых, для того, чтобы выдавать клиенту нужную литературу для временного пользования с целью

самообразования. Кроме того, рекомендуется приобретать для психологической консультации некоторое количество наиболее полезных популярных изданий по практической психологии, которые клиент имел бы возможность здесь же, в психологической консультации получить за дополнительную плату в собственное, постоянное пользование по рекомендации психолога-консультанта.

Оформление помещения консультации производится таким образом, чтобы клиент в нем чувствовал себя комфортно. Желательно, чтобы помещение для психологической консультации напоминало нечто среднее между офисом и домом (рабочим помещением, квартирой, жилой комнатой).

К специальным вопросам подготовки психологического консультирования относятся следующие:

• Предварительное знакомство психолога-консультанта с клиентом по данным о нем, которые имеются в регистрационном журнале и в картотеке. Индивидуальная карточка на каждого клиента в первый раз обычно заполняется тогда, когда клиент обращается в психологическую консультацию и приходит на прием к конкретному консультанту. Запись в индивидуальной карточке клиента делает тот психолог-консультант, который проводит консультацию. Он же отвечает за конфиденциальность информации, полученной от клиента.

• Подготовка материалов и оборудования, которое может понадобиться в ходе проведения психологической консультации.

• Получение из различных доступных источников дополнительной информации о клиенте – такой, которая может понадобиться во время консультирования.

• Разработка плана проведения консультации с учетом индивидуальных особенностей клиента и волнующей его проблемы.

Как проводится психологическое консультирование

Консультация начинается с личной встречи психолога-консультанта с клиентом. Консультанту или его помощнику рекомендуется встречать клиента, стоя у входа в помещение консультации, где будет проводиться консультирование. Встречающий должен первым представиться клиенту и, если это необходимо, проводить его и усадить на то место, где он должен находиться во время консультирования. Далее, прежде чем начинать разговор с клиентом по существу его дела – по той проблеме, с которой он обратился в психологическую консультацию, – следует, расположившись рядом с клиентом, сделать небольшую паузу в разговоре для того, чтобы клиент смог успокоиться и настроиться на предстоящую беседу. Как только клиент успокоится и психологически будет готов слушать консультанта, можно начинать содержательный разговор о проблеме клиента.

Беседу с клиентом следует начинать со знакомства с ним как с человеком, уточняя то, что важно для консультирования, но не отмечено в карточке клиента. При необходимости консультант может рассказать клиенту и кое-что о себе.

После завершения процедуры общего знакомства консультант может предложить клиенту рассказать о том, что его волнует, и внимательно, терпеливо и доброжелательно выслушать его. Время от времени психолог-консультант может задавать клиенту вопросы, уточняя кое-что для себя, но не мешая клиенту в его исповеди. Необходимо следить за тем, чтобы вопросы психолога-консультанта не сбивали клиента с мысли, не вызывали у него раздражения, напряжения, сопротивления, не порождали желание прервать разговор или же просто перевести его на формальные рельсы или на другую тему.

Консультант во время слушания клиента должен запоминать имена, даты, факты, события и многое другое, что важно для понимания личности клиента, для поиска оптимального решения его проблемы, выработки правильных и эффективных выводов и рекомендаций.

Лучше всего запоминать информацию, поступающую от клиента, без ее письменной фиксации. Однако если психолог-консультант не вполне уверен в своей памяти, то, попросив на то разрешение клиента, он вполне может делать краткие письменные записи

услышанного от клиента, в том числе и во время исповеди.

К концу рассказа-исповеди клиента у психолога-консультанта уже должно сложиться определенное представление о сути проблемы клиента, а также предположения о возможных причинах проблемы и способах ее разрешения. Всем этим психолог-консультант должен непосредственно поделиться с клиентом по окончании исповеди и после сравнительно небольшой паузы, которая обычно необходима для того, чтобы консультант собрался с мыслями, а клиент настроился на внимательное слушание консультанта.

Далее разговор продолжает психолог-консультант, а клиент, слушая его, может задавать интересующие его вопросы и, если он этого пожелает, дополнять свою исповедь. Кроме того, в этой части консультации клиент может выражать свое мнение о том, что сам услышит от психолога-консультанта.

Иногда психологу-консультанту недостаточно того, что о себе и о своей проблеме рассказал в исповеди клиент. Для того, чтобы сделать более правильные выводы и сформулировать обоснованные рекомендации относительно сути и решения проблемы клиента, психологу-консультанту иногда бывает нужна дополнительная информация о нем.

В этом случае, прежде чем формулировать свои выводы и заключения, психолог-консультант проводит дополнительную беседу с клиентом или другими лицами, имеющими отношение к проблеме, возникшей у клиента, и способными представить полезную для консультирования информацию.

О том, что психолог-консультант собирается беседовать с другими лицами о проблеме клиента, он должен заранее поставить в известность самого клиента и спросить у него на это разрешение.

Иногда для принятия решения о проблеме клиента психологу-консультанту может понадобиться провести дополнительное обследование клиента при помощи ряда психологических тестов. В этом случае консультант должен объяснить клиенту необходимость проведения такого обследования, указав, в частности, в чем оно будет состоять, сколько времени на него понадобится, как оно будет проходить и какие результаты оно может дать. Важно также заранее сказать клиенту о том, как, где и кем могут быть или реально будут использованы результаты его психологического обследования.

Если клиент не дает согласие на проведение психологического тестирования, то психолог-консультант не должен на этом настаивать. Вместе с тем он обязан – если это на самом деле так – предупредить клиента о том, что его отказ участвовать в психологическом тестировании может затруднить осмысление его проблемы и нахождение ее оптимального решения.

Основные этапы психологического консультирования

Весь процесс психологического консультирования с начала и до конца можно представить в виде последовательности основных этапов консультирования, каждый из которых в ходе консультирования по-своему необходим, решает какую-либо частную задачу и имеет свои специфические особенности.

Основные этапы проведения психологического консультирования следующие:

1. Подготовительный этап. На этом этапе психолог-консультант знакомится с клиентом по предварительной записи, имеющейся о нем в регистрационном журнале, а также по той информации о клиенте, которую можно получить от третьих лиц, например от работника психологической консультации, который принимал заявку от клиента на проведение консультации. На данном этапе работы психолог-консультант, кроме того, сам готовится к проведению консультации, выполняя практически все то, о чем шла речь в предыдущем разделе данной главы. Время работы психолога-консультанта на этом этапе составляет обычно от 20 до 30 мин.

2. Настроечный этап. На данном этапе психолог-консультант лично встречает клиента,

знакомится с ним и настраивается на совместную работу с клиентом. То же самое со своей стороны делает клиент. В среднем этот этап по времени, если все остальное уже подготовлено для проведения консультации, может занимать от 5 до 7 мин.

3. Диагностический этап. На данном этапе психолог-консультант выслушивает исповедь клиента и на основе ее анализа проясняет, уточняет проблему клиента. Основное содержание данного этапа составляет рассказ клиента о себе и о своей проблеме (исповедь), а также психодиагностика клиента, если возникает необходимость ее проведения для уточнения проблемы клиента и поиска оптимального ее решения. Достаточно точно установить время, необходимое для проведения данного этапа психологического консультирования, не представляется возможным, так как многое в его определении зависит от специфики проблемы клиента и его индивидуальных особенностей. Практически это время составляет как минимум один час, исключая время, необходимое для проведения психологического тестирования. Иногда данный этап психологического консультирования может занимать от 4 до 6–8 ч.

4. Рекомендательный этап. Психолог-консультант, собрав на предыдущих этапах необходимую информацию о клиенте и его проблеме, на данном этапе вместе с клиентом вырабатывает практические рекомендации по решению его проблемы. Здесь эти рекомендации уточняются, проясняются, конкретизируются во всех существенных деталях. Среднее время, обычно затрачиваемое на прохождение этого этапа психологического консультирования, составляет от 40 мин до 1 ч.

5. Контрольный этап. На данном этапе психолог-консультант и клиент договариваются друг с другом о том, как будет контролироваться и оцениваться практическая реализация клиентом полученных им практических советов и рекомендаций. Здесь же решается вопрос о том, как, где и когда психолог-консультант и клиент в дальнейшем смогут обсуждать дополнительные вопросы, которые могут возникнуть в процессе выполнения выработанных рекомендаций. В конце данного этапа, если в этом возникнет необходимость, психолог-консультант и клиент могут договориться друг с другом о том, где и когда они встретятся в следующий раз. В среднем работа на данном, завершающем этапе психологического консультирования проходит в течение 20–30 мин.

Если суммировать все, сказанное выше, то можно установить, что на прохождение всех пяти этапов психологического консультирования в среднем может понадобиться (без времени, отводимого на психологическое тестирование) от 2–3 до 10–12 ч.

Процедуры психологического консультирования

Под процедурами психологического консультирования понимаются группы объединенных по целевому назначению приемов ведения психологического консультирования, с помощью которых решается одна из частных задач психологического консультирования. От продуманности процедур психологического консультирования непосредственно зависит его результативность.

Поскольку процедуры обычно связаны с конкретными этапами психологического консультирования, то мы будем их выделять и рассматривать в связи с теми этапами, которые были выделены и описаны в предыдущем параграфе.

На первом этапе психологического консультирования, как правило, не выделяются и не применяются никакие специальные процедуры.

На втором этапе применяются процедуры *встречи с клиентом, общего, эмоционально-положительного настроя клиента* на проведение консультации, *снятия психологических барьеров общения* психолога-консультанта с клиентом.

Процедура встречи клиента включает в себя специальные действия, совершаемые психологом-консультантом во время встречи клиента, включая его приветствие, проводы на место, где он должен будет находиться во время проведения консультации. К этой процедуре относится также выбор самим психологом-консультантом места своего расположения по отношению к клиенту во время начала разговора с ним, приемы установления психологического контакта консультанта с клиентом, первые слова, которые

произносит психолог-консультант, начиная свой разговор с клиентом. В следующей главе, названной «Техника психологического консультирования», мы подробнее, с соответствующими примерами рассмотрим указанные приемы.

Данная процедура включает в себя и другие конкретные приемы и действия, при помощи которых психолог-консультант с самого начала консультации старается произвести на клиента наиболее благоприятное впечатление и создать у него обеспечивающее успех консультации настроение.

Большинство клиентов, которые обращаются в психологическую консультацию, имеет психологические барьеры и комплексы, которые препятствуют нормальному общению с людьми, в том числе и с психологом-консультантом. Особенно сильно отрицательное действие подобных барьеров и комплексов проявляется в незнакомой обстановке, например при первой встрече психолога-консультанта с клиентом, в ожидании непростого разговора клиента с незнакомым человеком – консультантом – о своих, глубоко личных проблемах.

Для нейтрализации возможного отрицательного действия комплексов и снятия психологических барьеров используется процедура *«снятие психологических барьеров».* При применении этой процедуры психолог-консультант с помощью специальных действий и приемов успокаивает клиента, создает для него ситуацию психологической безопасности, раскрепощает его, вселяет в него уверенность, вызывает доверие к себе.

Общий эмоционально-положительный настрой клиента на предстоящую консультацию обеспечивается не только при помощи описанной выше процедуры – она в основном только преднастраивает клиента, успокаивает его, – но также посредством применения особой процедуры, преследующей указанную цель. В рамках данной процедуры можно, в частности, применять специальные приемы, поднимающие настроение у клиента, вызывающие у него позитивные эмоциональные переживания.

На третьем этапе психологического консультирования активно работает процедура так называемого *эмпатического слушания,* а также процедуры активизации мышления и памяти клиента, процедуры подкрепления, прояснения мысли клиента и психодиагностические процедуры (их мы рассмотрим далее, в пятой главе учебника).

Процедура эмпатического слушания включает в себя два взаимосвязанных момента: эмпатию и слушание, которые в данном случае взаимно друг друга дополняют. Слушание заключается в том, что, отрешившись на время от собственных мыслей и переживаний, психолог-консультант полностью сосредоточивает свое внимание
на клиенте, на том, что он говорит. Задача эмпатического слушания заключается в достаточно глубоком, эмоциональном понимании клиента – таком, которое позволило бы психологу-консультанту лично воспринять и до конца понять все то, о чем ему говорит клиент, а также приобрести способность думать и переживать происходящее так же, как его переживает сам клиент (эмпатический момент слушания).

Во время эмпатического слушания клиента психолог-консультант психологически отождествляет себя с клиентом, но одновременно, оставаясь в своей роли, продолжает думать, анализировать, размышлять над тем, что ему говорит клиент. Это, однако, размышления особого рода – такие, в процессе которых психолог-консультант, вживаясь в образ клиента, переживая и чувствуя то, что он говорит, психологически оценивает и пытается понять не себя в образе клиента, а клиента в его собственном образе. Это и есть то, что называется эмпатическим слушанием. Оно представляет собой основную процедуру второго этапа психологического консультирования.

Процедурой *активизации мышления и памяти клиента* называется система приемов, в результате применения которой активизируются, становясь более продуктивными, когнитивные процессы клиента, в частности его память и мышление, связанные с обсуждаемой проблемой, с поиском ее оптимального практического решения. Клиент в результате применения данной процедуры начинает точнее и полнее вспоминать события, факты, имеющие отношение к его проблеме, открывает для самого себя и внимательно

слушающего его психолога-консультанта то, что раньше было скрыто от сознания.

К процедуре активизации мышления могут быть отнесены такие приемы, как подтверждение слушающим, в данном случае психологом-консультантом, точки зрения говорящего – клиента, выражение определенного, чаще всего положительного, отношения к тому, о чем он сообщает, оказание клиенту практической помощи в случае возникновения у него затруднений в правильном оформлении высказывания. Сюда же можно отнести заполнение психологом-консультантом неоправданных, вводящих в замешательство самого клиента пауз в его речи для обеспечения ее связности и снятия психологических барьеров, постановка перед клиентом наводящих вопросов, напоминающих ему о том, что следует говорить дальше, стимулирующих память и мышление клиента.

Процедура *подкрепления* заключается в том, что, слушая клиента, психолог-консультант время от времени – чаще всего тогда, когда сам клиент ищет поддержку со стороны консультанта – словами,
жестами, мимикой, пантомимикои и другими доступными экстра и паралингвистическими средствами выражает согласие с тем, что говорит клиент, одобряет, поддерживает его.

Процедура *прояснения психологом-консультантом мысли клиента* состоит в том, что консультант время от времени вступает в диалог с клиентом в процессе выслушивания его исповеди в тех случаях, когда мысль клиента ему не совсем понятна или неточно выражена самим клиентом, проясняет вслух для себя мысль клиента или помогает ему более точно ее сформулировать. Необходимость использования этой процедуры чаще всего возникает тогда, когда очевидно, что сам клиент не вполне доволен тем, что и как он говорит психологу-консультанту.

На четвертом этапе проведения психологического консультирования могут использоваться следующие процедуры: *убеждение, разъяснение, поиск взаимоприемлемого решения, уточнение деталей, конкретизация.* Все эти процедуры связаны с доведением до сознания клиента тех советов и практических рекомендаций, которые вместе с ним вырабатывает психолог-консультант. Цель соответствующих процедур заключается в том, чтобы добиться максимально полного и глубокого понимания клиентом тех выводов и решений, к которым приходит психолог-консультант, а также в том, чтобы мотивировать клиента на выполнение этих решений.

Убеждение – это процедура, основанная на логически безупречно аргументированном доказательстве клиенту правильности того, что ему в результате длительной работы с ним предлагает психолог-консультант. Убеждение включает в себя аргументы, факты, логику доказательства, понятную, доступную и достаточно убедительную для клиента.

Разъяснение – это процедура, включающая в себя развернутое, конкретное изложение, объяснение клиенту тех мыслей, которые в связи с его проблемой возникают у психолога-консультанта. Здесь психолог-консультант сознательно ведет диалог с клиентом таким образом, чтобы стимулировать разнообразные вопросы к себе с его стороны и дать на эти вопросы обстоятельные ответы. Предлагая эти ответы, психолог-консультант одновременно внимательно наблюдает за клиентом и ищет с его стороны очевидные подтверждения того, что клиенту понятно то, что ему говорят.

Под процедурой, называемой «поиск взаимоприемлемого решения», имеется в виду следующее. Нередко в процессе проведения психологического консультирования возникает такая ситуация, когда клиента не устраивают предложения консультанта. В этом случае необходимо искать иное, более приемлемое для клиента решение его проблемы.

Данная процедура включает в *себя* такие приемы, как предложение альтернативных вариантов решения, оставление за клиентом права окончательного выбора того решения, которое его устраивает, уточнение, прояснение деталей того, что не устраивает клиента в предлагаемом решении, предложение клиенту самому высказаться по поводу возможного решения его проблемы.

Следующая процедура – «уточнение деталей» – связана с разъяснением клиенту

мелких, но существенных подробностей, связанных с выполнением совместно выработанных психологом-консультантом и клиентом практических рекомендаций. Для того чтобы убедиться в том, что клиент не только правильно понял его, но и хорошо знает, что делать, как воплощать в жизнь полученные рекомендации, психолог-консультант задает клиенту вопросы и на основе его ответов определяет правильность понимания клиентом того, что они обсуждают. Если что-то в понимании клиентом обсуждаемых вопросов не вполне устраивает психолога-консультанта, то он предлагает клиенту дополнительное разъяснение своих мыслей, причем старается сделать это максимально конкретно и практически ориентированно.

На пятом, заключительном этапе психологического консультирования применяются те же процедуры, которые использовались на четвертом этапе. Однако на этот раз они в основном касаются оценок ожидаемой эффективности практического выполнения клиентом тех советов, которые он получил от консультанта. Здесь специальной является процедура укрепления у клиента уверенности в том, что его проблема обязательно будет решена, а также готовности сразу же после завершения консультации приступить к практическому решению своей проблемы. На данном этапе также могут применяться приемы убеждения, внушения, эмоционально-положительного стимулирования и ряд других.

Упражнения

1. Что вы как практикующий психолог-консультант будете делать на каждом из пяти этапов психологического консультирования?

2. Допустим, что вы как психолог-консультант встречаете в помещении психологической консультации клиента. Проведите процедуру встречи клиента с кем-либо, вспомнив и использовав все, что в этом случае должен делать хорошо подготовленный психолог-консультант.

3. Предположим, что вы уже встретили клиента в психологической консультации и проводили его на свое место. Выполните да
лее все те практические действия, которые следует предпринять психологу-консультанту до начала исповеди клиента, включив в частности в эти действия процедуру снятия психологических барьеров у клиента, процедуру его общего эмоционального настроя на психологическую консультацию.

4. Предположим, что исповедь вашего клиента уже началась. Продемонстрируйте на практике процедуру эмпатического слушания клиента. Покажите, как работает процедура активизации памяти и мышления клиента, процедура подкрепления (поддержки) клиента, процедура прояснения мысли клиента.

5. Допустим, что клиент завершил свою исповедь и вам как психологу-консультанту предстоит определить суть его проблемы, а также найти вместе с клиентом ее оптимальное решение. Покажите на практике, как работает процедура убеждения клиента, как исполняется процедура разъяснения мысли психолога-консультанта клиенту. Продемонстрируйте в диалоге с клиентом процедуры поиска взаимоприемлемого решения и процедуру уточнения деталей принятого решения.

6. Предположим, что проводимая вами психологическая консультация уже близится к концу и решение проблемы, волнующей клиента, уже найдено. Покажите практически, как работает заключительная процедура психологического консультирования – вселение в клиента уверенности в том, что его проблема обязательно будет успешно решена.

Практические задания

1. Представьте себе, что вы вновь создаете психологическую консультацию и вам необходимо практически организовать ее работу. С чего вы начнете это делать? Какие шаги последуют дальше? Опишите и объясните необходимость каждого из планируемых вами шагов.

2. Расчертите лист по форме регистрационного журнала психологической консультации. Впишите в него данные о двух-трех потенциальных клиентах.

3. Подготовьте и заполните две-три индивидуальные карточки клиента. Внесите в них данные о двух-трех потенциальных клиентах.

Примечание: последние два задания лучше всего выполнять, выступая в роли реального помощника практически действующего психолога-консультанта.

4. Наблюдая за работой достаточно опытного психолога-консультанта, определите, какие из известных вам процедур он применяет в общении с клиентами. Опишите эти процедуры подробнее.

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

Ключевые слова

Подготовка к проведению психологического консультирования. Невербальное поведение. Неформальная обстановка общения психолога-консультанта и клиента. Психологическое тестирование клиента. Регистрационный журнал психологической консультации. Картотека клиентов.

Этапы психологического консультирования. Подготовительный этап психологического консультирования. Настроечный этап психологического консультирования. Психодиагностический этап психологического консультирования. Рекомендательный этап психологического консультирования. Контрольный этап психологического консультирования.

Процедура психологического консультирования. Процедура встречи клиента в психологической консультации. Процедура активизации памяти и мышления клиента. Процедура эмпатического слушания клиента. Процедура общего эмоционально-положительного настроя клиента на участие в психологическом консультировании. Процедура подкрепления (психологической поддержки) клиента. Процедура убеждения клиента. Процедура разъяснения мысли психолога-консультанта клиенту. Процедура совместного поиска психологом-консультантом и клиентом взаимно приемлемого решения. Процедура уточнения деталей принятого решения. Процедура вселения в клиента уверенности в том, что его проблема будет решена.

ГЛАВА VI ТЕХНИКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Контрольные вопросы

1. *Что такое техника психологического консультирования?*
2. *Как техника психологического консультирования связана с его этапами и процедурами?*
3. *Как нужно встречать клиента в психологической консультации? Какова техника встречи клиента?*
4. *Как следует психологу-консультанту начинать беседу с клиентом?*
5. *С какими словами рекомендуется психологу-консультанту обращаться к клиенту в начале беседы, с ним?*
6. *С помощью каких конкретных приемов психолог-консультант может снять психологическое напряжение у клиента?*
7. *Как наилучшим образом психологу-консультанту подготовиться к началу беседы с клиентом?*
8. *Что представляет собой прием вербальной поддержки клиента со стороны психолога-консультанта?*
9. *Как следует действовать психологу-консультанту в том случае, когда клиент не во всем согласен с ним?*
10. *Как нужно психологу-консультанту вести себя, если его клиент выражает недовольство проводимой консультацией?*
11. *Что представляет собой прием «зеркализация»? Где и когда он практически*

применяется в процессе проведения психологической консультации?

12. *Что означает прием «перифраза (парафраза)»? Когда и при каких обстоятельствах обращаются к нему в практике психологического консультирования ?*
13. *Каково консультационно-психологическое определение приема «обобщение»? В каких случаях рекомендуется обращаться к нему психологу-консультанту?*
14. *В чем выражается прием эмоциональной поддержки клиента со стороны психолога-консультанта?*
15. *Для чего психологу-консультанту рекомендуется практически овладеть и учиться пользоваться в своей речи, обращенной к клиенту, индивидуальными особенностями собственной речи клиента?*
16. *Какие технические приемы применяются психологом-консультантом во время исповеди клиента?*
17. *Что представляют собой основные правила, которыми психологу-консультанту следует руководствоваться, предлагая клиенту практические рекомендации по решению его проблемы?*
18. *Почему желательно предлагать клиенту не один, а несколько разных способов решения его проблемы?*
19. *Какое практическое значение имеет знание психологом-консультантом личности клиента при выработке рекомендаций по практическому решению его проблемы?*
20. *Как следует во время консультирования проводить психодиагностическое обследование клиента?*
21. *По каким внешним, поведенческим признакам можно уверенно судить о невротичности клиента?*
22. *По каким конкретным невербальным признакам можно делать выводы о психологическом состоянии клиента во время проведения консультации?*
23. *Какие жесты, мимика, пантомимика определенно могут говорить о положительном настрое клиента и о его положительном отношении к тому, что происходит в данный момент времени в консультации? Что конкретно из указанного выше может, напротив, свидетельствовать об отрицательном общем настрое клиента?*
24. *Что нужно делать психологу-консультанту, уже имеющему готовые практические рекомендации по решению проблемы клиента? Какие шаги следует предпринять психологу-консультанту прежде, чем предложить эти рекомендации клиенту?*
25. *Почему самому клиенту лично, а не психологу-консультанту, следует делать окончательный выбор практических рекомендаций по решению проблемы?*
26. *Для чего желательно, чтобы психолог-консультант обеспечил клиента средствами эффективного контроля за правильностью выполнения полученных рекомендаций ?*
27. *Какую цель преследуют личные встречи психолога-консультанта с клиентом уже после того, как консультация практически завершена и клиент получил требуемые рекомендации по решению его проблемы?*
28. *Какие слова психологу-консультанту следует сказать клиенту по завершении консультации?*
29. *Каковы типичные технические ошибки, которые психолог-консультант может допустить в процессе проведения психологического консультирования?*
30. *Какие ошибки консультирования входят в подгруппу ошибок, называемую «неверные заключения психолога-консультанта о проблеме клиента»?*
31. *Какие ошибки входят в подгруппу с общим названием «неправильные рекомендации, данные психологом-консультантом клиенту»? Как предупредить возникновение подобных ошибок или устранить их, если они возникли?*
32. *Что представляют собой ошибки в психологическом консультировании, включаемые в подгруппу «неправильные действия клиента по выполнению рекомендаций, полученных от психолога-консультанта»?*

33. Каковы основные правила, которыми психологу-консультанту следует руководствоваться для того, чтобы практически свести к минимуму возможность допущения ошибок во время проведения психологического консультирования?

Понятие и вводные замечания о технике психологического консультирования

Под техникой психологического консультирования понимаются специальные приемы, которые психолог-консультант, действуя в рамках тех или иных процедур консультирования, использует для выполнения этих процедур на каждом из этапов психологического консультирования. Поскольку данные этапы и процедуры мы уже рассматривали в предыдущей главе, можно непосредственно приступить к подробному описанию связанной с ними техники психологического консультирования.

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

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

Встреча клиента в психологической консультации

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

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

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

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

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

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

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

Психологу-консультанту или его помощнику желательно, указав клиенту место, где он будет сидеть во время проведения консультации, пропустить его вперед и дать

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

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

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

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

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

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

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

Если клиент физически и психологически вполне здоровый человек, то он может

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

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

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

Начало беседы с клиентом

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Если и после этого клиент будет молчать, то психолог-консультант может его спросить:

«Объясните, пожалуйста, почему вы молчите? Может быть, что-то мешает вам говорить? Давайте обсудим это, и я постараюсь вам помочь».

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

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

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

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

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

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

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

Формы приветствия человека и формы приглашения войти в помещение:

– Здравствуйте.

– Проходите, пожалуйста.

– Добрый день.

– Заходите, пожалуйста.

– Рад вас приветствовать.

– Прошу вас...

– Добро пожаловать...

Формы выражения радости при встрече:

– Какая приятная встреча!

– Рад вас видеть!

– Наконец-то вы пришли, очень рад!

– Очень рад видеть вас!

Формы знакомства:

– Я хочу (хотел бы) с вами познакомиться.

– Давайте познакомимся.

– Будем знакомы.

– Позвольте представиться. Меня зовут...

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

– Скажите, пожалуйста...

– Вас не затруднит сказать...

– Извините, не могли бы вы сказать...

– Можно вас спросить...

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

– Не могли бы вы сказать...

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

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

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

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

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

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

Снятие психологического напряжения у клиента и активизация его рассказа на стадии исповеди

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

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

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

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

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

«Вполне возможно, что вы, по существу, правы, и я готов обсудить с вами то, что вас волнует. Но давайте вместе подумаем, как это лучше сделать. Если мы сейчас прервем

консультацию и перейдем к обсуждению спорных вопросов, то не сможем найти способ решения основной, волнующей вас, проблемы. В этом случае я вряд ли смогу вам реально помочь, так как наше с вами время ограничено и будет затрачено на дискуссию, не имеющую прямого отношения к вашей проблеме. Я предлагаю поступить по-другому: на время отложить обсуждение спорных моментов, связанных с проведением консультации, и продолжить работу по заранее намеченному плану. Затем мы найдем дополнительное время и договоримся, когда и где обсудим и решим все волнующие вас вопросы».

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

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

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

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

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

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

2. *«Зеркализация»* – прием заключается в незаметном для клиента повторении его высказываний и движений; «зеркализировать», в частности, можно жесты, мимику, пантомимику, интонацию, ударение, паузы в речи клиента и т.п.

Зеркализация особенно важна в те моменты проведения исповеди, когда клиент бросает мимолетные взгляды на консультанта, рассказывая о себе и о своей проблеме.

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

В случае применения перифразы психолог-консультант, слушая клиента, во время естественных пауз, возникающих в речи клиента, кратко, своими словами, в виде утверждений или вопросов повторяет то, что сказал клиент, и, в свою очередь, ждет от клиента подтверждения или опровержения правильности его понимания.

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

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

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

Обобщение можно начинать, например, со следующих слов: «Итак, если обобщить и в

краткой форме выразить то, что вы сказали, то можно ли это сделать так...?» «Если подвести краткий итог сказанному, то можно ли это передать так...?» «Если я вас правильно понял, то смысл сказанного вами сводится к следующему... Так ли это?»

5. *Прием эмоциональной поддержки клиента,* когда психолог-консультант внимательно выслушивает клиента, следует за его мыслью, стараясь в нужные моменты исповеди, в то время, когда клиент обращает на него внимание, внешне выражать поддержку того, что говорит клиент, в том числе демонстрировать положительные эмоции, подкрепляющие слова и действия клиента. Это может быть, например, выражение клиенту сочувствия, сопереживания, удовлетворения тем, что он говорит.

6. *Прием постановки перед клиентом стимулирующих его мышление вопросов типа «Что?» «Как?» «Каким образом?» «Зачем?» «Почему?».* Он обычно используется тогда, когда психологу-консультанту необходимо что-либо прояснить для себя в мыслях клиента, а также тогда, когда сам клиент испытывает определенные затруднения в том, что и как говорить дальше.

7. *Овладение и использование в разговоре с клиентом особенностей его языка* – прием психологического консультирования, который заключается в следующем. Консультант, внимательно слушая клиента, старается уловить особенности стиля его речи, обращая внимание на слова, фразы, выражения и обороты, часто используемые клиентом. Определив и усвоив это, психолог-консультант через некоторое время сам начинает сознательно пользоваться теми же речевыми приемами в общении с клиентом, то есть незаметно для клиента начинает воспроизводить особенности его речи.

В результате между клиентом и психологом-консультантом возникает психологическая общность и большее взаимопонимание, чем было вначале. Клиент, в свою очередь, бессознательно начинает воспринимать психолога-консультанта как психологически близкого к нему человека и оказывается более расположенным к нему.

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

Техника, применяемая при интерпретации исповеди клиента

Для того чтобы сделать правильные выводы из исповеди клиента и не ошибиться в оценке его проблемы, а также для того, чтобы
убедить самого клиента в верности интерпретации его исповеди, психолог-консультант в процессе интерпретации исповеди должен придерживаться следующих правил:

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

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

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

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

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

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

4. Из сказанного выше вытекает следующий важный вывод: любая из исповедей, какая бы она ни была по содержанию, *не может*
иметь одну, единственно возможную интерпретацию. Таких интерпретаций обязательно должно быть несколько и, как правило, столько, сколько существует разных теорий личности и межличностных отношений в психологии. Имеются в виду, конечно, не буквально все без исключения психологические теории, а только те из них, которые в понимании личности и межличностных отношений взаимно дополняют друг друга. Предлагаемых интерпретаций, вместе с тем, не должно быть слишком много, так как в противном случае их трудно будет согласовать друг с другом и в них можно будет просто запутаться.

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

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

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

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

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

Действия консультанта при даче клиенту советов и рекомендаций

Для того чтобы клиенту были вполне понятны предлагаемые психологом-консультантом советы и рекомендации, а также для того, чтобы клиент смог ими с успехом воспользоваться и добиться желаемого практического результата, при формулировке

советов и рекомендаций психологу-консультанту следует придерживаться таких правил:

Правило 1. При формулировании советов и рекомендаций по практическому решению проблемы клиента желательно, как и при интерпретации исповеди, предлагать ему не один-единственный, а сразу несколько, по возможности – разных, советов и рекомендаций.

Это связано с тем, что разные способы решения одной и той же проблемы требуют соблюдения различных условий и выполнения разных действий. Некоторые из них в силу тех или иных обстоятельств могут оказаться недоступными клиенту, что значительно снизит эффективность практического действия соответствующих рекомендаций.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• перекрещивание ног – признак негативного или оборонительного отношения,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• открытые ладони ассоциируются с искренностью, доверчивостью и честностью,

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

• властный человек при рукопожатии старается держать свою руку сверху,

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

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

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

• сцепленные пальцы рук во время разговора могут означать разочарование.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Если человек опаздывает на встречу или вовсе забывает о ней, то с большой долей

уверенности можно предположить, что он бессознательно избегает этой встречи.

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

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

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

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

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

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

Правило 2. Психологу-консультанту следует предлагать клиенту не только советы как таковые, но также и собственные оценки этих советов с точки зрения легкости или трудности следования им в решении возникшей проблемы.

Речь идет о том, что клиент должен иметь достаточно полную информацию о каждой конкретной рекомендации, предлагаемой
психологом-консультантом, т.е. знать, чего ему будет стоить следование той или иной рекомендации и с какой степенью вероятности такое следование приведет к решению волнующей его проблемы.

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

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

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

Правило 3. Клиенту необходимо предоставлять возможность самостоятельно выбирать тот способ поведения, который он считает для себя наиболее подходящим.

Никто, кроме самого клиента, не в состоянии полностью знать его личные особенности и условия жизни, поэтому никто, кроме клиента, не сможет принять оптимальное решение. Правда, может ошибаться и сам клиент. Поэтому психолог-консультант, предоставляя клиенту возможность осуществить самостоятельный выбор, обязан все же выразить и свою точку зрения.

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

Правило 4. В заключение психологической консультации очень важно обеспечить

клиента действенными средствами самостоятельного контроля успешности предпринимаемых практических действий по решению проблемы.

Поскольку психологическое консультирования является в основном методом самостоятельной психокоррекционной работы, рассчитанной на собственные силы и возможности клиента, на то, что исправлять недостатки в собственной психологии и поведении клиенту придется самому, то очень важно обеспечить его средствами самоконтроля эффективности предпринимаемых им же действий.

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

Правило 5. Предоставление клиенту дополнительной возможности получения от психолога-консультанта необходимых советов и рекомендаций уже в процессе практического решения проблемы.

Это правило связано с тем, что далеко не всегда и не сразу клиенту все бывает понятно и все без исключения полностью удается. Нередко, причем даже тогда, когда клиент, казалось бы, все достаточно хорошо понял, принял рекомендации психолога-консультанта и уже практически приступил к их выполнению, в процессе реализации полученных рекомендаций вдруг обнаруживается множество непредвиденных обстоятельств и дополнительных вопросов, требующих срочных ответов.

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

Правило 6. Прежде чем завершить работу и предоставить клиенту возможность действовать самостоятельно, психолог-консультант обязан убедиться в том, что клиент действительно все понял правильно, принял и без сомнений и колебаний готов действовать в нужном направлении.

Для того чтобы практически убедиться в этом, в конце консультации желательно вновь предоставить слово клиенту и попросить его ответить на следующие, например, вопросы:

1. Все ли для вас понятно и убедительно?
2. Расскажите о том, как вы собираетесь действовать дальше. Иногда полезно задать клиенту ряд конкретных вопросов, в ответах на которые выясняется степень понимания и принятия клиентом рекомендаций, полученных от психолога-консультанта.

Техника завершающего этапа консультирования и практика общения консультанта с клиентом по окончании консультации

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Я вполне удовлетворен нашей встречей.
- Мы с вами приятно провели время.
- Мне было интересно с вами общаться.
- Хорошо, что мы обо всем договорились.
- Прекрасно, что мы нашли общий язык.
- Я доволен тем, что мы с вами добились взаимопонимания.
- Спасибо, что вы прислушались к моим советам.
- Спасибо за то, что вы согласились встретиться и побеседовать со мной.
- Спасибо за доставленное удовольствие общения с вами.
- Не могу больше вас задерживать.
- До свидания.
- До встречи!
- Всего хорошего!
- Всего доброго!
- Будьте здоровы!
- Счастливо!
- Всего!
- Пока!
- Мы еще с вами увидимся!
- Я с вами не прощаюсь!
- Не забывайте нас!
- Приходите!
- Заходите!

• Не пропадайте, дайте о себе знать!
• Милости просим к нам еще раз!

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

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

Типичные технические ошибки, допускаемые в процессе консультирования, способы их устранения

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

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

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

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

2. Неправильные рекомендации, предлагаемые психологом-консультантом клиенту.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ошибки, вызванные недостаточной общетеоретической подготовленностью психолога-консультанта,
- ошибки, порожденные тем, что психолог-консультант личностно идентифицирует себя с клиентом, начинает, сам того не замечая, судить о клиенте по образу и подобию

себя самого,

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

Ошибки *второго типа* делятся на следующие подгруппы:

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

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

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

2,б. Односторонние рекомендации, данные психологом-консультантом клиенту.

Эта ошибка может произойти по одной из следующих причин:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Психолог-консультант не должен строить никаких гипотез о сути проблемы клиента до тех пор, пока достаточно полно не узнает о его личности и жизни.
2. Психологу-консультанту не следует давать клиенту никаких практических рекомендаций до тех пор, пока не будут оценены его индивидуальные поведенческие особенности, и пока достоверно не будет установлена возможность практической реализации клиентом рекомендаций консультанта.
3. Проводя психологическое консультирование и ставя психологический диагноз клиенту и его проблеме, психолог-консультант не должен рассматривать клиента как объект бесстрастного изучения или как-то пытаться манипулировать или экспериментировать с ним.
4. Психолог-консультант не должен рассматривать клиента так, как, например, следователь рассматривает своего подследственного, то есть пытаться его «расколоть» или «переиграть».
5. В психологическом консультировании за редким исключением не должно быть места личным воспоминаниям и собственно исповеди психолога-консультанта перед клиентом, то есть психолог-консультант и клиент в процессе консультирования не должны меняться своими ролями.
6. Психологу-консультанту не следует стремиться понимать клиента только по аналогии с самим собой. Его задача иная – постараться понять клиента изнутри, как своеобразную, уникальную личность, отличную от него самого.
7. Занимаясь толкованием исповеди клиента, психолог-консультант формулирует свои суждения о нем и о его проблеме в предположительной, но не в безапелляционно-утвердительной форме. Правильным будет высказывать их клиенту в виде гипотез, которые со своей стороны должен подтвердить или опровергнуть клиент.
8. Опровержение толкования исповеди, предложенного психологом-консультантом, со стороны клиента не всегда есть достаточное основание для того, чтобы консультант полностью отказался от такого толкования. Нередко опровержение или протест со стороны клиента по поводу заключений консультанта является не более чем защитной реакцией и признаком того, что психолог-консультант думает правильно, что на самом деле предложенное им толкование верное.
9. Чем меньше профессионального опыта у психолога-консультанта, тем больше времени

он должен уделять внимательному выслушиванию исповеди клиента и тем осторожнее формулировать свои выводы.

10. Даже достаточно опытному психологу-консультанту полезно во время беседы с клиентом производить кое-какие записи, чтобы затем вернуться к ним и спокойно, не торопясь, поразмышлять над ними.
11. «Задача консультанта – помочь клиенту с готовностью принять на себя социальную ответственность, ...освободиться от... чувства неполноценности, направить его стремление в социально полезное русло».
12. «Задача консультанта – помочь клиенту обрести свое истинное "Я" и найти в себе мужество стать этим "Я"»[1].

[1] Мей Р. Цит. соч. - С. 24.

13. Иногда весьма полезно вести и затем анализировать видеозаписи хода психологической консультации. Объяснить их необходимость клиенту можно, сославшись, например, на то, что и он сам сможет лучше себя понять и успешнее решить свои проблемы, если увидит себя на экране как бы со стороны.
14. Задача психолога-консультанта на стадии исповеди заключается в том, чтобы умно и ненавязчиво подвести клиента не только к осознанию, но и к правильному решению своей проблемы.
15. «Задача консультанта – подвести клиента к принятию ответственности за свои поступки и за конечный итог своей жизни»[2]. Эта мысль известного консультанта определенно указывает на то, что гуманистически ориентированное психологическое консультирование направлено на оказание клиенту помощи в самостоятельном решении своей проблемы.

[2] Там же. - С. 18.

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

[3] Там же. - С. 43.

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

[4] Там же. - С. 88.

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

Упражнения

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

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

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

Практические задания

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

2. Используйте прием парафразы в общении с несколькими людьми.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ключевые слова

Техника психологического консультирования.

Формы речевого этикета.

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

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

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

Программа реализации клиентом рекомендаций, полученных в процессе консультации. Обратная связь между консультантом и клиентом. Постконсультационное общение психолога-консультанта и клиента.

Технические ошибки, допускаемые в психологическом консультировании. Супервизорство. Ошибки, связанные с неправильным заключением психолога-консультанта о сути проблемы клиента. Ошибки неправильности рекомендаций, даваемых психологом-консультантом клиенту. Ошибки, связанные с неверными действиями клиента по реализации рекомендаций, полученных от психолога-консультанта. Ошибка неточной интерпретации психологом-консультантом информации, полученной от клиента. Ошибка в интерпретации исповеди клиента, вызванная неполнотой информации, полученной от клиента. Ошибка в интерпретации исповеди клиента по причине склонности психолога-консультанта делать преждевременные выводы. Ошибка в интерпретации исповеди клиента, вызванная недостаточной теоретической подготовленностью психолога-консультанта. Ошибка в интерпретации исповеди по причине недостаточного опыта практической работы у психолога-консультанта. Ошибка в интерпретации исповеди в силу предвзятого, субъективного отношения психолога-консультанта к клиенту. Ошибка односторонности рекомендаций, предлагаемых психологом-консультантом клиенту. Ошибка получения клиентом от психолога-консультанта практически не выполнимых рекомендаций. Ошибка

недопонимания клиентом предлагаемых ему рекомендаций. Ошибка объективной невозможности клиента выполнить полученные им практические рекомендации.

ГЛАВА VII ТЕСТИРОВАНИЕ В ПРАКТИКЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Контрольные вопросы

1. *Какую роль психологическое тестирование выполняет в практике проведения психологического консультирования?*
2. *В каких случаях рекомендуется применять психологические тесты в психологическом консультировании?*
3. *Почему психологическое тестирование, если в нем есть необходимость, желательно проводить дважды: до начала консультации и после того, как она закончилась и клиент выполнил полученные от психолога-консультанта рекомендации?*
4. *В чем состоит психотерапевтическое воздействие психологического тестирования на клиента?*
5. *Каким требованиям должны отвечать психологические тесты и тестирование, проводимое в рамках практики психологического консультирования?*
6. *Как следует проводить тестирование во время психологического консультирования?*
7. *Какие тесты рекомендуется применять в психологическом консультировании?*
8. *Почему в психологическом консультировании не следует использовать сложные, трудоемкие, в частности – проективные, тесты?*
9. *Каким требованиям должны отвечать вопросники, применяемые в психологическом консультировании для тестирования клиентов?*

Для чего необходимо проводить тестирование во время психологического консультирования

Первые два раздела этой главы содержат в себе краткие ответы по существу на один и тот же вопрос: когда и для чего необходимо применять психодиагностические методы, в частности тесты, для изучения клиента во время проведения психологического консультирования? В первом разделе на этот вопрос дается самый общий ответ, а во втором и последующих разделах он детализируется и конкретизируется.

Итак, для чего необходимо проводить тестирование в практике психологического консультирования?

Общий ответ на этот вопрос представляется следующим.

Любая проблема психологического характера, возникающая у клиента и требующая проведения психологического консультирования, почти всегда в реальной жизни имеет определенные, сугубо индивидуальные проявления, причем даже тогда, когда ее психологическое содержание выражено примерно одинаково у разных людей. Например, весьма распространенной среди потенциальных клиентов является повышенная личностная тревожность, недостаточная уверенность в себе. Однако разные люди проявляют тревожность и чувствуют себя недостаточно уверенно в жизни по-разному.

Другой типичный пример: почти у всех людей есть определенные недостатки в развитии способностей и в чертах характера, но для каждого человека они опять же носят сугубо индивидуальный характер. Поэтому если, например, два разных клиента обратились в психологическую консультацию с жалобой на дефицит в развитии интеллектуальных способностей, то это вовсе не означает, что их проблемы идентичные и

их нужно решать одинаковым способом.

Еще сложнее практически обстоит дело с недостатками в характере человека: они в большинстве случаев в связи с уникальным индивидуальным жизненным опытом каждого человека должны в психологической консультации решаться по-разному. Без проведения специальной психодиагностики личности клиента решить задачу успешности психологического консультирования в этом случае практически невозможно.

Однако и тогда, когда уже поставлен точный диагноз проблемы клиента, нужда в проведении психодиагностики полностью не отпадает. Консультант-психолог, как бы он тщательно ни изучал личность клиента при постановке диагноза его проблемы, все же наверняка не знает о нем и о сути проблемы всего. Кроме того, достаточно трудно бывает заранее точно определить, с какими реальными (а они порой бывают неожиданными) проблемами в жизни может столкнуться клиент, выполняя практические рекомендации психолога-консультанта. Поэтому часто требуется продолжать психодиагностическое изучение клиента как личности и его взаимоотношений с окружающими людьми в постконсультационный период, т.е. тогда, когда он уже практически приступил к выполнению рекомендаций, полученных в психологической консультации.

Клиент не профессиональный психолог, а поэтому далеко не всегда сам может оценить реально те позитивные изменения, которые на самом деле происходят в его психологии и поведении при выполнении советов психолога-консультанта. Да и сам консультант не всегда может судить о результатах безупречно и определенно. Это происходит, во-первых, потому, что по завершении консультации клиент практически мало общается с психологом-консультантом. Во-вторых, это случается по той причине, что происходящие изменения могут носить постепенный, незаметный или неосознаваемый характер.

В данном случае для того, чтобы точно определить, что на самом деле происходит с клиентом, его необходимо протестировать несколько раз, как минимум два раза: до получения рекомендаций и после того, как он их уже выполнил.

Иногда, когда процессы проведения консультирования и практической реализации полученных рекомендаций занимают достаточно много времени (год и больше), возникает необходимость в проведении промежуточных тестовых обследований клиента для того, чтобы проследить реальную динамику изменений его психологии и поведения.

Когда в консультировании рекомендуется применять психологические тесты

Время от времени в процессе проведения психологического консультирования возникает срочная необходимость психологического тестирования клиента. Когда, при каких обстоятельствах появляется необходимость в этом?

1. Во-первых, тогда, когда у психолога-консультанта не хватает сведений для того, чтобы сделать правильные выводы о сути проблемы клиента и с учетом его индивидуальности предложить действенные меры по практическому решению возникшей проблемы. В этом случае необходимо бывает разносторонне изучить личность клиента, с тем, чтобы узнать о тех его индивидуальных особенностях, которые важны для прояснения проблемы и для точного определения путей ее решения.

Нередко на основе одной и особенно первой встречи с клиентом трудно бывает судить о нем как о личности, тем более что в психологической консультации в незнакомой обстановке человек ведет себя весьма сдержанно и играет обычно не вполне свойственную ему жизненную роль, не отображающую полностью его индивидуальность.

2. Во-вторых, тогда, когда необходимо оценить такие индивидуальные особенности клиента, которые и в обычной, повседневной жизни слабо или почти не проявляются в поведении человека.

К числу подобных личностных свойств относятся, например, такие, которые связаны с комплексами, бессознательными влечениями, недостаточно осознаваемыми чертами характера и т.п. Необходимость в этом чаще всего появляется тогда, когда у психолога-консультанта возникает подозрение, что клиент обладает неосознаваемыми

или скрываемыми психологическими особенностями, знание которых необходимо для успешности психологического консультирования и решения проблемы клиента.

3. В-третьих, тогда, когда психологу-консультанту необходимо точно установить, какое влияние на данного клиента оказало или может оказать посещение психологической консультации, получение и выполнение им рекомендаций психолога консультанта.

Необходимость в этом может возникнуть, в частности, по следующим причинам. Может, например, случиться так, что нужно будет убедить клиента и доказать ему, что выполнение полученных им рекомендаций действительно полезно для него, хотя сам он этого достаточно хорошо не осознает. Дело в том, что изменения личностного и межличностного характера в психологии человека часто происходят постепенно и относительно незаметно для самого человека, которого они касаются, и только специальное тестирование позволяет выявить и оценить эти изменения. Кроме того, данные изменения вообще могут быть по своей природе неосознаваемыми. Такое бывает тогда, когда они касаются психологии бессознательного.

Консультирование и практическая реализация клиентом полученных им рекомендаций могут иметь достаточно длительный характер, как, например, в тех часто встречающихся случаях, когда психологическое консультирование продолжается месяцами и даже годами, а выполнение полученных в ходе его рекомендаций растягивается на не меньшие сроки.

4. В-четвертых, тогда, когда в практике консультирования применяется новый, достаточно не проверенный метод, эффективность которого окончательно не установлена, не оценена ни количественно, ни качественно.

В этом случае само по себе консультирование превращается в своеобразный научно-практический психологический эксперимент, требующий точной оценки его результатов. Вариантом такого случая является тот, при котором сам психолог-консультант сознательно ставит эксперимент, рассчитанный на то, чтобы усовершенствовать процесс консультирования и предложить клиенту более эффективные практические рекомендации.

5. В-пятых, тогда, когда сама по себе процедура психодиагностики, применяемая в практике психологического консультирования, имеет известное психотерапевтическое значение, оказывая благотворное влияние на клиента.

Это обычно происходит тогда, когда в результате проведения психологического тестирования клиент узнает что-то новое, приятное и полезное для себя, например открывает у себя такие положительные психологические качества, о существовании которых он раньше не подозревал.

Описанные случаи в процессе проведения психологического консультирования могут возникать как в отдельности, так и совместно, в любом их сочетании. Хотя бы один из этих случаев всегда имеет место в практике психологического консультирования, и поэтому применение тестирования скорее следует рассматривать как правило, чем как исключение из правил.

Каким требованиям должно отвечать психологическое тестирование! применяемое в психологическом консультировании

Психологическое тестирование, которое организуется и проводится в условиях психологического консультирования, должно отвечать ряду специфических, характерных именно для консультирования, требований. Основные требования этого рода следующие.

1. В психологическом консультировании следует применять только самые простые из всех имеющихся психологических тестов, хорошо известные не только психологу-консультанту, но и достаточно понятные для клиента.

Использование сложных и не очень понятных тестов может вызвать неудовольствие со стороны клиента, его реакцию психологической защиты из-за естественной боязни показаться несостоятельным в глазах психолога-консультанта. Сложные тесты, кроме того, утомляют как психолога-консультанта, так и клиента. Наконец, известна закономерность, в соответствии с которой информативность и практическая полезность

психологических тестов растут гораздо медленнее, иногда обратно пропорционально их сложности и трудоемкости.

2. Психологическое тестирование в консультировании должно выступать как его вполне естественная часть и служить исключительно целям диагностики, которая в свою очередь должна быть органически подчинена решению задачи выработки наиболее обоснованных и эффективных рекомендаций клиенту по решению его проблемы.

3. Тестирование в психологическом консультировании не должно занимать слишком много времени. На его проведение следует отводить не более четверти всего времени, предназначенного для проведения консультирования.

4. Тесты, которые применяются в психологическом консультировании, должны иметь сравнительно простую и оперативно выполняемую систему обработки получаемых результатов. Это необходимо для того, чтобы результаты тестирования можно было сразу использовать и тут же, вскоре после тестирования, делать из него необходимые выводы. Наилучшими в этом плане являются такие психологические тесты, результаты которых могут быть известны и практически использованы спустя 5–10 мин после окончания тестирования.

В том случае, если все же приходится применять тест, требующий более длительного времени на работу с ним, на обработку и интерпретацию получаемых результатов, желательно проводить тестирование отдельно от психологического консультирования, не тратя на него время, отводимое на консультацию.

5. По причинам, указанным выше, в психологическом консультировании, за исключением особых случаев, не рекомендуется пользоваться проективными тестами, так как большинство таких тестов имеет указанные выше недостатки: трудоемкость, непонятность для клиента и сложность. Лучше всего обращаться к вопросникам или опросным вариантам проективных тестов.

6. Если психологический тест представляет собой вопросник, то лучше, если имеющиеся в нем вопросы будут закрытыми, а не открытыми, т.е. если возможные ответы на них будут заранее определены и клиенту нужно будет только выбрать один из них. Вопросники, содержащие в себе открытые вопросы, требуют больше времени как для ответов на них, так и для обработки и интерпретации получаемых результатов.

7. Психологу-консультанту рекомендуется заранее продумывать и подбирать необходимый для консультирования минимум психологических тестов, которые могут понадобиться в разных случаях психологического консультирования. Все эти тесты вместе с необходимыми для тестирования материалами желательно заранее заготовить и иметь под рукой, чтобы к ним можно было обратиться в любой момент проведения психологического консультирования.

8. Лучше всего, если минимум необходимых и часто используемых в консультациях психологических тестов будет в программе компьютера, чтобы при необходимости можно было протестировать клиента и сразу же получить требуемые результаты (компьютерные программы должны включать в себя и автоматическую процедуру обработки результатов тестирования).

9. Если объем работы в консультации достаточно велик и если в ней параллельно работает несколько консультантов с несколькими клиентами, то рекомендуется освобождать консультантов от процедуры тестирования и поручать это отдельному специалисту-психологу, профессионально подготовленному в области тестирования.

10. Тестирование рекомендуется проводить в начале или в середине процесса консультирования с расчетом на то, чтобы клиент к окончанию консультации уже знал свои результаты, а также то, какие выводы психолог-консультант делает на основе проведенного тестирования. Не рекомендуется оставлять клиента в конце консультации в неведении о том, зачем проводилось его психологическое тестирование, каковы его результаты и какие выводы на их основе сделаны.

Упражнения

1. Возьмите любой вопросник, содержащий в себе не менее чем 100 вопросов. Установите, каким требованиям, связанным с практикой психологического консультирования, он соответствует и не соответствует.

2. Оцените уровень собственного интеллектуального развития при помощи тестов, рекомендуемых для этой цели.

Практические задания

1. Определите, какое психотерапевтическое воздействие на клиента оказывают проективные методы психодиагностики (для этого необходимо будет взять какой-либо проективный психологический тест и провести с его помощью психологическое обследование человека, который может стать потенциальным клиентом).

2. Предположим, что к вам как к психологу-консультанту обратился родитель с просьбой дать ему практические рекомендации о том, стоит или не стоит отдавать ребенка в школу в возрасте до семи лет. Какие психодиагностические методики вы в данном случае можете использовать для того, чтобы изучить ребенка и дать его родителю обоснованные психологические рекомендации?

3. Какими тестами, предназначенными для диагностики уровня психологического развития ребенка, вы воспользуетесь на практике, если проблема, с которой клиент – родитель ребенка – обратился к вам, состоит в том, что ребенок плохо учится в начальных классах школы?

Ключевые слова

Долгосрочная временная перспектива в психологическом консультировании. Бессознательные влечения. Неосознаваемые черты характера. Тест психологический. Информативность психологического теста. Практическая полезность теста.

ГЛАВА VIII ТЕСТЫ, РЕКОМЕНДУЕМЫЕ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В ПРАКТИКЕ КОГНИТИВНОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Контрольные вопросы

1. *Какие психологические тесты рекомендуется применять для оценки общих способностей клиентов?*
2. *Какие психологические тесты чаще всего используются для оценивания интеллектуальных способностей клиентов?*
3. *С помощью каких психологических тестов можно практически оценивать восприятие, внимание, воображение и речь детей-дошкольников?*
4. *Какие методики подходят для психодиагностического изучения уровня развития интеллекта детей, поступающих в школу, и учащихся начальных классов?*
5. *С помощью каких психологических тестов можно оценивать уровень интеллектуального развития подростков, юношей и взрослых людей?*
6. *Как поставить психологический диагноз состоянию памяти клиента?*
7. *Какие психодиагностические методы подходят для изучения динамики процессов памяти?*
8. *Как оценивают кратковременную зрительную и слуховую память?*
9. *Как практически изучают процесс запоминания?*
10. *Каковы методы психодиагностики оперативной памяти?*

В этой главе для типичных случаев психологического консультирования – тогда, когда возникает необходимость проведения когнитивного психологического тестирования, указаны психодиагностические тесты, которые рекомендуется применять для получения нужной информации о клиенте. Эта информация может оказаться полезной для уточнения диагноза проблемы клиента, для выяснения индивидуальных особенностей его

когнитивных процессов, для коррекции имеющихся у него недостатков в развитии когнитивных процессов и для более точного формулирования соответствующих практических рекомендаций.

В каждом конкретном случае мы будем указывать, с какой целью проводится психологическое тестирование, а также давать практические рекомендации по применению тех или иных тестов. На протяжении этой и последующих глав учебника мы неоднократно будем отсылать читателя к различным рекомендуемым тестам. Если эти тесты уже опубликованы в литературе, – а таких тестов большинство, – мы будем просто указывать на соответствующие первоисточники. В случае отсутствия публикаций психологический тест будет полностью приводиться в учебнике. Кроме самого теста, будет также даваться обоснование необходимости обращения к нему в том или ином случае психологического консультирования, а также определяться условия оптимального практического использования соответствующего теста.

Тесты когнитивных процессов восприятия, внимания, воображения, речи и общих интеллектуальных способностей

Необходимость в оценке общих интеллектуальных способностей клиента возникает тогда, когда, например, проводится психологическое консультирование, связанное с решением проблем интеллектуального развития детей или общих способностей взрослых людей. В первом из указанных случаев клиенту, – а в его роли обычно выступает кто-либо из близких к ребенку взрослых людей, – требуется подробная информация о том, на каком уровне общего умственного развития находится ребенок и каковы реальные перспективы совершенствования его интеллекта. Во втором случае непосредственно самому клиенту может понадобиться информация о том, каков уровень его интеллектуального развития на данный момент времени.

Когда речь идет о развитости общих способностей людей, то следует иметь в виду, что как у детей, так и у взрослых людей эти способности по объективным и естественным причинам могут находиться на разных уровнях развития. У детей, особенно дошкольников, данные способности еще только развиваются, а у взрослых людей они, как правило, уже являются достаточно развитыми.

Интеллект ребенка и интеллект взрослого человека существенно различаются между собой как в количественном (числовая оценка уровня его развития), так и в качественном отношении (тип интеллекта и его структура). По этой причине для психодиагностики интеллекта детей и взрослых людей рекомендуется применять различные психологические тесты.

Проводя психодиагностику общего уровня интеллектуального развития ребенка, также следует иметь в виду, что в ранние годы интеллект ребенка развивается довольно быстро и уровень его развития может меняться через каждые два-три года. Поэтому те методы его психодиагностики, которые подходят для детей трех-четырех-летнего возраста, уже надо заменять другими, проводя психодиагностику уровня интеллектуального развития четырех-пятилетних и тем более шести-семилетних детей.

Заметим, что существуют два значительно отличающиеся друг от друга представления об уровне развития общих интеллектуальных способностей человека. Одно такое представление включает в содержание понятия «уровень интеллектуального развития» только умение человека решать разного рода интеллектуальные задачи (это – сравнительно узкое понимание интеллекта). Другое представление охватывает все когнитивные процессы и включает в оценку уровня интеллектуального развития не только мышление, но также восприятие, внимание, память, воображение и речь (расширенная трактовка понятия «интеллект»).

В реальной практике психологического консультирования можно опираться как на узкое, так и на расширенное толкование интеллекта, и решение вопроса о том, какое его понимание выбрать, зависит от задачи психологического консультирования. Если она ограничивается тем, чтобы определить только общий уровень интеллектуального развития клиента и дать ему самые общие рекомендации по совершенствованию умственных

способностей, то достаточно будет провести лишь общую психодиагностику интеллекта. Если же задача состоит в том, чтобы разносторонне исследовать и оценить интеллект клиента, предложив ему такие рекомендации, которые могут оказаться полезными для развития всех или многих когнитивных процессов, то следует опираться на расширенное толкование интеллекта.

В практике проведения психологического консультирования детей, связанного с развитием их общих интеллектуальных способностей, для психодиагностики интеллекта рекомендуется пользоваться частными методиками, предназначенными для определенной возрастной группы'.

' Здесь и далее ссылки на конкретные методики даются по двум изданиям одного и того же учебника: *Немов Р.С.* Психология. Учебник для студентов высших педагогических учебных заведений. В трех книгах. Книга 3. Экспериментальная педагогическая психология и психодиагностика. – М.: Просвещение; ВЛАДОС, 1995. *Немов Р.С.* Психология. Учебник для студентов высших педагогических учебных заведений. В трех книгах. Книга 3. Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики. – М.: ВЛАДОС, 1998. В обоих изданиях можно найти полные описания соответствующих методик. Цифры вне скобок указывают на страницы первого из упомянутых изданий учебника, а цифры в скобках – на страницы последнего издания.

Для детей трех четырехлетнего возраста подходят методики с названиями «Нелепицы», «Времена года», «Кому чего недостает?», «Обведи контур», «Воспроизведи рисунки»[2].

[2] *Немов Р.С.* Психология. В трех книгах. Книга 3. Экспериментальная педагогическая психология и психодиагностика. – М.: Просвещение; ВЛАДОС, 1995. - С. 144-157 (97-114).

С помощью методик «Времена года» и «Кому чего недостает?» оценивается уровень развития у детей наглядно-образного мышления, а при помощи методик «Обведи контур» и «Воспроизведи рисунки» можно оценить уровень развития наглядно-действенного мышления.

Для психодиагностики уровня интеллектуального развития детей четырех-пятилетнего возраста рекомендуется использовать методики с названиями «Что здесь лишнее?», «Раздели на группы», «Пройди через лабиринт» и «Вырежи фигуры»[3].

[3] Там же. - С. 148-152, 155, 158-159 (102-104, 106-107, 111-112, 114-116).

Методики «Что здесь лишнее?» и «Раздели на группы» оценивают уровень развития образно-логического мышления, а такие методики, как «Пройди через лабиринт» и «Вырежи фигуры» – уровень развития наглядно-действенного мышления у детей.

Считается, что интеллектуальные способности ребенка нуждаются в дальнейшем развитии, если показатели интеллекта по указанным выше методикам меньше 7–8 баллов. При оценках 9–10 баллов делается вывод о том, что ребенок для своего возраста находится на очень высоком уровне интеллектуального развития и в специальном внимании в этой связи со стороны родителей и учителей не нуждается (речь в данном случае идет о возможном беспокойстве взрослых людей по поводу отставания ребенка в интеллектуальном развитии).

При средних показателях ниже 4–5 баллов с данным ребенком обязательно необходимо дополнительно заниматься, так как в этом случае его интеллектуальное развитие заметно отстает от среднего уровня (6–7 баллов)[4].

[4] Те же рекомендации, основанные на количестве полученных баллов, характеризуют все случаи психодиагностики, где применяется стандартизированная десятибалльная оценочная шкала.

Если кроме диагностики общего уровня интеллектуального развития ребенка необходимо провести отдельную психодиагностику уровня развитости у него основных когнитивных процессов (кроме памяти – о ней особо речь пойдет дальше), то также рекомендуется воспользоваться следующими частными методиками:

• для диагностики восприятия пользуются методиками «Чего не хватает на этих рисунках?», «Узнай, кто это», «Какие предметы спрятаны в рисунках?», «Чем залатать коврик?»[5];

[5] Там же. - С. 118-124 (66-73).

• для диагностики внимания – методиками «Найди и вычеркни», «Проставь значки», «Запомни и расставь точки»[6];

[6] Там же. - С. 125-133 (73-83).

• для диагностики воображения – методиками «Придумай рассказ», «Нарисуй что-нибудь», «Придумай игру»[7];

[7] Там же. - С. 133-136 (83-87).

• для диагностики речи – методиками «Назови слова», «Расскажи по картинке»[8].

[8] Там же. - С. 159-165 (116-122).

Психодиагностику уровня развития интеллектуальных способностей детей 6–7-летнего возраста, поступающих в школу и только начинающих обучаться в ней, рекомендуется проводить при помощи следующих методик: «Общая ориентация детей в окружающем мире и запас бытовых знаний» (вариант методики для поступающих в школу), «Определение понятий, выяснение причин, выявление сходства и различия в объектах», «Формирование понятий», «Кубик Рубика», «Матрицы Равена»[9].

[9] Там же. - С. 200-201, 225-230, 232-239 (166-167, 198-206, 208-216).

Методика «Кубик Рубика» оценивает уровень развития наглядно-действенного мышления. Методика «Матрицы Равена» предназначается для диагностики образно-логического мышления, а методики «Общая ориентация детей в окружающем мире и запас бытовых знаний», «Определение понятий, выяснение причин, выявление сходства и различия в объектах», «Формирование понятий» – уровень развития словесно-логического мышления.

Если же кроме определения общего уровня интеллектуального развития ребенка и советов по поводу того, как повысить уровень интеллектуального развития, необходимо дать рекомендации по совершенствованию у детей шести-семилетнего возраста других когнитивных процессов, то следует использовать в психодиагностике и такие методики:

• для оценки внимания – «Кольца Ландольта» (с помощью этой методики оцениваются продуктивность, устойчивость, распределение и переключение внимания) и специальную методику для определения объема внимания [10];

[10] Там же. - С. 205-210 (174-179).

• для психодиагностики памяти – методику оценки объема кратковременной зрительной и слуховой памяти, оперативной зрительной и слуховой памяти, а также динамических особенностей процесса запоминания[11];

[11] Там же. - С. 210-221 (181-189, 190-193).

• для психодиагностики воображения – методики под названиями «Вербальная фантазия» (речевое воображение), «Рисунок» (зрительное воображение) и «Скульптура»[12];

[12] Там же. - С. 221-224 (193-198).

• для психодиагностики речи – методики «Определение понятий» и «Определение

пассивного и активного словарного запаса»[13].

[13] Там же. - С. 239-245 (217-223).

Общая психодиагностика уровня развития интеллекта у младших школьников производится при помощи методики «Общая ориентация детей в окружающем мире и запас бытовых знаний» (варианты для учащихся разных классов, с первого по четвертый-пятый), «Формирование понятий», «Умение считать в уме», «Кубик Руби-ка», «Матрицы Равена»[14].

[14] Там же. - С. 201-203, 227-239 (166-171, 201-216).

При проведении разносторонней психодиагностики интеллекта детей этого возраста – такой, которая включает в себя оценивание всех когнитивных процессов, дополнительно можно воспользоваться теми методиками, которые уже были рекомендованы для изучения когнитивных процессов у детей шести – семилетнего возраста[1].

[1] Там же. - С. 205-224 (174-198).

Оценку уровня развития интеллектуальных способностей подростков, юношей (девушек) и взрослых людей можно производить при помощи одного комплекта психодиагностических методик, который включает в себя следующие тесты: «Формирование понятий», «Умение считать в уме», «Кубик Рубика», «Матрицы Равена», «Логико-количественные отношения» и тест Айзенка (фрагменты)[2].

[2]Там же. - С. 227-239, 290-311, 407-429 (201-216, 282-305).

Каждая из перечисленных методик практически оценивает различные стороны интеллекта, и их следует применять в зависимости от того, какую цель, проводя психодиагностику, ставит перед собой консультант-психолог.

Для того чтобы было легче сориентироваться в выборе психодиагностических методик при проведении психологического консультирования, поясним применительно к каждой из перечисленных методик, какую практическую задачу она решает.

Методика «Формирование понятий» позволяет достаточно быстро оценивать уровень общего интеллектуального развития человека, однако такая оценка является общей, недостаточно дифференцированной. Эта методика хорошо показывает, насколько у клиента развит внутренний план сложных интеллектуальных действий, в том числе то, как данный человек может классифицировать, сравнивать, анализировать, абстрагировать, обобщать, создавать и реализовывать различные планы действий, а также менять их стратегию, тактику, учитывать допускаемые ошибки.

Эта методика хороша тем, что мало зависит от прошлого опыта данного человека и от имеющихся у него знаний, умений и навыков. Ее применение в первую очередь рекомендуется в тех случаях, когда важно точно определить перспективы дальнейшего интеллектуального развития клиента, зону его ближайшего развития (Л. С. Выготский). Чем выше будет показатель интеллектуального развития клиента по данной методике, тем большими являются возможности его дальнейшего интеллектуального развития, включая общие и ряд зависящих от них специальных интеллектуальных способностей.

Методика «Умение считать в уме» чем-то напоминает по своим возможностям предыдущую методику, но ее, в отличие от предыдущей, не рекомендуется применять отдельно, так как она в основном оценивает счет в уме, который не равнозначен интеллекту в целом. На результатах этой методики в большей степени, чем на результатах психодиагностики, проводимой посредством методики «Формирование понятий», сказывается опыт человека, в частности его умение считать в уме. Лучше всего данную методику использовать для определения уровня актуального развития специальных, например математических, способностей.

Методика «Кубик Рубика» в целом также не позволяет адекватно оценивать уровень

интеллектуального развития человека, но она неплохо диагностирует развитость у человека наглядно-действенного мышления, особенно в его начальных формах. Под ними мы имеем в виду такие формы, которые представляют собой не столько проявление уже более или менее развитых умственных способностей, сколько потенциально имеющиеся у человека задатки. Если, к примеру, ребенок успешно справляется с кубиком Рубика, то на этой основе можно сделать вывод о том, что у него неплохо представлены задатки к развитию практического мышления.

Методика «Матрицы Равена» хороша тем, что позволяет диагностировать образное мышление и может практически применяться для достижения тех же целей (в плане диагностики наглядно-образного мышления), для которых используется «Кубик Рубика».

Методика «Логико-количественные отношения» позволяет проводить психодиагностику двух аспектов внутреннего плана умственных действий: логики мышления и счета в уме с запоминанием промежуточных результатов.

Эта методика, правда, способна оценивать каждый из данных аспектов умственных действий не так хорошо, как, например, методика «Формирование понятий» или методика «Умение считать в уме», но зато в практическом применении гораздо проще этих методик. К ней следует обращаться тогда, когда необходимо быстро и хотя бы приблизительно оценить уровень развития соответствующих способностей у человека.

Тест Айзенка – это универсальный и один из лучших психологических тестов интеллекта. Он предназначен для оценки уровня общего интеллектуального развития человека, а также уровня развития у него некоторых специальных видов мышления, в частности математического и лингвистического.

Данный тест рекомендуется использовать в практике психологического консультирования не в целом, а по отдельным субтестам, выбирая их в зависимости от того, какова проблема клиента и цель проводимой психологической консультации. Если, к примеру, эта цель состоит в том, чтобы определить общий уровень интеллектуального развития человека, то можно воспользоваться одним или двумя субтестами общего назначения[1]. Если же задача заключается в том, чтобы определить уровни развития у клиента математического или лингвистического мышления соответственно, то рекомендуется воспользоваться специальными субтестами[2].

[1]Там же. - С. 407-429 (421-444).

[2] Там же. - С, 292-311 (285-305).

Заметим, что в полнокомплектном тесте Айзенка имеется восемь различных субтестов. Для практической психодиагностики, проводимой в рамках психологического консультирования, вполне достаточно воспользоваться только четырьмя названными выше субтестами. К тесту Айзенка рекомендуется, кроме того, обращаться тогда, когда целью психологического консультирования становится точное определение уровня интеллектуального развития клиента в сравнении с другими людьми. Тест Айзенка в этом плане полезен при проведении консультирования по вопросам профессиональной ориентации и профессионального отбора.

Тесты памяти

У человека много различных видов и процессов памяти, поэтому и проблем с памятью у клиентов обычно возникает немало. Любые случаи обращения в психологическую консультацию с жалобами на память требуют тщательного психологического тестирования памяти клиента.

Предварительно сориентироваться в проблемах памяти клиента можно в результате его расспроса. Для того чтобы клиенту было легче рассказать психологу-консультанту о своих мнемических проблемах, рекомендуется последовательно задать и получить от него развернутые ответы на следующие вопросы:

1. Какие трудности, связанные с памятью, у вас имеются?
2. В чем эти трудности выражаются?
3. Когда, при каких обстоятельствах эти трудности чаще всего возникают?

4. Пытались ли вы с этими трудностями бороться? Если да, то как вы это делали и каковы результаты ваших попыток?

Внимательно выслушав ответы клиента на эти вопросы и проанализировав их, психолог-консультант может сформулировать гипотезу о том, что на самом деле происходит с памятью клиента и какие проблемы у него вероятнее всего имеются. В соответствии с этой гипотезой психолог-консультант может выбрать один или несколько специальных психологических тестов, предназначенных для изучения памяти клиента.

Далее на основе изучения памяти клиента психолог-консультант может поставить ее точный диагноз и предложить клиенту вполне конкретные рекомендации по практическому решению его проблем.

Для диагностики памяти детей и взрослых людей рекомендуется использовать как общие, так и специальные методы. Например,
при изучении памяти у детей в процессе ее развития можно воспользоваться следующими диагностическими методиками.

При оценке процесса зрительного узнавания у детей дошкольного возраста можно воспользоваться методикой «Узнай фигуры»[1]. Эта методика позволяет исследовать процесс узнавания у детей трех-пятилетнего возраста.

[1] Там же. - С. 136-138 (88-90).

С помощью другой методики – «Запомни рисунки»[2] – можно определить объем кратковременной зрительной памяти у детей того же самого возраста. Этой же методикой можно воспользоваться для диагностики памяти детей более старшего возраста, поступающих в школу или уже обучающихся в ней, а также памяти взрослых людей.

[2] Там же. - С. 138-140 (91-93).

Объем кратковременной памяти дошкольников, школьников и взрослых устанавливается при помощи методики «Запомни цифры»[3]. Она хороша тем, что позволяет достаточно быстро определить объем памяти.

[3] Там же. - С. 140-142 (93-95).

Если же психолога-консультанта интересует динамика процесса запоминания – заучивания, то можно воспользоваться методикой «Выучи слова»[4].

[4] Там же. - С. 142-143 (95-97).

Если психодиагностика памяти проводится с целью определения готовности ребенка к обучению в школе или же для установления уровня развития у него отдельных видов памяти, то лучше всего воспользоваться следующими методиками, которые, кроме того, позволяют получить более полную информацию о развитии кратковременной оперативной и опосредованной памяти.

Для установления точного объема кратковременной зрительной памяти следует использовать методику, рассчитанную на запоминание и воспроизведение ломаных линий[1].

[1] Там же. - С. 211-212, методика 7 (181-182).

Оперативная зрительная память достаточно хорошо оценивается при помощи методики, в которой испытуемые зрительно идентифицируют заштрихованные треугольники[2].

[2] Там же. - С. 212-215, методика 8 (182-185).

Оперативная слуховая память оценивается при помощи методики, в которой испытуемый должен на слух среди других произносимых ему слов узнать те, которые он до этого один раз услышал[3].

[3] Там же. - С. 217-218, методика 10 (187-189).

Диагностика опосредованной памяти производится при помощи специальной методики, в которой клиент придумывает сам и далее использует для запоминания некоторые средства, которые позволяют ему не только запомнить, но и воспроизвести информацию на слух[4].

[4]Там же. - С. 218-219, методика 11 (189-190).

Отличительной особенностью данной методики является то, что ее можно применять не только для изучения опосредованного запоминания и припоминания материала у школьников и у взрослых людей, но также и у дошкольников в возрасте от трех до пяти лет, если они в состоянии использовать сравнительно простые рисунки в качестве мнемотехнических средств. Опыт наблюдения за нормально развивающимися детьми этого возраста показывает, что многие из них вполне могут это делать.

При изучении особенностей процесса запоминания и воспроизведения материала у взрослых людей также можно пользоваться указанной выше методикой, заменив в ней простые и хорошо знакомые короткие слова на новые и более сложные[5].

[5] Там же. - С. 219, методика 12 (190-193).

Упражнения

1. Вспомните психологические тесты, при помощи которых можно оценивать у детей разного возраста, начиная от старшего дошкольного и кончая подростковым, уровень развития когнитивных процессов восприятия, внимания, воображения, речи и общих интеллектуальных способностей.
2. Припомните основные психологические тесты, при помощи которых можно охарактеризовать развитость памяти клиента.

Практическое задание

1. Оцените уровень развития памяти у кого-либо из клиентов, воспользовавшись для этого рекомендациями и методиками, на которые имеются ссылки в данной главе.

Ключевые слова

Общие способности. Общий уровень интеллектуального развития. Когнитивные процессы. Зона потенциального интеллектуального развития.

Мнемические проблемы. Методики изучения кратковременной и оперативной зрительной и слуховой памяти. Методики психодиагностики динамики процесса запоминания.

ГЛАВА IX ТЕСТЫ, РЕКОМЕНДУЕМЫЕ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В ПРАКТИКЕ ПЕРСОНАЛЬНОГО И КОММУНИКАТИВНОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Контрольные вопросы

1. *С помощью каких тестов можно оценить уровень развития коммуникативных способностей у детей и у взрослых людей?*
2. *Какие методики позволяют оценивать уровень развития организаторских способностей?*
3. *Что представляют собой психологические тесты, посредством которых оцениваются специальные способности у клиента?*
4. *Как диагностировать темперамент?*
5. *Как практически оценивать характер клиента ?*
6. *Каким образом диагностируются такие черты характера, как тревожность, агрессивность, зависимость, ответственность, стремление к достижению успехов и*

избежанию неудач ?

7. *Что представляют собой методики, предназначенные для оценивания у клиента психологических качеств лидера?*
8. *Каким образом оцениваются акцентуированные черты характера?*
9. *Какие методики используются для психодиагностики мотивов и потребностей клиента?*

Тесты коммуникативных способностей

Коммуникативные способности – это знания, умения и навыки, связанные с процессом общения людей. Они включают в себя умения слушать и понимать человека, устанавливать с ним хорошие личные и деловые взаимоотношения, оказывать на него психологическое влияние.

О недостатках в развитии коммуникативных способностей человека свидетельствуют следующие типичные признаки:

• человек боится публичности, то есть быть на виду у всех,

• человек испытывает повышенное беспокойство, тревожность, ожидая общения с малознакомыми людьми,

• человек не вполне удовлетворен результатами, которых он реально добивается в практике общения с людьми,

• человек избегает людей, особенно незнакомых, и боится вступать в личные и деловые контакты с такими людьми,

• у человека слабо развиты вербальные и невербальные коммуникативные умения и навыки,

• данный человек не способен привлекать к себе внимание со стороны других людей, не вызывает симпатии к себе с их стороны,

• человек не может убеждать людей и оказывать на них положительное влияние,

• человек теряется, смущается, чувствует себя неловко в различных ситуациях общения; не знает, как вести себя и что отвечать людям, если они обращаются к нему,

• у человека не складываются нормальные взаимоотношения с людьми и часто по его причине возникают межличностные конфликты.

На все эти признаки прежде всего должен обращать внимание психолог-консультант, разговаривая с клиентом. Многие из них, говорящие о дефиците коммуникативных способностей у клиента, сравнительно легко заметить, внимательно наблюдая за тем, как клиент ведет себя в психологической консультации и как он разговаривает с разными людьми, в том числе с самим психологом-консультантом.

Если психологу-консультанту необходимо кое-что уточнить, не довольствуясь чисто визуальной психодиагностикой коммуникативных способностей клиента, то ему дополнительно можно задать серию вопросов, соответствующих содержанию перечисленных выше симптомов – признаков дефицита коммуникативных способностей. Можно, например, спросить клиента о том, часто ли и много ли он общается с людьми, предпочитает ли оставаться один, удовлетворен ли результатами общения с разными людьми и т.п.

В том случае, если для точной диагностики коммуникативных проблем клиента и формулирования соответствующих практических рекомендаций этого окажется недостаточно, можно будет обратиться к одному из следующих специальных психологических тестов, рассчитанных на оценку коммуникативных способностей.

1. «Каков ребенок во взаимоотношениях с окружающими людьми?» [1].

[1] *Немое Р.С.* Психология. Кн. 3. - С. 183-185 (144-147).

Этот тест позволяет оценить, насколько развиты коммуникативные качества личности у детей трех – пятилетнего возраста.

2. Анкета для родителей, воспитателей и учителей[2].

[2] Там же. - С. 269-272 (253-259).

Эта анкета решает ту же самую задачу, что и предыдущая методика, но по отношению к детям, поступающим в школу, и младшим школьникам.

3. Тест Спилбергера на исследование тревожности[3].

[3] Там же. - С. 351-353 (353-357).

Данный тест предназначается для изучения детей подросткового возраста и старше, а также для взрослых людей. Он позволяет по уровню тревожности косвенно судить о развитости коммуникативных способностей и о коммуникативных проблемах, имеющихся у клиента.

Если уровень личностной тревожности у клиента достаточно высокий, то, вероятнее всего, проблемы коммуникативного характера у него проявляются в самых различных жизненных ситуациях. Если высоким окажется уровень так называемой ситуативной тревожности, то, по-видимому, коммуникативные трудности у клиента возникают только в некоторых, специфических ситуациях общения с людьми.

4. Тест на агрессивность (модификация известного теста Розенцвейга)[4].

[4] Там же. - С. 354-368 (357-371).

Этот тест также предназначается для подростков и взрослых людей. По уровню агрессивности человека, установленному при помощи данного теста, можно судить о том, есть ли у него проблемы коммуникативного характера. Если агрессивность данного человека достаточно высока, то такие проблемы у него есть почти наверняка.

5. О конкретном характере коммуникативных проблем взрослого клиента можно судить также по его ответам на личностный вопросник А.Т.Джерсайлд[5]. Полезными, в частности, могут оказаться ответы клиента на следующие вопросы данного теста: 5, 8, 14, 15,19, 20,23,24,25,30, 32,34.

[5] Там же. - С. 437-443 (455-464).

6. Если у психолога-консультанта возникло предположение о том, что взрослому клиенту недостает каких-либо существенных коммуникативных личностных качеств, то это можно практически проверить при помощи следующих методик: теста на оптимизм, теста на объективность в отношениях к людям, теста на независимость, теста на поиск выхода из затруднительных жизненных ситуаций, теста аффилиации, теста на качества лидера, теста на эффективность лидерства[1].

[1] Там же. - С. 354-368 (464-473, 477-479, 483-485, 490-496, 512-521).

Заметим, однако, что все упомянутые методики не дают абсолютно точной и исчерпывающей информации о характере коммуникативных проблем, имеющихся у клиента. Они лишь подтверждают или опровергают результаты предварительной беседы, проведенной психологом-консультантом с клиентом, а также выводы, сделанные на основе непосредственного наблюдения за его поведением во время консультации.

Тесты организаторских способностей

Организаторские способности – это практические умения человека, связанные с организацией какого-либо дела или взаимодействия людей при его выполнении.

Отсутствие или недостаток развития у клиента организаторских способностей можно установить различными путями: во-первых, по собственному рассказу клиента о том, что у него в данном деле получается или не получается, во-вторых – через анализ его ответов на специальные тесты-вопросники, часть из которых далее будет названа.

Прежде всего, следует выяснить, насколько у клиента развиты специальные мотивы – социальные потребности, которые обязательно должны быть у хорошего организатора. Это, например, такие побуждения к деятельности, как потребность достижения успеха, установка на повышенную социальную активность, оптимизм, объективность в оценке людей, независимость, умение находить выход из трудных жизненных ситуаций, низкая

тревожность. Для психодиагностики всех этих качеств подходят следующие методики:

• для диагностики тревожности – вопросник Спилбергера[2],

[2] Там же. - С. 351-354 (353-357).

• для оценки мотивации достижения успехов – специальный проективный тест[3],

[3] Там же. - С. 358-365 (371-380).

• для определения статуса – социометрическая методика[4],

[4] Там же. - С. 377-382 (382-389).

• самочувствие, активность и настроение диагностируются при помощи методики САН[5],

[5] Там же. - С. 435-436 (454-455).

• сила воли оценивается посредством специального теста[6],

[6] Там же. - С. 450-453 (473 -477).

• объективность в отношении к людям – с помощью теста на объективность[7],

[7] Там же. - С. 447-450 (469-473).

• независимость – с помощью теста на независимость[1],

[1] Там же. - С. 453-455 (477-479).

• умение находить выход из трудных жизненных ситуаций – с помощью соответствующего вопросника[2],

[2] Там же. - С. 458-460 (483-485).

• качества лидера и эффективность лидерства, соответственно, диагностируются при помощи методики «Лидер» и методики «Эффективность лидерства»[3].

[3] Там же. - С. 481-488 (512-521).

Тесты специальных способностей

Специальные способности – это, во-первых, такие способности, которые имеются не у всех без исключения людей, во-вторых, – такие способности, от которых зависит в основном успешность выполнения человеком отдельных, достаточно сложных и специфических видов деятельности, например, художественно-творческой, технической, организаторской, математической и т.п.

Факт недостаточно высокого развития, к примеру, математических способностей можно подтвердить или опровергнуть при помощи следующих психологических тестов, которые подходят также и для того, чтобы следить за процессом развития этих способностей у детей школьного возраста, практически оценивая наличный уровень их развития[4].

[4] Следует иметь в виду то, что рекомендуемые здесь психологические тесты в состоянии полноценно оценивать лишь некоторые из составляющих таких способностей, а именно – такие, о которых будет далее сказано в комментариях к каждому из упоминаемых тестов. Более полную характеристику этих способностей можно будет получить только при использовании специальных тестов, имеющихся в литературе, напрямую связанной с изучением этих способностей.

Для оценки развитости внутреннего плана выполнения арифметических действий, выступающего как начальное, базисное условие совершенствования всех других математических способностей, подходит методика «Умение считать в уме»[5]. Эта методика хороша тем, что может с успехом применяться к людям в самом широком диапазоне возрастов, от старшего дошкольного возраста до взрослого человека. С ее помощью

можно, в частности, установить, насколько быстро и хорошо человек умеет выполнять в уме основные арифметические действия с разными числами: сложение, вычитание, умножение и деление в пределах сотни.

[5] Там же. - С. 230-232 (206-208).

Косвенно о наличии задатков к развитию математических способностей, представленных в виде умения точно определять понятия и производить в уме сложные действия сравнения, анализа и синтеза информации, можно судить на основе результатов тестирования, проводимого при помощи методики «Формирование понятий»[6]. Для этой же цели вполне подходит методика «Матрицы Ра-вена»[7].

[6] Там же. - С. 227-230 (201-206).

[7] Там же. - С. 233-239 (210-216).

При пользовании этими методиками, правда, необходимо иметь в виду следующее обстоятельство: те умения, которые оцениваются при помощи названных методик, не являются специальными математическими. Они, скорее, выступают как общие интеллектуальные способности, необходимые любому человеку для полноценного развития у него всех умственных способностей, в том числе и математических.

Следующая методика – «Логико-количественные отношения»[1] – имеет более непосредственную связь с математическими способностями человека. При помощи этой методики практически оцениваются два важных умения, которые в деятельности профессионала-математика обычно сопутствуют друг другу. Это – умение считать в уме и рассуждать логически. Соответствующую методику рекомендуется применять, начиная с третьих-четвертых классов средней школы, так как детям более раннего возраста она может оказаться недоступной.

[1] Там же. - С. 290-292 (282-284).

Замечание: проводя психодиагностику математических способностей детей старшего школьного возраста, можно задание к данной методике сделать более сложным, а именно – попросить испытуемого не просто отвечать на вопросы типа: «А больше или меньше В?», а точно указывать, во сколько раз в каждой из двадцати предлагаемых задач, включенных в обсуждаемый тест, величина А действительно больше или, соответственно, меньше, чем величина В.

Если основная задача психологического тестирования заключается в том, чтобы определить уровень развития у человека тех компонентов математических способностей, которые имеют прямое отношение к усвоению высшей математики, в частности высшей алгебры, то рекомендуется воспользоваться числовым субтестом известного теста Айзенка[2]. Данный тест желательно применять в старших классах средней школы в тех случаях, когда в психологическую консультацию за практическим советом обращаются старшеклассники или их родители по поводу выбора будущей профессии по окончании средней школы.

[2] Там же. - С. 302-314 (292-305).

Уровень развития физико-технического мышления и соответствующих способностей у школьников можно определить при помощи теста Беннета[3]. Он по содержанию включенных в него задач учитывает как знания, получаемые в школе на уроках физики, так и представления, связанные с практическим опытом пользования техникой.

[3] Там же. - С. 311-325 (305-321).

Задатки к развитию лингвистических способностей у детей дошкольного возраста (трех–пяти лет) можно оценивать при помощи следующих частных методик: «Назови слова» и «Расскажи по картинке».

Первая из этих методик определяет запас слов, который хранится в так называемой активной памяти ребенка и может использоваться им в собственной речи, обращенной к

другим людям. Кроме того, эта методика позволяет установить, насколько ребенок знаком с понятиями, обозначающими животных, растения, цвета и формы предметов, другие их признаки, а также действия человека, их качества и способы выполнения.

Вторая из упомянутых методик – «Расскажи по картинке» – позволяет практически оценивать богатство и разнообразие речи ребенка дошкольного возраста.

Если по результатам применения двух упомянутых выше методик ребенок получает не менее 8 баллов, то его можно считать обладающим достаточно развитыми лингвистическими задатками, т.е. предположить, что у этого ребенка могут успешно развиваться лингвистические способности.

При определении уровня развития лингвистических способностей детей, поступающих в школу и уже обучающихся в начальных классах, рекомендуется пользоваться следующими методиками:
«Определение понятий», «Выяснение пассивного словарного запаса», «Определение активного словарного запаса»'.

' Там же. - С. 240-245 (217-223).

Первые две из этих методик – «Определение понятий» и «Выявление пассивного словарного запаса» – позволяют установить, насколько хорошо ребенок, поступающий в школу, или младший школьник знает точный объем и содержание слов-понятий и умеет дать им определение. Третья методика – «Определение активного словарного запаса» – позволяет оценивать лексическое, стилистическое и грамматическое разнообразие речи ребенка и, кроме того, может свидетельствовать об уровне развития его лингвистических способностей в целом. Этот уровень считается достаточно высоким, если ребенок по данной методике получил не менее 8 баллов.

Для оценки уровня развития лингвистических способностей в средних и старших классах школы можно применить словесный субтест теста Айзенка[2]. Он позволяет определить, насколько хорошо у соответствующего школьника развито лингвистическое мышление, связанное со знанием лексики и с умением решать лексические задачи на поиск нужных слов.

[2] Там же. - С. 293-301, 308-309 (285-292, 299-301, 304).

Для оценивания уровня развития других составляющих лингвистических способностей в средних и старших классах школы нет необходимости применять специальные психологические тесты, так как на уроках языка и литературы учащиеся выполняют немалое количество специальных задач и упражнений, которые позволяют вполне определенно судить об уровне развития их лингвистических способностей.

Тесты темперамента и характера

Темпераментом в психологии, как известно, называют совокупность динамических особенностей когнитивных процессов и поведения человека, а характером – систему устойчивых личностных свойств, определяющих поступки человека. В большинстве случаев обращения клиентов в психологическую консультацию в связи с проблемами личностного или межличностного свойства так или иначе затрагивается характер человека и его темперамент. Поэтому психологу-консультанту важно знать и практически владеть совокупностью методик, при помощи которых оцениваются темперамент и характер человека.

В процессе психодиагностики темперамента психологу-консультанту могут оказаться полезными следующие частные методики.
Прежде всего, это методика В.М.Русалова[3]. Она наиболее современная и позволяет практически оценивать ряд свойств темперамента, проявляющихся у человека в работе и в общении с людьми. Это такие свойства темперамента, как энергичность, пластичность, темп и эмоциональность.

[3] Там же. - С. 326-330 (321-328).

Заметим также, что существует множество психодиагностических методик, предназначенных для оценивания различных черт личности человека. Среди них встречаются комплексные психологические тесты, предназначенные для изучения личности человека, описываемой через систему понятий, с разных сторон характеризующих человека, причем в большинстве случаев эти понятия представляют собой отдельные черты характера.

Имеется также немало психологических методик, предназначенных для дифференцированной диагностики черт характера человека. Ниже мы сошлемся на некоторые из методик, относящиеся к той
и к другой группе[4].

[4] Заметим, что большая часть методов психодиагностики характера человека является достаточно трудоемкой и требует значительного времени для проведения. По данной причине в практике психологического консультирования не рекомендуется часто к ним обращаться.

Среди разнообразных черт характера, по поводу коррекции которых клиенты могут обращаться в психологическую консультацию, встречаются такие, как тревожность. В этом случае прежде всего рекомендуется точно оценить действительный уровень тревожности у клиента, и это желательно сделать уже при первом его обращении в психологическую консультацию. Далее целесообразно выяснить степень тревожности клиента, сделав это уже после того, как клиент полностью выполнил рекомендации, полученные от психолога-консультанта.

Это позволит самому клиенту убедиться в том, что полученные им рекомендации действительно оказались полезными. Осознание данного факта не только закрепит достигнутый позитивный результат консультирования, но еще больше снизит уровень тревожности у клиента. Для психолога-консультанта это явится дополнительным свидетельством того, что его рекомендации оказались не напрасными, и даст ему возможность усовершенствовать собственную практику консультирования.

Если речь идет о степени тревожности детей дошкольного возраста, то ее можно практически оценить при помощи методики «Выбери нужное лицо». Данная методика представляет собой детский тест тревожности Р.Темпла, М.Дорки и В.Амен[5].

[5] Там же. - С. 172-182 (131-143).

Она применима и к детям младшего школьного возраста, но в этом случае можно воспользоваться и другим тестом, предназначенным для взрослых людей (тест Спилбергера – Ханина), если дети этого возраста уже понимают, правильно воспринимают и верно реагируют на суждения соответствующего теста[6].

[6] Там же. - С. 351-354 (355-357).

Последний из указанных тестов хорош еще и тем, что позволяет, во-первых, оценивать тревожность человека как достаточно развитое личностное качество, во-вторых, дает возможность отделить так называемую личностную тревожность от ситуационной тревожности.

Такое практическое разделение разных видов тревожности представляется немаловажным по следующим причинам. Ситуационная тревожность является менее устойчивой и, следовательно, более изменчивой чертой характера человека, в то время как личностная тревожность, напротив, достаточно стабильна и мало изменчива. Кроме того, рекомендации, предлагаемые клиенту, в первую очередь должны касаться воздействий, оказываемых на ситуационную тревожность, и относиться к социальным ситуациям, с которыми клиент легко мог бы справиться самостоятельно. После этого можно переходить к рекомендациям, касающимся более сложных ситуаций, и только в заключение – к попыткам коррекции личностной тревожности.

Такая последовательность действий разумна и обоснованна потому, что при снижении уровня тревожности весьма существенно, чтобы клиент постоянно получал положительные подкрепления от предпринимаемых им усилий. Достаточно одного-двух сбоев, и положительные сдвиги сойдут на нет: восстановится и начнет действовать укоренившаяся привычка слишком эмоционально, с повышенным уровнем беспокойства реагировать на любую ситуацию, причем делать это прежде, чем она будет осознана и осмыслена. Это, в свою очередь, еще больше повысит уровень тревожности человека.

Немало беспокойства в жизни доставляет и такая черта характера, как агрессивность. Человек, с повышенной агрессивностью (враждебностью) относящийся к другим людям, вряд ли сможет рассчитывать на доброе отношение к нему самому.

Агрессивным человек не рождается, а в основном становится вследствие недостатков воспитания, когда, например, в детстве, в течение достаточно длительного времени к нему самому относятся враждебно и, кроме того, когда он вокруг себя в поведении других людей видит не только никем не осуждаемые, но и активно поддерживаемые агрессивные действия. Со временем такие действия им самим начинают рассматриваться как норма в межличностном поведении людей. Став взрослым, такой человек чаще всего не замечает проявлений собственного агрессивного поведения и не очень хорошо понимает, почему другие люди недобро относятся к нему самому.

В этом случае полезно провести психологическое тестирование клиента на определение степени его собственной агрессивности, чтобы доказать ему, что у него есть такая отрицательная черта характера, как агрессивность.

Полезную информацию об агрессивных тенденциях в поведении клиента может дать тест Розенцвейга, модифицированный для оценивания агрессивности[1]. Этот тест, правда, применим в основном к детям старше десяти–пятнадцати лет и к взрослым людям.

[1] Там же. - С. 354-367 (357-371).

Если в ходе психологического консультирования возникает необходимость уточнить степень развитости у клиента волевых черт характера, то полезным в этом случае может оказаться тест на силу воли[2].

[2] Там же. - С. 450-453 (473-477).

Иногда проблема характера человека состоит в том, что он является недостаточно самостоятельным, психологически слишком зависимым от окружающих людей, но вместе с тем активно стремится и очень желает стать более независимым. В этом случае для того, чтобы уточнить, действительно ли реальная проблема клиента заключается именно в несамостоятельности, а также определить, насколько у него развито стремление к независимости (может быть, его проблема состоит не в самом характере, а в отсутствии должной мотивированности), рекомендуется обратиться к специальному тесту на независимость[3].

[3] Там же. - С. 453-455 (477-479).

При консультировании по развитию деловых черт характера человека одним из первых чаще всего возникает вопрос о наличии или отсутствии у данного человека чувства ответственности. Известно, что это важное чувство и соответствующее ему деловое качество человека функционально связано с так называемым уровнем субъективного контроля (УСК): чем выше ответственность, тем выше УСК, и наоборот – чем ниже ответственность, тем ниже УСК. Поэтому, обратившись к психологическому тесту УСК, по результатам тестирования можно судить о развитости у клиента ответственности, как специфической черты характера[4].

[4] Там же. - С. 455-458 (480-483).

К числу деловых черт характера, от которых практически зависят жизненные успехи человека, относится также уверенность человека в себе. О степени развитости этого

качества у клиента можно судить по результатам его тестирования с помощью методики «Выход из трудных жизненных ситуаций» [5].

[5] Там же. - С. 458-460 (483-485).

Уверенный в себе человек будет достаточно легко и быстро находить выход их трудных жизненных ситуаций, а неуверенный в себе будет делать это с большим трудом.

Еще одним важным деловым качеством человека, выступающим как черта его характера, является стремление к достижению успехов. О степени развитости этого качества у детей старшего дошкольного и младшего школьного возраста можно судить в результате их психологического обследования при помощи методики «Запомни и воспроизведи рисунок»[6]. Для изучения мотивации достижения успехов у взрослых людей подходит другая методика – проективного типа, основанная на известном Тематическом Апперцептивном Тесте (ТАТ)[7].

[6] Там же. - С. 166-172, 245-247 (124-131).

[7] Там же. - С. 368-375 (371-380).

Заметим, что обе названные методики являются достаточно трудоемкими. К ним следует обращаться только тогда, когда нет иной возможности оценить данную черту характера, или тогда, когда клиенту вместе с психологом-консультантом или с практическим психологом, занимающимся коррекцией соответствующей мотивации, предстоит длительная работа по развитию у клиента мотива достижения успехов и уменьшению силы мотива избежания неудач.

Если задача тестирования заключается в том, чтобы быстро, но не обязательно точно оценить соответствующие черты характера у клиента, то лучше всего обратиться к методике опросного типа[8]. Преимущество этой методики перед предыдущей состоит не только в том, что она менее трудоемкая, но также и в том, что эта методика позволяет раздельно оценивать стремление к достижению успехов у мужчин и у женщин.

[8] Там же. - С. 469-474 (496-502).

Нередко в психологическую консультацию обращаются люди, проблема которых состоит в том, чтобы точно оценить и далее развить у себя еще одну важную деловую особенность характера, а именно – желание, стремление и способность стать лидером для других людей. В этом случае практически полезными могли бы оказаться следующие методики: «Лидер» и «Эффективность лидерства»[1].

[1] Там же. - С. 481-488 (512-521).

Если проблемы характера клиента касаются содержания и стиля его общения с другими людьми, т.е. являются по своей природе коммуникативными, то для психологического тестирования клиента рекомендуется воспользоваться, в частности, следующими психодиагностическими методиками: «Каков ребенок во взаимоотношениях с окружающими людьми?», «Коммуникативно-личностный вопросник для родителей, воспитателей и родственников ребенка»[2].

[2] Там же. - С. 183-186 (144-147).

Эти две методики рекомендуется использовать при тестировании детей дошкольного возраста. В случае проведения с той же самой целью обследования детей, поступающих в школу, и младших школьников к этим методикам можно добавить «Анкету для родителей, воспитателей и учителей»[3].

[3] Там же. - С. 269-272 (255-259).

При психодиагностике подростков, старших школьников и взрослых людей весьма ценную информацию о коммуникативных чертах характера позволяют получить методики

«Семантический дифференциал», «Тест на объективность отношения к людям», «Тест-опросник аффилиации»[4].

[4] Там же. - С. 367-377, 447-450, 464-469 (490-496).

Клиентов, обратившихся в психологическую консультацию по поводу характерологических проблем, нередко волнует вопрос о том, нет ли у них так называемых аномальных, близких к патологическим, черт характера, например, акцентуаций характера или комплексов. В этом случае, как правило, требуется разностороннее патохарактерологическое обследование клиента, и возникает необходимость одновременного обращения к многих психодиагностическим, в том числе многофакторным, методикам.

В этой связи рекомендуется, в частности, воспользоваться следующими методиками:

• детским вариантом личностного теста Кеттела[5].

Он лучше всего подходит для тестирования дошкольников и младших школьников;

[5] Там же. - С. 247-269 (227-255).

• методикой САН[6].

[6] Там же. - С. 435-436 (454-455).

Эта методика предназначена главным образом для лиц подросткового возраста и старше. Она, правда, не позволяет поставить клиенту точный диагноз на наличие или отсутствие у него аномальных черт характера, но зато дает возможность косвенно, по преобладающему самочувствию, активности и настроению, судить о том, является ли вероятным наличие у данного человека аномальных черт характера. В этой связи данную методику рекомендуется примепять первой по порядку при проведении психологического обследования взрослых людей;

• вопросник А.Т.Джерсайлд[1].

' Там же. - С. 437-443 (455-464).

Этот вопросник является комплексным и позволяет более определенно, чем САН, судить о наличии у клиента аномальных черт характера, требующих проведения психокоррекции. К данному вопроснику рекомендуется обращаться тогда, когда у психолога-консультанта сложилось мнение о том, что у клиента вполне могут быть аномальные черты характера и их необходимо скорректировать.

Вопросник Джерсайлд, кроме того, позволяет уточнить проблемы клиента и дифференцировать связанные с ними рекомендации.

• При изучении акцентуаций характера у подростков и у старших школьников также можно воспользоваться известным тестом Личко[2].

[2] Там же. - С. 331-350 (328-353).

Во всех других случаях психологу-консультанту следует обращаться к методикам, созданным в различных областях специальной психологии и дефектологии. Правда, при этом нужно помнить о том, что практический психолог не вправе заниматься консультированием по вопросам, относящимся к области психиатрии или дефектологии (специальной педагогике и психологии).

Тесты мотивов и потребностей

При проведении психодиагностики мотивации желательно иметь в виду следующие моменты.

Наиболее подходящими для психодиагностики в этом случае являются опросные методики. Они более понятны клиенту и менее трудоемки для обработки психологу-консультанту, чем, например, проективные методики. Однако последние – проективные методики – дают, как правило, более точную и достоверную информацию о мотивах поведения клиента, чем опросные методики.

Консультант-психолог должен уметь самостоятельно выбирать такие методы психодиагностики мотивации, которые учитывали бы следующие важные обстоятельства.

Если психологу необходимо быстро получить достоверную и хотя бы приблизительную информацию о мотивации поведения клиента и если психолог-консультант уверен в том, что методика опросного типа вполне может решить эту задачу, то следует ее предпочесть другим методикам. При этом сам вопросник должен быть как можно более коротким и простым.

Если же у психолога-консультанта имеются серьезные основания сомневаться в достоверности получаемых при помощи вопросника результатов, то следует обратиться к использованию косвенных, в частности проективных, методов оценивания мотивации клиента. Проективные методы особенно необходимы, например, в том случае, когда оценке подлежат так называемые бессознательные потребности и влечения клиента, такие его мотивы, которые клиент вольно или невольно будет стараться скрыть от психолога-консультанта, отвечая на открытые вопросы.

С учетом этих замечаний мы рекомендуем пользоваться следующими методиками психодиагностики мотивации клиента в процессе проведения психологического консультирования.

При оценивании мотивации достижения успехов у детей дошкольного и младшего школьного возраста – методикой «Запомни и воспроизведи рисунок»[1].

' Там же. - С. 166-172, 245-247 (124-131).

Это – методика проективного типа, достаточно сложная в плане обработки полученных результатов, но зато вполне объективная и доступная детям соответствующего возраста, интересная для них. Она является валидной и точной.

Однако психологу-консультанту или его помощнику, который проводит психологическое тестирование, необходимо заранее научиться пользоваться данной методикой. Только в случае безошибочного ее использования можно рассчитывать на получение точных и вполне валидных результатов.

Аналогичный вид мотивации у детей старше подросткового возраста, а также у взрослых людей можно определить при помощи одной из следующих методик: «Опросник для оценки потребности достижения успехов»[2] и специальной методики проективного типа, предназначенной для измерения мотивов достижения успехов и избежания неудач[3].

[2] Там же. - С. 469-474 (496-502).

[3] Там же. - С. 368-375 (371-380).

Упражнения

1. Пользуясь конкретными признаками, названными в этой главе, определите, выбрав в качестве потенциального клиента кого-либо из своих знакомых, какие проблемы, связанные с развитием коммуникативных способностей, имеются у него.

2. Припомните, опираясь на содержащиеся в этой главе рекомендации, психологические тесты, с помощью которых можно практически определить уровень развития у клиента организаторских способностей.

3. Попробуйте на себе самом психологические тесты, которые рекомендуются для оценивания уровня развития математических и лингвистических способностей у клиента.

4. Вспомните, пожалуйста, с помощью каких конкретных психодиагностических методик оцениваются свойства темперамента человека. Поработайте с этими методиками и хорошо освойте их.

5. Припомните, с помощью каких методик можно изучить характер человека. Какие стороны или черты характера человека данные методики оценивают?

6. Определите минимальный перечень необходимых психологических тестов, при помощи которых можно выяснить, есть ли у данного клиента какие-либо серьезные проблемы, связанные с развитием мотивационной сферы (потребностей и мотивов).

Практические задания

1. Оцените уровень развития собственных коммуникативных способностей с помощью методик, рекомендованных к использованию в психологическом консультировании в данной главе.

2. Определите с помощью предложенных здесь методик тип своего темперамента и черты характера.

3. Выберите в качестве потенциального клиента кого-либо из подростков или старшеклассников. Определите с помощью рекомендованных в учебнике психодиагностических методик, в какой степени у данного человека сформированы некоторые специальные способности.

Ключевые слова

Коммуникативные способности. Недостатки в развитии коммуникативных способностей. Тесты коммуникативных способностей.

Организаторские способности. Качества личности организатора. Признаки развитости организаторских способностей.

Специальные способности. Тесты специальных способностей.

Темперамент и характер. Тесты темперамента и характера. Агрессивность. Зависимость. Ответственность. Стремление к достижению успехов. Способность быть лидером. Коммуникативные черты характера. Акцентуированные черты характера.

ГЛАВА X СИТУАЦИИ И ОБЩИЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ, СВЯЗАННОМУ СО СПОСОБНОСТЯМИ

Контрольные вопросы

1. *Что понимается под случаем (ситуацией) психологического консультирования?*
2. *Каковы типичные случаи (ситуации) психологического консультирования ?*
3. *Какие факторы необходимо учитывать, предлагая клиенту практические рекомендации по улучшению его способностей?*
4. *Когда, в какой период времени впервые обнаруживается большая часть задатков, имеющихся у ребенка?*
5. *Для чего необходимо проводить раннюю психодиагностику задатков ребенка?*
6. *Каковы основные условия максимально полного использования имеющихся у ребенка задатков для развития его способностей?*
7. *Можно ли при отсутствии выраженных задатков развивать у ребенка соответствующие им способности?*
8. *Как развитие способностей на основе задатков зависит от возраста человека?*
9. *Какова структура интеллектуальных способностей человека?*
10. *Почему, заботясь о полноценном интеллектуальном развитии человека, необходимо совершенствовать все виды его мышления ?*
11. *Что представляют собой основные условия и факторы, которые необходимо учитывать при развитии способностей человека?*
12. *Каковы общие законы развития интеллекта ребенка и каким образом их можно использовать в практике психологического консультирования?*
13. *Для чего при развитии способностей человека ему необходима постоянная интеллектуальная тренировка?*
14. *Что представляют собой мнемические способности человека?*
15. *Каковы основные проблемы памяти, в связи с которыми люди обычно обращаются в психологическую консультацию?*

16. Что представляют собой основные законы памяти?
17. Что означает индивидуальный подход к психокоррекции памяти человека?
18. Что нужно учитывать, предлагая конкретные практические рекомендации клиенту по совершенствованию его памяти?
19. Каковы возможности развития разных видов и процессов памяти у человека?
20. Каковы возрастные особенности функционирования памяти человека и какие выводы вытекают из них для практики психокоррекции памяти?
21. Что означает комплексный подход к развитию памяти клиента и почему такой подход необходим?
22. Для чего в практике психологического консультирования желательно сочетать развитие памяти и совершенствование интеллекта у клиента?
23. Каковы пути развития процессов запоминания и узнавания?
24. Как сделать так, чтобы запоминаемый материал лучше сохранился в памяти у человека?
25. Каковы особенности функционирования и совершенствования кратковременной и оперативной памяти?
26. Как улучшить произвольную и опосредованную память человека?
27. От чего зависит продуктивность зрительной и слуховой памяти?
28. Что представляют собой коммуникативные способности человека?
29. Как определить, имеются ли у клиента какие-либо проблемы с развитием его коммуникативных способностей?
30. Что можно практически сделать для удовлетворительного решения проблем, связанных с развитием коммуникативных способностей ?
31. На что необходимо обращать особое внимание в процессе коррекции и развития коммуникативных способностей?
32. Как практически научить клиента привлекать к себе внимание людей и оказывать на них влияние?
33. Каковы основные причины антипатий, возникающих в межличностных отношениях людей? Как определить и устранить эти причины?
34. Что понимается под высокоразвитыми организаторскими способностями человека?
35. Как стать хорошим организатором какого-либо дела?
36. Что представляет собой программа развития организаторских способностей?
37. Какие знания и умения клиенту желательно иметь для того, чтобы быть хорошим организатором дела?
38. Каковы условия, обеспечивающие оптимальное развитие специальных способностей у человека?
39. Что конкретно, какие умения и навыки входят в состав математических способностей? Как практически совершенствовать эти способности у человека?
40. Какова структура физико-технических способностей и основные рекомендации по их развитию?
41. Каковы и практические советы клиенту по совершенствованию у него лингвистических способностей?
42. Как лучше всего готовить детей дошкольного возраста к быстрому освоению письма?

Типичные случаи (ситуации) психологического консультирования

Необходимость в психологическом консультировании в целях психокоррекции возникает в следующих типичных случаях (ситуациях)'.

[1] Ситуация в данном контексте понимается как группа типичных случаев психологического консультирования, объединяемых Друг с другом по какому-либо общему для них признаку. Сами случаи трактуются как частные варианты соответствующих ситуаций.

Предлагаемая классификация ситуаций, частных случаев и вариантов используется как рабочая в следующих разделах данной главы, где для каждой выделенной ситуации (случая, варианта) приводятся конкретные рекомендации по проведению

психологического консультирования.

Ситуация 1. У человека появляются проблемы, связанные с отсутствием или недостаточным развитием каких-либо ценных личностных качеств.

Случай 1. Отсутствуют или являются недостаточно развитыми какие-либо способности. Речь, в частности, может идти о следующих способностях:

• интеллектуальных,
• мнемических,
• коммуникативных,
• организаторских,
• специальных (например, математических, лингвистических, физико-технических и др.). Случай 2. Проблемы, связанные с темпераментом, в частности:
• со скоростью реакции,
• с темпом работы или общения,
• с эмоциональностью,
• с уравновешенностью.

Случай 3. Отсутствуют или являются недостаточно развитыми определенные черты характера, например:

• волевые черты характера (сила воли, твердость, настойчивость, целеустремленность),
• деловые черты характера (ответственность, аккуратность, исполнительность, точность),
• коммуникативные черты характера (отзывчивость, контактность, общительность).

Случай 4. Имеются проблемы потребностно-мотивационного плана, в том числе:

• отсутствуют главная цель или смысл жизни,
• отсутствует интерес к приобретению нового жизненного опыта, учению, саморазвитию,
• отсутствует интерес к какому-либо конкретному, но жизненно важному виду деятельности.

Ситуация 2. Человек испытывает явный дефицит в развитии каких-либо социально полезных форм поведения.

Случай 1. Отсутствие или слабое развитие форм поведения, касающихся личного общения с людьми, в том числе:

• отсутствие интереса к людям,
• неумение привлекать к себе внимание, производить эмоционально-положительное впечатление на людей,
• неумение высказывать комплименты в адрес других людей и реагировать на комплименты в свой собственный адрес,
• неумение правильно воспринимать социальные роли, играемые другими людьми в личном общении с данным человеком,
• неумение предупреждать и разрешать межличностные конфликты.

Случай 2. Отсутствие или недостаточное развитие форм поведения, связанных с деловым общением с людьми, в том числе:

• неумение обращаться к людям с просьбами и правильно реагировать на просьбы с их стороны,
• неумение убеждать людей, привлекать их на свою сторону,
• неумение выступать публично.

Ситуация 3. Человека в его жизни постоянно преследуют неудачи.

Случай 1. Неудачи у данного человека носят в основном персональный, т.е. личный, характер, в том числе:

• касаются недостатков в развитии способностей, интересов, потребностей, эмоций и чувств, темперамента, черт характера,

• связаны с неудачами в избавлении от разного рода комплексов,
• касаются трудностей установления хороших личных взаимоотношений с людьми,
• связаны с неспособностью управлять собственными эмоциональными состояниями.
Случай 2. Неудачи делового характера, в том числе:
• в выборе профессии, условий и места работы,
• в продвижении по службе,
• в сохранении работоспособности в течение достаточно длительного времени,
• в соревновании (конкуренции) с другими людьми. **Ситуация 4.** Проблемы, касающиеся самочувствия, состояния здоровья.
Случай 1. Недомогания психогенного характера, в том числе:
• психогенные сердечные недомогания,
• нарушения, связанные с работой пищеварительной системы. Случай 2. Непредсказуемо изменчивое настроение, включая:
• неожиданные, необъяснимые изменения настроения,
• депрессивные состояния,
• снижение работоспособности,
• бессонницу,
• эмоциональные переживания, аффекты, стрессовые состояния.

Ситуация 5. Не складываются взаимоотношения с окружающими людьми.

Случай 1. Проблемы в сфере личных взаимоотношений с людьми своего возраста, в том числе:
• отсутствуют взаимные симпатии,
• имеют место явно выраженные межличностные антипатии,
• человек неспособен вести себя естественно, всегда и везде оставаться самим собой, вынужден играть не свойственные ему социальные роли.

Случай 2. Проблемы в сфере деловых взаимоотношений со сверстниками, включая:
• невозможность нормального взаимодействия с людьми в работе,
• неспособность быть лидером-организатором дела,
• неумение подчиняться другим. Случай 3. Проблемы взаимоотношений в семье, в том числе:
• во взаимоотношениях со своим будущим супругом (супругой),
• во взаимоотношениях между супругами в уже сложившейся семье,
• во взаимоотношениях супругов со своими родителями,
• во взаимоотношениях родителей с детьми (беспокойство родителей по поводу состояния и поведения детей, а также беспокойство детей в отношении родителей),
• во взаимоотношениях супругов с другими родственниками,
кроме родителей и детей.

Ситуация 6. Руководство людьми и принятие связанных с этим решений.
Случай 1. Проблемы принятия деловых решений, включая:
• решения по персональным делам,
• деловые решения. Случай 2. Руководство и управление, в том числе:
• руководство людьми,
• руководство выполняемой работой.

Общие рекомендации по коррекции способностей в практике психологического консультирования

Проводя психологическое консультирование по проблемам, связанным с развитием способностей клиента, необходимо обязательно учитывать следующие знания о способностях, которыми располагает современная наука:

1. Способности человека в их прогрессивном развитии зависят от двух основных факторов: от наличия у человека определенных и, как правило, врожденных задатков, а также от социальных факторов (условий психологического развития человека), влияющих на превращение соответствующих задатков в способности.
2. Науке до сих пор доподлинно не известно, что такое задатки на

анатомо-физиологическом уровне. Однако жизнь и практика работы с людьми позволяют, постоянно и внимательно наблюдая за ними, обнаруживать задатки по внешним, психологическим признакам. Это, в частности, можно сделать, наблюдая за тем, как ребенок ведет себя и решает разного рода задачи в раннем детстве.

3. Особенно ярко задатки ребенка проявляются в ранние, дошкольные годы его жизни, в частности в возрасте от одного года до трех-четырех лет. Их можно обнаружить, наблюдая, чем данный ребенок существенно и в положительную сторону отличается от других детей.
4. К возрасту примерно около четырех лет практически почти все имеющиеся у ребенка с рождения задатки так или иначе, проявляют себя. Поэтому, заботясь о развитии задатков ребенка, об их как можно более скором превращении в способности, необходимо активно приступать к развитию способностей при самых первых проявлениях задатков.
5. Многие способности человека можно развивать и при отсутствии у него явно выраженных задатков. Однако в этом случае придется приложить гораздо больше усилий для развития способностей, и они, наверное, не достигнут в своем развитии достаточно высокого уровня.

Обучение и воспитание вносят не меньший вклад в развитие способностей, чем имеющиеся задатки. Сами задатки без обучения и воспитания никогда не превращаются в высокоразвитые способности человека.

6. Чем старше человек, тем труднее развивать его способности даже в том случае, если у него имеются явно выраженные задатки.
7. К главным условиям, обеспечивающим ускоренное развитие способностей, относятся следующие:

• своевременное и полное выявление задатков у ребенка,

• как можно более раннее начало активного развития способностей на их основе,

• наличие заранее разработанной и тщательно продуманной программы развития способностей, учитывающей индивидуальные особенности ребенка,

• использование современных развивающих методов и средств обучения,

• наличие способного, психолого-педагогически подготовленного учителя, владеющего техникой и методикой обучения, имеющего у самого себя способности, которые он собирается развивать у других,

• включение ребенка в деятельность, в которой проявляются и одновременно развиваются данные способности,

• проведение систематических развивающих учебных занятий с ребенком,

• контроль результатов развития с помощью психодиагностики формирующихся способностей с последующей коррекцией программы и методики обучения, направленного на их развитие.

Практические рекомендации, которые психолог-консультант предлагает клиенту по развитию его способностей, в научном отношении должны исходить из сформулированных выше положений психологической теории формирования и развития способностей человека. Эти положения в процессе психологического консультирования необходимо конкретизировать в учебном процессе с учетом особенностей клиента, условий его жизни, содержания и средств обучения и воспитания, окружающих людей и реальных взаимоотношений с ними.

Если, к примеру, в психологическую консультацию обращается мать трехлетнего малыша, озабоченная выявлением у него задатков и развитием музыкальных способностей, то консультант-психолог, опираясь на сформулированные выше положения, может построить консультационную работу с матерью и ребенком следующим образом.

Во-первых, надо будет достоверно установить, действительно ли у ребенка имеются врожденные задатки к развитию музыкальных способностей. Это психологу-консультанту желательно делать не самому, а вместе со специалистом по музыке, так как здесь

необходимы соответствующие профессиональные, достаточно глубокие знания.

Далее желательно определить общий уровень интеллектуального развития ребенка, оценив, в частности, его внимание, воображение, память и речь. Одновременно специалист-музыкант может установить, есть ли у ребенка специальные задатки, сделав это с помощью соответствующих профессионально ориентированных тестов.

Если выводы как профессионального музыканта, так и консультанта-психолога о наличии у ребенка соответствующих задатков окажутся положительными, то матери данного ребенка следует рекомендовать активно заняться музыкальным образованием ребенка, обнадежив ее тем, что при систематических занятиях ребенок вполне сможет достичь успехов в занятиях музыкой.

Если заключение одного из названных специалистов окажется положительным, а другого – отрицательным (по вопросу о имеющихся у ребенка задатках к занятиям музыкой), то матери также можно посоветовать отдать своего ребенка, например, в музыкальную школу. Но при этом желательно будет сказать, что на пути развития музыкальных способностей у ребенка могут возникнуть трудности в конкуренции с более одаренными детьми.

Наконец, при отрицательном заключении обоих специалистов психологу-консультанту следует попытаться отговорить мать ребенка от попытки сделать музыкальную деятельность его будущей профессией (это, конечно, не исключает возможность получения ребенком музыкального образования для своего общего развития).

Рекомендации по дальнейшей работе с ребенком во всех этих случаях должны строиться с учетом индивидуальности самого ребенка и условий его жизни.

Советы по развитию интеллектуальных способностей

Предлагая клиенту частные рекомендации по развитию его интеллектуальных способностей, психолог-консультант в дополнение к тому, о чем уже говорилось в предыдущем параграфе, должен будет учесть следующее.

1. Интеллект человека имеет довольно сложную внутреннюю структуру и включает в себя не только многие разные виды мышления, но также и разнообразные интеллектуальные операции, умения и навыки. Полноценное развитие интеллекта предполагает взаимосвязанное совершенствование всех видов мышления, а также умственных операций, умений и навыков. Предлагая клиенту практические средства для развития только одного вида мышления, например словесно-логического или только практического, мы не добьемся полноценного интеллектуального развития данного человека.

То же самое касается умственных операций и интеллектуальных умений и навыков: они должны включать в себя всевозможные действия, характеризующие разносторонне развитое мышление человека.

Следует, однако, иметь в виду, что далеко не каждому клиенту, обратившемуся в психологическую консультацию, практически необходимо всесторонне развивать свой интеллект. Иногда достаточно бывает сформировать какой-либо один, специальный вид мышления, связанный с конкретной деятельностью.

В этом случае для экономии времени и средств желательно действовать целенаправленно, предлагая рекомендации, ориентированные на ускоренное развитие только данного вида мышления. Работая над решением проблемы интеллектуального развития клиента, здесь желательно заранее выяснить следующие моменты:

- В связи с каким видом деятельности проблема интеллекта особенно волнует клиента?
- Какие виды мышления практически включены в данный вид деятельности и определяют ее успешность?
- Какие умственные действия и операции клиенту приходится выполнять во время занятий данным видом деятельности?

2. К основным видам мышления, о которых шла речь в начале предыдущего пункта,

относятся наглядно-действенное (сенсомотор-ный интеллект), наглядно-образное и словесно-логическое (вербальный интеллект). В той или иной степени у клиента необходимо практически развивать все три названные вида мышления с приоритетным вниманием к тому из них, с которым связаны формируемые умственные действия и операции.

3. К главным интеллектуальным умениям и навыкам относятся операции классификации, сравнения, анализа, синтеза, абстрагирования, обобщения, конкретизации.

Хотя традиционно все эти логические операции связываются с развитым вербальным интеллектом (словесно-логическим мышлением), в действительности они представлены и в других видах мышления, с той лишь разницей, что материалом для их выполнения в иных видах мышления служат не слова, а реальные манипуляции с предметами или образами.

Поэтому для полноценного развития интеллекта эти операции необходимо совершенствовать не только в словесно-логическом мышлении, но и в других видах мышления: наглядно-действенном и наглядно-образном.

4. Существуют общие законы развития детского интеллекта, которые необходимо учитывать, предлагая рекомендации по совершенствованию мышления. Главные из них следующие:

- в онтогенезе первым по порядку у ребенка появляется и начинает развиваться наглядно-действенное мышление (сенсомо-торный интеллект), и это происходит обычно в возрасте шести-семи месяцев от рождения;
- вторым по порядку появляется и начинает развиваться образное мышление, и это, как правило, относится к возрасту около полутора лет;
- третьим по порядку появляется и начинает совершенствоваться у детей словесно-логическое мышление, и это обычно случается в возрасте около трех-четырех лет.

5. В соответствии с этими основными законами мышление ребенка необходимо развивать в указанной последовательности его видов, приурочивая начало активных действий по развитию разных видов мышления к тому возрасту, когда они впервые начинают проявляться у детей.

Данные законы следует иметь всегда в виду, предлагая клиентам практические рекомендации по развитию мышления у детей, особенно дошкольного возраста. В этом возрасте необходимо в первую очередь обращать пристальное внимание на процесс совершенствования того вида мышления, который появляется и по естественным законам начинает развиваться в соответствующие годы.

Например, от шести месяцев до полутора лет желательно обращать преимущественное внимание на развитие наглядно-действенного мышления. В возрасте от полутора до четырех с половиной лет – на развитие наглядно-образного мышления. В период от четырех-пяти до одиннадцати-двенадцати лет – на развитие словесно-логического мышления.

За пределами указанных возрастных границ, т. е. после одиннадцати двенадцати лет, у детей параллельно должны совершенствоваться и развиваться все три вида мышления. Наконец, начиная с тринадцати-четырнадцати лет желательно обращать особое внимание на ускоренное развитие того вида мышления, в том числе специального, которое может понадобиться ребенку в его будущей профессиональной деятельности.

6. Следует, однако, иметь в виду, что из трех названных выше видов мышления наиболее важным для современного человека является все же словесно-логическое мышление. Его полноценному развитию в любом случае должно уделяться повышенное внимание, особенно в период, когда данный вид мышления легче всего совершенствуется. Этот период находится в следующих примерных границах: от пяти-шести до двенадцати-тринадцати лет.

7. Интеллектуальные, как, впрочем, и другие, способности человека, в отличие от его

задатков, могут постепенно утрачиваться без специальной тренировки. Эти способности необходимо постоянно поддерживать с помощью соответствующих упражнений.

Под такими упражнениями понимаются систематически решаемые человеком умственные задачи. Перечень таких задач психолог-
консультант может определить в беседе с клиентом. В крайнем случае вместо конкретных задач можно предложить клиенту развернутую систему требований, предъявляемых к таким задачам, и в соответствии с ними клиент сам сможет подобрать для себя тренировочные задачи.

Советы по развитию мнемических способностей

Мнемические способности связаны с работой памяти человека и обычно проявляются в таких частных умениях, как узнавание, запоминание, сохранение, припоминание и забывание. Существуют, кроме того, разные виды памяти, и их у человека насчитывается более полутора десятков. В их число входят следующие виды памяти: кратковременная, оперативная, долговременная, непроизвольная, произвольная, непосредственная, опосредствованная, механическая, логическая и виды памяти, связанные с работой различных органов чувств.

Наличие у человека большого количества видов памяти и мнемических процессов требует обязательного проведения точной психодиагностики состояния памяти клиента прежде, чем ему будут даны конкретные рекомендации по улучшению памяти. Кроме того, консультирование на тему памяти желательно проводить с учетом следующих положений.

1. Если клиент жалуется на проблемы, связанные с памятью, то вряд ли это касается всех без исключения видов памяти.

2. Если от клиента поступили жалобы на память, то это не всегда свидетельствует о том, что соответствующие проблемы у него действительно имеются. Скорее всего, дело обстоит таким образом, что в целом память у клиента является неплохой, но в отдельных случаях жизни по причинам, не имеющим прямого отношения к памяти как таковой, он испытывает определенные трудности в запоминании или припоминании материала.

Возможно, что проблемы, на которые жалуется клиент, касаются лишь отдельных видов и процессов его памяти. Например, у одного клиента могут быть проблемы с запоминанием, у другого – с сохранением, у третьего – с воспроизведением материала. У одного человека может оказаться слабой механическая память, у другого – логическая, у третьего – опосредствованная. Один человек может иметь хорошую кратковременную, но плохую долговременную память, и так далее.

Поэтому первая задача, которую должен будет решить психолог-консультант, состоит в том, чтобы, внимательно выслушав жалобы клиента, поставить точный диагноз его памяти. Далеко не каждый
клиент, который жалуется на свою память, может точно осознать и правильно описать ее проблемы. Далеко не всякий психолог-консультант и далеко не всегда будет в состоянии поставить точный диагноз памяти клиента только по его рассказу. Здесь в большинстве случаев невозможно обойтись без проведения специальной психодиагностики памяти клиента, в частности без тех тестов, которые были описаны ранее.

3. Не все виды памяти у человека могут одинаково успешно совершенствоваться. Одни виды памяти – например, непроизвольная и непосредственная память – обычно развиваются достаточно медленно и в основном только в детстве, по мере созревания организма (в частности, мозга ребенка), достигая вершины своего развития к пятнадцати-шестнадцати годам. Далее они, как правило, существенно уже не улучшаются, если, конечно, человек сознательно не занимается их развитием. Да и в этом случае развитие памяти идет обычно по другим линиям: произвольной и опосредованной. Другие виды памяти, такие, например, как логическая память, могут развиваться и совершенствоваться в течение всей жизни человека.

Кроме того, у одних людей могут успешнее развиваться одни виды памяти, а у других людей – иные. Поэтому, предлагая клиенту практические рекомендации по

совершенствованию его мнемических способностей, следует, во-первых, точно определить, какие виды памяти ему в жизни особенно нужны, во-вторых, установить, каким образом данному клиенту легче всего запоминать или припоминать материал, и с учетом этого предлагать ему практические рекомендации по совершенствованию его памяти.

4. Почти у всех людей с возрастом происходят естественные и закономерные изменения памяти, которые сводятся в основном к следующему. Начиная с двадцати пяти – тридцати лет у большинства людей постепенно ухудшаются те виды памяти, которые были даны с рождения. Это непосредственная, непроизвольная и механическая память. Их постепенное ухудшение с возрастом человека происходит по той причине, что, во-первых, данные виды памяти зависят от состояния организма (чем он моложе, тем лучше память), во-вторых, они малопродуктивны и с возрастом постепенно заменяются более продуктивными видами памяти: произвольной, опосредованной и логической. Последние виды памяти требуют, кстати, гораздо меньших энергетических затрат, чем первые ее виды.

Отсюда, в частности, следует, что клиентам старше двадцати пяти – тридцати лет следует рекомендовать развивать в основном произвольную, логическую и опосредованную память.

5. С возрастом более сохранными у человека остаются в основном те виды его памяти, к использованию которых он чаще всего
обращается в своей жизни. Ухудшаются же главным образом те виды памяти, к которым человек обращается сравнительно редко.

Следовательно, ставя психологический диагноз памяти клиента, надо не ошибиться и принимать во внимание его жизненный опыт. Речь в данном случае идет о следующем. Если клиент в своей жизни постоянно обращается к какому-либо виду памяти, ее процессу или приемам запоминания и тем не менее систематически испытывает определенные трудности в припоминании нужного материала, то это означает, что у клиента практически исчерпаны резервы совершенствования этого вида памяти. Пути улучшении его памяти в данном случае следует искать в иных видах памяти, которые он не использует и к которым обращается сравнительно редко.

6. Память, как и интеллект человека, нельзя развивать односторонне. Для того чтобы в целом память человека постоянно поддерживалась на высоком уровне, необходимо, во-первых, комплексно развивать все виды памяти, во-вторых, постоянно упражнять и нагружать их. Применяя это правило практически в процессе психологического консультирования, следует, однако, иметь в виду то, что в этой связи уже было сказано выше об интеллекте человека, а именно: комплексно развивать и упражнять необходимо прежде всего те виды памяти, к которым человек вынужден постоянно обращаться в своей жизни, в частности в профессиональной деятельности.

7. Память человека в ее развитии и функционировании самым тесным образом связана с его интеллектом и не может совершенствоваться без параллельного умственного развития данного человека. В первую очередь это, конечно, касается логической и опосредованной памяти.

Каждый из видов и процессов памяти требует, кроме того, особого подхода к его совершенствованию. Далее мы кратко сформулируем общие рекомендации по развитию отдельных видов памяти.

8. Процесс узнавания как мнемический процесс самым тесным образом связан с развитием у человека восприятия, а также с улучшением качества тех интеллектуальных действий и операций, которые выполняет человек при построении перцептивного образа, правильно отражающего действительность.

Поэтому узнавание следует практически развивать через совершенствование восприятия, в частности при помощи специальных упражнений по сравнению и различению очень похожих друг на друга объектов.

Детям для этого можно рекомендовать упражнения на выявления сходства и различия в

зрительно воспринимаемых объектах, например рисунках. Что же касается взрослых людей, для которых узнавание обычно связано с выполнением какой-либо профессиональной деятельности, то соответствующий мнемический процесс у них лучше всего совершенствовать через те виды деятельности, которые данный человек выполняет на своей работе.

9. Запоминание как процесс памяти имеет несколько сторон. Во-первых, это – организация материала с целью его лучшего запоминания. Во-вторых, это – само запоминание, то есть выполнение соответствующих мнемических действий. В-третьих, это – оптимальное распределение мнемических действий во времени.

Поэтому клиенту в связи с его проблемами, касающимися запоминания, можно посоветовать следующее. Клиенту следует постараться выработать у себя привычку размышлять над запоминаемым материалом, прежде чем пытаться его запомнить. Такие размышления должны быть направлены на выяснение особенностей запоминаемого материала, в частности, того, чем он отличается от известного материала, или того, чем он, напротив, похож на уже известный материал.

К числу приемов, способствующих хорошему и быстрому запоминанию, можно отнести определение внутренней структуры запоминаемого материала и осознание того, какие образы, мысли и чувства он порождает. Все это клиент делает, задавая самому себе вопросы по запоминаемому материалу и сам же отвечая на них. Достаточно только поставить и последовательно ответить на эти вопросы, чтобы соответствующий материал запомнился.

Иногда также желательно несколько раз механически дополнительно повторить материал, чтобы он лучше запомнился. Вообще же следует помнить о том, что процесс запоминания, в особенности у взрослого человека, представляет собой ни что иное, как просто систему полезных жизненных привычек. Выработав их однажды и следуя им постоянно, можно надолго или навсегда избавить себя от проблем, связанных с запоминанием.

Эти проблемы в свою очередь возникают из-за отсутствия у человека подобных жизненных привычек. В детские годы, когда еще достаточно сильны непроизвольная, непосредственная и механическая память, существенные проблемы памяти, как правило, не появляются. Однако у большинства взрослых людей с возрастом они неизбежно возникают, особенно после шестидесяти лет, а иногда даже и раньше.

10. Механизм сохранения запомненного материала в памяти – это то, о чем в науке меньше всего известно. Поэтому целенаправленно воздействовать на этот процесс не представляется возможным. Тем не менее клиент и здесь может сделать кое-что полезное для себя.

В связи с этим психолог-консультант должен будет напомнить клиенту о том, что, чем разумнее организован процесс запоминания, тем больше в нем должен делаться упор на осмысление запоминаемого материала и тем меньше места должно занимать чисто механическое повторение.

Главное, о чем необходимо позаботиться заранее, запоминая некоторый материал, это – найти (выработать, усвоить) какой-либо достаточно эффективный прием, при помощи которого в нужное время можно будет сравнительно легко и быстро припомнить данный материал.

Здесь, в частности, могут оказаться полезными следующие советы.

Во-первых, важно привести весь запоминаемый материал в связную систему, и сделать это таким образом, чтобы каждая часть материала была логически связана с другими его частями, причем, чем больше связей – ассоциаций внутри запоминаемого материала, тем лучше.

Во-вторых, нужно обязательно позаботиться о том, чтобы одно или сразу несколько ключевых звеньев этого материала в любой момент времени можно было легко вспомнить. Такими звеньями обычно являются начальные или конечные звенья в цепи запоминаемого

материала.

В-третьих, необходимо обеспечить условия, при которых то, что поможет вспомнить весь запоминаемый материал, оказалось бы в после зрения и в сфере внимания клиента в нужный момент времени.

11. Воспроизведение или припоминание материала – это, пожалуй, наиболее сложный мнемический процесс. Человек иногда может запомнить и даже сохранить в своей памяти нужный материал, но при этом будет не в состоянии в подходящий момент времени легко и безошибочно его воспроизвести из-за слабости процесса припоминания.

Этот процесс, в свою очередь, зависит от многих причин, среди которых можно назвать качество запоминания материала. Оно, однако, не является единственной причиной плохого припоминания. На воспроизведение материала также влияет естественный процесс его забывания, физическое и психологическое состояние человека в момент припоминания и многое другое. Забывание идет обычно своим чередом, и если человек время от времени не повторяет материал, то в его памяти остается не более двадцати процентов от объема материала, который был им первоначально когда-то запомнен. Следовательно, для того чтобы облегчить процесс припоминания, необходимо время от времени повторять запомненный материал.

Известно также, что плохое физическое самочувствие человека и сильное эмоциональное возбуждение отрицательно влияют на его память, особенно на процесс припоминания. Поэтому не следует слишком сильно переживать по поводу того, что в тот или иной момент времени, связанный с не вполне благоприятным физическим или психическим самочувствием человека, нечто будет припоминаться не сразу, не полностью и с трудом. Это не недостаток памяти как таковой, а следствие временного психофизического состояния человека.

Для того чтобы что-то хорошо припомнить, человеку, прежде всего, необходимо успокоиться и отдохнуть.

12. Немало проблем возникает у человека в связи с ограниченным объемом его кратковременной памяти. Хотя в среднем он у взрослых людей равен семи единицам, однако разница почти в два раза между нижней и верхней нормальными границами (пять и девять единиц) достаточно велика для того, чтобы порождать существенные индивидуальные различия по объему памяти между людьми.

Особые трудности при запоминании испытывают обычно те люди, чей объем кратковременной памяти находится у нижней границы указанного нормального диапазона. Такие люди, как правило, с трудом могут сразу запоминать материал объемом более семи единиц или же делают это очень медленно.

В то же самое время для тех людей, чей объем кратковременной памяти находится у верхней границы данного интервала, составляющей девять единиц, такие трудности возникают лишь тогда, когда им приходится запоминать ряд единиц информации, составляющий десять и более элементов.

Вместе с тем люди обычно не испытывают особых затруднений тогда, когда число единиц информации в запоминаемом ими ряду равно среднему объему их кратковременной памяти и не превышает его. Это значит, что человеку, чей объем кратковременной памяти равен пяти, необходимо рекомендовать запоминать большой по объему материал небольшими порциями, включающими в себя не более пяти единиц, а человеку, чей объем кратковременной памяти составляет семь единиц, – порциями не более семи единиц в каждой.

Следует также помнить о том, что объем кратковременной памяти человека – это в целом мало упражняемая и слабо изменяющаяся величина, поэтому к объему индивидуальной кратковременной памяти в реальной жизни надо просто уметь приспособиться.

Правда, практически имея дело с детьми дошкольного возраста, следует также помнить и о том, что у них объем кратковременной памяти обычно существенно ниже, чем у

взрослых людей, и приблизительно равен возрасту ребенка в годах. С точки зрения практических рекомендаций по улучшению памяти детей это означает, что дошкольникам необходимо давать для запоминания материал еще меньшими порциями, чем взрослым людям. И только с началом обучения в школе можно постепенно переходить к использованию объемных мнемических норм, характерных для взрослых людей.

13. Качество оперативной памяти, от которой зависит способность человека в течение длительного периода времени, от нескольких десятков минут до нескольких дней, удерживать большое количество сведений, вспоминать их и оперативно пользоваться ими, определяется многими причинами.

Прежде всего отметим, что оперативная память человека, в отличие от его кратковременной памяти, является упражняемой и в значительной степени зависит от личного, профессионального жизненного опыта человека. Объем и мощность оперативной памяти можно увеличивать до весьма значительных размеров, однако она требует постоянного подкрепления и поддержки для сохранения своих качеств на высоком уровне.

Оперативную память можно совершенствовать, например, за счет решения умственных и практических, жизненно важных задач, в которых имеется множество условий и которые содержат в себе распределенное в течение длительного времени немалое количество шагов на пути поиска нужного решения. Постепенно увеличивая количество информации, которую необходимо удерживать в памяти в процессе решения задачи, увеличивая время решения задачи, можно тем самым улучшать оперативную память.

14. Человек напрямую не в состоянии управлять тем, что фактически находится в его долговременной памяти, а также процессами сохранения информации, происходящими на подсознательном уровне. Однако свою долговременную память он вполне может регулировать через сознательно контролируемые им самим процессы запоминания и воспроизведения материала.

Известно, например, что хорошо организованное запоминание положительно сказывается на качестве долговременной памяти. Повторение и систематическое припоминание материала также улучшает долговременную память человека. Это и можно рекомендовать делать клиенту, который жалуется психологу-консультанту на то, что запоминаемый им материал быстро забывается.

15. Произвольная память человека существенно зависит от его воли и мотивации. Поэтому пути практического улучшения этого вида памяти заключаются, с одной стороны, в увеличении интереса человека к запоминаемому материалу, а с другой стороны, в совершенствовании его личностных, в частности характерологических, качеств.

16. Главные возможности в плане совершенствования памяти человека касаются его опосредованной памяти. Это связано с тем, что отсутствие у человека надежных средств запоминания существенно ухудшает его память, особенно с возрастом. Наличие же эффективных средств запоминания и припоминания, напротив, улучшает память человека, причем независимо от его возраста.

Более того, достоверно установлено, что, чем старше становится человек, тем больших успехов он может добиться в совершенствовании памяти на основе разумного применения различных мнемотехнических средств.

В связи с этим, для того чтобы оказать действенную помощь клиенту, психолог-консультант должен сам овладеть многими различными мнемотехническими средствами, знать их положительные и отрицательные стороны, уметь пользоваться ими на практике.

Однако, далеко не каждое мнемотехническое средство само по себе хорошо и подходит любому человеку. Успешность его применения во многом зависит от индивидуальных особенностей клиента и от условий его жизни. Поэтому, предлагая клиенту те или иные мнемотехнические средства для применения, необходимо, вместе с тем, объяснить ему следующее.

Во-первых, целесообразно применять на практике разные мнемотехничеекие средства, выбирая из них такие, которыми легче всего можно в любой момент воспользоваться и которые могут дать наилучшие результаты.

Во-вторых, следует постараться как-то приспособить эти средства к самому себе.

В-третьих, необходимо довести употребление этих средств до уровня автоматизма, превратив их в жизненно важные привычки.

17. Зрительная, слуховая и двигательная память являются основными видами памяти у человека, и на них в жизни приходится наибольшая нагрузка. По своей значимости для человека они следуют друг за другом в указанной выше последовательности.

Каждый из названных видов памяти сам по себе совершенствуется и поддерживается на должном уровне за счет приобретения человеком жизненного опыта.

Однако необходимо принимать во внимание факт взаимодействия, взаимного влияния друг на друга этих трех видов памяти. Их взаимовлияние проявляется, в частности, в том, что совершенствование или ухудшение одного из названных видов памяти всегда и почти неизбежно влияет на состояние и функционирование других видов памяти.

Отсюда следует весьма важный практический вывод для улучшения памяти в целом: все ее основные виды необходимо поддерживать и развивать у человека одновременно.

Пути решения проблем развития коммуникативных способностей

Рассмотрим теперь практические пути решения проблем, связанных с коррекцией коммуникативных способностей. Прежде чем приступить к обсуждению практических способов решения соответствующих проблем, сделаем несколько предварительных замечаний.

Если в ходе общения психолога-консультанта с клиентом на стадии исповеди выяснится, что клиент просто мало общается в жизни с людьми и часто предпочитает быть один, чем среди людей, то сам по себе этот факт еще не доказывает, что у клиента действительно есть проблемы коммуникативного характера. Многие люди являются малообщительными от природы, и ни они сами, ни окружающие их люди от этого особенно не страдают. Одиночество – их нормальное психологическое состояние, но внутренне они не чувствуют себя одинокими людьми. Чаще бывает как раз наоборот: среди людей они ощущают себя скованно и быстро утомляются от общения с ними.

Совсем другое дело, если человек жалуется на одиночество и лично очень страдает от того, что ему часто приходится быть одному, и от того, что он мало общается с людьми или они мало общаются с ним.

В этом случае можно констатировать наличие у человека проблемы одиночества и искать пути ее решения. У человека, имеющего такую проблему, как правило, обнаруживаются и другие проблемы, в частности – недостатки в чертах характера, комплексы, недоразвитие некоторых важных способностей и другие.

Один из первых шагов на пути практического решения проблемы психологического одиночества заключается в том, чтобы рекомендовать клиенту просто чаще находиться среди людей, не обязательно вступая с ними в прямые контакты. Достаточно бывает просто доброжелательно и с интересом наблюдать за людьми, а также за тем, что происходит вокруг.

Следует, правда, иметь в виду, что большинству людей не очень нравится, когда кто-то наблюдает за ними со стороны. Поэтому клиенту также надо посоветовать не вести прямое наблюдение за теми людьми, среди которых он находится. Это вполне можно делать незаметно и ненавязчиво, занимаясь одновременно каким-либо делом, например, читая книгу, газету или же просто отдыхая и время от времени поглядывая на окружающих людей.

Избавиться от чувства одиночества хорошо помогает и такая, например, рекомендация: чаще менять ситуации и людей, среди которых приходится находиться. Подобное сознательно контролируемое поведение может помочь клиенту со временем избавиться от многих проблем коммуникативного характера, так как, находясь среди людей, он со

временем перестанет испытывать чувство психологической напряженности и тревоги и сможет гораздо легче вступать в непосредственное общение с ними.

Если же клиент жалуется на то, что часто не вполне удовлетворен теми результатами, которых добивается в общении с людьми, то ему можно рекомендовать сделать следующее. Во-первых, готовясь к предстоящим контактам с людьми, заранее прикидывать, какими могут быть результаты этих контактов. Во-вторых, определив возможный исход общения, устанавливать, какую пользу из него можно извлечь для себя.

Если это будет сделано заранее, если практическая выработка такой установки превратится в жизненную привычку, то степень удовлетворенности человека от общения с людьми, несомненно, возрастет.

Это связано со следующей психологической закономерностью, основанной на жизненном опыте: человек, заранее ожидающий чего-либо плохого и заведомо знающий о том, что оно может произойти, воспринимает случившееся более спокойно и с меньшими переживаниями, чем тот, кто психологически не был готов к тому, что должно произойти.

Допустим, что клиент жалуется на то, что после общения с людьми у него часто портится настроение. Чем это может быть вызвано и как можно практически помочь данному клиенту?

Прежде всего, психологу-консультанту следует выяснить причины, в силу которых у клиента после общения с людьми часто не в лучшую сторону меняется настроение.

Если клиенту прямо задать вопрос о причинах ухудшения его настроения, то, вероятно, он не сможет на него точно ответить, так как причины изменения настроения не всегда сознательно контролируются человеком. Вполне возможно, что клиент не хочет знать подлинную причину изменения своего настроения, так как она для него морально неприемлема. Возможно также, что клиент просто никогда не задавал себе такой вопрос и не пытался на него ответить.

В случае если имеет место последнее, психолог-консультант может посоветовать клиенту поступить следующим образом: каждый раз, когда после общения с людьми у него будет неожиданно портиться настроение, сразу же, не откладывая в долгий ящик, стараться выяснить, почему это произошло. Если и это не поможет и если спустя некоторое время клиент вновь станет жаловаться на невозможность осознать причину изменения своего настроения, то ему можно посоветовать пройти психологическое тестирование или же процедуру психоанализа. Вполне вероятно, что причина ухудшения настроения лежит где-то в бессознательном.

Если обратившийся в психологическую консультацию клиент избегает людей, особенно незнакомых, если он просто боится вступать с ними в контакт, то клиенту в первую очередь следует рекомендовать усилием воли заставить себя пойти на общение с людьми.

Делать это можно, кстати, не сразу, а постепенно. Вначале, например, следует как можно больше и чаще находиться среди людей и научиться спокойно реагировать на то, что они, в свою очередь, обращают на вас внимание.

Тот факт, что люди с любопытством рассматривают и изучают вас, свидетельствует о том, что вы, как личность, интересны для них. Данное обстоятельство должно не огорчать, а радовать человека. Затем можно будет попытаться начать самому активно реагировать на внимание, оказываемое другими людьми, например проявлением встречного внимания к ним.

В этой связи можно научиться, например, открыто и спокойно встречать взгляд другого человека, доброжелательно ему улыбаться.

После этого или одновременно с этим полезно выучить наизусть и научиться легко произносить подходящие для разных случаев жизни формы речевого этикета – такие, с которыми можно было бы обратиться к незнакомому человеку и отреагировать на проявление внимания с его стороны.

Наконец, можно заставить себя самого проявлять инициативу в установлении контактов с незнакомыми людьми. Последовательное освоение и выполнение всех этих действий

сначала в общении с достаточно близкими, затем – со знакомыми и, наконец, с незнакомыми людьми должно снять проблему боязни общения с людьми.

Если в результате психодиагностики клиента обнаружится, что у него слабо развиты коммуникативные умения, то самые первые адресованные ему рекомендации должны касаться того, как улучшить соответствующие умения.

Допустим, к примеру, что клиент теряется на виду у других и ему не удается обращать на себя заинтересованное и доброжелательное внимание с их стороны. Тогда клиенту нужно помочь приобрести такие знания, умения и навыки, которыми он мог бы воспользоваться в общении с людьми и решить для себя эту задачу, то есть стать более интересным для окружающих людей.

Этого же, конечно, можно было бы добиться при помощи каких-либо чисто внешних эффектов: яркой, необычной, броской одежды, экстравагантных манер, эпатажного поведения и тому подобного. Однако такой способ привлечения внимания к себе не даст должного эффекта, не породит интереса к человеку как к личности и желания общаться с ним. Внешние формы привлечения внимания могут вызвать интерес к человеку, но ненадолго.

Гораздо более важно обладать какими-либо особенными, положительными психологическими качествами. При желании их можно найти у каждого человека, и задача психолога-консультанта в оказании практической помощи клиенту в этом случае сводится к тому, чтобы помочь ему обнаружить такие качества у себя.

Симпатии к себе со стороны окружающих людей часто вызывают те люди, которые сами умеют быть внимательными к другим, кто может интересно и увлекательно говорить и заинтересованно слушать.

Умению внимательно и доброжелательно слушать других часто научиться сложнее, чем активному говорению, поэтому психолог-консультант, столкнувшись с подобной проблемой, должен посоветовать клиенту постараться в первую очередь стать хорошим слушателем для других людей.

Стать хорошим слушателем, в свою очередь, означает следующее:

- проявлять искренний интерес к любому человеку,
- терпеливо и доброжелательно выслушивать любого человека до конца,
- находить и отмечать положительное в любом человеке и в каждом его высказывании,
- по мере возможности избегать критики людей и того, что они говорят,
- если критика все же необходима, то научиться высказывать ее так, чтобы не обижать другого человека и не портить взаимоотношения с ним,
- выработать умение поддерживать, стимулировать положительные действия другого человека – такие, которые повышают его престиж, поднимают в глазах окружающих людей. Если у клиента почему-то не складываются личные взаимоотношения с людьми и его настроение портится после того, как он пообщается с людьми, – значит, в общении с ними он ведет себя не так, как нужно, и не вызывает с их стороны симпатию.

Причины этого, как правило, полностью не осознаются, и первая задача психолога-консультанта сводится к тому, чтобы вместе с клиентом разобраться в них. Далее необходимо помочь клиенту устранить эти причины, подсказав ему, как лучше и правильнее вести себя в общении с людьми.

Обозначим возможные причины антипатии со стороны других людей и способы ее устранения.

Причина 1. Человек сам ведет себя неуважительно по отношению к людям, своими действиями и высказываниями фактически оскорбляет, унижает их.

Способ практического решения проблемы в данном случае – осознать и изменить свое неправильное поведение, научиться контролировать свои действия в общении с людьми.

Причина 2. Человек в общении с другим человеком невольно напоминает ему кого-то,

кто прежде неоднократно вызывал с его стороны антипатию. Способ решения проблемы в этом случае следующий: во что бы то ни стало пойти на контакт с собеседником, напоминающим кого-либо, и, поговорив с ним, убедиться в том, что он не имеет ничего общего с тем, кто раньше вызывал антипатию.

Причина 3. Неблагоприятная общая обстановка общения, которая сама по себе вызывает раздражение и повышенную напряженность, невольно ухудшая настроение и порождая отрицательные реакции на действия собеседника.

Способ устранения этой причины – изменить обстановку, дать человеку успокоиться, научить его не реагировать на проявление антипатии со стороны других людей. Кроме того, желательно научиться сохранять доброжелательный тон общения с людьми во всех жизненных ситуациях.

Причина 4. Наличие у собеседника устойчивых отрицательных черт характера, в силу которых он часто проявляет беспричинную антипатию к людям.

Способ решения проблемы в данном случае такой: помочь человека сдерживать себя.

Для этого сначала необходимо, чтобы он осознал недостатки своего характера, признал их и захотел от них избавиться. Если это не случится, то можно ограничиться тем, что просто продемонстрировать клиенту, как он на самом деле себя ведет себя и как он при этом выглядит со стороны.

Улучшение организаторских способностей клиента

Традиционно термин «организаторские способности» относится к умениям человека, связанным с организацией какого-либо дела или взаимодействия людей для его выполнения, включая распределение между ними обязанностей, налаживание эффективного взаимодействия друг с другом и установление нормальных личных и деловых взаимоотношений.

Хорошая организация предполагает максимально эффективную совместную деятельность людей. Организаторскими можно, например, назвать деловые способности. На дефицит развития или отсутствие таких способностей у себя обычно жалуются люди, которые еще только приступают к организации какого-либо нового для них дела и опасаются, что оно у них не пойдет именно из-за недостатка в развитии организаторских способностей.

Консультанту, к которому обращается клиент по поводу недостатка организаторских способностей, надо иметь в виду следующее.

Во-первых, то, что таких способностей у человека несколько, и в связи с этим необходимо прежде всего точно установить, чего на самом деле не хватает клиенту.

Во-вторых, развитие таких способностей у человека идет обычно довольно медленно и зависит от множества условий и факторов.

Далее желательно определить состав (структуру) тех организаторских способностей, которые необходимы клиенту, и общие требования к их развитию. И только после этого можно попытаться сформулировать те практические рекомендации, которые могли бы лечь в основу советов клиенту по развитию у него этих способностей.

В состав организаторских способностей человека определенно входят знания, связанные с деятельностью, которая подлежит организации. Если это – сфера управления людьми в экономике, то, соответственно, умелому организатору необходимы хорошие знания в области экономики и управления ею. Если это область промышленного производства, то здесь организатору дела нужно хорошо знать само производство. Человек, не имеющий достаточных практических знаний и умений в той или иной области, вряд ли когда-либо сможет стать хорошим организатором дела в этой области.

Можно, конечно, в качестве помощников в практической организации какого-либо дела привлечь специалистов, хорошо знающих его, но тогда у самого организатора возникнут дополнительные проблемы, касающиеся профессионального взаимодействия между людьми. Неопытному организатору понадобится слишком много помощников, и это чрезвычайно усложнит саму организацию дела.

Второй важный момент в организаторских способностях – это знание требований, предъявляемых самим организуемым делом к людям и к психологии включаемых в него людей, а также умение плодотворно сотрудничать с людьми.

Умелый организатор всегда должен быть готов дать четкие, обстоятельные, аргументированные ответы на следующие вопросы:

1. Сколько людей может потребоваться для того, чтобы полностью и высококачественно выполнить весь необходимый объем работы?

2. Какими профессиональными знаниями и умениями должны будут обладать эти люди?

3. Какие личностные, психологические качества необходимы этим людям?

Способный организатор дела также должен хорошо представлять себе, в чем будет заключаться работа каждого сотрудника, сколько времени потребуется на нее, какими могут быть ожидаемые ее результаты и как их можно будет проконтролировать.

Способный организатор должен уметь правильно распределять обязанности между людьми, налаживать их деловые взаимоотношения друг с другом.

В связи с этим психологу-консультанту рекомендуется в процессе проведения консультирования задать клиенту следующие частные вопросы:

• Какие профессиональные обязанности вы собираетесь возложить на каждого из подбираемых вами для совместной работы людей?

• Как эти люди будут согласовывать, координировать свои действия друг с другом в их работе?

У любого руководителя-организатора в работе с людьми неизбежно будут возникать какие-то проблемы. Для того чтобы они своевременно и успешно решались, для того чтобы дело не стопорилось и шло вперед, необходимо научиться предупреждать возникновение трудноразрешимых проблем, заранее их предвидеть. Гораздо легче нечто предупредить, чем устранить, когда это уже случилось.

Для того чтобы выяснить, умеет ли клиент это делать, психологу-консультанту рекомендуется поставить перед ним следующие дополнительные вопросы:

• Какие проблемы, по вашему мнению, могут возникнуть у каждого из привлеченных вами к делу людей?

• Как можно предупредить и заранее решить эти проблемы еще до того, как они возникли?

• Как вы поступите, если между привлеченными вами к делу людьми возникнут противоречия и конфликты? Способный организатор дела должен уметь заранее определить и продумать способы решения межличностных проблем, предусмотреть возможные случаи и пути разрешения деловых проблем в возглавляемом им трудовом коллективе.

В этой связи организатору необходимо иметь ясные ответы на следующие частные вопросы:

• Каковы наиболее сложные проблемы, с которыми можно столкнуться в ходе практической организации данного дела?

• Каким образом такие проблемы можно будет решить?

• Как заранее предупредить возможность возникновения подобных проблем в будущем?

Хорошо должна быть организована и собственная деятельность руководителя-организатора. В ней все должно быть спланировано и до мелочей продумано.

С этого и следует начинать практическую работу по развитию и совершенствованию у клиентов организаторских способностей. Но это только начало дела. Далее должны последовать шаги, направленные на совершенствование всех других компонентов организаторских способностей, в том числе и тех, о которых шла речь выше.

Итак, примерная программа развития у клиента организаторских способностей,

которую психолог-консультант мог бы предложить клиенту, выглядит следующим образом:

1. Развитие и совершенствование приемов оптимизации собственной работы клиента как организатора конкретного дела. Сюда входят, в частности, следующие умения:
   – умение быстро находить оптимальные решения разнообразных проблем,
   – умение рационально и экономно распределять свое рабочее время,
   – умение в течение дня и в течение более длительного времени поддерживать на высоком уровне свою работоспособность,
   – умение контролировать свои эмоции, действовать спокойно и уверенно во всех ситуациях,
   – умение учиться на ошибках, делать из них должные выводы и не повторять ошибок впоследствии,
   – быть восприимчивым к новому и обладать способностью к научению.
2. Знание психологии людей и человеческих отношений. Умение эффективно использовать эти знания в общении с людьми. К ним, в частности, относится следующее:
   – знание особенностей темперамента и характера людей, умение учитывать их в реальной практике общения,
   – знание интересов и потребностей людей,
   – умение строить с людьми деловые и личные взаимоотношения таким образом, чтобы в максимальной степени способствовать удовлетворению их личных потребностей и интересов,
   – знание психологии общения, умение управлять процессом общения,
   – знание психологии практического воздействия на людей и умение эффективно пользоваться этими знаниями,
   – знание причин, способов предупреждения и разрешения межличностных конфликтов.
3. Знание специфики организуемого дела, в том числе его содержания, технологии, умение на хорошем профессиональном уровне решать деловые вопросы.
4. Умение организовать дело практически, включая решение вопросов подбора людей, распределения обязанностей между ними, обеспечение оптимального делового взаимодействия людей друг с другом.

Развитие специальных способностей клиента

Специальных способностей у человека множество – столько, сколько существует различных видов деятельности. Среди специальных способностей есть способности, связанные с освоением человеком системы знаний и умений, которые могут быть выработаны только при наличии у человека хороших задатков. К подобным способностям относятся, к примеру, математические, лингвистические, физико-технические и другие.

Все специальные способности обладают особенностями, которые важно учитывать, предлагая клиенту рекомендации по их развитию. Данные способности могут быть развиты, если у человека есть хотя бы их элементарные задатки и при условии как можно более раннего включения человека в специально организованную, развивающую эти способности, деятельность.

Несоблюдение первого из указанных условий ведет обычно к тому, что, затратив довольно большие усилия на развитие способностей, человек добивается весьма скромных, посредственных результатов. Хотя, в конечном счете, соответствующие способности у него формируются, но по относительному уровню их развития данный человек все же отстает от тех людей, которые с детства имели ярко выраженные задатки.

Нарушение второго условия приводит обычно к тому, что человек, имея хорошие задатки, остается личностью со слаборазвитыми способностями, значительно отставая даже от тех людей, кто не имел задатков, но активно развивал свои способности.

Из двух указанных условий второе – активное развитие способностей в соответствующих им видах деятельности – представляется более существенным для

судьбы формируемых способностей, чем первое – наличие задатков.

Что же конкретно можно рекомендовать клиенту по развитию у него специальных способностей?

Начнем отвечать на данный вопрос, ориентируясь на математические способности. Эти способности включают в себя следующие частные умения:

• умение оценивать и сравнивать количественные характеристики воспринимаемых явлений,

• умение быстро и точно считать в уме,

• умение производить умственные действия с математическими объектами в прямом и в обратном порядке,

• умение точно и последовательно логически мыслить,

• умение своевременно отказываться от привычного способа мышления (решения задач), искать и находить новые способы решения задач,

• умение пользоваться схемами и чертежами,

• хорошо развитая оперативная память. В большинстве случаев задатки к развитию математических способностей, если они действительно имеются у детей, начинают проявляться довольно рано, в возрасте от трех до четырех лет. Это, в частности, выражается в том, что ребенок быстро осваивает счет и раньше других детей научается считать в уме.

Очень важно своевременно заметить подобные проявления задатков к развитию математических способностей и сразу же активно приступить к их превращению в способности.

Первое, чему, занимаясь этим делом, следует научить детей, – это пересчитывание предметов в пределах одного десятка. Затем следует постепенно увеличивать общее количество пересчитываемых предметов. Одновременно, обычно уже после того, как дети освоят числа, выражающие собой количественные и множественные отношения, полезно научить их измерять предметы и выражать результаты измерения в конкретных величинах.

Все сказанное относится к возрасту четыре-пять лет. В эти годы важно приучить ребенка видеть в явлениях и объектах окружающего мира количественные отношения, сравнивать эти объекты между собой с помощью чисел.

В возрасте пять-шесть лет уже можно переходить к выполнению более сложных, чем простой счет, математических действий в уме, опираясь, однако, на непосредственно зрительно воспринимаемую реальную ситуацию. Важно приучить ребенка к тому, чтобы он, оценивая ситуацию количественно, сразу же мог выразить словами свой ответ, не пересчитывая предметы вслух или открыто.

В возрасте пять-шесть лет, если ребенок показал, что обладает задатками к развитию математических способностей, его можно начинать обучать выполнению элементарных арифметических действий сложения, вычитания, умножения и деления сначала в пределах десятка, а затем и сотни.

Способный к математике ребенок при поступлении в школу должен уметь делать следующее:

– считать в уме в пределах как минимум нескольких десятков, складывая, вычитая, умножая и деля соответствующие числа,

– измерять, оценивать количественные характеристики разных предметов, сравнивая их между собой.

Заметим, что те же самые стадии развития должны проходить, усваивая те же самые умения, дети, с рождения не имеющие выраженных математических задатков. Однако у них все это будет происходить гораздо медленнее и с большими усилиями, чем у способных к математике детей.

Последовательность стадий развития математических способностей, вероятно, является одинаковой у всех детей, причем каждая из них ребенком обязательно должна быть пройдена. Однако время начала, конца и общая продолжительность каждой из стадий

могут варьировать у более и у менее способных детей.

Значительный вклад в развитие математических способностей детей в школьные годы вносят занятия математикой по общешкольным программам. Но этого недостаточно, и одаренному в математике ребенку желательно помогать развиваться дома.

В этой связи рекомендуется особое внимание обращать на то, чтобы уже у младшего школьника, если он одаренный в математике ребенок, были дополнительные, развивающие его математический ум, задания. Желательно, чтобы ребенок научился сам придумывать новые математические задачи, искал всевозможные решения одних и тех же задач, мог логически рассуждать вслух и про себя.

На все это нужно обращать внимание с первых классов школы, где, как известно, активно формируется внутренний план умственных, в том числе математических, действий. Именно в эти годы можно контролировать ход развития таких действий и управлять их формированием.

Занимаясь развитием математических способностей у ребенка, важно, чтобы он научился находить оригинальные способы решения задач. Полезно с самого начала занятий математикой в школе выработать у ребенка установку на то, чтобы, решая любую математическую задачу, он не ограничивался одним найденным способом решения и искал как минимум два таких способа.

Другой вид специальных способностей – физико-технические способности. Они включают в себя следующие знания и умения:

• умение понимать и точно определять физические термины,

• знание основных физических законов и умение видеть, как они проявляются в жизни,

• умение производить физико-технические расчеты,

• знание физических свойств различных материалов,

• умение обрабатывать разные материалы,

• умение составлять и читать чертежи, пользоваться ими при выполнении физико-технических работ,

• умение пользоваться различными инструментами и физическими приборами,

• знание устройства различных приборов и машин, умение их регулировать и ремонтировать.

Начинать развитие физико-технических способностей у детей необходимо с детства, с усвоения необходимых физических и технических знаний и умений. В дошкольном возрасте основным в этом плане является формирование у детей точных ручных, предметных движений, познание физических свойств разных материалов и явлений, умение изготавливать разного рода поделки. В школьные годы развитие всех этих умений должно активно продолжаться с использованием накапливаемых теоретических и практических физико-технических знаний.

Замечено, что по ряду причин, связанных с психологическими возрастными особенностями полового развития детей, физико-технические способности раньше появляются и лучше проявляются у мальчиков, чем у девочек. Поэтому высказанные выше рекомендации в основном относятся к мальчикам, а не к девочкам.

Что же касается девочек, то они, как показывают научные исследования и жизненные наблюдения, имеют преимущество перед мальчиками в том, что у них раньше проявляются и в подростковом возрасте лучше развиваются лингвистические способности. Поэтому то, что далее будет сказано о развитии лингвистических способностей в детстве, главным образом относится к девочкам, хотя также касается и мальчиков.

Примерная структура лингвистических способностей включает в себя следующие знания и умения:

• знание точных значений разнообразных слов и выражений,

• умение в соответствии с заданными значениями точно по смыслу, к месту и в

соответствии с ситуацией пользоваться различными словами и выражениями,

• умение правильно подбирать словесные формулировки, способы выражения различных мыслей, умение составлять грамотные и стилистически правильные тексты,

• умение выступать публично, красиво и образно высказываться,

• умение оказывать психологическое воздействие на людей при помощи речи.

Проявление лингвистических задатков и развитие лингвистических способностей у детей начинается довольно рано, еще тогда, когда ребенок только учится понимать обращенные к нему слова взрослого человека и начинает самостоятельно произносить слова, пользуясь ими в общении с людьми. Это приходится обычно на период жизни от десяти – двенадцати месяцев до года.

Первое, о чем необходимо заботиться в это время, развивая речь ребенка, – это о том, чтобы он как можно раньше научился понимать и правильно реагировать на обращенные к нему слова. В связи с этим взрослым людям, общающимся с ребенком в ранние годы, рекомендуется как можно чаще и больше с ним говорить, памятуя о разнообразии и правильности своей собственной речи.

Ребенок в этом возрасте осваивает речь в основном через подражание и может повторять те ошибки, которые допускают взрослые в своей речи. Хорошо, если с ребенком в это время будут часто разговаривать разные люди, каждый из которых, говоря правильно, имеет свои, полезные для освоения, особенности речи.

С момента появления первых признаков активной речи – говорения – внимание взрослых людей, общающихся с ребенком, должно быть обращено на обязательное и правильное речевое реагирование на слова, произносимые ребенком, а также на общее эмоционально-положительное подкрепление речевой активности ребенка.

Взрослый здесь не должен подстраиваться, пытаться подражать еще не совершенной речи ребенка. Напротив, для развития лингвистических способностей детей важно всегда правильно говорить с ребенком. Речь ребенка, как известно, формируется и развивается по образу и подобию воспринимаемой им речи взрослого человека.

Развитие речи ребенка по указанным главным направлениям продолжается и дальше, но, начиная примерно с трехлетнего возраста, к ним добавляется знакомство с письменными текстами, техникой письма.

Знакомство с письменными текстами предполагает регулярное чтение ребенку интересных, образцовых по лингвистическим достоинствам, текстов, например, сказок, рассказов, стихов и т.п.

Не рекомендуется читать ребенку все подряд, что попадется под руку, так как публикуемые тексты далеко не всегда являются образцовыми по своим качествам. Среди них встречается немало таких, которые способны не столько развить, сколько затормозить развитие у ребенка правильной речи.

Под знакомством с техникой письма имеется в виду усвоение ребенком элементарных, согласованных сенсомоторных движений, участвующих в письме. Это и правильное держание ручки или иного средства письма, и правильное перемещение руки во время письма, и соответствующие микродвижения пальцев руки, выполняемые во время письма.

Дети двух-трехлетнего возраста, как правило, уже достаточно разумно воспринимают инструкции типа «запиши» и в ответ на такую просьбу обычно пытаются изобразить некоторые знаки, чем-то напоминающие письмо, представляющие собой примитивные формы подражания ему.

Конечно, так называемые «записи» детей в раннем возрасте в большинстве случаев мало напоминают настоящее письмо взрослых людей, но не в этом состоит их главный смысл для развития письма. Самое важное заключается в том, что уже в этом возрасте они частично выполняют функцию письма, служа мнемотехническими средствами и активно развивая микродвижения руки ребенка, что и представляет собой первичное освоение техники письма.

Знакомство с буквами, в свою очередь, необходимо ребенку для того, чтобы получить

первое представление о знаках, при помощи которых выполняются записи.

После того как ребенок достаточно хорошо освоил сказанное выше, можно переходить к следующему этапу подготовки к освоению
языка – к обучению чтению. Такое обучение вполне можно начинать в возрасте около четырех-пяти лет, следуя традиционно сложившейся методике обучения чтению, которой в настоящее время пользуются при работе с детьми старшего дошкольного возраста (пять-шесть лет) и младшего школьного возраста (шесть-семь лет).

Чрезвычайно важно как можно раньше научить ребенка читать, так как чтение позволит ему в дальнейшем самостоятельно получать необходимую информацию, расширяя свой кругозор, и тем самым быстрее интеллектуально развиваться.

Ребенок, о развитии лингвистических способностей которого родители проявляют особую заботу в дошкольном возрасте, вполне может научиться читать еще до поступления в школу. Этого можно добиться, если начать систематически и последовательно вести с ребенком развивающие его речь занятия примерно с трех-четырехлетнего возраста.

Не менее важным, хотя – в силу ряда обстоятельств – несколько отсроченным во времени, является как можно более раннее начало обучения детей письму.

Первоначальный этап полноценного обучения письму, который обычно приходится на первый класс средней общеобразовательной школы, большинство нормально развивающихся детей могут пройти еще до поступления в школу, т.е. до шести-семи лет. Однако это становится возможно лишь тогда, когда с детьми систематически занимаются развитием их речи, в том числе подготовкой к освоению письма, примерно с трех-четырех лет.

Все, о чем говорилось выше, – это в основном формирование предпосылок к развитию у ребенка лингвистических способностей. Соответствующие предпосылки касаются главным образом умения ребенка правильно воспринимать устную и письменную речь, а также элементарного умения выражать свои мысли как в устной, так и в письменной форме. По-настоящему же развитие собственно лингвистических способностей у ребенка начинается с момента его поступления в школу.

Для того чтобы в дальнейшем это развитие шло достаточно успешно, необходимо с начала обучения детей в школе заботиться о том, чтобы они, расширяя свой кругозор, хорошо усваивали значения разнообразных слов и выражений. Этого, в частности, можно добиться, приучая ребенка пользоваться разнообразной справочной литературой, в том числе энциклопедиями, словарями, справочниками и т.п.

Этого же можно достичь, предоставляя ребенку возможность регулярно смотреть телепередачи и слушать радиопередачи, из содержания которых он мог бы узнать много новых слов и выражений,
чтобы дальше использовать их в своей собственной речи. Здесь также полезными могут оказаться разного рода игры и упражнения, в содержание которых входит, например, составление фраз и предложений с вновь усвоенными словами.

Ценную роль в развитии лингвистических способностей детей могут сыграть также упражнения и игры, в ходе которых ребенку дается формулировка какой-либо мысли и далее предлагается самостоятельно выразить ее по-другому, передать ту же самую мысль при помощи иных слов и выражений, фраз и предложений, причем сделать это как можно большим количеством разнообразных способов.

Важную роль в развитии лингвистических способностей детей играет составление и написание разного рода текстов. В этой связи рекомендуется, начиная со второго-третьего класса школы, давать детям задания на составление таких текстов, на их публичное изложение в устной форме перед аудиторией, например во время уроков.

Вначале это могут быть совсем короткие, сравнительно простые тексты, содержащие в себе три-четыре фразы и выражающие, соответственно, две-три различные мысли. Затем содержание текстов должно постепенно усложняться, а их объем – увеличиваться. Наряду

с этим рекомендуется постепенно переходить от полного, буквального написания текстов к их краткому, тезисному устному или письменному изложению.

Наконец, после того как ребенок освоит сказанное выше, перед ним можно ставить одну из наиболее сложных не только для детей, но и для взрослых людей, лингвистических задач: подбирая слова и выражения, стараться говорить так, чтобы быть убедительным для слушающих людей. При этом, конечно, нужно использовать разнообразные лингвистические и экстралингвистические компоненты речи, в том числе жесты, мимику, пантомимику, различную громкость, интонацию, темп, паузы в речи.

Упражнения

1. Определите, есть ли лично у вас какие-либо проблемы, связанные с развитием когнитивных способностей?
2. Изучите при помощи соответствующих психологических тестов чьи-либо способности и определите проблемы, связанные с ними у данного человека. Дайте этому человеку рекомендации по коррекции его способностей.
3. Установите, есть ли у вас проблемы, касающиеся развития речи. Если такие проблемы действительно есть, то как вы собираетесь их решать?

Практические задания

1. Используя психологические тесты, на которые имеются ссылки в данной главе, определите для какого-либо ребенка в возрасте четырех-пяти лет, какие задатки к развитию интеллектуальных способностей имеются у него.
2. Сформулируйте, опираясь на материалы этой главы и данные психологического обследования, практические рекомендации по развитию интеллектуальных способностей какого-либо ребенка.
3. Определите для кого-то из взрослых людей, есть ли у данного человека какие-либо проблемы, касающиеся его памяти. Если такие проблемы имеются, то предложите данному человеку практические рекомендации по их решению.
4. Изучив кого-либо в качестве потенциального клиента, дайте ему рекомендации по развитию коммуникативных способностей.
5. Определите для ребенка в возрасте четырех-пяти лет, есть ли у него какие-либо задатки к развитию математических и лингвистических способностей. Дайте родителям практические рекомендации по развитию соответствующих способностей у ребенка.

Ключевые слова

Ситуация психологического консультирования. Случай психологического консультирования. Типичные ситуации и случаи психологического консультирования.

Интеллектуальные способности. Законы развития интеллекта. Пути повышения уровня интеллектуального развития человека.

Мнемические способности. Законы функционирования памяти. Индивидуальное своеобразие мнемических проблем клиента. Средства улучшения различных видов и процессов памяти.

Психологические проблемы коммуникативного характера. Проблемы развития организаторских способностей. Математические способности. Математические знания и умения. Физико-технические способности. Лингвистические способности.

ГЛАВА XI ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ, СВЯЗАННОМУ С РАЗВИТИЕМ ЛИЧНОСТИ КЛИЕНТА

Контрольные вопросы

1. В чем состоят типичные проблемы темперамента, по поводу которых клиент

может обратиться в психологическую консультацию?

2. *Какие особенности темперамента клиента психологу-консультанту необходимо знать и учитывать, проводя психологическое консультирование на эту тему?*
3. *Каковы практические возможности психологической коррекции свойств темперамента?*
4. *Как следует поступать психологу-консультанту, если клиент жалуется на недостатки своего темперамента?*
5. *Что можно рекомендовать клиенту в том случае, если его жалобы касаются одной из следующих частных проблем: не вполне удовлетворительной скорости реакции, несовместимости его темперамента с темпераментами других людей, слабости его нервной системы?*
6. *Что необходимо принимать в расчет, проводя психологическое консультирование по проблемам коррекции характера?*
7. *Какими могут быть практические рекомендации по укреплению воли клиента?*
8. *Что следует посоветовать клиенту, имеющему проблемы, касающиеся деловых черт характера?*
9. *Каковы условия успешного развития деловых черт характера?*
10. *Какими могут быть практические советы по совершенствованию у человека коммуникативных черт характера ?*
11. *Как решать проблемы, касающиеся восприятия и оценки клиентом других людей как личностей?*
12. *Каковы типичные консультационные проблемы мотивационно-потребностного плана?*
13. *Как вести психологическое консультирование и что следует принимать в расчет при решении проблем мотивационно-потребностного плана?*

Советы по вопросам, связанным с темпераментом

Прежде чем приступить к обсуждению рекомендаций, которые психолог-консультант может предложить клиенту, озабоченному проблемами неадекватных проявлений своего темперамента, вспомним то основное, что касается психологии темперамента и должно учитываться в процессе проведения психологического консультирования.

Темперамент человека – это устойчивая совокупность динамических особенностей психических процессов и действий человека, представленных такими свойствами, как темп, скорость реакции, динамика проведения нервных импульсов, уравновешенность и эмоциональность. Все эти свойства, кроме внешних, поведенческих проявлений, имеют внутренние, нервно-психические проявления, которые, как правило, скрыты от наблюдения.

Внутренние и внешние проявления темперамента одного и того же человека иногда совпадают, иногда не совпадают. Кроме того, то, как сам человек представляет свой темперамент, может не вполне соответствовать действительности. Человек вполне может ошибаться в оценке типа своего темперамента, его достоинств и недостатков. Природный тип темперамента человека может быть скрыт за социально обусловленными формами поведения.

Природный тип темперамента человека переделать невозможно, так как он определяется генотипически обусловленными свойствами его нервной системы. Поведенческие же проявления темперамента вполне поддаются психологической коррекции.

Тип темперамента человека, данный ему от природы, сам по себе не может быть ни хорошим, ни плохим. К примеру, как холерики или сангвиники, так и флегматики или меланхолики имеют свои достоинства и недостатки, которые в сочетании друг с другом являются примерно одинаковыми для разных типов темперамента.

Предлагая клиенту рекомендации, касающиеся его темперамента, следует учитывать и новейшие данные о том, что свойства нервной системы, лежащие в основе темперамента,

могут различным образом проявляться в общении человека с людьми и в его практической деятельности. Установлено, что разные блоки мозга могут обладать несколько различными сочетаниями свойств составляющей их нервной системы, и, следовательно, в связанных с ними психических процессах и формах поведения могут обнаруживаться различные характеристики темперамента. Так, например, человек может проявлять себя как холерик в общении с людьми и быть сангвиником в работе; он может оказаться флегматиком в работе и меланхоликом в общении с людьми.

Обозначим типичные проблемы, возникновение которых может побудить человека обратиться в психологическую консультацию с жалобами на свой темперамент.

1. Беспокойство человека по поводу того, что он не в состоянии управлять внешними проявлениями своего темперамента, например эмоциями и реакциями на ситуацию или действия других людей.

2. Опасения человека по поводу того, что из-за своего будто бы не вполне удачного темперамента он не может психологически нормально взаимодействовать с людьми.

3. Беспокойство человека в связи с часто возникающей у него напряженностью в работе или в общении с людьми из-за того, что он не успевает за другими людьми или, напротив, опережает их в своих действиях, а в целом, как ему кажется, не соответствует требованиям, предъявляемым к нему другими людьми.

4. Беспокойство человека по поводу несколько замедленного по сравнению с другими людьми темпа его работы и несколько замедленных реакций на действия взаимодействующих с ним людей, например их словесных или умственных реакций.

5. Тревожность человека по поводу якобы имеющейся у него слабости нервной системы.

6. Переживания человека в связи с его эмоциональной неуравновешенностью, например по поводу неадекватных проявлений его характера, которые они ошибочно связывает с темпераментом. Рассмотрим более подробно, с точки зрения практики проведения психологического консультирования, все эти частные случаи, сформулируем связанные с ними конкретные рекомендации, которыми психолог-консультант мог бы воспользоваться, работая с клиентом.

Случай 1. Ситуация, соответствующая этому случаю, может возникнуть вследствие двух наиболее вероятных причин: наличия
у человека холерического или сангвинического темперамента и физического недомогания, сопровождающегося нервно-психическим расстройством.

В первом случае необходимо будет при помощи психологического тестирования точно определить тип темперамента клиента, и если наличие у него указанного выше типа темперамента подтвердится, то прежде всего поставить об этом в известность самого клиента.

Далее желательно посоветовать ему не переживать по поводу того, что он не всегда в состоянии управлять своими эмоциями, и постараться убедить клиента в том, что повышенная эмоциональность не только не является недостатком личностного плана, но во многих случаях жизни выступает как очевидное достоинство человека.

Во втором случае (вторая причина) проблема решается гораздо проще, за счет отдыха и за счет создания такого режима работы, при котором исключается серьезное физическое утомление, повышенная нервная напряженность и нервно-психические заболевания. Этот случай, однако, больше находится в сфере компетенции врачей, а не психологов, и его мы далее специально обсуждать не будем.

Эмоциональность, о которой речь шла выше, весьма ценится людьми, так как является очевидной демонстрацией того, что человеку не безразлично происходящее вокруг, в частности те люди, с которыми он общается (конечно, речь прежде всего идет о положительных эмоциях).

Для более убедительного доказательства клиенту того, что его эмоциональность не должна его особенно беспокоить, можно сослаться и на следующий аргумент: это качество

в людях особенно ценится теми, кто интеллектуально развит, образован и высококультурен.

Иное дело – то, как эмоциональность человека проявляется вовне, в его взаимоотношениях с людьми и поступках. Если повышенная эмоциональность обеспечивает человеку высокие результаты в работе и улучшает его взаимоотношения с людьми, то она, безусловно, является достоинством. Если же чрезмерно выраженная внешняя эмоциональность мешает работе и ухудшает взаимоотношения, то о ней стоит задуматься. В последнем случае проблема касается не эмоциональности как таковой, а умения человека управлять ее внешними проявлениями.

То же самое относится к такому свойству темперамента, как скорость реакции. Ее, как и эмоциональность, практически невозможно постоянно контролировать. Клиенту желательно знать свою природную скорость реакции и то, в чем он отличается от других людей.

Если такое отличие обнаруживается и является настолько существенным, что может осложнить взаимодействие клиента со значимыми для него людьми, то желательно рекомендовать ему заранее
предупреждать людей, с которыми он вступает в контакты, о том, что у него имеются особенности, связанные со скоростью реакции. Подобное предупреждение, данное заведомо, снимет возможные ненужные проблемы, которые у клиента могут возникнуть в связи с его неадекватной скоростью реакции.

Случай 2. Люди, обладающие диаметрально противоположными, психологически не совместимыми темпераментами, например, холерическим и меланхолическим, сангвиническим и флегматическим, обычно испытывают неудобства, напряженность в общении друг с другом.

Особенно часто это проявляется тогда, когда такие люди недостаточно хорошо знакомы друг с другом в начале их общения. Они сами друг другу кажутся психологически несовместимыми, и напряженность, возникающая между ними, может показаться им непреодолимой.

Психологическая несовместимость тяжело переживается людьми и иногда кажется им неразрешимой проблемой на пути установления между ними нормальных человеческих взаимоотношений. На самом деле это далеко не так.

Во-первых, все люди обладают большими возможностями адаптации друг к другу и значительной гибкостью в своем поведении, что позволяет им хорошо приспосабливаться друг к другу. Во-вторых, реализация этих возможностей и конечный результат взаимного приспособления друг к другу в гораздо большей степени зависят от желания людей найти общий язык, чем от исходных природных различий в их темпераментах. В-третьих – и это главное – симпатия или антипатия, любовь или ненависть людей друг к другу практически никак не связаны с тем, какими типами темпераментов они обладают. Положительные или отрицательные чувства друг к другу с одинаковой вероятностью могут испытывать и холерики, и сангвиники, и флегматики, и меланхолики. Поэтому нет сколько-нибудь серьезных оснований для беспокойства о том, что различия в свойствах темперамента могут стать фатальными для личных или деловых взаимоотношений людей. В этом в первую очередь необходимо убедить клиента, обратившегося в психологическую консультацию по поводу разницы в темпераментах значимых для него людей и его самого.

Ссылки на психологическую несовместимость темпераментов часто являются лишь средством скрыть от собственного сознания и от понимания других людей более важные и более глубокие причины неблагоприятных личных и деловых взаимоотношений.

В этой связи следующий важный шаг, который должен предпринять психолог-консультант, работая с жалующимся на психологическую несовместимость клиентом, состоит в следующем: дать понять клиенту, что необходим более глубокий психологический анализ тех отношений, в которых между ним и окружающими людьми обнаруживается психологическая несовместимость.

Если спустя некоторое время после того, как клиент поймет, что реальная проблема его взаимоотношений с людьми не связана с особенностями его темперамента, данная проблема на этом направлении поисков не будет решена, то это значит, что ее причину следует искать в чем-то другом, а не в разнице в темпераментах.

Случай 3. Если клиент жалуется психологу-консультанту на постоянную напряженность, возникающую у него в работе или в общении с людьми, то в основе этого могут также лежать три вероятные причины: отсутствие интереса к выполняемой работе, отсутствие интереса к человеку, с которым ему приходится общаться, и динамика рабочих или коммуникативных движений, не вполне соответствующая природному типу темпераментов взаимодействующих друг с другом людей.

Прежде всего необходимо уточнить, с какой из этих возможных причин психолог-консультант на самом деле столкнулся в практике работы с клиентом.

Если реально действующей является первая или вторая из названных причин, то снять возникшую в связи с ними психологическую напряженность можно только за счет изменения отрицательного отношения к работе или к человеку на положительное.

Если же реальная причина состоит в несоответствии динамических особенностей рабочих движений или общения свойствам темпераментов общающихся друг с другом людей, то можно рекомендовать клиенту перейти на такой темп и скорость работы или общения со своим партнером, которые наиболее удобны для него и для его партнера, наиболее комфортны и менее всего утомительны, т.е. не вызывают напряженности.

При этом клиента желательно убедить в том, что качество его работы и результаты общения с людьми от перехода на более удобные динамические характеристики работы и общения не только не ухудшатся, но, в конечном счете, улучшатся. Поначалу, однако, ему может показаться непривычным и трудным работать и общаться по-новому.

Случай 4. Опасения по поводу замедленного по сравнению с другими людьми темпа работы и по поводу чрезмерно замедленных реакций на их действия в тех или иных ситуациях.

Такие опасения в большинстве случаев не являются достаточно обоснованными. Выше уже много говорилось о том, что медленность темпа и замедленность реакций не являются личными недостатками людей. Они выступают как таковые лишь тогда, когда сопровождаются снижением результатов работы и трудностями в общении с людьми, а также повышенной внутренней напряженностью.

Однако довольно редко и только у особо одаренных людей бывает в жизни так, чтобы то, что делается быстро, в то же время было и качественно. Напротив, достаточно часто происходит так, что гораздо более высоким качеством работы отличаются те, кто трудится не торопясь.

Если собрать вместе и взвесить все «за» и «против» быстрой и медленной работы, ускоренных или замедленных умственных или двигательных реакций на действия людей, то окажется, что как раз неторопливая работа и весьма размеренные реакции часто превосходят по качеству и по продуктивности быструю работу и ускоренные реакции.

Поэтому клиенту, жалующемуся психологу-консультанту на то, что он не успевает за другими или, напротив, опережает их, надо порекомендовать сделать как минимум две вещи: во-первых, перестать беспокоиться по поводу этого как о серьезном личностном недостатке; во-вторых, постараться выработать у себя привычку работать и реагировать на действия других людей, заботясь прежде всего о качестве работы и результатах общения и не обращая особого внимания на скорость и темп работы и общения.

Случай 5. Слабость нервной системы и связанные с ней свойства темперамента могут считаться личными недостатками человека лишь по отношению к видам деятельности, вызывающим повышенную напряженность и требующим от человека значительной физической и психологической выносливости.

В настоящее время таких видов деятельности не так уж много, и большинство из них не

являются престижными. К таким видам деятельности относится, например, работа человека в условиях постоянного и повышенного шума.

Что касается остальных, наиболее привлекательных для современного человека видов деятельности, то для занятий ими слабость нервной системы – весьма незначимый, а иногда даже и положительный фактор, особенно если данный вид деятельности требует от человека тонкой чувствительности к разного рода воздействиям и ситуациям.

Случай 6. Эмоциональная неуравновешенность в отличие от всех других проблем, связанных с темпераментом человека, действительно является реальной и серьезной проблемой. Ее необходимо решать, а не убеждать клиента в том, что она не существует.

Прежде всего отметим, что эмоциональная неуравновешенность человека – это и внутреннее, и внешнее проявление его темперамента. Оно выражается в том, что в нервной системе человека процессы возбуждения или торможения явно преобладают друг над другом (неуравновешенность может быть и при доминировании возбуждения над торможением, и при преобладании торможения над возбуждением).

Доминирующий нервный процесс находит свое внешнее выражение в неадекватных реакциях человека на ситуацию. Там, где требуется спокойный ответ, человек реагирует слишком бурно, и, напротив, в том случае, если подходящим является эмоционально активный ответ, реакция человека оказывается пассивной.

Если в жизни данный человек чаще всего кажется эмоционально возбужденным, чем эмоционально подавленным, и оказывается не в состоянии контролировать свое поведение, то о нем говорят как о неуравновешенном человеке, с преобладанием возбуждения над торможением. Если, напротив, человек чаще бывает подавленным и торможение в его поведении, очевидно, доминирует над возбуждением, то его характеризуют как эмоционально неуравновешенного человека, с преобладанием торможения над возбуждением.

Психологу-консультанту совместно с клиентом, который обратился к нему с жалобой на свою эмоциональную неуравновешенность, прежде всего необходимо выяснить, к какому из этих двух типов людей относится данный клиент. Важность данного шага связана с тем, что практические советы и рекомендации для людей с разными видами эмоциональной неуравновешенности будут различными.

После этого можно переходить к выяснению причин неуравновешенности, которые у разных людей также могут оказаться различными.

По определенному в ходе психологического диагноза сочетанию этих причин можно будет дать конкретные, индивидуально своеобразные рекомендации по устранению причин эмоциональной неуравновешенности клиента.

Общие рекомендации по коррекции черт характера

Характер человека представляет собой одну из самых сложных проблем для коррекции, и особенно трудно его откорректировать в процессе проведения психологического консультирования. Это связано с тем, что именно характер человека непосредственно определяет его поступки, оцениваемые людьми и переживаемые им самим.

Характер человека в целом, однако, менее стабилен, чем его темперамент, и его, следовательно, в какой-то мере можно изменить, причем не только у ребенка, но также и у взрослого человека. Поэтому, предлагая клиенту рекомендации по вопросам коррекции его характера, психолог-консультант может не ограничиваться только советами, так сказать, приспособительного плана – такими, в которых содержатся лишь идеи о необходимости знать и учитывать свой характер, но не пытаться его как-то изменить.

Вместе с тем хорошо известно, что характер человека, особенно взрослого, достаточно устойчив, и изменить его полностью даже при большом желании человека практически невозможно. Попытки такого рода, начатые слишком поздно и непоследовательно, чаще всего заканчиваются неудачей. Кое-что в характере человека удается изменить, однако многое и не очень приятное для него остается таким, каким оно и было.

Почти во всех случаях, когда речь идет о людях старше подросткового возраста,

рекомендации по коррекции черт их характера должны быть двояко направленными: с одной стороны, они должны содержать в себе советы по изменению существующих черт характера, с другой стороны, в них должны содержаться советы по приспособлению, принятию некоторых черт характера такими, какие они есть (если, конечно, изменить их практически невозможно).

Что еще, кроме сказанного, надо иметь в виду, проводя психологическое консультирование по проблемам, связанным с характером?

Прежде всего то, что у человека имеется множество различных черт характера. Даже если не все черты личности человека считать чертами его характера, то все равно среди черт личности наберется немало таких, которые вполне можно рассматривать именно как черты характера.

Приступая к психологическому консультированию и к коррекции черт характера человека, нельзя довольствоваться только тем, что о недостатках своего характера говорит сам клиент. Он может ошибаться и нередко действительно ошибается в оценке того, что не в порядке с его характером. Почти всегда необходимо уточнять, в том числе и при помощи специального тестирования, какие характерологические проблемы у клиента действительно есть и какие из них являются мнимыми, выдуманными самим клиентом или навязанными ему сложившимся о нем у окружающих людей мнением.

Разные черты характера человека делятся на группы, и среди них выделяются как минимум следующие три основные группы: волевые, деловые, коммуникативные. Они не просто представляют собой различные группы черт характера, но появляются и развиваются в онтогенезе человека в разное время и в указанной выше последовательности. Известно также, что, чем раньше возникает у человека та или иная черта характера, тем более устойчивой она является и тем труднее бывает ее изменить.

Следовательно, возможность успешной коррекции черт характера человека постепенно уменьшается в указанной последовательности: коммуникативные, деловые, волевые черты характера.

Первую из названных в этом списке групп черт характера – коммуникативные – в принципе, можно корректировать в течение практически всей жизни человека.

Вторую группу черт характера – деловые – можно эффективно менять до начала взрослости, т.е. приблизительно до двадцати пяти – тридцати лет. Далее эта задача обычно становится трудноразрешимой.

Третью группу черт характера можно изменять в основном только до подросткового возраста, т.е. до четырнадцати-пятнадцати лет. После этого новые волевые черты характера воспитать у человека практически уже невозможно.

В тех случаях, когда клиент жалуется на отсутствие или слабое развитие у него тех черт характера, которые в возрасте, в котором находится клиент, уже практически не меняются, клиенту можно посоветовать следующее. Прежде всего пройти психологическое тестирование, точно определить наличие и степень развития соответствующих черт характера. Затем – принять имеющиеся черты характера такими, какие они есть, и далее постараться перестать переживать по их поводу, не рассматривая данные черты характера как зло.

В тех случаях, когда практическая коррекция черт характера, на которые жалуется клиент, еще возможна, следует исходить из приводимых ниже рекомендаций, относящихся к разным группам черт характера: волевым, деловым, коммуникативным.

Советы по развитию воли

Если к психологу-консультанту по поводу недостаточного развития тех или иных черт характера у детей обращаются взрослые люди, например родители ребенка; если сам ребенок еще мал, например ему меньше 3-х лет, то первое, что следует сделать психологу-консультанту – это заверить клиента в том, что нужные волевые черты характера у ребенка еще вполне можно сформировать. При этом желательно обратить внимание клиента на правильную организацию практики общения взрослых с ребенком, в

которой обязательно необходимо будет учесть следующие моменты.

1. Внимательно следить за тем, как ребенок проявляет самостоятельность, замечать и всячески поддерживать любые ее признаки.

2. Если ребенок заявляет «Я сам» и явно претендует на то, чтобы делать что-то самостоятельно, без вмешательства со стороны окружающих людей, то в его дела не стоит активно вмешиваться, за исключением, конечно, случаев, когда ребенок может невольно навредить себе или испортить какую-либо ценную вещь. Но и в этих случаях вмешательство взрослого в дела ребенка должно быть ненавязчивым и, по возможности, незаметным для самого ребенка.

3. Самостоятельность ребенка особенно следует приветствовать тогда, когда ребенок старается что-либо сделать как можно лучше, проявляя при этом инициативу и настойчивость, желание и готовность преодолевать препятствия. Поощрение должно иметь место даже в том случае, если ребенок старался что-либо сделать сам, но у него не получилось. Главное состоит в том, чтобы в сознании самого ребенка получаемые им поощрения ассоциировались именно со старанием, а не только и не столько с высокой оценкой взрослыми его способностей.

4. В практике педагогического общения с ребенком поощрения должны доминировать над наказаниями, что в свою очередь играет важную роль в развитии его волевых качеств. Такая практика общения создает благоприятные условия для укрепления мотива к достижению успехов, связанного с волей.

Если по поводу волевых проблем детей к психологу-консультанту обращаются взрослые люди, если их заботит судьба детей, достигших уже дошкольного возраста (от четырех-пяти до шести-семи лет), то общие рекомендации по укреплению воли детей этого возраста будут в основном такими же, как в отношении детей раннего дошкольного возраста (от одного года до трех лет).

Следует, однако, иметь в виду, что этого для детей среднего и старшего дошкольного возраста будет недостаточно, так как, во-первых, воля ребенка к данному возрасту уже в основном сложилась, и, во-вторых, психология детей дошкольного возраста в целом отличается от психологии детей раннего возраста. Последнее обстоятельство необходимо обязательно учитывать, давая рекомендации по развитию воли у дошкольников.

Прежде всего здесь надо иметь в виду то, что волевые качества личности дошкольника лучше всего формируются в ведущих видах деятельности. Это – игра, учение, общение и труд, при доминировании игры над остальными видами деятельности в психологическом развитии ребенка.

Поэтому в дошкольном возрасте важнее всего создавать благоприятные условия для совершенствования волевых черт характера в различных играх, требующих проявления настойчивости и воли со стороны ребенка для достижения поставленных в игре целей.

Положительную роль в развитии воли в дошкольном возрасте выполняют, например, игры – соревнования ребенка с другими детьми и с взрослыми людьми.

Следует иметь в виду и то, что по-настоящему развитая воля основана на разуме и сознании человека, т.е. базируется не на слепой, неосознаваемой, интеллектуально не контролируемой силе типа упрямства, а на сознательных, разумно принимаемых решениях. Даже у разумного человека его решения усилием воли претворяются в жизнь.

Сознание ребенка-дошкольника, особенно достигшего старшего дошкольного возраста, уже достаточно развитое. Поэтому, начиная
с этого возраста, важно добиваться того, чтобы волевое поведение и, соответственно, волевые качества ребенка формировались и укреплялись на вполне разумной основе. В противоположном случае может случиться так, что воля фактически превратится в упрямство или несговорчивость, в капризность ребенка.

Последнее обстоятельство особенно важно принимать в расчет при обращении в психологическую консультацию подростков по вопросам укрепления своей воли. Распространенная в этом возрасте не вполне разумная практика воспитания воли зачастую

базируется только на силе и физической выносливости и нередко ведет к весьма далеким от настоящего развития воли человека и от современной культуры последствиям типа повышенной агрессивности, культа грубой силы, безжалостности.

Рекомендации по совершенствованию деловых черт характера

Существенное значение для развития деловых черт характера имеет воспитание соответствующих черт характера у ребенка с самого детства. Дело в том, что деловые черты характера, как и волевые, начинают оформляться довольно рано, и если к определенному возрасту, например к моменту поступления ребенка в школу, первичные деловые черты характера у него еще не сформировались, то дальнейший процесс их развития будет идти с большими трудностями.

Поясним, что в данном случае имеется в виду под первичными деловыми чертами характера человека. Это, прежде всего, аккуратность, исполнительность, дисциплинированность, ответственность. На базе таких черт характера, оформление которых начинается с того времени, когда ребенок овладевает речью и начинает проявлять активность в предметных играх, в дальнейшем развиваются вторичные черты характера уже взрослого человека, такие, например, как инициативность, деловитость, трудолюбие, находчивость, умение организовать дело или быть хорошим его исполнителем.

Поэтому тогда, когда в психологическую консультацию обращается взрослый человек по поводу развития деловых черт характера у ребенка, то в первую очередь взрослому необходимо рекомендовать немедленно, если ребенку уже минуло полтора – два года, заняться развитием у него тех первичных деловых черт характера, без которых полноценные вторичные деловые черты характера успешно формироваться не могут.

Однако даже если ребенок, о котором идет речь, гораздо старше по возрасту, то рекомендации все же остаются такими же. Только в дан
ном случае одновременно придется заниматься формированием первичных и развитием у ребенка вторичных деловых черт характера.

Практика показывает, что, воспитывая деловые черты характера у взрослого человека, мы зачастую терпим неудачу именно потому, что у взрослого человека трудно выработать те черты характера, которые должны были быть сформированы у него, когда он еще был ребенком.

Деловые черты характера человека развиваются и закрепляются в работе, в его практической деятельности и в деловом общении с людьми, поэтому чем раньше ребенок начинает заниматься серьезным делом, тем вероятнее, что нужные деловые черты характера у него сформируются и своевременно достигнут достаточно высокого уровня развития. Напротив, слишком затянувшееся в этом плане детство является весьма серьезным препятствием на пути развития таких черт характера.

В этой связи важно как можно раньше начать привлекать ребенка к участию в серьезных делах совместно с взрослыми людьми, на примере которых ребенок мог бы развить у себя необходимые ему деловые качества, а также соответствующие им деловые черты характера.

При этом, однако, не стоит забывать о том, что для разностороннего психологического развития детей необходимо их активное участие не только в трудовой, но и других видах деятельности, в том числе в игровой, в учении и в общении. Поэтому по крайней мере до достижения ребенком подросткового возраста время, отводимое на труд, не должно занимать в распорядке дня ребенка более четвертой его части.

В том случае, если к определенному возрасту – такому, в котором они должны быть уже достаточно развитыми, – первичные деловые черты характера у детей не сформировались, их еще можно развить, но только при соблюдении следующих условий:

1. У ребенка, чьи деловые черты характера формируются, или у взрослого, озабоченного необходимостью их развития у ребенка, должно быть достаточно твердое желание выработать такие качества.
2. Необходимо соблюдать определенную последовательность достаточно настойчивых

и длительных по времени действий, практически направленных на выработку и закрепление нужных деловых черт характера.

3. Постоянное и весомое (значимое) подкрепление положительного характера, получаемое ребенком при проявлении с его стороны нужных деловых черт характера.
4. Действие механизма не менее весомых отрицательных санкций за проявления прямо противоположных, негативных черт характера, таких, например, как безответственность, необязательность, неаккуратность, лень.

Если нужные деловые черты характера еще не выработаны у подростка, которому исполняется тринадцать-четырнадцать лет, то на их формирование и закрепление в характере может понадобиться много времени и усилий.

Если же деловые черты характера отсутствуют у человека, которому уже исполнилось двадцать пять – тридцать лет, то на ту же работу потребуется, наверное, несколько лет, если решение задачи вообще еще возможно. Это связано не столько с тем, что формирование данных черт характера в этом возрасте затруднено само по себе, сколько с тем, что этому почти наверняка будут препятствовать имеющиеся у данного человека другие, отрицательные черты характера, такие, например, как безответственность.

Наконец, надо иметь в виду и следующее важное обстоятельство. Разные черты характера в психологии человека как личности обычно не существуют отдельно, независимо друг от друга. Они с возрастом складываются в некоторую целостную, довольно стабильную систему, и изменить в этой системе одну из черт характера, не затрагивая другие черты характера, практически невозможно.

Поэтому, прежде чем приступать к коррекции определенных деловых черт характера человека, необходимо выяснить, с какими другими чертами характера человека они функционально взаимосвязаны, и предложить клиенту практические рекомендации по работе со всеми включенными в системную зависимость чертами его характера.

Советы по развитию коммуникативных черт характера

Коммуникативные черты характера у человека проявляются в следующих умениях и навыках:

• в умении правильно воспринимать и оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;

• в умении правильно оценивать сложившуюся жизненную ситуацию и действовать с ее учетом;

• в умении выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;

• в умении сочувствовать, сопереживать людям;

• в гибкости мышления, проявляемой в выборе эффективных средств убеждения и оказания влияния на партнеров по общению.

К коммуникативным чертам характера можно отнести ряд волевых и деловых черт характера человека, проявляемых в его общении с людьми. Поэтому под развитием коммуникативных черт характера мы будем иметь в виду укрепление всех черт характера, которые как-то влияют на общение данного человека с людьми. Обсудим рекомендации, которые психолог-консультант мог бы дать клиенту по поводу развития у него отдельных коммуникативных черт характера, коммуникативных умений и навыков.

Для того чтобы у человека развивалось умение правильно воспринимать и оценивать людей, необходимо, во-первых, чтобы он научился внимательно наблюдать за людьми, целенаправленно находить и умело использовать информацию, позволяющую ему судить об индивидуальных особенностях людей, с которыми он вступает в общение. Это означает, что тот, кто желает научиться правильно воспринимать людей, должен будет выработать у себя привычку и постоянно действующую установку на психологическое оценивание людей. Эта установка, в частности, проявляется в том, что, встречаясь с новым человеком, данный человек будет стремиться узнать о нем как можно больше, и в первую очередь то, что позволило бы ему правильно воспринять и оценить его как личность.

Во-вторых, для правильного восприятия и оценки людей необходимо научиться сверять свои собственные впечатления о них с мнениями и оценками других людей. Такая привычка позволит формировать более объективное мнение о человеке, так как собственное мнение воспринимающего лица бывает, как правило, субъективным и односторонним.

О характере человека свидетельствуют, например, его типичные реакции на складывающиеся жизненные обстоятельства и на действия других людей, причем наиболее показательными из них являются такие, которые возникают у человека тогда, когда он находится в обычном для него настроении, типичном расположении духа.

О целях, мотивах и намерениях людей можно судить по тому, какие эмоции они испытывают в случае удач или неудач. Если эти эмоции являются достаточно сильными, явно положительными или явно отрицательными, то на этом основании можно сделать вывод о том, что удачи или неудачи связаны с весьма значимыми для человека потребностями и мотивами.

О мотивах, в свою очередь, можно судить по анализу целенаправленности действий, приводящих, соответственно, к удаче или неудаче. Конечная цель этих действий выступает в качестве исходного мотива поведения человека. Что же касается настроения, то оно обычно хорошо идентифицируется по выражению лица человека, но его голосу и по реакциям на слова и действия других людей.

Умение психологически правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать в соответствии с ней вырабатывается в результате привычки осматриваться, обращая особое внимание на сложившуюся обстановку, особенно на такие ее аспекты, которые важны для выбора подходящего стиля, средств и способов общения.

Чем чаще человек оказывается в различных ситуациях и чем больше он наблюдает за тем, как разные люди ведут себя в этих ситуациях, чем внимательнее он оценивает последствия предпринимаемых ими действий, тем быстрее он сам учится правильно воспринимать ситуацию и разумно действовать в ней.

Умение выбирать адекватные стиль и средства общения, с наименьшими затратами сил и времени приводящие к намеченным целям и результатам общения, вырабатывается в личном опыте. Главное здесь – внимательно наблюдать за теми людьми, кому общение удается, стараться им подражать, обучаться на их примерах, а также чаще экспериментировать над самим собой, усваивая новые, заимствованные у других, приемы и средства общения.

Кроме того, выработка умения правильно выбирать стиль и средства общения предполагает экспериментирование человека над собой в самостоятельном использовании самых разнообразных приемов и средств общения, а также сравнительную оценку их эффективности, включая сопоставление достигнутых результатов с намеченными целями общения. Это значит, что человек должен внимательно наблюдать за самим собой, за тем, что и как он делает в процессе общения с людьми, быть всегда готовым ответить на вопрос, почему одни средства и приемы общения предпочтительнее других.

Развитая эмпатия – это умение сочувствовать, сопереживать людям. Она имеет большое значение в общении с людьми. Благодаря эмпатии между людьми возникает взаимопонимание, они становятся более открытыми и больше доверяют друг другу. В свою очередь умения располагать людей к себе, устранять или уменьшать силу психологических защитных реакций, снимать барьеры в общении, делать людей открытыми непосредственно связаны с эмпатией.

Развивать эмпатические способности у человека вполне возможно, и начинать их формирование следует с осознания человеком факта взаимности эмпатических отношений.

Дело в том, что характер общения непосредственно зависит от личных взаимоотношений общающихся друг с другом людей, а взаимоотношения почти всегда определенны по своей эмоциональной окраске: они или положительны, или отрицательны

и редко бывают амбивалентными, т.е. двойственными. Как мы лично относимся к людям, так в большинстве случаев жизни и они относятся к нам. В этом и состоит эмоциональная однозначность человеческих взаимоотношений.

Если мы хотим сделать человека психологически открытой личностью, добиться взаимопонимания с ним, то прежде всего необходимо сделать так, чтобы мы сами стали достаточно открытыми по отношению к окружающим людям, демонстрировали им наше собственное стремление к взаимопониманию.

Этому может способствовать внимательный анализ человеком тех специфических чувств, которые он сам испытывает по отношению к людям. Без такого анализа, без искренней убежденности в том, что наши собственные чувства в отношении других людей являются доброжелательными, мы сами вряд ли сможем рассчитывать на взаимность с их стороны и, следовательно, на эмоционально положительное, открытое общение с ними.

Высокоразвитый интеллект является одной из общих способностей человека, которая одинаково важна для развития умений и навыков в любом виде деятельности, в том числе и в общении с людьми. Здесь, правда, проявляются далеко не все возможные свойства интеллекта, в первую очередь – те, которые относятся к выбору человеком техники, средств и приемов общения, а также к анализу и оценке его результатов. Интеллект человека в данном конкретном случае проявляется, в частности, в гибкости стратегии и тактики общения с людьми.

Развитие интеллектуальных коммуникативных способностей зависит, во-первых, от общего уровня умственного развития человека, во-вторых, от активности его участия в обмене информацией с людьми, в-третьих, от того, находятся ли рядом с этим человеком другие люди, представляющие для него своим поведением хорошие образцы для личного подражания. Последнее обстоятельство особенно важно для развития так называемого коммуникативного интеллекта (так условно обозначается этот специфический вид мышления).

Консультирование по потребностно-мотивационным проблемам

Определим прежде всего, что мы далее будем называть потребностно-мотивационными проблемами.

Это, в первую очередь, такие проблемы, которые возникают и проявляются, например, в утрате человеком интереса к людям, к работе, к происходящему вокруг него.

Следствием возникновения потребностно-мотивационных проблем становится снижение активности человека, потеря цели, смысла жизни.

При возникновении таких проблем, несомненно, страдает дело и люди, вовлеченные в него, причем не только те, к которым данный человек утратил интерес, но и сам этот человек, так как перестает получать от других людей стимулы, поддерживающие на нормальном уровне его человеческое существование.

Теряя интерес к людям, человек фактически лишается возможности общения с ними и хронически недополучает то, что необходимо ему самому для поддержания своего психологического благополучия.

Хорошо известно, что люди, обладающие достаточно широкими интересами и множеством самых разнообразных потребностей, физически и морально чувствуют себя намного лучше, чем те, у кого не развиты познавательные интересы и ограничен круг общения. Это связано с тем, что мотивационно богатый человек обычно намного более активен, чем мотивационно бедный человек. Повышенная же активность – это основной признак и главное условие благополучного человеческого существования.

Как установить, что для клиента, обратившегося в психологическую консультацию, характерны проблемы именно мотивационно-потребностного плана?

Об этом можно судить, например, по следующим частным признакам. Во-первых, проблемный в плане мотивации человек почти всегда выглядит апатичным и усталым. Это, в свою очередь, чаще всего является естественным следствием отсутствия у него

выраженного интереса к людям и к происходящему вокруг него. Основным стимулом социальной активности человека являются его мотивы и потребности.

Во-вторых, человек, у которого слабо развита мотивационная сфера, как правило, мало интересуется тем, что происходит с ним и с другими людьми, и почти никак не реагирует на то, на что обычно довольно живо и эмоционально откликаются другие люди. Такой человек заметно выделяется среди окружающих его людей именно своими неэмоциональными реакциями на происходящее.

В-третьих, человек, имеющий проблемы потребностно-мотивационного плана, довольствуется тем, что у него уже есть, даже если это явно меньше того, что ему на самом деле нужно и на достижение чего он по праву мог бы рассчитывать, приложив небольшие усилия.

В дополнение к наблюдению за клиентом можно прибегнуть к помощи специальных психологических тестов. Они, однако, в отличие, например, от тестов характера, чаще всего являются специфическими и позволяют диагностировать лишь отдельные потребности, мотивы и интересы человека, а не всю его мотивационную сферу в целом.

Поэтому, прежде чем обращаться к психологическому тестированию мотивации, желательно собрать об изучаемом человеке всю доступную информацию и, обобщив ее, сформулировать вполне конкретную гипотезу о его мотивационной проблеме. Только после этого можно будет точно подобрать необходимые психологические тесты и, воспользовавшись ими, получить нужную и достаточно точную информацию о мотивации клиента.

Допустим, что психолог-консультант уже определил, что у клиента действительно имеются проблемы, связанные с мотивацией. Этого, однако, недостаточно для того, чтобы сразу же непосредственно приступить к их практическому решению. Необходимо также сориентироваться в том, что явилось подлинной причиной возникновения у клиента данной мотивационной проблемы, и уточнить, в чем она конкретно состоит.

Рассмотрим в этой связи некоторые типичные случаи возникновения у человека проблем мотивационного характера, а также их возможные причины и жизненные проявления.

Проблема 1. Отсутствие у человека, например у ребенка, интереса к тому, к чему он естественно должен бы был проявлять повышенный интерес. Такой проблемой, к примеру, может стать нежелание приобретать те или иные полезные для жизни знания, умения, навыки.

Одной из вероятных причин появления у человека такой проблемы может стать то, что он живет лишь сиюминутными интересами, в число которых не входит приобретение знаний, умений и навыков на будущее. В них у данного человека просто нет необходимости, так как они не нужны для удовлетворения его сиюминутных потребностей.

Еще один показательный пример: ребенок определенного возраста может быть занят интересными играми и общением со сверстниками, но не испытывать никакой потребности в приобретении знаний, умений и навыков, к которым побуждают его взрослые люди. И до тех пор, пока то, на чем настаивают взрослые люди, не окажется непосредственно связанным с актуальными потребностями ребенка, вряд ли можно будет рассчитывать на усиление его интереса к приобретению знаний, умений и навыков.

Другой возможной причиной отсутствия интереса может быть привычка вовсе не думать о будущем, заранее к нему не готовиться. В этом случае практическое решение мотивационной проблемы видится в том, чтобы побудить человека задуматься о своем будущем, сделать так, чтобы он осознал, что его личное благополучие завтра будет прямо зависеть от того, что он сделает сегодня.

Дать понять это детям довольно трудно потому, что их поведение непосредственно и импульсивно, а также потому, что у них отсутствует жизненный опыт и собственный разум не настолько еще развит, чтобы без посторонней помощи понять справедливость

требований взрослых людей и, исходя из этого, начать всерьез готовить себя к будущему.

Вместе с тем, решить эту задачу в детстве вполне возможно, потому что детство – это такое время, которое само по себе сориентировано на будущее. Важно только добиться того, чтобы в сознании ребенка его будущее не представлялось чем-то непонятным и абстрактным, а выглядело бы как вполне конкретное, реальное, связанное с актуальными интересами и потребностями.

Третьей возможной причиной возникновения обсуждаемой проблемы может стать несвязанность тех знаний, умений и навыков, к усвоению которых стараются стимулировать данного человека окружающие, с теми его потребностями, которыми он живет в настоящее время. В силу этого обстоятельства навязываемые человеку знания и умения кажутся ему совершенно не нужными и у него не возникает серьезных стимулов к их освоению в данный момент времени.

Проблема 2. Отсутствие у клиента какой-либо достаточно весомой, серьезной жизненной цели, определяющей смысл его существования.

Это психологически весьма глубокая мотивационная проблема, неразрешенность которой чревата для человека далеко идущими последствиями. Цель жизни, если она имеется у человека, стимулирует его к систематическим занятиям различными видами деятельности, делая тем самым жизнь вполне осмысленной и достаточно интересной для человека.

Целью жизни обычно становится то, что соответствует самым важным жизненным потребностям человека – таким, от удовлетворения которых данный человек может получить наиболее сильное, эмоционально положительное подкрепление.

У всех людей с детства, как правило, есть определенная жизненная цель. Но если она является единственной и практически не достижимой в силу ряда объективных и субъективных причин или если, добившись этой цели, человек не получает ожидаемого эмоционального удовлетворения, то наступает разочарование, частично или полностью утрачивается смысл жизни. Старая, привычная жизненная цель пропадает, а новая не появляется.

Для того чтобы этого не произошло, человек не должен ограничивать свои жизненные устремления одной-единственной целью. Если это ребенок, то его с детства необходимо обучать и воспитывать таким образом, чтобы у него было несколько взаимно дополняющих или взаимно заменяющих друг друга жизненных целей. Речь идет о таких целях, стремление к каждой из которых будет способствовать достижению других целей, а утрата одной из них не сделает жизнь данного человека полностью бессмысленной. Иными словами, каждый человек должен иметь в своей жизни несколько разных целей, достаточных для того, чтобы при любых жизненных утратах у него оставалась хотя бы одна из важных жизненных целей.

Если взрослый человек, который имеет одну-единственную жизненную цель, вдруг неожиданно утрачивает ее и его жизнь в результате этого становится бесцельной (бессмысленной), то с таким человеком необходимо проводить специальную и достаточно длительную психотерапевтическую работу, используя, например, процедуру логотерапии по В. Франклу.

Суть этой процедуры состоит в том, чтобы человеку, потерявшему прежнюю, актуальную для него цель и утратившему в результате этого смысл жизни, открыть, что в действительности жизнь настолько богата и интересна, что в ней каждый человек сможет при желании выбрать для себя не одну, а несколько новых, достаточно интересных, привлекательных жизненных целей.

Важно, однако, при этом добиться того, чтобы клиент, приняв новую для себя жизненную цель и приступив к ее реализации, сразу же смог получить необходимые эмоциональные положительные подкрепления.

Проблема 3. Суть данной проблемы – отсутствие у человека выраженного стремления к достижению поставленной цели, когда он или не приступает к практическим действиям по

ее реализации, или, приступив к таким действиям и потерпев первые неудачи на этом пути, прекращает усилия, направленные на преодоление возникших препятствий.

В основе данной мотивационной проблемы могут лежать следующие возможные причины:

1. Недостаточная уверенность человека в себе, низкая самооценка, заниженный уровень притязаний.

2. Слаборазвитый мотив достижения успехов.

3. Слишком сильно развитый мотив избежания неудачи. В первом из указанных случаев человек не предпринимает должных усилий, направленных на достижение поставленной цели, и это происходит потому, что он не уверен в себе или не убежден в том, что сможет этой цели достичь. Данную отрицательную мотивационную тенденцию обычно усиливает и низкая самооценка. Человек в этом случае недооценивает свои способности и, исходя из этого, ошибочно полагает, что ему никогда не удастся добиться успехов.

Что же касается заниженного уровня притязаний, то он обычно приводит к тому, что человек просто не ставит перед собой отдален.

ГЛАВА XII ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КОММУНИКАТИВНОМУ И СОЦИАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНОМУ ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ

Контрольные вопросы

1. В чем состоит проблема отсутствия у клиента интереса к людям?

2. Как организовать и провести психологическое консультирование в случае отсутствия у клиента интереса к людям?

3. В чем конкретно проявляется в жизни неумение человека привлекать к себе внимание со стороны окружающих людей?

4. Каковы объективные и субъективные причины неумения клиента привлекать к себе внимание, вызывать интерес со стороны, людей?

5. Как проводить психологическое консультирование в случае жалобы клиента на неспособность привлекать к себе внимание?

6. Что можно рекомендовать клиенту, если его жалобы на отсутствие внимания со стороны людей обусловлены субъективными причинами?

7. Что посоветовать клиенту, если его жалобы на отсутствие внимания со стороны людей вызваны объективными причинами?

8. В чем в реальной жизни практически проявляется проблема, связанная с неумением клиента высказывать комплименты в адрес других людей и правильно реагировать на их комплименты в свой адрес?

9. Каковы возможные причины и следствия неспособности высказывать комплименты и правильно реагировать на них?

10. Каким образом практически можно решить проблему неумения клиента высказывать комплименты в адрес других людей?

11. Что можно рекомендовать клиенту, который жалуется на неспособность управлять своим поведением и эмоциями?

12. Каковы жизненные проявления неумения правильно воспринимать и точно оценивать социальные роли людей?

13. В чем заключаются правило нормального ролевого взаимодействия людей в общении друг с другом?

14. Какие вопросы консультант-психолог может задать клиенту для того, чтобы выяснить, действительно ли у него имеются проблемы, касающиеся исполнения

социальных ролей?

15. *Каковы типичные ошибки психолога-консультанта при работе над решением проблемы эффективного социально-ролевого взаимодействия клиента с людьми?*
16. *Что можно рекомендовать клиенту, желающему научиться правильно воспринимать и точно оценивать социальные роли людей?*

Поскольку в жизни довольно много разнообразных коммуникативных и социально-перцептивных форм поведения, в освоении которых человек может испытывать затруднения, выделим и обсудим типичные случаи обращения клиентов по этому поводу в психологическую консультацию и дадим самые общие рекомендации по каждому из подобных случаев.

Под оптимальной формой общения понимается такая, которая в наилучшей степени способствует установлению между людьми хороших личных взаимоотношений типа симпатии, уважения, признания, личного расположения, доверия и т.п.

Может быть несколько возможных причин затруднений в освоении оптимальных форм общения. Такие причины допустимо разделить на две основные группы: внутренние и внешние. К внутренним причинам относятся, например, отсутствие или слабое развитие у данного человека интереса к людям, неуверенность человека в себе, боязнь быть отвергнутым, неумение эмоционально положительно общаться с людьми, вовремя находить нужные слова и формы поведения. К числу возможных внешних причин дефицита нормального общения можно отнести неблагоприятность ситуации общения, отрицательные индивидуальные особенности общающихся друг с другом людей. В этой главе мы коснемся в основном анализа и устранения причин внутреннего характера.

Отсутствие интереса к людям

Проблема отсутствия интереса человека к людям – это в основном проблема мотивационного характера. Она касается отношения данного человека к людям, причем проблема затрагивает не только того человека, у которого нет особого интереса к активному личному общению с людьми, но и тех людей, которые имеют такой интерес и стремятся к установлению с ним хороших личных контактов, а он, со своей стороны, на такие контакты не идет.

Правда, в конечном счете от такого поведения страдает и сам этот человек, так как со временем перестает получать от других людей информацию, полезную для собственного психологического развития. Он лишается необходимой эмоциональной поддержки со стороны других людей в трудные минуты жизни, хотя сам этого не осознает или осознает не сразу, со значительным опозданием.

Следовательно, при проведении психологического консультирования по этой проблематике перед психологом возникает задача двоякого рода. С одной стороны, ему необходимо помочь клиенту осознать, что отсутствие или недостаточное развитие у него самого интереса к людям наносит ему вред. С другой стороны, консультанту надо дать понять клиенту, что от этого страдают и значимые для него люди.

Приоритет в выборе и в первостепенном решении одной из этих двух задач зависит от того, что для клиента в данный момент времени более значимо: делать добро для других людей или психологически развиваться самому. Это и предстоит выяснить психологу-консультанту в начале личной беседы с клиентом, а затем уже приступить к основной части психологического консультирования.

Если наиболее важное для клиента состоит в том, что от отсутствия выраженного интереса к близким людям существенно задерживается его собственное развитие, то психологическую консультацию можно проводить, обращая внимание клиента на следующие вопросы и предлагая ему соответствующие рекомендации:

1. Следует объяснить клиенту, что может дать ему повышенный интерес с его стороны к окружающим людям.

Во-первых, благодаря такому интересу, жизнь человека становится более насыщенной.

Во-вторых, свои положительные качества человек приобретает в основном путем

подражания другим людям, и интерес к ним обогащает его, как личность. Наблюдая за другими людьми, подражая им, человек сам становится более развитым и интересным для людей.

В-третьих, интерес к другому человеку располагает данного человека по отношению к тому человеку, кто со своей стороны проявляет к нему интерес. Благодаря этому, мы можем рассчитывать на взаимные чувства и, следовательно, на поддержку других людей в трудные минуты своей жизни. Напротив, отсутствие интереса к людям обрекает нас самих на психологическое одиночество, на отсутствие интереса к нам со стороны других людей.

Подробно разъяснив все это клиенту, психолог-консультант не только поможет ему лучше и глубже понять собственную проблему, но и сформирует у клиента потребность как можно больше интересоваться людьми, создав тем самым определенную мотивационно положительную настройку на сотрудничество.

2. Консультант должен обстоятельно продумать, как сделать так, чтобы у человека возник или усилился интерес к людям.

Этого можно добиться при помощи следующих действий психолога-консультанта:

Во-первых, клиенту необходимо показать, что лично для него может представлять интерес в других людях, какую пользу такой интерес может ему принести.

Во-вторых, клиенту необходимо подсказать приемы и средства, воспользовавшись которыми, он сам может вызвать интерес к себе со стороны окружающих людей. Заметим, что интерес людей друг к другу, как правило, является не односторонним, а взаимным, и человек, осознав тот факт, что он интересен для других людей, сам начинает проявлять интерес к людям.

В-третьих, проявляемый интерес к людям должен получить с их стороны положительное подкрепление. Это означает, что человек, имеющий такой интерес, сам должен ощущать, что интерес к людям приносит лично ему пользу.

Вначале для этого бывает достаточно сделать следующие две вещи: добиться того, чтобы человек осознал то, что лично ему принесет его собственный интерес к людям, и указать способы, при помощи которых он может добиться проявления интереса к себе самому со стороны других людей.

Неумение привлекать к себе внимание, оказывать положительное впечатление на людей

На этапе исповеди клиент жалуется психологу-консультанту, что значимые для него окружающие люди не обращают на него должного внимания, а главное – он не знает, как сделать так, чтобы эти люди им положительно заинтересовались. В конечном счете проблема клиента сводится к тому, что он хотел бы, но не может, привлечь к себе внимание, желал бы, но фактически не в состоянии, оказывать на людей благоприятное впечатление.

Заметим, что такие жалобы могут быть обусловленными как объективными, так и субъективными причинами.

В первом случае (объективные причины) мы имеем дело с тем, что человек лишен внимания со стороны окружающих людей независимо от его личности и незаслуженно, он вправе рассчитывать на такое внимание, но не зависящие от него обстоятельства мешают это сделать.

Во втором случае (субъективные причины) претензии человека на внимание со стороны других людей, как правило, не обоснованы и никак не связаны с его личными достоинствами. Скорее, наоборот, имеющиеся у этого человека недостатки должны отталкивать от него людей, а он, не замечая этих недостатков, все же претендует на внимание с их стороны.

Может быть и так, что человек вниманием со стороны других людей не обделен, но ему этого явно недостаточно: он желает пользоваться особым вниманием и расположением людей, выделяться в этом плане в лучшую сторону на фоне других людей. В том и другом случае рекомендации, предлагаемые психологом-консультантом клиенту, могут быть различными.

Отметим, прежде всего, что даже тогда, когда жалобы клиента на невнимание к нему со стороны окружающих людей объективно обусловлены, причины недостаточного внимания могут находиться как в самом клиенте, так и вне него, т.е. могут быть связаны с его собственной психологией и поведением или же с независимо от него складывающимися обстоятельствами. И здесь рекомендации по изменению сложившейся ситуации, предлагаемые клиенту, будут, очевидно, различными.

Исходя из этого, первая задача, которую должен будет решить психолог, проводящий консультацию по данному вопросу, заключается в том, чтобы уточнить подлинный характер причин недостаточного внимания к клиенту со стороны окружающих людей:

1. Жалобы на недостаточное внимание к клиенту со стороны окружающих людей объективны и обусловлены его личностными особенностями.

2. Жалобы на недостаточное внимание к клиенту со стороны окружающих людей объективны, но обусловлены обстоятельствами, складывающимися независимо от него.

3. Жалобы клиента на недостаточное внимание к нему носят субъективный характер и на самом деле не вполне обоснованы.

Какими могут быть практические советы психолога-консультанта клиенту в каждом из этих частных случаев?

Случай 1. Беседуя с клиентом, необходимо обратить внимание на его индивидуальные особенности, которые, наверное, делают его человеком, малопривлекательным для окружающих людей. В первую очередь желательно выяснить, старается ли сам клиент привлекать к себе внимание или же пассивно ожидает, что на него обратят внимание окружающие люди. Если имеет место последнее, то клиенту можно рекомендовать самому вести себя в общении с людьми более активно и сознательно стараться обратить на себя их внимание.

Здесь, правда, небезразличен выбор средств достижения поставленной цели. Не рекомендуется, например, использовать экстравагантные, эпатажные средства привлечения внимания, явно нарушающие сложившиеся нормы морали или этики. Подобные средства, хотя и способны временно привлечь внимание к человеку, но сами по себе могут в конечном счете и оттолкнуть людей, так как будут расценены ими как признак малокультурное™ или невоспитанности человека.

Выбранные средства привлечения внимания должны быть такими, чтобы они соответствовали интересам и потребностям того человека, чье внимание с их помощью привлекается. Это означает, что один человек, обративший внимание на другого человека, сам должен понимать, чем этот, другой, интересен и полезен для него, в какой степени он способен или не способен удовлетворить его собственные актуальные интересы и потребности.

Затем или вместе с тем, о чем говорилось выше, необходимо выяснить, есть ли у клиента нечто такое, что способно оттолкнуть от него людей. Если такие качества у клиента имеются, то прежде всего необходимо понять, каковы они и чем вызваны.

Полезную роль в решении данного вопроса может сыграть предоставление клиенту возможности взглянуть на себя как бы со стороны, а для этого желательно произвести видеозапись поведения клиента в ситуации общения с людьми. Психолог-консультант, просматривая эту запись вместе с клиентом, может помочь ему разобраться в своем поведении и увидеть как бы со стороны собственные недостатки в манере и стиле общения с людьми.

Далее психолог-консультант должен подсказать клиенту, каким образом можно практически избавиться от тех недостатков, которые очевидны для психолога-консультанта и которые за собой признает сам клиент. Если это необходимо, консультант должен быть готов предложить клиенту действенную помощь в устранении соответствующих недостатков или же рекомендовать клиенту обратиться за такой помощью к другому специалисту.

Случай 2. Прежде всего следует обратить внимание клиента на ту ситуацию общения с

людьми, в которой он оказался, и найти способ ее преобразования таким образом, чтобы она способствовала привлечению внимания к клиенту со стороны других людей.

Желательно, например, если есть такая возможность, таким образом выбрать ситуацию, условия общения, чтобы они позволили клиенту проявить свои наилучшие качества в общении с людьми, и тем самым привлечь к себе внимание со стороны. Вместе с тем, необходимо избегать попадания в такие ситуации, где клиент будет вынужден вести себя не самым лучшим образом.

Случай 3. Если претензии клиента на внимание к нему со стороны других людей субъективны и чрезмерны, т.е. если он претендует на внимание, какого на самом деле не заслуживает и которое явно выше его возможностей, то первое, что в этом случае должен сделать психолог-консультант – это дать понять клиенту, что его личные претензии на внимание со стороны людей необоснованны. Сделать это необходимо достаточно деликатно, воспользовавшись, к примеру, одним из следующих способов:

1. Попросить клиента подробно объяснить, почему он считает, что лично ему окружающие люди уделяют недостаточное внимание.

2. Попросить клиента некоторое время понаблюдать за окружающими людьми и ответить на вопрос, кому из них, по его мнению, уделяется большее внимание, чем ему, и почему.

Полезные сведения о клиенте, позволяющие точно установить, являются ли его претензии на внимание со стороны других людей чрезмерными, можно получить путем изучения характера клиента, особенно имеющихся в его характере акцентуаций. Дело в том, что среди акцентуированных черт характера есть такие, которые сами по себе порождают необоснованные претензии человека на внимание со стороны. Это, например, гипертимность и истеричность.

Если обнаружится, что у клиента имеются подобные акцентуации в характере, то для психолога-консультанта это может быть достаточным основанием для того, чтобы утверждать, что претензии клиента на внимание со стороны действительно чрезмерные и носят в основном субъективный характер. Практическое решение проблемы в данном случае видится в том, чтобы свести к минимуму или вовсе исключить проявление соответствующих акцентуаций в характере клиента в его поведении по отношению к окружающим людям.

Неумение высказывать комплименты и правильно реагировать на них

Данного рода неумение часто ставит человека в неловкое положение, особенно тогда, когда ему необходимо сказать что-то доброе тем, кто этого заслуживает, высказать в их адрес комплимент.

Почти такая же неловкая ситуация возникает тогда, когда кто-либо другой говорит что-то приятное в адрес человека, а он не знает, как на это отреагировать. Он стесняется, конфузится, теряется, испытывает чувство неловкости. В результате поведение данного человека другими людьми, которые общаются с ним, может быть понято и проинтерпретировано неправильно, как якобы свидетельствующее о сознательном нежелании человека общаться с ними.

Это – весьма серьезная проблема, затрудняющая межличностное общение людей, и с ней обычно сталкиваются многие люди, обращающиеся в психологическую консультацию по вопросам межличностного общения, даже если сами они эту проблему, как присущую лично им, не осознают. Значение выявления и своевременного решения этой проблемы клиента обусловлено и тем, что ее нерешенность может повлечь за собой другие, весьма серьезные проблемы в межличностных отношениях.

Практические трудности в решении данной проблемы, возникающие в жизни человека, могут быть вызваны несколькими различными причинами. Наиболее существенные и часто встречающиеся из них следующие:

• боязнь клиента показаться неловким и смешным в глазах окружающих людей, если он попытается говорить им комплименты,

• отсутствие у клиента желания говорить добрые слова в адрес других людей,

• наличие у клиента такого желания одновременно с дефицитом умения практически его реализовать,

• неспособность клиента управлять собой, регулировать свои психофизические состояния таким образом, чтобы они соответствовали ситуации,

• незнание клиентом того, как правильно реагировать на комплименты в свой адрес, или неумение это делать.

Все названные причины связаны друг с другом, могут существовать и действовать одновременно, в любом их сочетании, и для устранения этих причин требуется, как правило, комплексный подход. Однако каждая из них может рассматриваться отдельно, если речь идет о практических рекомендациях по ее решению, и это будет сделано далее.

Первую причину – боязнь клиента показаться смешным в глазах окружающих людей – можно устранить следующим образом. Во-первых, предложить клиенту некоторое время внимательно понаблюдать за теми людьми, кого он лично хорошо знает. Это должны быть люди, которые достаточно умело высказывают комплименты в адрес других людей или же правильно реагируют на комплименты в свой собственный адрес. Здесь клиент должен будет ответить на следующий вопрос: действительно ли эти люди, говоря комплименты или, реагируя на них, выглядят смешными?

Затем желательно предложить клиенту и самому попробовать высказать несколько комплиментов в адрес других людей и внимательно посмотреть на то, как они на это отреагируют. Здесь перед партнерами по общению или перед теми, кто наблюдает за поведением клиента со стороны, может быть поставлен вопрос, аналогичный сформулированному выше: выглядит ли смешным сам клиент, когда произносит комплименты или же реагирует на них?

В результате такого, сравнительно простого социально-психологического эксперимента над собой, клиент сможет убедиться в том, что его опасения выглядеть смешным оказались напрасными. Напротив, окружающие люди, скорее всего, похвалят его, и, выслушав их, клиент успокоится.

Наконец, если представится такая возможность, то желательно будет провести аудио- или видеозапись комплиментарного (связанного с высказыванием или реагированием на комплименты) поведения клиента в те самые моменты, когда он произносит добрые слова в адрес других людей. Такая процедура покажет клиенту, что он со стороны вовсе не выглядит таким неловким, как ему казалось вначале, и это будет способствовать избавлению от психологических барьеров и комплексов, связанных с высказыванием комплиментов или реагированием на них.

Вторую причину – отсутствие желания говорить людям добрые слова – устранить труднее, чем первую, но также вполне возможно, а главное – необходимо. Дело в том, что дефицит такого желания у человека обычно связан с недобрым отношением данного человека к людям. Если ему самому не удастся изменить свое отношение к людям, то вряд ли он сможет когда-либо рассчитывать на доброе отношение к себе со стороны людей.

Столкнувшись с такой проблемой, психолог-консультант должен в первую очередь убедить клиента в том, что он не сможет рассчитывать на улучшение взаимоотношений с людьми, если не изменит своего собственного отношения к ним.

Иногда только одного словесного убеждения клиента в этом вопросе недостаточно, и необходимо найти другие, более весомые аргументы. Ими может стать, например, демонстрация клиенту его собственного поведения со стороны. Если клиент сам увидит, как он ведет себя по отношению к людям, то это гораздо лучше убедит его в необходимости что-то изменить в своем поведении, чем любые слова.

В данному случае для демонстрации клиенту сущности и существенности его проблемы полезными могут оказаться те же самые приемы, которые мы рекомендовали использовать для устранения первой из названных выше причин – неумения высказывать комплименты в адрес других людей.

Кроме того, желание говорить людям добрые слова должно быть чем-то подкреплено. Таким подкреплением могут стать, например, позитивные реакции людей на обращенные к ним добрые слова.

Для того чтобы эти реакции были замечены и должным образом оценены клиентом, необходимо научить самого клиента внимательно наблюдать за партнерами по общению и фиксировать то, что свидетельствует о положительности или отрицательности реагирования партнеров на воспринимаемые им действия и слова.

Сравнительно легче, чем предыдущие, устраняется третья причина неумения высказывать комплименты людям, но при условии, что человек действительно очень хочет ее устранить. Правда, потенциальная (на самом деле – только видимая, а не реальная) легкость решения этой задачи не должна вводить в заблуждение и благодушно настраивать психолога-консультанта и клиента. Для полного устранения этой причины требуются значительные усилия и время.

Это, в частности, связано с тем, что человек должен, во-первых, снять имеющийся у него психологический барьер, мешающий произносить комплименты вслух, во-вторых, точно знать, что, как и при каких условиях следует говорить людям, в-третьих, усвоить нужные для этого невербальные формы поведения, и, наконец, в-четвертых, превратить усвоенные умения в навыки, то есть в автоматически возникающие реакции на коммуникативную ситуацию.

Для того чтобы это все действительно произошло, клиенту необходимо затратить в среднем от трех-четырех месяцев до года на систематическую работу над собой. Хорошо, если в этом ему постоянно будет помогать психолог-консультант или какой-либо другой, опытный практический психолог. И еще лучше, если сам клиент пройдет специальную, например тренинговую, подготовку и затем сумеет обратить приобретенные в ходе ее знания в практические умения и навыки общения с людьми.

Последняя из указанных выше причин – неспособность клиента управлять собой, регулировать свои психофизические состояния – одна из самых трудноустранимых. Это связано с тем, что данная причина касается темперамента человека, а он почти не изменяется в течение жизни. Его одним из основных свойств является эмоциональность.

Кроме того, эмоциональные реакции человека на ситуацию, возникшую в процессе общения с людьми, являются обычно автоматическими и потому трудноконтролируемыми сознанием. Они, как правило, возникают почти мгновенно, неосознанно и реализуются еще до того, как будет осмыслена сама ситуация и будет найдено разумное решение связанной с ней проблемы.

Тем не менее и здесь многое можно было бы сделать при помощи, например, аутотренинга. Поэтому клиенту, жалующемуся на неспособность управлять собой, своими эмоциями, можно рекомендовать овладеть (самостоятельно или при помощи психолога-тренера) техникой саморегуляции, хорошо представленной в аутотренинге.

Неумение точно воспринимать и оценивать социальные **роли людей**

Немало проблем в сфере межличностных отношений возникает из-за того, что, общаясь друг с другом, люди нарушают известные правила и нормы ролевого взаимодействия. Некоторые из этих правил, например, следующие:

1. Если человек в общении с другим человеком уже взял на себя определенную роль, то этот, другой, так или иначе должен учитывать данный факт и брать на себя соответствующую роль, согласованную с ролью своего собеседника. В противном случае – при рассогласовании ролей собеседников в общении – нормального взаимодействия между ними не получится, и они вряд ли добьются взаимопонимания.

2. Для того чтобы добиться взаимопонимания в общении с партнером, человек, знающий его роль, должен использовать один из следующих способов:

– принять эту роль и просто подстроиться под нее;

– постараться изменить роль другого человека таким образом, чтобы она

соответствовала его собственной роли;

– найти компромисс между двумя этими способами действий, т.е., изменяя роль партнера, одновременно менять и свою собственную роль.

3. Человек, как участник процесса общения, должен осознать ту реальную роль, которую он играет сам, а также уметь распознавать роли, играемые другими людьми.

4. Лишь в крайнем случае человек должен стремиться изменить роль другого человека в общении с ним. В большинстве же других случаев ему следует постараться принять роль другого человека такой, какая она есть, и, по возможности, подстроиться под нее.

5. Собственное ролевое поведение в общении каждого человека с другими людьми должно быть достаточно гибким для того, чтобы он умел хорошо общаться с ними.

Во время приема клиента и проведения с ним психодиагностической беседы перед психологом-консультантом стоит важная задача: определить меру соответствия и степень соблюдения данным клиентом всех, сформулированных выше, правил. Если обнаружится, что все или хотя бы некоторые из них нарушаются, то это будет означать, что у клиента действительно есть проблемы.

К сожалению, специальных психологических тестов, прямо подходящих для этой цели и позволяющих разносторонне оценивать ролевое поведение клиента, на данный момент времени не существует, и поэтому психологу-консультанту приходится опираться в основном на косвенные данные, на результаты своего наблюдения за поведением клиента во время личной беседы с ним и на реакции клиента на задаваемые ему вопросы.

Среди этих вопросов могут быть, к примеру, следующие[1]:

[1] Перед тем как задавать клиенту все эти вопросы, психолог-консультант должен объяснить ему, что такое роль человека в общении с людьми и что такое ролевое поведение.

• Могли бы вы достаточно точно определить те роли, которые вы обычно играете в общении с другими людьми?

• Как вы думаете, насколько хорошо вам удается играть эти роли и те, которые ждут от вас окружающие люди?

• Всегда ли вас устраивают те роли, которые в общении с вами берут на себя другие люди?

• Насколько успешно вам удается изменять роли других людей, если они вас почему-то не вполне устраивают?

Следует также иметь в виду, что существует несколько различных ролевых психологических теорий, и, интерпретируя ролевое поведение клиента, психологу-консультанту следует опираться на все эти теории. В этой связи хотелось бы предостеречь начинающего психолога-консультанта от типичных ошибок, которые он может допустить, практически решая данный вопрос.

Первая такая ошибка – это кажущаяся простота вопроса. Неопытному психологу-консультанту может показаться, что для оценки и интерпретации ролевого поведения нет необходимости хорошо знать социально-психологическую теорию ролей, что для этого достаточно обычного жизненного опыта и житейского представления о ролях.

К сожалению, интерпретация, основанная на опыте и на житейских представлениях, может оказаться недостаточно точной, научно не вполне обоснованной.

Вторая типичная ошибка состоит в том, что, зная лишь одну из теорий ролей и не имея представления о других теориях, психолог-консультант опирается только на нее.

В этом случае возникает опасность односторонности, ограниченности предлагаемых им интерпретаций и выводов.

Третья типичная ошибка может заключаться в том, что, будучи знакомым сразу с несколькими теориями ролей, психолог-консультант все же предпочитает иметь дело только с одной из них, которая с его точки зрения является более правильной. В этом

случае неизбежно будет повторяться, но в более смягченной форме, предыдущая ошибка в интерпретации.

Для того чтобы свести к минимуму возможность возникновения всех этих ошибок, психологу-консультанту следует знать и опираться в своих выводах на все теории ролей, так как каждая из них несет в себе определенную долю истины[1].

[1] Указанные возможные ошибки и связанные с ними недостатки в интерпретациях и рекомендациях, предлагаемых клиенту, характерны для тех ситуаций психологического консультирования, когда психологу-консультанту приходится обращаться к использованию научных теорий.

Как научить человека правильно воспринимать и оценивать роли, принятые в общении им самим и другими людьми?

Это вполне возможно сделать, но лишь при обязательном соблюдении следующих условий:

• если данный человек будет знать те роли, в которых он сам и другие люди могут выступать в общении с окружающими людьми;

• если ему, кроме того, будут известны признаки, ориентируясь на которые, он мог бы точно идентифицировать исполняемую человеком роль, отличая ее от других возможных ролей;

• если ему удастся приобрести достаточный опыт наблюдения за собой и иными людьми в общении друг с другом, т.е. опыт, позволяющий ему самому правильно воспринимать и оценивать коммуникативные роли людей.

Первое из указанных условий можно соблюсти, рассказав клиенту о тех ролях, которые люди чаще всего берут на себя, общаясь с другими людьми. При этом можно рекомендовать клиенту найти и самостоятельно ознакомиться с соответствующей научной и научно-популярной литературой.

Второе из условий практически реализуется тем же самым путем.

Что же касается третьего условия, то добиться соответствия ему можно, поработав некоторое время с клиентом, оценив его роли в общении с другими людьми и предложив ему самому сделать это в отношении себя и других людей.

Упражнения

1. Выберите кого-либо из своих знакомых в качестве потенциального клиента. Дайте ему рекомендации по усилению его интереса к людям.

2. Повторите для себя основные этапы проведения психологического консультирования, связанные с решением проблемы неумения человека привлекать к себе внимание со стороны окружающих людей.

3. Назовите основные причины, в силу которых у человека может проявиться неумение высказывать комплименты в адрес других людей и неспособность правильно реагировать на комплименты.

4. Перечислите возможные причины неспособности человека точно воспринимать и правильно оценивать социальные роли людей.

Практические задания

1. Выберите кого-либо в качестве клиента и, пользуясь рекомендациями, изложенными в данной главе, выясните, есть ли у него проблемы, связанные с отсутствием интереса к людям.

2. Определите касающиеся лично вас, субъективные причины недостаточного умения привлекать к себе внимание со стороны других людей (если, конечно, это неумение характерно для вас).

3. Выберите кого-либо в качестве потенциального клиента и проведите с ним психологическую консультацию на тему неумения высказывать комплименты и правильно реагировать на них.

4. Проведите психологическое консультирование кого-либо, кто, па ваш взгляд, не умеет

правильно воспринимать и оценивать социальные роли людей, которые они берут на себя в процессе общения.

Ключевые слова

Социально-перцептивное психологическое консультирование. Личное общение людей.

Интерес человека к людям. Психологическое подкрепление в системе межличностных отношений.

Объективные и субъективные причины неумения человека привлекать к себе внимание людей. Эпатажные средства привлечения к себе внимания. Гипертимность. Истеричность.

Комплиментарное поведение. Аутотренинг.

Ролевое взаимодействие людей в общении. Социально-психологическая теория ролей.

ГЛАВА XIII ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОБЛЕМАМ САМОРЕГУЛЯЦИИ В ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЯХ

Контрольные вопросы

1. Что такое неудачи в эмоциональной саморегуляции деловой жизни?
2. Каковы вероятные внутренние и внешние причины таких неудач?
3. Каким образом можно практически решать проблемы, связанные с неудачами в области эмоциональной саморегуляции?
4. Как диагностировать и решать такую частную проблему, как неуверенность человека в себе и его повышенная эмоциональная возбудимость?
5. По каким признакам можно судить о том, что клиента действительно преследуют неудачи в выборе профессии, условий и места работы?
6. Каковы основные причины возникновения неудач в выборе профессии, условий и места работы?
7. Какую практическую помощь консультант-психолог может оказать клиенту, жалующемуся на неудачи в выборе профессии, условий и места работы?
8. С какими трудностями может столкнуться психолог-консультант, оказывая помощь клиенту в выборе профессии, условий и места работы ?
9. По какому плану консультанту-психологу следует действовать, оказывая клиенту помощь в связи с его неудачами в выборе профессии, места и условий работы?
10. Каковы основные объективные и субъективные причины неудач клиента в продвижении по службе?
11. Какие действия может предпринять и что может рекомендовать психолог-консультант клиенту, который жалуется на неудачи в продвижении по службе?
12. В чем состоят возможные причины снижения работоспособности человека?
13. Как практически определить реальные причины понижения работоспособности человека?
14. Какие практические рекомендации можно дать клиенту с пониженной работоспособностью в зависимости от тех или иных причин ее снижения?
15. В чем обычно проявляются неудачи человека в соревновании с другими людьми?
16. Каковы возможные причины неудач человека в соревновании с людьми?
17. Как проводить психологическое консультирование, если от клиента поступают жалобы на неудачи в соревновании с людьми?
18. Что можно рекомендовать клиенту для устранения реальных причин его неудач в соревновании с людьми?

Неудачи в управлении эмоциями в деловой жизни

Жизненные неудачи, связанные с недостатками эмоциональной саморегуляции, могут

быть обусловлены самыми разными причинами, но большинство из них относится к особенностям внутреннего, психологического мира человека или к взаимоотношениям, складывающимся у него с окружающими людьми.

Если проблемы касаются психологии человека, то они называются внутренними или субъективными, если же проблемы относятся к обстоятельствам, не зависящим от человека, то они называются внешними или объективными.

К внутренним причинам неудач в эмоциональной саморегуляции могут быть отнесены следующие причины:

1. Борьба между собой равнозначных, равносильных мотивов человека, каждый из которых не в состоянии преодолеть сопротивление конкурирующего с ним, другого мотива.

2. Слабость воли человека.

3. Наличие у человека не совместимых друг с другом черт характера, которые придают его поведению непредсказуемость и непоследовательность.

4. Повышенная эмоциональная возбудимость человека, с которой он сам не в состоянии успешно справиться.

5. Неуверенность человека в себе.

6. Медлительность в принятии и реализации решений. К числу возможных причин внешнего характера могут быть отнесены следующие причины:

1. Слишком большая зависимость человека от складывающихся жизненных обстоятельств.

2. Чрезмерная личная и деловая зависимость человека от окружающих людей.

3. Неопределенность ситуации, в которой оказался человек и в которой трудно по объективным причинам принимать или реализовывать разумные решения.

4. Сложные, противоречивые отношения человека с окружающими людьми.

Рассмотрим более подробно каждую из названных выше причин.

Под борьбой равнозначных или равносильных мотивов имеется в виду ситуация, когда в мотивации поведения человека друг с другом конкурируют два или более разных мотивов, две или более, трудносовместимых друг с другом, потребности, причем каждая из них актуальна и достаточно сильна. В результате человек оказывается не в состоянии предпочесть какую-либо одну из них, так как не может полностью отказаться от любой из них.

Если, к примеру, он следует только одному из реально действующих мотивов и приступает к его реализации, то спустя некоторое время, когда данный мотив уже будет частично удовлетворен, актуальным сразу же становится другой, неудовлетворенный мотив. Эта ситуация многократно воспроизводится с чередующимся доминированием то одного, то другого мотива. В итоге человек постоянно будет находиться перед выбором: как действовать и что предпочесть. Он будет не в состоянии контролировать свои эмоции, связанные с конфликтом несовместимых друг с другом мотивов поведения.

Выход из данной конфликтной ситуации может быть следующим. Человеку необходимо будет каким-то образом искусственно повысить ценность для себя одних потребностей (мотивов, интересов) и одновременно снизить значимость других.

Еще один возможный способ выхода из сложившейся ситуации состоит в том, чтобы создать условия, при которых вероятность удовлетворения одних потребностей будет намного выше, чем вероятность удовлетворения других потребностей.

Третий способ поведения в этой же ситуации состоит в том, чтобы просто принять и усилием воли практически реализовать осознанное решение о вполне определенной последовательности удовлетворения равносильных потребностей (мотивов, интересов).

Во всех этих случаях для того, чтобы мотивационные побуждения не конкурировали друг с другом, их желательно как-то развести. Тогда человеку станет намного легче контролировать свое поведение, и в каждый момент времени оно фактически окажется подчиненным задаче реализации одной мотивационной тенденции.

Слабость воли человека – трудно устранимое препятствие на пути эффективной эмоциональной саморегуляции. Однако следует помнить о том, что иногда за слабость воли человека ошибочно принимается борьба мотивов.

За слабой волей часто скрывается неумение человека принимать или выполнять уже принятые решения. Поэтому если клиент обратился в психологическую консультацию с жалобой на слабость воли, то не стоит сразу же безоговорочно доверять его собственному объяснению проблемы. Желательно выяснить, не состоит ли его проблема в борьбе мотивов или в неспособности принимать и выполнять решения.

До сих пор с волей человека также нередко ошибочно связывают представление о некоторой физической силе, при помощи которой решаются жизненные проблемы или преодолеваются препятствия, возникающие на пути продвижения к намеченной цели. На самом деле это далеко не всегда так. С физическим усилием, вернее с его дефицитом, связываются лишь отдельные, самые простые проявления воли человека, в то время как более сложные ее проявления касаются интеллекта и разума. Проблемы воли взрослого человека в психологическом консультировании почти всегда необходимо решать, исходя из предпосылки о его разумности и сознательности.

Наличие у человека конкурирующих друг с другом черт характера – это проблема, суть которой выражается в том, что одни и те же ситуации и люди у одного и того же человека могут актуализировать различные поведенческие тенденции, связанные, например, с конкурирующими чертами характера, противоположными друг другу.

К примеру, в психологии одного и того же человека могут иногда сочетаться доброта и злость, экстраверсия и интроверсия. Каждая из конкурирующих между собой реакций, порождаемая такими различными чертами личности, ослабляется противодействием прямо противоположной ей тенденции, так что эффективная саморегуляция поведения человека в этих условиях становится весьма проблематичной.

Диагностировать данный случай можно при помощи личностных, характерологических психологических тестов, позволяющих выявлять и оценивать у одного и того же человека противоположные черты характера. Если окажется, что такие черты характера имеются у клиента и являются достаточно развитыми, то это будет означать, что психолог-консультант действительно имеет дело с обсуждаемой проблемой.

Как практически решать данную проблему? Если пытаться ее решить так называемым радикальным образом, за счет усиленного развития одной из положительных, конкурентных черт характера, то, став доминирующей, она может породить форму поведения, регулирование которой не составит труда.

Однако такой путь труден и требует большого времени, так как черты характера человека являются весьма устойчивыми. Обсуждаемую проблему можно также попытаться решить при помощи метода, уже описанного применительно к конфликту мотивов, а именно – за счет выработки у человека полезной привычки действовать рационально, не под влиянием эмоций, ситуационно возникающих импульсов.

Конечно, и в этом случае проблема, по-видимому, не будет решаться сразу же и полностью, так как прежде, чем человек примет разумное решение, он все же некоторое время будет колебаться и переживать, и, следовательно, недостаточно хорошо управлять собой. Однако как только он придет к определенному решению и приступит к его выполнению, контроль за собственным поведением с его стороны сразу же возрастет.

Повышенная эмоциональная возбудимость как проблема поведенческой саморегуляции проявляется у человека в том, что, столкнувшись с каким-либо препятствием на пути достижения поставленной цели, он довольно быстро приходит в состояние повышенного эмоционального возбуждения и долго не может успокоиться. Это практически лишает его возможности контролировать в течение некоторого времени свое поведение, так как слишком высокий уровень эмоциональной возбужденности, как правило, снижает контроль человека за своим поведением, делает его менее управляемым.

Такое неприятное свойство поведения человека может явиться следствием

одновременного действия нескольких причин. Во-первых, оно может выступить, как естественное проявление типа темперамента человека, и в этом случае никакие специальные меры не будут в состоянии полностью его устранить. Даже если клиенту удастся справиться с внешними проявлениями своей эмоциональности, его внутренние, непроизвольные эмоциональные реакции на ситуацию автоматически будут возникать. Слишком частое внешнее, волевое подавление таких реакций может привести к неблагоприятным последствиям для общего состояния психического и физического здоровья человека.

Во-вторых, повышенная эмоциональная возбудимость человека может явиться следствием неблагоприятного психологического и физического его состояния. В этом случае клиент, даже будучи от природы не слишком эмоциональным человеком, все же весьма эмоционально может реагировать на складывающиеся обстоятельства жизни. Решить проблему клиента в этом случае можно будет за счет укрепления состояния его здоровья и улучшения настроения.

В-третьих, причиной чрезмерной эмоциональной возбудимости человека может стать нерациональный образ его жизни, например физическая или психологическая перегрузка, слишком частые жизненные неудачи, порождающие состояние, близкое к фрустрации. И то и другое ослабляет нервную систему человека, делает ее более возбудимой.

В данном случае решить проблему эмоциональной неуравновешенности клиента можно будет только одним путем – изменить его образ жизни так, чтобы исключить возникновение в будущем физической перегрузки и фрустрации.

Неуверенность человека в себе - это особое психологическое состояние, которое может быть порождено сочетанием нескольких различных причин. Неуверенность может стать следствием как заниженной самооценки, так и ожидания неудач. Последнее обычно бывает тогда, когда в прошлом человека в основном преследовали неудачи.

Неуверенность в себе также может выступить как своеобразная защитная реакция, порождаемая комплексом неполноценности, преобладанием потребности избежания неудач над потребностью достижения успехов.

Прежде чем давать клиенту практические рекомендации по этому поводу, необходимо выяснить, в чем на самом деле состоит причина его неуверенности в себе. Если эта причина заключается в низкой самооценке, то необходимо повысить ее. Этого, в частности, можно добиться за счет обнаружения у клиента таких способностей и качеств личности, по которым он не только практически не уступает другим людям, но определенно их превосходит.

Если же причина неуверенности клиента в себе состоит в твердой установке на ожидание неудач, то необходимо как-то изменить эту установку на ожидание успеха.

Этого можно добиться, предложив клиенту тщательно продумывать свои действия, чтобы заранее свести к минимуму неудачи и в максимальной степени обеспечить успех. Кроме того, важно научить клиента внимательно анализировать условия своей деятельности, рационально использовать их для достижения успехов.

В том случае если неуверенность клиента в себе выступает как защитная психологическая реакция, ее можно устранить теми мерами, которые уже обсуждались выше.

Что же касается замедленности принятия решений как вероятной причины неуверенности человека в себе, то с этой причиной рекомендуется бороться следующим образом.

Прежде всего необходимо разъяснить клиенту, что сама по себе замедленность в принятии и реализации решений не является достаточной причиной неудач и серьезным психологическим недостатком человека. Она, как таковая, вполне может быть скомпенсирована тщательностью подготовки и точностью выполнения принимаемого решения. Кроме того, для человека со сравнительно медленными естественными реакциями полезно находить и усваивать некоторые стандартные, оптимальные способы

действий, требующие минимума времени, и в дальнейшем стараться следовать им.

Неудачи в выборе профессии, условий и места работы

Этот вид жизненных неудач обычно сопровождается следующими характерными симптомами: недовольством человека избранной профессией, той работой, которой ему приходится заниматься, наличием у него желания сменить свою профессию, низкими результатами в работе. Нередко в целом человек бывает вполне удовлетворен своей профессией, но его почему то не устраивают условия и место работы, и он изъявляет желание их изменить. Правда, такое желание не всегда сопровождается вполне конкретными требованиями к новым условиям и месту работы, а в том случае если человек желает сменить профессию – не всегда осознанным стремлением к какой-либо иной профессиональной деятельности.

Жалобы на данный вид неудач со стороны клиента могут быть как явными (открытыми), так и неявными (скрытыми). С открытыми жалобами мы имеем дело тогда, когда клиент, имея определенную профессию и место работы, обращается в психологическую консультацию с просьбой помочь ему что-то в этом деле изменить. К жалобам скрытого плана могут относиться те, которые встречаются у людей, способных устроиться на работу по имеющейся у них специальности, или тех, кто оказался безработным.

К подобной ситуации нередко приводит отсутствие у клиента интереса к избранной профессии, вследствие чего он не отдает полностью свои силы работе и не выдерживает профессиональной конкуренции с другими людьми, занимающимися тем же самым делом, что и он. Человек при этом хочет изменить профессию, условия и место работы таким образом, чтобы это его больше устраивало.

В обсуждаемом случае клиент может прямо не жаловаться на неудачный выбор профессии, но сам факт его обращения в психологическую консультацию по данному поводу косвенно содержит в себе скрытую жалобу на неудовлетворенность своей профессиональной деятельностью.

Какую конкретную помощь психолог-консультант может практически оказать клиенту, обратившемуся в консультацию с такой проблемой?

Прежде всего надо постараться понять, что возможности оказания реальной, полноценной помощи в данном вопросе уже достаточно взрослому клиенту ограничены. Это связано со следующими обстоятельствами:

Во-первых, в наши дни, когда растет безработица, сменить свою профессию взрослому человеку, заменив ее такой, которая была бы достаточно престижной и высокооплачиваемой, весьма затруднительно. В области профессиональной деятельности существует высокая конкуренция и, кроме того, немалые усилия и средства требуются для того, чтобы добиться в своей профессии успеха.

Во-вторых, далеко не каждый человек по своим реальным возможностям может получить престижную и высокооплачиваемую работу. Но даже если он этого вполне достоин, далеко не всегда он на самом деле может получить требуемую работу. Большинство вопросов, которые в данном случае приходится решать клиенту, обычно находится за пределами компетенции психолога-консультанта.

Для того чтобы реально как-то помочь клиенту, психолог-консультант в сложившейся ситуации может сделать следующее.

Прежде всего ему следует помочь клиенту объективно разобраться в ситуации и с учетом всех обстоятельств принять правильное, разумное и взвешенное решение. Далее консультант может помочь клиенту наметить и практически реализовать продуманный план необходимых шагов, которые почти наверняка приведут к оптимальному решению возникшей проблемы.

Этот план, в частности, должен будет содержать в себе ответы на следующие вопросы:

- Почему клиента не вполне устраивают имеющаяся у него профессия, условия и место работы?

• Можно ли практически устранить причины недовольства клиента всем этим настолько, чтобы радикально изменить сложившееся положение дел?
• Какую новую профессию вместо старой профессии клиент хотел бы приобрести?
• Какие условия работы и какое место работы его бы вполне устроили?
• Что клиенту может дать новая для него профессия?
• Какие дополнительные проблемы в связи с ней у клиента могут возникнуть?
• Сможет ли клиент успешно преодолеть вновь возникшие проблемы?
• Чего реально это будет стоить клиенту?
• Что для клиента выгоднее: постараться улучшить условия и место работы, оставаясь при старой профессии, или попытаться приобрести новую профессию, новые условия и место работы?

Подробные, обстоятельные ответы на все эти вопросы, полученные совместно психологом-консультантом и клиентом, их анализ, взвешивание всех «за» и «против» принимаемого решения, позволят клиенту свести к минимуму вероятные ошибки.

Следующий шаг в психологическом консультировании по данному вопросу может состоять в проведении разностороннего психодиагностического обследования клиента, рассчитанного на то, чтобы выяснить, имеются ли у клиента нужные задатки и способности для освоения новой профессии, смены условий и места работы.

Психолог-консультант, проводя обследование клиента, прежде всего должен определить, какими персональными, положительными качествами реально обладает клиент для того, чтобы хорошо освоить новую для себя профессию, быстро и успешно адаптироваться к новым условиям и месту работы. Обработав результаты психологического тестирования клиента, психолог-консультант может сообщить ему свое заключение вместе с соответствующими рекомендациями относительно того, стоит или не стоит менять профессию, условия и место работы.

Неудачи в продвижении по службе

Неудачи этого типа также могут быть вызваны самыми разными причинами. Поэтому, прежде чем приступить к поиску практически действенных рекомендаций в связи с такими неудачами, необходимо выяснить, в чем состоит их причина.

Некоторые из причин подобного рода неудач носят объективный характер и не могут быть полностью устранены с помощью только психологических средств воздействия. Другие порождены факторами субъективного характера, и здесь психологическое консультирование может оказать действенную поддержку клиенту. В связи с этим мы остановимся только на выяснении и обсуждении причин субъективно-психологического свойства.

Какими могут быть эти причины и как следует практически действовать психологу-консультанту в каждом конкретном случае, связанном с такими причинами?

Наиболее распространенными общими психологическими причинами неудач в продвижении по службе могут быть следующие:

1. Незнание клиентом условий, в силу которых он может или не может реально претендовать на продвижение по службе.

2. Неспособность клиента производить благоприятное впечатление на тех людей, от которых зависит его продвижение по службе.

3. Завышенный уровень притязаний клиента в продвижении по службе, не вполне соответствующий его способностям и реальным возможностям. Это тот случай, когда клиент в общем нормально продвигается по службе, но то, как это происходит, его не вполне устраивает.

Первая из названных причин сравнительно легко устранима и как таковая может быть выявлена в результате личной беседы психолога-консультанта с клиентом. Для этого достаточно задать клиенту следующие вопросы:

• Знаете ли вы то, от чего зависит ваше продвижение по службе и что обеспечит его практически?

• Каковы условия, при которых вы можете успешно продвигаться по службе?

• Соответствуете ли вы и ваши возможности этим условиям?

• Каким конкретно из указанных выше условий вы полностью и не полностью соответствуете?

• На чем основываются ваши ответы на предыдущие вопросы? Если они базируются на каких-либо конкретных фактах, то назовите эти факты.

В том случае если клиент определенно и быстро, достаточно легко ответит на все эти вопросы, можно будет сделать вывод о том, что основная причина его неудач в продвижении по службе не связана со знанием условий такого продвижения.

Может, однако, иметь место случай, при котором ответы клиента на эти вопросы окажутся не вполне определенными и точными. Тогда, наверное, проблема неудовлетворительного продвижения по службе хотя бы частично будет связана с незнанием клиентом условий продвижения по службе.

Диагностировать последний случай в практике психологического консультирования можно по следующим признакам: если клиент, ответив на первые из сформулированных выше вопросов, очевидным образом затрудняется ответить на следующие вопросы, то вполне вероятно, что и его ответы на первые вопросы не являются вполне достоверными. Скорее всего, клиент в данном случае просто не знает реальных условий своего успешного продвижения по службе.

В данном случае рекомендация клиенту может быть следующей: выяснить, при каких условиях возможно его продвижение по службе, что этому может способствовать или препятствовать.

В том случае если причина неудач клиента – его неспособность производить благоприятное впечатление на людей, от которых зависит его судьба, то желательно будет научить клиента, как это лучше делать. Наконец, если неудачи клиента связаны с тем, что он имеет чрезмерно завышенные притязания на продвижение по службе, то задача консультанта будет состоять в том, чтобы убедить клиента снизить свой уровень притязаний.

Неудачи в поддержании и сохранении своей работоспособности

Существует несколько вероятных причин снижения работоспособности человека, и их можно разделить на две группы: психологические причины и физиологические причины. Часто они сосуществуют друг с другом и действуют совместно, оказывая комплексное влияние на работоспособность человека. Тем не менее это разные причины, и их следует обсуждать отдельно.

Психологическими называются такие причины, которые ведут к понижению работоспособности вследствие действия одного из следующих факторов:

• отсутствие должной мотивации деятельности, интереса человека к тому виду занятий, в котором снижается работоспособность,

• достаточно сильная озабоченность человека чем-то, что отвлекает его от основной работы,

• неблагоприятное эмоциональное состояние человека в данный момент времени, например фрустрация, апатия, скука, безразличие и т.п.,

• неверие в успех дела, связанное с одним из следующих обстоятельств: неуверенность человека в себе, отсутствие надежды на успех дела в данных конкретных условиях. Физиологическими называются следующие причины снижения работоспособности:

• болезнь,

• усталость, слабость нервной системы, ее повышенная утомляемость,

• общая физическая ослабленность организма.

Рассмотрим, как определить, какая из названных причин или групп причин является реально действующей, какие рекомендации психолог-консультант в каждом таком случае может предложить клиенту.

Первую из названных причин – отсутствие мотивации – можно определить следующим

образом.

Ее можно идентифицировать в результате прямого разговора с клиентом и выяснения того, есть ли у него интерес к занятиям соответствующим видом деятельности. Если в ответ на прямо заданный ему вопрос клиент вполне определенно отвечает «нет», то это однозначно свидетельствует о том, что такого интереса у клиента действительно нет, за исключением, конечно, крайне редко встречающегося в практике психологического консультирования случая, когда клиент просто не настроен говорить консультанту правду о себе.

Если же клиент говорит «да», то это не всегда означает, что в действительности дело обстоит именно так. Клиенту может показаться, что такой интерес у него действительно есть, хотя на самом деле его может и не быть. Кроме того, клиент часто невольно говорит «да», не желая, чтобы в случае ответа «нет» консультация прекратилась.

В последнем случае действительно нет смысла ее продолжать, так как фактическое отсутствие у клиента интереса к делу не может быть скомпенсировано другими мерами.

Отсутствие должной мотивации деятельности у клиента можно установить и косвенным путем, задавая клиенту и получая от него ответы на следующие вопросы:

1. Что интересного для себя вы находите в той работе, в процессе которой вы замечаете, что у вас снижается работоспособность?
2. Что можно и нужно сделать для того, чтобы соответствующая работа стала для вас более привлекательной и интересной?
3. Что изменится в вашей жизни, если вы совсем перестанете заниматься этой работой?
4. Можно ли данную работу для вас заменить какой-либо другой? Если на первый из перечисленных вопросов клиент отвечает определенно и без долгих раздумий, называя немало такого, что привлекает его в работе, то можно сделать вывод о достаточно сильной мотивации клиента к занятиям соответствующим видом деятельности. Это же дает основание для заключения о том, что причиной снижения работоспособности клиента является не дефицит интереса к работе (дефицит мотивации), а нечто совсем другое.

В случае неопределенного ответа на данный вопрос, сопровождающегося к тому же долгими размышлениями клиента, гипотезу о Дефиците мотивации полностью также отвергнуть нельзя.

Если клиент затрудняется ответить на второй вопрос, то можно высказать предположение о том, что причина снижения его работоспособности – недостаточность положительной мотивации деятельности. В случае же уверенного ответа на данный вопрос эта гипотеза, напротив, подвергается сомнению.

Если, отвечая на третий вопрос, клиент перечисляет исключительно или в основном только возможные отрицательные следствия прекращения работы, то это дает основание предполагать, что его мотивация к занятиям соответствующим видом деятельности является достаточно сильной.

Если же ответы на данный вопрос со стороны клиента неопределенны или если клиент называет немало возможных положительных следствий прекращения занятий данным видом деятельности, то можно предположить, что мотивация клиента не является достаточно сильной.

Наконец, если на четвертый вопрос клиент отвечает «да», то вывод психолога-консультанта может быть таким: данный вид деятельности сам по себе малоинтересен для клиента. Если же следует ответ «нет», то вывод о «малоинтересности» деятельности однозначно сделать нельзя.

Выяснив реальность первой из указанных выше причин, вернее – наличие положительной мотивации к деятельности, психолог-консультант может далее переходить к выяснению второй причины – отвлечения внимания или наличия конкурирующей мотивации.

Действенность этой возможной причины определяется следующим способом. Клиента спрашивают, есть ли у него в данный момент времени, в текущий период его жизни

какие-либо другие проблемы, которые не позволяют ему полностью сосредоточиться на деле, в связи с которым он и жалуется на снижение работоспособности. Если выяснится, что такие проблемы есть, то это будет означать, что возможной причиной снижения работоспособности клиента являются именно эти проблемы. В случае отсутствия у клиента других проблем такое предположение является маловероятным.

Неблагоприятные эмоциональные состояния: фрустрация, апатия и другие – идентифицируется как возможная причина снижения работоспособности следующим образом.

Прежде всего эти эмоциональные состояния можно выявить, просто внимательно наблюдая за поведением клиента во время консультации. Если в процессе разговора с психологом-консультантом клиент постоянно находится в состоянии повышенного эмоционального возбуждения и психологического напряжения, то вполне можно предположить, что в таком же состоянии он находится и во время той работы, в которой у него снижается его работоспособность.

Клиенту далее можно задать ряд вопросов, ответы на которые покажут, действительно ли ему свойственны отрицательные эмоциональные переживания, возникающие тогда, когда он работает.

Такими вопросами могут быть, например, следующие:

«Какие эмоции вы обычно переживаете во время работы: положительные или отрицательные?»

«Беспокоитесь ли вы о чем-либо, когда работаете? Если да, то о чем конкретно?»

Неверие в свой успех как возможная причина снижения работоспособности или наличие отрицательных ожиданий (ожиданий неудачи), связанных с выполняемой работой, констатируется по ряду признаков. Прежде всего по ответам клиента на вопросы типа:

«Успешно ли идет ваша работа?»

«Верите ли вы в то, что в конечном счете добьетесь успеха?»

Если клиент дает на эти вопросы положительные ответы, то это позволяет сделать вывод о том, что ожидания клиента также являются положительными. В случае отрицательных ответов на данные вопросы можно сделать вывод прямо противоположного характера:
об отрицательных ожиданиях клиента.

Неуверенность в себе как причина снижения работоспособности может быть установлена по поведению клиента и по его ответам на соответствующие вопросы психолога-консультанта.

Если клиент ведет себя достаточно уверенно, если он так же уверенно отвечает на задаваемые ему вопросы, то это является основанием для предположения, что подобная уверенность свойственна ему и в работе.

Если же клиент ведет себя недостаточно уверенно и так же не вполне уверенно отвечает на задаваемые ему вопросы, то можно сделать вывод, что неуверенность в себе, вероятно, свойственна ему и в работе.

Однако в последнем случае неуверенность клиента, как гипотеза, требует дополнительной проверки и независимого подтверждения. Таким подтверждением могут служить ответы клиента на следующие вопросы:

«Всегда ли вы чувствуете себя достаточно уверенно, когда занимаетесь работой?»

«Верите ли вы в то, что в этой работе сможете добиться успеха?»

Если на эти вопросы клиент ответит «да», то гипотезу о неуверенности как черте его характера следует, вероятно, отклонить. Если же ответы клиента на них будут «нет», то такая гипотеза окажется вполне вероятной.

В том случае если причина снижения работоспособности клиента имеет чисто физиологический характер (неблагоприятное состояние организма), то клиенту все же следует дать некоторые рекомендации психологического свойства, так как определенное

влияние на физическое состояние человека оказывают психологические факторы.

Прежде всего здесь надо иметь виду то, что положительные эмоции повышают, а отрицательные эмоции понижают работоспособность человека. Следовательно, необходимо стремиться к тому, чтобы работа вызывала у человека преимущественно положительные эмоции и по мере возможности исключала отрицательные эмоциональные переживания. Следует также помнить о том, что состояние усталости легче предупредить, чем устранить, если оно уже возникло.

По этой причине для поддержания работоспособности на достаточно высоком уровне важно заботиться о создании оптимального режима работы. Такой режим заключается в том, чтобы не допускать возникновения выраженного состояния физической усталости, делая в работе частые, небольшие перерывы на отдых, рассчитанные на достаточно быстрое восстановление сил.

Еще одно важное правило на этот счет гласит: люди обычно больше устают не от той работы, которая ими уже выполнена, а от той работы, которую они должны были выполнить, но по тем или иным причинам не успели сделать в срок. Следовательно, планируя свою работу на день или намечая выполнить определенный объем работы за какое-то время, необходимо включать в него только то, что обязательно и при всех обстоятельствах будет к заданному сроку выполнено.

Неудачи в конкуренции с другими людьми

Такие неудачи испытывают многие люди, по-своему переживая по этому поводу, причем не только из-за самих неудач, но и из-за их причин. Причины неудач, в свою очередь, могут быть самыми разными. Рассмотрим типичные из подобных неудач и их вероятные причины.

Прежде всего отметим, что само понятие удачи или неудачи в соревновании с другими людьми является весьма относительным понятием, а оценка реальных достижений человека как, соответственно, удач или неудач зависит от того, с кем он сравнивает себя и что он считает для себя удачей или неудачей.

Человек может сравнивать себя и свои достижения с успехами тех людей, достижения которых хуже, чем у многих других людей, и тогда то, что делает сам этот человек, чаще всего им самим будет восприниматься как удача.

Человек может сравнивать свои успехи с достижениями тех людей, успехи которых, напротив, выше, чем у многих других людей, и в этом случае оценки его собственных достижений, вероятнее всего, будут выглядеть для него самого как относительные неудачи. И это будет происходить несмотря на то, что в действительности достижения данного человека могут превосходить успехи многих других людей.

У человека могут оказаться, соответственно, заниженные или завышенные критерии успехов, и в зависимости от этого, например, выигрыш или проигрыш в соревновании с другими людьми он будет считать своим достижением или упущением.

К примеру, если человек в соревновании с другими людьми стремится к тому, чтобы намного их превосходить, и не довольствуется тем, чтобы просто быть не хуже других людей, то вряд ли он будет в действительности удовлетворен своими успехами. Если же быть не хуже или не намного хуже других рассматривается им как достижение, то он, по-видимому, чаще будет испытывать удовлетворение в соревновании с другими людьми, чем неудовлетворение.

Кроме того, у разных людей нередко имеются довольно различные системы ценностей, и без учета этих различий вряд ли можно будет понять, почему то, что для одного человека является неудачей, для другого ею не является.

Если, к примеру, занятия спортом не представляют ценности для данного человека, то и проигрыш другому человеку в спортивном состязании он вряд ли будет рассматривать, как свою серьезную неудачу и не станет сильно переживать по этому поводу. Но если эрудированность и интеллектуальная развитость для него же являются несомненной

ценностью, то проигрыш другому человеку в эрудированности и интеллекте, скорее всего, будет глубоко им переживаться.

Все это обязательно необходимо учитывать, проводя психологическое консультирование на тему о неудачах в соревновании с другими людьми.

Одна из первых задач, которую в личной беседе с клиентом в этом случае должен будет решить психолог-консультант, состоит в том, чтобы выяснить, что и почему клиент рассматривает как личную неудачу в соревновании с другими людьми.

Стратегию проведения с клиентом соответствующей психодиагностической беседы можно построить следующим образом. Внимательно выслушав жалобу клиента и с его слов предварительно определив суть его проблемы, психолог-консультант может далее обратиться к клиенту со следующей просьбой: «Не могли бы вы подробнее рассказать о том, что касается ваших неудач в соревновании с другими людьми?»

Для того чтобы облегчить рассказ клиента о сути своей проблемы, ему следует задать ряд вопросов, на которые желательно ответить как можно более определенно.

Если на некоторые из вопросов клиенту будет трудно отвечать, то эти вопросы можно временно отложить или просто пропустить. Если, кроме ответов на предложенные вопросы, клиент пожелает поделиться с психологом-консультантом какими-либо дополнительными соображениями, то клиента следует внимательно выслушать.

Получив согласие клиента на продолжение психодиагностической беседы, консультант может поставить перед ним следующие вопросы:

• Когда вы в последний раз потерпели неудачу в соревновании с другими людьми?

• С кем, по какому поводу вы в этом случае конкурировали?

• Как часто с вами раньше происходили неудачи в соревновании с людьми?

• Были ли в вашей жизни еще какие-либо неудачи кроме тех, которые мы до сих пор обсуждали?

• Чем вы объясняете свои жизненные неудачи?

• Предпринимали ли вы самостоятельные попытки избежать неудач? Если да, то в чем эти попытки выражались?

• Каков был результат этих попыток?

Получив от клиента развернутые ответы на все эти вопросы и прояснив для себя ситуацию, связанную с жизненными неудачами клиента, психолог-консультант может непосредственно приступить к выяснению причин неудач клиента в личном соревновании с другими людьми. Без точного знания характера неудач, а также их возможных причин трудно будет оказать практически действенную помощь клиенту.

По своей природе неудачи человека в соревновании с другими людьми могут быть объективными и субъективными. Соответственно, и их причины могут относиться к одной из двух названных групп.

Субъективные причины неудач касаются личности самого клиента, и в большинстве случаев при помощи психолога консультанта эти причины в значительной степени могут быть устранены.

Объективные причины неудач лежат в обстоятельствах, практически не зависящих от самого клиента. Для того чтобы исключить вызванные такими причинами неудачи, необходимо или оказывать влияние на сложившиеся жизненные обстоятельства, или, по мере возможности, сознательно, целенаправленно избегать попадания в такие ситуации, которые неизбежно приводят к неудачам в большинстве случаев жизни.

Проводя психологическое консультирование по поводу неудач клиента в соревновании с другими людьми, как правило, недоста

точно выяснить и довести до сознания клиента природу и причины соответствующих неудач. Важно также подсказать клиенту, а если надо – и научить его тому, как лучше всего избежать неудач.

Вот несколько общих советов, которыми мог быть воспользоваться консультант-психолог в разных случаях проведения консультирования на данную тему.

Случай 1. Неудача клиента в конкуренции с людьми обусловлена тем, что клиент имеет явно завышенный уровень притязаний, вызывающий чрезмерные, объективно не реализуемые, ожидания на успех.

В этом случае психолог-консультант может посоветовать клиенту поступить следующим образом: каждый раз, соревнуясь с людьми, устанавливать для самого себя минимально удовлетворительный уровень успехов и стремиться в первую очередь достичь именно этого уровня.

Кроме того, клиенту важно выработать у себя привычку постоянно сравнивать свои достижения с успехами других людей, устанавливая для себя такой уровень притязаний на успех, который не уступает достижениям абсолютного большинства других людей.

Полезно также, чтобы клиент задумался над следующими вопросами и нашел для себя разумные, удовлетворительные ответы на них:

«Для чего лично мне нужно непременно быть первым среди равных?»

«Какие выгоды я буду иметь от того, что превзойду других людей?»

«Чего мне самому будет стоить достижение соответствующих результатов?»

«Имеет ли смысл тратить на это силы и средства?»

Размышления над этими и другими подобными вопросами, как правило, приводят клиента к убеждению, что ему необходимо несколько снизить уровень своих притязаний на успех в соревновании с людьми. Вследствие этого клиент сам начинает считать себя меньшим неудачником, чем ему казалось раньше.

Случай 2. Неудача вызвана тем, что клиент не верит в свои возможности и поэтому, соревнуясь с другими людьми, часто терпит неудачу из-за того, что не в состоянии эти возможности практически реализовать (предполагается, что они у него имеются).

Усилия психолога-консультанта в данном случае должны быть направлены на то, чтобы помочь клиенту выявить и осознать свои реальные возможности, подсказать клиенту, как эти возможности наилучшим образом использовать в жизни.

Для этого психолог-консультант вначале должен будет точно определить, как ведет себя клиент, вступая в соревнование с другими людьми. Затем необходимо будет определить слабые стороны в по-
ведении клиента и предложить ему попробовать вести себя по-другому, более расчетливо, разумно и взвешенно.

Следующий шаг в работе с клиентом может заключаться в том, чтобы дать ему возможность самому установить, что предлагаемые новые формы конкурентного поведения более эффективны, чем прежние. В заключение клиенту можно посоветовать чаще анализировать свое собственное поведение в соревновании с другими людьми, самостоятельно выявляя его слабые и сильные стороны, чаще экспериментировать над собой в ситуациях соревнования с другими людьми, применяя разнообразные формы поведения и следя за тем, к чему, к каким результатам они приводят.

Выработав у себя соответствующие, полезные для жизни привычки, клиент в конечном счете сможет вполне самостоятельно справляться со своими проблемами.

Случай 3. Неудача клиента обусловлена тем, что он включается в соревнование с другими людьми при таких обстоятельствах и на таких условиях, при которых объективно невозможно или маловероятно выиграть у соперника.

В этом случае психологу-консультанту в работе с клиентом следует предложить ему мысленно восстановить в памяти те ситуации, в которых он уступал своему сопернику, проигрывал соревнование с другими людьми. Далее желательно предложить и практически помочь клиенту объективно оценить свои шансы на успех в этих соревнованиях.

Задача психолога-консультанта на данном этапе работы с клиентом заключается в том, чтобы доказать клиенту, что его шансы на успех в тех соревновательных ситуациях, в которых он принимал вызов своего конкурента, на самом деле были весьма невелики, и состязание для него с самого начала фактически было обречено на неудачу.

После этого консультанту нужно постараться убедить клиента в том, что без предварительного, тщательного вьмснения своих реальных шансов на успех вообще не стоит вступать в соревнование с людьми. В противном случае неудачи будут постоянно преследовать клиента.

На заключительном этапе консультационной работы с клиентом полезно научить его тому, как анализировать сложившуюся ситуацию для реального, объективного определения своих шансов на успех. Этому, в частности, может способствовать получение определенных ответов на следующие вопросы (эти вопросы самому себе должен задать клиент и найти на них ответы до того, как он вступит в соревнование с другими людьми):

• Какими качествами лично мне нужно обладать для того, чтобы выиграть соответствующее соревнование?

• Есть ли эти качества у меня сейчас?

• В какой мере они в настоящее время развиты?

• Обладает ли такими же качествами мой потенциальный соперник? Если обладает, то в какой степени?

• Превосхожу ли я своего соперника в том, что необходимо для победы?

• Каковы мои реальные шансы на успех с данным соперником, в данном соревновании и в данных условиях?

• Каковы шансы на успех моего соперника в этом соревновании?

• Стоит ли вступать с ним в соревнование?

• Как мне следует поступить, если соревнование все же выиграет мой соперник?

Получив ответы на эти вопросы, клиент сможет далее принять вполне разумное, обоснованное решение и свести к минимуму вероятную неудачу в соревновании с другими людьми.

Упражнения

1. Проанализируйте собственный жизненный опыт и определите, были ли в нем какие-либо неудачи, связанные с эмоциональной саморегуляцией. Если они были, то постарайтесь установить их причины.

2. В том случае если профессия психолога не первая для вашей профессиональной карьеры, определите, почему в начале вашей профессиональной карьеры вы потерпели частичную или полную неудачу в выборе профессии.

3. Если в вашей деловой жизни уже были моменты, связанные со снижением работоспособности, то проанализируйте их, выясните их причины, определите для себя действенные способы повышения работоспособности.

4. У вас, как и у большинства других людей, были, наверное, в жизни такие моменты, когда вы проигрывали соревнование с другими людьми. Установите, почему это происходило, выясните и проанализируйте причины соответствующих неудач.

Практические задания

1. Проведите психологическое консультирование кого-либо из людей, выбранного в качестве клиента, по поводу неудач в эмоциональной саморегуляции. Дайте данному человеку практические советы по устранению подобных неудач в будущем, научите его регулировать свои эмоции в деловых отношениях.

2. Выберите кого-либо в качестве потенциального клиента (желательно – из числа старших школьников). Это должен быть человек, которому предстоит определить для себя профессию, условия и место будущей работы. Проведите с ним полное психологическое консультирование на соответствующую тему. Предложите ему практические рекомендации по решению его проблемы.

3. Возьмите в качестве клиента кого-либо из людей, кто не вполне удовлетворен своим продвижением по службе. Проведите с ним психологическую консультацию. Предложите ему практические рекомендации по решению его проблемы.

4. Проконсультируйте какого-либо взрослого человека, жалующегося на снижение работоспособности. Выясните причины снижения работоспособности и предложите этому

человеку рекомендации по повышению его работоспособности.

Ключевые слова

Эмоциональная саморегуляция. Конфликт мотивов. Мотиваци-онные тенденции. Слабость воли человека. Конкурирующие черты характера. Эмоциональная возбудимость.

Неудачи в сохранении работоспособности. Физиологические причины снижения работоспособности. Психологические причины снижения работоспособности.

Неудачи в соревновании (конкуренции) с людьми. Конкурентное (соревновательное) поведение человека.

ГЛАВА XIV ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОБЛЕМАМ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Контрольные вопросы

1. *Каким образом могут быть связаны между собой личностные и межличностные проблемы у одного и того же человека?*
2. *Каковы, основные межличностные проблемы, по поводу которых клиенты обычно обращаются за помощью в психологическую консультацию?*
3. *Каковы возможные причины трудностей, возникающих в сфере межличностных отношений людей?*
4. *В чем состоит специфика взаимоотношений людей разного возраста?*
5. *В чем проявляется и как практически решается проблема отсутствия между людьми взаимных симпатий?*
6. *Что и как следует учитывать психологу-консультанту, проводящему психологическое консультирование по вопросу отсутствия взаимных симпатий между людьми?*
7. *Как осуществлять психодиагностику, связанную с отсутствием взаимных симпатий между людьми?*
8. *Какие рекомендации психолог-консультант может дать клиенту, жалующемуся на отсутствие между ним и другими людьми взаимных симпатий?*
9. *Каковы типичные случаи и основные причины возникновения антипатий между людьми?*
10. *Как должен практически действовать психолог-консультант в каждом конкретном случае антипатии?*
11. *Что означает неспособность клиента быть самим собой?*
12. *В чем проявляется эта проблема в психологии и поведении клиента?*
13. *По каким признакам можно судить о существовании у него данной проблемы?*
14. *Какие действия следует предпринять психологу-консультанту в связи с неспособностью клиента быть самим собой?*
15. *Каковы основные этапы практической работы психолога-консультанта с клиентом, жалующимся на неспособность быть самим собой?*
16. *Что может практически рекомендовать психолог-консультант клиенту, чья проблема состоит в неспособности быть самим собой?*
17. *Каковы типичные проблемы, которые возникают у клиентов в области деловых взаимоотношений?*
18. *В чем конкретно эти проблемы проявляются?*
19. *Что может сделать психолог-консультант для клиента в том случае, если у клиента обнаружатся проблемы, касающиеся сферы его деловых взаимоотношений с людьми?*
20. *Как проявляется и каким образом объясняется неспособность человека быть хорошим лидером (руководителем) для людей?*
21. *Каковы типичные случаи и способы психодиагностики проблем, касающихся*

неспособности человека быть лидером среди людей?

22. *Что может рекомендовать психолог-консультант клиенту в каждом отдельном случае, связанном с неспособностью быть хорошим лидером (руководителем) для людей?*
23. *В чем проявляется и как практически решается проблема неумения клиента подчиняться другим людям?*
24. *Каковы типичные случаи возникновения проблем, связанных с неспособностью клиента предупреждать возникновение и разрешать уже возникшие межличностные конфликты?*
25. *Какие общие и специальные рекомендации психолог-консультант мог бы предложить клиенту, у которого имеется проблема неспособности предупреждать и разрешать межличностные конфликты?*

Основные проблемы в межличностных отношениях людей, причины их возникновения

Проблемы, обозначенные в названии данной главы, встречаются довольно часто в практике проведения психологического консультирования, и если клиент прямо не говорит о них, высказывая жалобы лишь на другие проблемы личностного плана, то это не означает, что на самом деле у него нет проблем межличностных отношений.

Справедливо в большинстве случаев жизни и обратное: если клиента беспокоит состояние дел в области межличностных отношений, то почти всегда у него же можно обнаружить и проблемы личностного плана, касающиеся его характера. Кроме того, методы практического решения тех и других проблем во многом сходны между собой.

Тем не менее данные проблемы стоит рассмотреть отдельно, так как они практически всегда решаются несколько по-иному, чем проблемы личностного плана, – путем регуляции взаимоотношений данного человека с другими людьми. В отличие от этого, персональные проблемы каждый человек может решать индивидуально и не обязательно в непосредственных контактах с другими людьми.

Кроме того, имеется существенная разница в способах решения проблем личностного и межличностного планов. Если личностные проблемы обычно связаны с необходимостью радикального изменения внутреннего мира человека, то межличностные проблемы – с необходимостью изменения в основном только внешних форм поведения человека, которые касаются окружающих людей.

Психологические проблемы, относящиеся к взаимоотношениям человека с окружающими людьми, могут быть разными по характеру. Они могут оказаться связанными с личными и деловыми взаимоотношениями человека с окружающими его людьми, касаться взаимоотношений с близкими и достаточно далекими от него людьми, например с родными и посторонними.

Эти проблемы могут также иметь выраженный возрастной оттенок, например возникать во взаимоотношениях клиента со сверстниками или с людьми другого поколения, более младшего или более старшего возраста, чем он сам.

Проблематика межличностных отношений также может касаться людей разного пола: женщин и мужчин, как в монополовых (одинаковых), так и в гетерополовых (различных по половому составу) социальных группах.

Многоаспектность названных проблем отражает сложность реально существующей системы человеческих взаимоотношений. Хотя многие из названных проблем мы будем здесь обсуждать отдельно, следует, однако, помнить и о том, что все эти проблемы практически взаимосвязаны и в большинстве случаев жизни должны решаться комплексно.

Есть, например, некоторые общие причины возникновения типичных затруднений в сфере человеческих взаимоотношений. Обсудив эти причины, мы более не будем к ним возвращаться и далее ограничимся только ссылками на соответствующие места в тексте. Однако есть и частные, специфические причины затруднений, характерные для отдельных видов человеческих взаимоотношений. На них в основном и будет сконцентрировано наше

внимание в дальнейшем.

Проблемы личных взаимоотношений клиента с людьми

К группе этих проблем прежде всего относятся те, которые касаются взаимоотношений клиента с теми людьми, которые примерно одного с ним возраста и отличаются по возрасту друг от друга не более чем на два-три года.

Заметим вместе с тем, что понятия «сверстник» или «люди одного поколения» в данном случае охватывают разные диапазоны возрастов для детей и для взрослых людей. Если, например, сверстники ребенка дошкольного возраста, как правило, не отличаются от него самого более чем на один год, то в школьном возрасте разница между сверстниками может доходить до двух лет. Соответственно, сверстниками можно называть юношей и девушек в возрасте от двадцати до двадцати пяти лет, т.е. людей, разница в годах между которыми доходит уже до пяти лет.

Применительно к взрослым людям в диапазоне возрастов от тридцати до шестидесяти лет понятие «сверстник» охватывает уже интервал до десяти лет. Если же речь идет о пожилых людях старше шестидесяти лет, то здесь допустимо считать представителями одного поколения или – условно – сверстниками тех, чья разница в возрасте доходит даже до пятнадцати лет.

Психологическое развитие человека с возрастом постепенно замедляется, и общность жизненного опыта, психологии и поведения людей становится главным критерием для их оценивания как сверстников.

Наблюдения показывают, что чаще всего в психологическую консультацию по поводу проблем взаимоотношений с окружающими людьми обращаются те, кому больше пятнадцати и меньше шестидесяти лет. Что же касается взаимоотношений дошкольников, младших школьников и людей пожилого возраста друг с другом, то они реже вызывают беспокойство у их участников и, кроме того, имеют свои, специфические особенности.

В дошкольном и в младшем школьном возрасте обычно еще нет серьезных проблем во взаимоотношениях детей со сверстниками, которые требовали бы повышенного внимания и проведения психологического консультирования. В пожилом возрасте взаимоотношения людей ограничиваются обычно узким кругом родственников, знакомых и друзей, с которыми эти взаимоотношения установились давно и более или менее отрегулированы. Кроме того, взаимоотношения пожилых людей с окружающими сравнительно легко улаживаются за счет большого жизненного опыта, накопленного такими людьми, и, следовательно, возникающие у них проблемы также сравнительно просто решаются без обращения в психологическую консультацию.

Отсутствие взаимных симпатий в личных человеческих отношениях

Отсутствие взаимности в личных человеческих симпатиях – довольно распространенное явление. На него как на жизненно волнующую их проблему чаще всего жалуются сравнительно молодые люди.

При проведении консультирования на данную тему важно иметь в виду следующие обстоятельства:

Во-первых, далеко не всегда эту проблему можно практически решить только за счет советов, которые психолог-консультант может дать клиенту. Дело в том, что причинами отсутствия межличностных симпатий людей могут быть весьма трудноустранимые факторы, например, подсознательные, недостаточно осознаваемые и, следовательно, плохо контролируемые.

Во-вторых, таких причин обычно бывает несколько, и, устранив одну из них, можно не добиться желаемого результата в устранении других причин, так как реально действующими при этом останутся иные, не менее весомые факторы.

В-третьих, прежде чем приступить к проведению психологического консультирования на тему отсутствия взаимных человеческих симпатий, желательно знать типичный перечень причин возникновения подобной проблемы. Такое знание поможет правильно

поставить диагноз и, следовательно, быстрее выявить и устранить возможные причины.

Обсудим подробнее обозначенные проблемы, но сделаем это несколько в ином порядке, чем они были поставлены. Начнем с выяснения возможных причин отсутствия взаимных симпатий между людьми.

Прежде всего необходимо отметить, что по вполне естественным законам люди противоположного пола испытывают симпатии друг к другу чаще, чем люди одного и того же пола. Поэтому полностью решить проблему обеспечения взаимных симпатий между людьми
одного и того же пола труднее, чем решить аналогичную проблему для людей разного пола.

Есть немало индивидуальных психологических особенностей, в силу которых люди, независимо от того, с кем конкретно они общаются, могут не испытывать особых симпатий друг к другу. Это может быть, например, постоянная неудовлетворенность человека самим собой, при которой, будучи недовольным собой, данный человек вряд ли с выраженной симпатией будет относиться и к другим людям.

В свою очередь, те люди, к которым он, находясь в состоянии хронического недовольства собой, не будет проявлять особых симпатий, могут воспринимать это как признак плохого личного к ним отношения. Они будут склонны считать, что данный человек плохо относится именно к ним, и в ответ будут платить ему тем же.

У многих людей имеются устойчивые негативные черты характера, такие, например, как недоверие к людям, подозрительность, замкнутость, агрессивность. Обладая такими, как правило, недостаточно осознаваемыми и плохо контролируемыми чертами характера, эти люди будут невольно проявлять их в общении с другими людьми и тем самым осложнять свои личные взаимоотношения с ними.

К этому же случаю можно отнести наличие у человека потребностей и интересов по разным причинам несовместимых с потребностями и интересами других людей. В силу данного обстоятельства между такими людьми довольно часто будут возникать конфликты и, конечно, будут отсутствовать взаимные симпатии.

Сюда же можно отнести и случаи, когда люди просто не умеют культурно вести себя, чем и вызывают антипатию окружающих людей.

Можно определенно утверждать, что значительная доля причин отсутствия межличностных симпатий людей заложена в самом человеке, в его личной психологии, а не во взаимоотношениях или в обстоятельствах жизни. Тем не менее ряд причин связан именно с этими обстоятельствами. Рассмотрим их подробнее.

Одной из довольно часто встречающихся в жизни причин человеческих антипатий является следующая причина. Какой-либо человек, сам того не замечая, невольно, своими непродуманными действиями может существенно затронуть жизненно важные интересы других людей, задеть их самолюбие, уронить престиж, нарушить принятые в обществе или группе правила поведения, очень важные для соответствующих людей. В любом из названных случаев следствием происходящего, скорее всего, станет отсутствие симпатий к человеку, нарушающему сложившиеся нормы поведения, со стороны окружающих людей.

Вторая причина связана со следующими обстоятельствами. Люди случайно могут оказаться в такой ситуации, которая вынудит их вести себя в отношении друг к другу далеко не лучшим образом. В силу этого они невольно произведут друг на друга не вполне благоприятное впечатление и поэтому не смогут рассчитывать на взаимные симпатии.

Третье обстоятельство можно охарактеризовать так. Допустим, что в вашей личной жизни кто-либо раньше причинил вам немало неприятностей, и в результате этого к данному человеку с вашей стороны сложилось устойчивое негативное отношение. Предположим далее, что на вашем жизненном пути случайно встретился другой человек, внешне похожий на того, кто доставил вам немало неприятных минут. Он не вызовет к себе симпатии с вашей стороны по той простой причине, что он внешне похож на неприятного вам человека.

Еще одной вероятной внешней причиной отсутствия взаимных симпатий между людьми может оказаться невольно сформировавшаяся отрицательная социальная установка одного человека на личность другого человека.

Известно, что любая социальная установка в качестве главных ее компонентов включает когнитивную, эмоциональную и поведенческую составляющие. Первая из них относится к знаниям человека об объекте социальной установки. Вторая содержит связанные с этим объектом эмоциональные переживания. Третья касается практических действий, предпринимаемых в отношении соответствующего объекта. Знания и переживания, в свою очередь, формируются под влиянием жизненного опыта, накапливаемого человеком, в частности опыта познания других людей. У каждого конкретного человека этот опыт всегда ограниченный, так как любой человек не в состоянии исчерпывающим образом знать окружающих его людей.

Если в силу случайно сложившихся обстоятельств наши знания о людях будут в основном негативными, то и в последующем люди не будут вызывать к себе наших симпатий. В данном случае вряд ли можно будет рассчитывать и на ответные симпатии к нам со стороны окружающих нас людей.

Как проводить в психологической консультации диагностику, направленную на выяснение причин отсутствия симпатий к клиенту со стороны значимых для него людей?

Проще всего попытаться это сделать путем подробного, целенаправленного расспроса самого клиента. Для того чтобы получить от него не случайную, а целенаправленную и необходимую информацию, желательно последовательно задать клиенту следующие вопросы:

- Какие взаимоотношения и с кем конкретно в связи с отсутствием взаимных симпатий больше всего вас беспокоят?
- Когда, в каких ситуациях и в чем проявляется отсутствие взаимных симпатий между вами и соответствующими людьми?
- Чем, по вашему мнению, это вызвано?

Если клиент легко и вполне конкретно отвечает на эти вопросы, и в том, что он говорит, уже фактически содержатся ответы на один или несколько следующих вопросов, то они клиенту не задаются. В противном случае следует получить определенные ответы от клиента и на следующие вопросы.

- Есть ли какие-либо причины, связанные с вами лично или с вашим поведением, в силу которых вы не можете рассчитывать на взаимные симпатии со стороны людей, о которых шла речь в ваших ответах на предыдущие вопросы?
- Есть ли в поведении данных лиц что-либо такое, что вызывает отсутствие к ним симпатий с вашей стороны?
- Есть ли какие-либо жизненные обстоятельства, не зависящие от вас или какого-либо другого человека и помимо вашего желания осложняющие отношения между вами и другими людьми?
- Что вы предпринимали уже для того, чтобы изменить сложившуюся ситуацию?
- Какими оказались результаты предпринятых вами усилий?

Внимательно выслушав ответы клиента на все эти вопросы, психолог-консультант в результате анализа этих ответов и личного наблюдения за поведением клиента во время беседы с ним делает определенные выводы относительно сути проблемы клиента, намечает возможные пути ее решения, которые затем обсуждаются им совместно с клиентом.

Следует помнить о том, что клиент вряд ли сможет сразу же дать точные, полные и исчерпывающие ответы на все задаваемые ему вопросы. Если бы это было так, то клиент и сам смог бы решить свою проблему, не обращаясь за помощью в психологическую консультацию.

После того как поставлен правильный психологический диагноз проблемы клиента, консультант непосредственно может приступить к выработке совместно с клиентом

рекомендаций по практическому решению его проблемы.

Существуют общие советы, которыми можно воспользоваться в типичных случаях проведения психологического консультирования на обсуждаемую тему. Эти советы, даваемые клиенту, следующие.

Внимательно анализировать собственное поведение, выясняя, нет ли в нем чего-либо такого, что само по себе может вызывать отрицательную реакцию со стороны других людей. Если это так, то следует изменить свое собственное поведение, сделав его таким, чтобы оно не вызывало антипатий.

Наблюдать за реакциями другого человека и одновременно экспериментировать над своим собственным коммуникативным поведением, устанавливая и закрепляя в собственном опыте общения с
людьми те его формы, которые вызывают положительные реакции со стороны людей.

Попытаться оказать влияние на обстоятельства жизни с расчетом на то, чтобы изменить в лучшую сторону сложившуюся жизненную ситуацию.

Убедить клиента в том, что если ему не удастся решить свою проблему, то ему необходимо будет принять сложившуюся жизненную ситуацию такой, какая она есть, и просто смириться с ней.

Если, проанализировав коммуникативные действия клиента, психолог-консультант придет к выводу, что клиент действительно сделал все от него зависящее, чтобы решить свою проблему, то ее причина, вероятнее всего, кроется не в личности клиента, а в независящих от него обстоятельствах.

Наличие антипатий в общении клиента с людьми

Хотя антипатия фактически представляет собой нечто противоположное симпатии, однако, практически решать проблему исключения антипатий из сферы межличностных отношений клиента только с помощью их замены симпатиями невозможно. Редко или почти никогда не бывает так, чтобы одно из этих, противоположных друг другу эмоциональных проявлений сразу же сменилось на другое, т.е. почти никогда антипатия сразу не переходит в симпатию, и наоборот.

Между этими двумя крайностями в человеческих взаимоотношениях чаще всего лежит относительно нейтральное или двойственное (амбивалентное) отношение одного человека к другому. Такое отношение включает в себя как элементы симпатии, так и элементы антипатии в их довольно противоречивом сочетании друг с другом.

Как позиции крайние – симпатия или антипатия переходят друг в друга в сложной динамике человеческих, эмоционально окрашенных взаимоотношений, сменяются относительно нейтральными, нормальными и внешне спокойными взаимоотношениями.

Следовательно, первая задача, которую перед собой должен поставить и постараться решить психолог-консультант, оказывая практическую помощь клиенту, состоит в том, чтобы избавить его от эмоциональных крайностей во взаимоотношениях с людьми – в данном случае от их явно выраженной антипатичности.

Для этого сначала необходимо выяснить причины отрицательного отношения одного человека к другому. Среди этих, типичных причин могут оказаться, например, следующие:

1. Восприятие одним человеком другого человека как достаточно серьезного конкурента в каком-либо важном для него деле, при
условии, что этот, другой человек, преследуя свои личные интересы, сознательно создает препятствия на пути достижения своих целей для конкурента. Так, например, клиент может явиться конкурентом для другого лица, со стороны которого он испытывает выраженную антипатию к себе, или, наоборот, этот человек может оказаться сильным конкурентом для клиента.

2. Получение клиентом достоверной информации о том, что какой-то другой человек унижает его личное достоинство, причем делает это целенаправленно и вполне осознанно, с расчетом на то, чтобы доставить как можно больше неприятностей клиенту.

3. Наличие общей отрицательной установки на людей у какого-либо человека, с

которым клиент часто вступает в контакты.

4. Обладание какими-либо качествами, личными особенностями, которые, по мнению клиента, несовместимы с принятыми им нормами морали.

5. Распространение некоторым человеком ложных слухов, порочащих честь и достоинство клиента.

Если одна или несколько из указанных выше причин действительно имеют место, то соответствующий человек объективно может и должен вызывать антипатию со стороны клиента.

Однако далеко не всегда очевидно, что некто, на кого жалуется клиент, действительно проявляет антипатию по отношению к нему или вполне сознательно ведет себя так, чтобы вызвать аналогичное чувство со стороны клиента.

В любой ситуации сначала необходимо тщательно разобраться, чтобы точно определить действительные причины и следствия происходящего. Без этого вряд ли удастся изменить ситуацию и нейтрализовать антипатии, тем более заменить их симпатиями.

В связи с этим имеет смысл определить и обсудить способы диагностики, а также практические пути устранения антипатий, основанных на недопонимании или недоразумениях, нередко возникающих в сфере человеческих взаимоотношений.

Практически установить, каковы подлинные причины антипатий между клиентом и другими людьми можно, поставив перед клиентом следующие вопросы:

1. Есть ли какое-либо дело, в ходе которого человек, относящийся к вам с явно выраженной антипатией, выступает как ваш потенциальный конкурент?

2. Как он обычно реагирует на ваши успехи в этом деле?

3. Известно ли вам о человеке, к которому вы сами относитесь с явно выраженной антипатией, что-либо такое, что определенно свидетельствует об унижении им вашего человеческого достоинства или же достоинства близких, значимых для вас людей?

4. Имеется ли у данного человека, вызывающего антипатию, склонность сознательно делать что-либо такое, что вам доставляет неприятности?

5. Испытывает ли этот человек удовольствие от причинения вам неприятностей?

6. Проявляется ли у данного человека общее отрицательное отношение к людям, характеризующее его как личность?

7. Обладает ли данный человек такими чертами характера, которые лично для вас неприятны?

8. Есть ли что-либо такое в поведении, поступках данного человека, что вызывает у вас неприязнь?

9. Занимается ли этот человек распространением слухов, унижающих вас или порочащих достоинство других, значимых для вас людей?

Отвечая на каждый из сформулированных выше вопросов, клиент обязательно должен аргументировать свой ответ, приводя конкретные, подтверждающие его правильность доказательства, реальные факты из жизни.

В том случае если клиент дает определенный ответ на тот или иной вопрос, но не в состоянии его аргументировать, у психолога-консультанта могут возникнуть обоснованные сомнения в правильности ответов клиента.

В том случае если клиент подтверждает свой ответ убедительными аргументами и фактами, этому ответу вполне можно доверять. Неубедительность и неуверенность клиента тогда, когда он приводит аргументы в подтверждение правильности своего ответа, скорее всего, свидетельствует о том, что причины антипатий носят у него субъективный характер.

В случае если выяснится, что причина антипатии состоит в том, что один человек – клиент или его партнер – воспринимает другого как конкурента в каком-либо важном деле, для устранения антипатии можно рекомендовать сделать следующее:

Во-первых, выяснить, действительно ли поведение потенциального конкурента препятствует клиенту в достижении его важных целей (вполне может быть, что такое

мнение ошибочно).

Во-вторых, клиенту необходимо подумать о том (и в этом ему может оказать помощь психолог-консультант), можно ли сделать так, чтобы все же добиться своей цели без противодействия со стороны конкурента.

В-третьих, желательно определить, насколько обоснованы ответные действия самого конкурента на поведение клиента, и имеет ли клиент моральное право вести себя именно так, как он на самом деле ведет себя в общении со своим потенциальным конкурентом.

Наконец, в-четвертых, желательно определить, нет ли возможности просто договориться с конкурентом о совместных, согласованных действиях – таких, которые сведут конкуренцию к минимуму и позволят каждому из участников добиться своих целей без помех со стороны другого человека и при минимальных потерях.

Поиск ответов на все эти вопросы и сам по себе способен значительно прояснить ситуацию, существенно уменьшить или же вовсе устранить проявление антипатии между соответствующими людьми.

В случае если выяснится, что причина антипатии состоит в том, что один человек унижает достоинство другого и делает это сознательно, получая удовольствие от подобных действий, следует предложить клиенту ответить дополнительно на такие вопросы:

• Почему тот человек, который унижает достоинство другого, делает это и ведет себя именно так?

• Что следовало бы предпринять для того, чтобы изменить его поведение?

Ответ на первый из этих вопросов позволяет психологически глубже понять поведение соответствующего человека, а ответ на второй вопрос – определить и продумать конкретные действия, направленные на то, чтобы действительно в лучшую сторону изменить поведение соответствующего человека.

Несколько сложнее обстоит дело тогда, когда человеку, вызывающему антипатию, приписывается общая отрицательная установка на людей, относительно независимая от их индивидуальных особенностей. Эта установка, кроме того, довольно часто может выступать как результат действия психологического механизма проекции, который проявляется в необоснованном приписывании другому человеку того качества личности – как правило, отрицательного, – которым на самом деле обладает сам этот человек.

В данном случае убедить клиента в том, что он проецирует свой недостаток на личность другого человека, бывает довольно трудно, так как здесь, помимо прочего, срабатывает еще и механизм так называемой психологической защиты. Но все же можно попытаться это сделать, действуя не прямо, а косвенно, предложив, например, клиенту последовательно ответить на следующую серию вопросов:

• Как вы считаете, проявляет ли кто-либо еще, кроме человека, на которого вы жалуетесь и который у вас вызывает антипатию, такие же черты характера, на которые вы реагируете эмоционально отрицательно?

• Не случалось ли в вашей личной жизни такого, что вы по ошибке считали кого-либо враждебно настроенным по отношению к вам, а потом оказывалось, что это не так?

• Как вы думаете, бывает ли так, что некоторые обстоятельства жизни помимо воли самих людей, случайно оказавшихся в соответствующих жизненных обстоятельствах, вынуждают их вести себя не так, как им хотелось бы?

• Были ли в вашей жизни случаи, когда вас лично обвиняли в том, в чем вы сами сейчас обвиняете другого человека, т.е. в провоцировании антипатии?

Задумываясь над этими вопросами и ища на них ответы, клиент сможет в конечном счете понять и признать, что он не вполне прав, обвиняя другого человека в порождении эмоционально отрицательных взаимоотношений, в данном случае – антипатии.

Если обнаружится, что причина антипатии кроется в том, что ее объект обладает качествами личности или формами поведения, несовместимыми с принятыми среди людей нормами морали, то в этом случае психологу-консультанту рекомендуется действовать

следующим образом.

Во-первых, желательно спросить клиента о том, всегда ли и везде ли тот человек, на поведение которого он жалуется, ведет себя именно так и проявляет соответствующие отрицательные личностные качества. Во-вторых, необходимо выяснить, можно ли найти причины, оправдывающие поведение данного человека в некоторых жизненных ситуациях. В-третьих, важно задать клиенту вопрос следующего характера: все ли окружающие люди воспринимают человека, о котором идет речь, так, как его воспринимает клиент? Наконец, в-четвертых, нужно узнать у клиента, смог бы он лично изменить свое поведение и повлиять на поведение другого человека, если бы оказался его близким другом.

В том случае если антипатия к человеку связана с тем, что, по мнению клиента, его конкурент занимается распространением ложных слухов и сплетен, порочащих человеческое достоинство клиента, психологу-консультанту рекомендуется выяснить прежде всего, есть ли в этих слухах и сплетнях хотя бы какая-то доля правды. Затем нужно выяснить, имеет ли тот человек, который эти слухи распространяет, право открыто говорить то, что думает, и без согласия других людей публично выражать свое мнение.

После этого клиенту можно задать следующий вопрос: «А вы сами могли бы открыто сказать другому человеку что-либо неприятное о каком-либо третьем человеке, если бы считали себя правым и были убеждены в том, что говорите правду?» Полезно также спросить клиента о том, почему, по его мнению, некоторые люди занимаются распространением слухов, и есть ли какое-либо оправдание их подобным действиям.

Наконец, положительную роль в осознании причин поведения другого человека и уменьшении антипатии к нему мог бы сыграть и такой вопрос: «Если бы распространением слухов занимался какой-то другой, очень близкий для вас человек, как бы вы отреагировали на его поведение?»

В заключение клиенту следует рекомендовать еще раз подумать над всеми этими вопросами наедине и принять разумное решение о
том, стоит ли продолжать испытывать столь выраженную антипатию по отношению к данному человеку.

Неспособность клиента быть самим собой

Если клиент жалуется на то, что неудовлетворен самим собой, что его не вполне устраивает собственное поведение, а также на то, что принимая решение о том, как следует вести себя в той или иной жизненной ситуации, он тем не менее ведет себя совсем по-другому, это означает, что клиент не вполне способен быть самим собой.

В этом случае для того, чтобы помочь клиенту, психологу-консультанту необходимо, во-первых, уточнить, где, когда и при каких обстоятельствах у клиента появляется неудовлетворенность собой. Во-вторых, определить, в чем конкретно проявляется неестественность его поведения. В-третьих, постараться помочь клиенту самому разобраться в том, каков он на самом деле, в чем состоит естественное для него поведение. В-четвертых, помочь клиенту определить и выработать у себя новые формы более естественного поведения, позволяющие ему быть самим собой.

Рассмотрим последовательно и подробнее все эти шаги в психологическом консультировании. На психодиагностическом этапе консультационной работы рекомендуется задать клиенту следующие частные вопросы:

• Где, когда и при каких обстоятельствах вы чаще всего и острее всего ощущаете (переживаете) свою неспособность быть самим собой?

• В каких действиях и поступках обычно проявляется ваша неспособность быть самим собой?

• Что конкретно мешает вам оставаться самим собой в соответствующих жизненных ситуациях?

Выслушав внимательно ответы клиента на все эти вопросы, психолог-консультант должен определить и далее согласовать с самим клиентом то, что клиенту следует

изменить в себе, в своем собственном поведении.

Для того чтобы установить, что для клиента является естественным и неестественным, требуется дополнительная работа с ним. Часть этой работы заключается в том, чтобы выяснить, где, когда и при каких обстоятельствах, после совершения каких поступков и действий клиент чувствует себя лучше всего и чаще всего бывает довольным собой. Это и есть те моменты в его жизни, когда он ведет себя вполне естественно.

Задача совместной работы психолога-консультанта с клиентом на данном этапе консультирования состоит в том, чтобы определить формы естественного поведения клиента. Это необходимо для того,
чтобы впоследствии закрепить их в индивидуальном жизненном опыте клиента, сделать эти формы поведения привычными для него.

Следующий этап работы с клиентом заключается в том, чтобы провести психодиагностику клиента. Цель психодиагностики – точно определить те персональные психологические качества клиента, которые естественно присущи ему и о существовании которых он знает очень мало. Речь, в частности, идет об осознании клиентом тех своих индивидуальных особенностей, знать которые ему необходимо для того, чтобы быть самим собой и вести себя естественно.

Итогом этой части работы психолога-консультанта с клиентом должен явиться адекватный образ Я-клиента, согласованный с психологом-консультантом. Исходя из этого образа, консультант и клиент далее должны будут установить, что означает для самого клиента быть собой, вести себя естественным образом с учетом особенностей его образа Я.

Заключительный этап работы над решением обсуждаемой проблемы должен состоять в том, что психолог-консультант вместе с клиентом намечают и реализуют план конкретных действий по выработке и закреплению в опыте клиента новых, более естественных для него форм поведения и реагирования на разнообразные жизненные ситуации.

В самом конце совместной работы психолог-консультант и клиент договариваются о том, как они в дальнейшем будут контактировать и обсуждать текущие результаты выполнения выработанных практических рекомендаций.

Невозможность эффективного делового взаимодействия клиента с людьми

Для решения проблем делового взаимодействия с людьми в психологическую консультацию обращаются обычно деловые люди и руководители учреждений. Соответствующие проблемы чаще всего возникают у них на начальных этапах своей деловой жизни, в особенности тогда, когда им приходится самостоятельно организовывать работу других людей, руководить ими и их деловыми и личными взаимоотношениями.

Здесь мы остановимся на особенностях проведения психологического консультирования в сфере деловых отношений, касающихся психологической совместимости людей и их взаимодействия в работе, а также способности быть хорошим лидером – организатором дела.

Суть проблемы, которую мы обсудим в первую очередь, состоит в следующем: люди, вступая в деловые контакты друг с другом, часто обнаруживают, что не могут успешно их наладить. Это, например, проявляется в том, что они оказываются не в состоянии бесконфликтно распределить между собой обязанности таким образом,
чтобы это их полностью устраивало, не могут договориться о согласованных совместных действиях, связанных с теми или иными вопросами, ожидают друг от друга того, что не вполне соответствует их возможностям, претендуют на большие права, но сами не желают брать на себя дополнительные обязанности.

Обсудим типичные причины такого состояния дел, а затем и возможные пути решения соответствующих вопросов в практике психологического консультирования.

Возможных причин возникновения трудноразрешимых проблем в сфере деловых взаимоотношений может быть довольно много. Это и отсутствие у человека достаточного личного опыта участия в соответствующем деле, и наличие у него отрицательных черт

характера, препятствующих нормальным деловым взаимоотношениям с людьми, и дефицит способностей, и большие индивидуальные различия, порождающие психологическую несовместимость, и особые обстоятельства, складывающиеся во время совместной работы.

Поэтому прежде чем приступать к выработке практических рекомендаций клиенту по поводу решения проблемы деловых отношений, необходимо точно выяснить суть самой проблемы и ее причины. При этом с самого начала проведения психологического консультирования надо уметь четко различать то, что рассказывает о причинах возникновения своей проблемы сам клиент, и то, что есть на самом деле. Как правило, собственная версия клиента о сути его деловой проблемы не всегда полностью совпадает с действительностью, т.е. с результатами точной психодиагностики.

Отсутствие у клиента необходимого опыта организации дела является проблемой, преодолимой сравнительно легко, по мере приобретения самого такого опыта. Однако дефицит собственного опыта деловых взаимоотношений вряд ли можно стопроцентно заменить даже самыми разумными психологическими рекомендациями. Это связано с тем, что в ходе накопления жизненного опыта человек приобретает знания, умения и навыки, которые сразу и в готовом виде усвоить невозможно. Человек также не в состоянии контролировать процесс приобретения соответствующих знаний, умений и навыков по той причине, что ни он сам, ни кто-либо другой не знает точно, каким образом эти знания, умения и навыки действительно формируются.

Что же касается наличия отрицательных черт характера, препятствующих установлению нормальных деловых отношений с людьми, то с этой проблемой дело обстоит намного труднее, чем с приобретением необходимого опыта жизни. Изменить черты характера в том возрасте, в каком человек обычно вступает в активную деловую жизнь, весьма сложно, так как большинство таких черт характера формируется и закрепляется в раннем детстве. Однако внешние про
явления и формы поведения, функционально связанные с чертами характера, изменить можно, хотя и не всегда сделать это легко.

Для того чтобы это стало действительно возможно, клиент прежде всего должен осознать то, что ему необходимо поменять в самом себе, в своем характере. Убедить в этом клиента только одними словами довольно сложно. Но, даже если это удастся сделать, сильного желания изменить себя у него сразу же не возникнет.

Это, в частности, связано с тем, что клиент, как правило, не видит своих недостатков так хорошо, как их видят другие люди. Он знает о них только со слов окружающих людей, с которыми ему приходится вступать в общение. До тех пор пока его личное стремление изменить себя не будет подкрепляться соответствующими реакциями окружающих людей, вряд ли можно будет рассчитывать на успех.

В данном случае желательно дать клиенту понять, как он на самом деле выглядит со стороны, т.е. предоставить ему возможность увидеть себя в реальных деловых взаимоотношениях с людьми. Значительную пользу в этом может принести техника видеозаписи, просмотр и комментирование сделанных видеозаписей психологом-консультантом (видеозапись может включать в себя серию фрагментов из деловых контактов клиента с разными людьми). Важно подобрать для сравнения для видеозаписей такие моменты из деловой жизни клиента, в которых он проявляет себя с лучшей и с худшей стороны.

Для практического изменения характера клиента можно использовать прием, основанный на так называемом анонимном систематическом получении обратной информации (связи). Под ней в данном случае понимается регулярный, целенаправленный сбор человеком из самых разных, анонимных источников информации о том, как на самом деле окружающие люди воспринимают и оценивают деловые черты характера клиента. Весьма полезной и, пожалуй, наиболее эффективной в данном случае может оказаться рекомендация клиенту пройти специальный тренинг делового общения под руководством

опытного практического психолога.

При больших индивидуальных различиях, порождающих психологическую несовместимость людей, проблема обеспечения нормального делового взаимодействия между ними решается следующим образом: выясняется, в чем эти люди отличаются друг от Друга и что им мешает нормально взаимодействовать друг с другом. Все это должен осознать каждый из участников делового общения. Самого факта осознания имеющихся индивидуальных различий в большинстве случаев бывает достаточно для того, чтобы каждый из участников учел их и приспособился к другим участникам.

Если это не поможет, то психолог-консультант должен будет подсказать клиенту, как разумнее всего вести себя в деловом общении с теми людьми, которые существенно отличаются от него по психологии и поведению. При этом желательно предложить клиенту не один, а сразу несколько различных вариантов социально-адаптивного поведения и опробовать каждый их них во время психологической консультации. Затем клиент должен будет применить все эти способы поведения в жизни и определить оптимальный для себя вариант. Таким обычно становится способ поведения, который позволяет людям успешно решать деловые проблемы и сохранять при этом хорошие взаимоотношения с деловыми партнерами.

На заключительном этапе психологического консультирования сам клиент делится с психологом-консультантом своими впечатлениями и далее, по совету психолога-консультанта, выбирает и закрепляет в своем жизненном опыте наиболее целесообразные формы делового межличностного поведения.

Неспособность клиента быть лидером

Существует два разных теоретических объяснения способности или неспособности человека быть лидером для других людей: харизматическое и ситуационное.

Харизматическое объяснение лидерства основано на убеждении, что лидером среди людей может стать далеко не каждый человек, а только тот, кто обладает особенными, данными ему от природы, психологическими качествами лидера. Суть второго объяснения – ситуационного – составляет идея о том, что для того, чтобы стать лидером, не обязательно обладать какими-либо особенными качествами. Для этого вполне достаточно оказаться в подходящей жизненной ситуации, в обстановке, благоприятной для проявления обычных положительных качеств, которые имеются у данного человека. Это должны быть качества личности, нужные для других людей.

И та и другая точки зрения являются отчасти правильными, так как для лидера важны и особенные качества, и подходящая для их проявления жизненная ситуация. Но, взятая в отдельности, каждая из этих точек зрения ограничена как в теоретическом, так и в практическом плане. Из признания этого мы и будем исходить, предлагая различные решения проблемы лидерства.

Прежде всего выясним, кто и когда обращается по этому поводу в психологическую консультацию. Проблема неспособности быть лидером не является актуальной для человека до тех пор, пока ему наделе не приходится исполнять роль лидера. До подросткового возраста проблема лидерства обычно не возникает, и младший школьник редко переживает по данному поводу.

Люди старшего возраста могут обращаться в психологическую консультацию по этому вопросу тогда, когда они фактически уже выступают в роли лидеров-организаторов какого-либо дела или руководителей определенного коллектива. Поводом для их обращения в психологическую консультацию обычно служат трудности, возникающие в процессе руководства людьми. В любом из этих случаев человек, имея выраженную потребность быть лидером, вместе с тем ощущает свою неспособность успешно справляться с этой ролью. Ему кажется, что у него не все получается, но он не в состоянии точно и определенно сказать, почему это происходит.

Среди всех возможных случаев обращения в психологическую консультацию по поводу лидерства (руководства) можно, как типичные, выделить следующие:

Случай 1. Человеку еще никогда не приходилось, но предстоит выступить в роли лидера. Он, однако, опасается, что у него не все получится так, как надо, и одновременно не знает точно, как себя следует вести в этом случае. Он обращается в психологическую консультацию для того, чтобы получить от психолога-консультанта дельные советы по данному поводу.

Случай 2. Человек однажды уже побывал в роли лидера, но это был для него не вполне удачный опыт жизни. В данный момент времени человек находится в состоянии растерянности. Он не знает, почему у него не все получается, и плохо представляет себе, что делать дальше, как исправить сложившееся положение дел.

Случай 3. Человек уже имеет достаточно большой опыт исполнения роли лидера в различных коллективах. Когда он только еще приступал к исполнению роли лидера, ему казалось, что все будет хорошо. И, действительно, сначала все шло прекрасно. Однако со временем он начал понимать, что далеко не все у него идет так гладко, как хотелось бы и как казалось раньше. Он пытался самостоятельно анализировать свой опыт и ошибки. Но не на все вопросы нашел удовлетворяющие его ответы. В связи с этим он и обратился в психологическую консультацию.

Случай 4. Человек уже имеет большой и в общем достаточно удачный опыт лидерства. Во многих, связанных с этим, проблемах он разобрался вполне самостоятельно. Однако некоторые вопросы, касающиеся повышения эффективности лидерства, у него все же остались, и для их решения он обратился к психологу-консультанту. Он хотел бы обсудить их с консультантом, рассчитывая на его профессиональную помощь.

Рассмотрим, как должен вести себя психолог-консультант, какие рекомендации он может дать клиенту в каждом из этих случаев в отдельности.

В первом случае в результате более глубокого изучения проблемы, с которой столкнулся клиент, нередко обнаруживается, что его опасения по поводу того, что с лидерством у него не все получается, не полностью являются обоснованными. Реальное включение клиента в процесс исполнения роли лидера, получение им первого опыта лидерства убеждает как его самого, так и психолога-консультанта в том, что многие из личностных качеств и форм поведения, необходимые хорошему лидеру, у него имеются. Поэтому задача консультанта в данном случае сводится к тому, чтобы убедить с фактами в руках клиента в том, что у него уже есть многое из того, что необходимо хорошему лидеру.

Но этого недостаточно. Важно еще подсказать клиенту, как избежать возможных ошибок, связанных с лидерством, в будущем и выработать у себя личностные качества, освоить формы поведения, которых ему в данный момент недостает.

Отметим в этой связи типичные ошибки, которые может совершать начинающий лидер и о которых психологу-консультанту следует его заранее предупредить.

Первая такая ошибка состоит в том, что начинающий лидер или берет на себя слишком много, несвойственных ему по лидерской роли, обязанностей, или, напротив, все передает другим, в том числе и свои прямые, лидерские обязанности. Он или начинает сам делать то, что должны делать подчиненные, или только командует, полностью отстранившись от дел, только требуя, но реально не помогая своим подчиненным.

В действительности роль хорошего лидера заключается в том, чтобы максимум того, что и без него могут делать подчиненные, передавать им, оставляя за собой только те функции, с которыми они сами не в состоянии справиться. Кроме того, хороший лидер в любом деле и в любой момент времени должен быть готов придти на помощь своим подчиненным, в том числе в той работе, которой они непосредственно заняты. А для этого он должен быть компетентным практически во всех вопросах, которые могут возникнуть в работе его подчиненных.

Вторая типичная ошибка, которую нередко совершают начинающие лидеры, заключается в том, что они устанавливают или слишком тесные, почти запанибратские, отношения со своими подчиненными, или, напротив, совершенно отстраняются от них, устанавливая между ними и собой большую психологическую дистанцию, непроходимый

психологический барьер, вообще не вступая с ними ни в какие другие отношения, кроме деловых.

Ни та, ни другая крайности во взаимоотношениях лидера и подчиненных не являются разумными и оправданными. С одной стороны, лидер действительно не должен настолько сближаться со своими подчиненными, чтобы оказаться не в состоянии повлиять на них мерами данной ему власти. С другой стороны, хороший лидер не должен настолько психологически отдаляться от руководимых им людей, чтобы между ним и подчиненными возник психологический барьер непонимания и отчуждения.

Третья типичная ошибка, совершаемая начинающими лидерами, это такое исполнение своей роли, при которой человек, став лидером, как бы перестает быть самим собой, начинает вести себя неестественно, в несвойственной ему манере. Хороший лидер тот, кто, став лидером, остается самим собой и не меняет ни своей психологии, ни своего поведения, ни своего отношения к людям.

Во втором из обсуждаемых случаев ощущение неудачности первого опыта исполнения роли лидера чаще всего лишь частично является оправданным. Изначально переживая по поводу своей возможной неудачи в будущем, предвосхищая ее в эмоционально отрицательных переживаниях и соответствующих ожиданиях, человек болезненно и обостренно воспринимает все, происходящее с ним и вокруг него, замечая и явно преувеличивая мелкие свои ошибки. Он в своем восприятии происходящего выделяет в основном то, что ему не удается, и не обращает должного внимание на то, что у него на самом деле хорошо получается.

Поэтому первая задача психолога-консультанта в этом случае состоит в том, чтобы успокоить клиента, и далее вместе с ним спокойно разобраться в том, что происходит или уже произошло. Данная задача считается решенной тогда, когда клиент признает не только свои ошибки, но и очевидные удачи.

Далее консультанту-психологу вместе с клиентом можно будет непосредственно приступить к поиску путей исправления допущенных ошибок, к разумной и взвешенной коррекции своего лидерского поведения.

В третьем из обсуждаемых случаев реальная проблема, возникшая у клиента, состоит в том, что он бессознательно совершает такие ошибки, смысл которых им самим недостаточно осознается. В этой связи клиенту требуется помощь от психолога-консультанта, и эта помощь необходима прежде всего для правильной постановки диагноза возникшей проблемы. Для этого желательно получить от клиента нужную информацию, задав ему, например, следующую серию вопросов:

• Что конкретно вас беспокоит в вашей работе, когда вы выступаете в роли руководителя (лидера)?

• Когда, при каких условиях и в каких обстоятельствах у вас чаще всего возникают те проблемы, о которых вы только что говорили?

• Каковы, на ваш взгляд, причины возникновения этих проблем?

• Каким образом вы пытались практически решать свои проблемы?

• Каковы были результаты ваших попыток самостоятельного решения этих проблем?

• Как сами вы объясняете ваши прошлые неудачи в решении этих проблем?

Получив от клиента развернутые ответы на все эти вопросы (их содержание, смысл и количество определяются консультантом и могут меняться в ходе его беседы с клиентом), консультант-психолог вместе с клиентом намечает пути устранения допущенных ранее ошибок, вырабатывает план и программу реализации соответствующих рекомендаций.

В четвертом из обсуждаемых случаев роль психолога-консультанта является в основном пассивной и сводится к четкому и своевременному реагированию на действия клиента. Сам клиент здесь предлагает возможные решения своей проблемы, а консультант-психолог лишь высказывает мнение по поводу того, что предлагает клиент. Разговор консультанта и клиента ведется на равных, и от себя лично психолог-консультант что-то предлагает клиенту лишь в том случае, если клиент просит его об этом.

Неспособность клиента подчиняться другим

В жизни неспособность человека подчиняться другим людям очень часто сочетается с неумением руководить людьми. И, напротив, этот недостаток довольно редко встречается у тех людей, которые сами являются хорошими лидерами. Это связано с тем, что, став хорошим лидером, человек начинает лучше понимать, как должен вести себя подчиненный и исполнитель, начинает больше ценить в других людях умение подчиняться. Соответствующие ценностные ориентации он, естественно, переносит и на себя.

В связи с этим консультант-психолог, столкнувшись со случаем проявления клиентом неумения подчиняться другим людям, должен в первую очередь обратить свое внимание на способность клиента быть лидером. И если у клиента обнаружатся недостатки и в этом плане, то нужно будет одновременно учить его быть хорошим лидером и подчиненным.

В чем же конкретно у человека может проявляться неумение подчиняться другим? Во-первых, в том, что он вольно или невольно сопротивляется тому, чтобы кто-то им руководил вообще. Во-вторых, в том, что данный человек всегда стремится все делать по-своему, даже если это у него получается хуже, чем могло бы получиться, если бы он последовал советам других людей. В-третьих, в том, что человек почти всегда подвергает сомнению то, что говорят другие
люди. В-четвертых, в любом деле, где имеется свобода выбора, он старается взять на себя роль лидера, руководить людьми, направлять их, поучать, командовать.

Если в работе с клиентом психолог-консультант обнаруживает у него один или несколько из указанных выше признаков, то это свидетельствует о том, что у данного человека могут быть проблемы, связанные с неумением подчиняться другим людям.

Для того чтобы далее успешно работать над решением этих проблем, психологу-консультанту необходимо уточнить, почему клиент ведет себя так, какие чувства он испытывает в тех случаях, когда им пытаются руководить другие люди, каким образом он оправдывает свое непокорное и непокладистое поведение.

Иногда для этого бывает достаточно задать клиенту следующую серию вопросов:

- Как часто вами пытаются руководить другие люди?
- Пытаются ли они вами манипулировать?
- В каких ситуациях это происходит чаще всего?
- Что конкретно эти люди делают для того, чтобы оказать на вас влияние?
- Какие ощущения при этом возникают у вас?
- Каким образом вы сопротивляетесь оказанию на вас психологического давления?
- Что вам удается или не удается реально сделать в этом плане?
- Можете ли вы объяснить, почему вам не нравится, когда вами пытаются руководить другие люди?

Если неспособность клиента подчиняться другим людям проявляется в том, что он просто сопротивляется оказанию на него психологического давления, то клиенту необходимо предложить подумать над тем, насколько разумным на самом деле является такое поведение, не приведет ли оно к неблагоприятным последствиям прежде всего для него самого.

В качестве доказательства неразумности такой негативистской установки можно привести следующие аргументы:

Во-первых, все люди в жизни, коль скоро они вынуждены жить сообществом, должны уметь не только руководить, но и подчиняться. Без этого нормальная человеческая жизнь невозможна.

Во-вторых, определенные выгоды есть не только в том, чтобы руководить людьми, но и в том, чтобы исполнять роль подчиненного. С последней из ролей связана меньшая ответственность за происходящее и гораздо меньшая напряженность труда.

В-третьих, отказ от подчинения другим противопоставляет, изолирует данного человека, лишает его поддержки, ограничивает возможности его роста и развития в

психологическом плане.

Если неумение человека подчиняться другим проявляется в том, что он слишком часто и необоснованно подвергает сомнению, оспаривает мнения других людей, то самый эффективный способ избавить его от этого недостатка состоит в следующем.

Клиенту желательно предложить некоторое время побыть лидером, и в отношении его самого, как лидера, начать вести себя так, как он обычно себя ведет по отношению к другим лидерам. Подобный психологический эксперимент, проведенный с клиентом в консультации, где роль непокладистого подчиненного исполняет психолог-консультант, обычно убеждает клиента в неправильности его поведения.

В иных случаях можно обратиться и к другим методам психокоррекции данного недостатка. Среди таких методов можно назвать, например, следующие:

• Вместо поведения, которое проявляется в критике и в сопротивлении другим людям, предложить и продемонстрировать иную форму поведения, направленную на соглашение и поиск компромисса, одновременно объяснив, почему вновь предложенная форма поведения лучше, чем прежняя.

• Предложить клиенту выслушать по этому же поводу мнение других людей, которым он лично доверяет.

• Предложить клиенту выслушать возражения тех людей, чье мнение он сам подвергает сомнению и чьему влиянию активно сопротивляется.

• Предложить клиенту самому выявить и объективно оценить как положительные, так и отрицательные последствия того, что предлагает он сам, и что советуют ему сделать другие люди.

В том случае если клиент, не прислушиваясь к мнению других людей, почти всегда стремится делать все по-своему, с клиентом в психологической консультации нужно поработать иначе. Во-первых, следует попросить клиента разумно объяснить, почему он столь часто отвергает предложения других людей. Во-вторых, желательно, чтобы клиент доказал, что то, что он предлагает сам, лучше, чем то, что предлагают другие люди. При этом клиент должен продемонстрировать умение видеть рациональное зерно в том, что предлагается другими людьми. Если он только критикует их предложения, то это означает, что он подходит к оценке мнений других людей явно предвзято.

Если обнаружится, что во всех ситуациях клиент предпочитает брать на себя роль лидера и избегает подчиняться другим, то, прежде всего, желательно будет внимательно разобраться в том, почему он это делает. Вполне вероятно, что суть дела заключается в его законлексованности или в чрезмерно завышенной самооценке. В таком случае необходимо будет заняться коррекцией личности клиента.

Вполне может оказаться, что у клиента просто не хватает нужных специальных умений и навыков, необходимых для подчинения
другим людям.

Неумение клиента предупреждать и разрешать межличностные конфликты

Проблемы этого типа распространены достаточно широко. Человек сталкивается с ними:

1. Когда он сам является источником частых конфликтов, возникающих в процессе его общения с окружающими людьми. При этом он может:

а) не осознавать данного факта и даже не подозревать, что это на самом деле так (он в данном случае просто не владеет полной информацией, но, в принципе, готов признать и принять на себя вину за происходящее);

б) он может иметь достаточную информацию об этом, поступающую со стороны других людей, но сам себя виновником конфликтов не признает.

2. Когда человек не является источником конфликтов, однако другие люди, с которыми он общается, нередко провоцируют его на конфликты. Сам же человек не знает, как выйти из этой затруднительной ситуации, как предупредить возможное возникновение конфликтов между ним и окружающими людьми.

3. Когда человек сам не является участником межличностных конфликтов, но его лично очень беспокоят конфликты, возникающие между значимыми для него другими людьми. При этом:

а) проблемы других людей могут быть как-то связаны с ним лично, и он, в той или иной степени считая себя виновным в их возникновении, хотел бы не быть причиной конфликтов;

б) возникшие межличностные проблемы других людей его беспокоят, но он не является и не считает себя их причиной, однако хотел бы помочь этим людям.

Все описанные случаи имеют нечто общее между собой, но каждый из них требует специального анализа и отдельного решения. Рассмотрим кратко возможные рекомендации психолога-консультанта клиенту в каждом из описанных случаев.

Случай 1, а. Этот случай практически идентифицируется следующим образом. Клиент обычно жалуется на то, что в процессе его личного общения со значимыми для него людьми между ним и этими людьми нередко возникают конфликты, но сам он не знает, почему это происходит и как от этих конфликтов избавиться.

Если же клиента просят рассказать о предполагаемых причинах соответствующих конфликтов, то он чаще всего ссылается на объективные жизненные обстоятельства и почти никогда не винит людей в возникновении конфликтов. Он, в принципе, готов принять на себя ответственность за эти конфликты.

Если же консультант-психолог высказывает предположение, что в возникающих конфликтах, возможно, виновны другие люди, то сам клиент это, как правило, отрицает. Если психолог-консультант просит клиента дать персональные характеристики людям, вовлеченным в конфликт, то такие характеристики в основном являются положительными. Наконец, если психолог-консультант высказывает предположение о том, что в возникновении соответствующих конфликтных ситуаций, возможно, виноват сам клиент, то он обычно допускает такую возможность.

В данном случае психолог-консультант может предложить клиенту внимательно понаблюдать за тем, как люди, с которыми клиент общается, реагируют на его действия и высказывания. Если при этом обнаружится, что конфликтогенные действия других людей часто выступают как реакции на собственное поведение клиента, то можно сделать вывод о том, что именно сам клиент в определенной степени повинен в возникновении конфликтных ситуаций.

В данном случае психологу-консультанту вместе с клиентом следует точнее установить, что в поведении самого клиента вызывает негативные реакции со стороны людей, с которыми он общается. Затем желательно предложить клиенту некоторое время внимательно проконтролировать свое поведение в общении с другими людьми, с тем чтобы исключить то, что провоцирует других на конфликты.

Случай 1, *б.* Одна из главных задач психолога-консультанта состоит в том, чтобы убедить клиента, что он сам является причиной тех конфликтов, которые у него возникают с окружающими людьми.

Сделать это непросто, так как чаще всего те люди, которые провоцируют конфликты с окружающими людьми, сами активно сопротивляются тому, чтобы их признавали виновниками конфликтов. Их сопротивление признанию обычно усиливается за счет включения в действие защитных психологических реакций. Это связано с тем, что признание того, что человек является первопричиной межличностных конфликтов, снижает его самооценку, самоуважение и авторитет в глазах окружающих людей.

В этой связи неосторожные высказывания психолога-консультанта, открыто обвиняющего клиента в том, что он виновен в возникновении конфликтов между ним и окружающими людьми, как правило, не приносят пользы, а только усиливают защитные реакции с его стороны.

В этом случае психолог-консультант, несомненно, должен действовать тоньше и деликатнее. Рекомендуется, например, предложить клиенту подробно описать те

межличностные конфликты, по поводу которых он обратился в психологическую консультацию, охарактеризовав их источники и причины.

Если психолог-консультант, выслушав соответствующий рассказ клиента, заметит, что в нем содержатся нелестные оценки других участников конфликта, а также прямые обвинения в том, что они спровоцировали конфликт, значит и сам клиент сыграл в его возникновении не последнюю роль.

Если, кроме того, клиент, рассказывая о межличностных конфликтах, ничего не говорит о себе, о своей собственной роли в этих конфликтах или же говорит в основном только положительное, то это также один из признаков того, что сам он виновен в возникновении конфликтной ситуации.

Консультанту не рекомендуется активно возражать клиенту даже в том случае, если консультант убежден, что клиент явно обеляет себя и очерняет других участников конфликта, просто наговаривает на них. Психолог-консультант, однако, также не должен безоговорочно соглашаться со всем тем, что ему говорит клиент. Его задача состоит в том, чтобы, внимательно и доброжелательно выслушав клиента, вызвать его доверие к себе.

На следующем этапе работы с клиентом психолог-консультант предлагает ему самому рассказать о том, что конкретно желательно изменить, улучшить в поведении тех людей, которых клиент считает виновными в возникновении межличностных конфликтов. Это поможет клиенту осознать и собственные недостатки в общении с людьми.

После этого психолог-консультант может попросить клиента подумать, что следует предпринять для того, чтобы реально помочь другим людям избавиться от имеющихся у них недостатков, а также о том, что бы он сам (клиент) мог противопоставить деструктивному межличностному поведению своих партнеров по общению, если они вновь попытаются спровоцировать конфликт.

В данном случае речь идет о том, что сам клиент мог бы сделать, не признавая себя виновником конфликта для его предотвращения, т.е. для того, чтобы другие люди не смогли спровоцировать возникновение конфликтной ситуации при его участии.

Для этого клиенту придется невольно задуматься над своим собственным поведением в конфликтной ситуации и попытаться изменить его в лучшую, конструктивную сторону.

В результате такой процедуры будет достигнута главная цель психологического консультирования: конфликты во взаимоотношениях клиента с окружающими людьми будут устранены, даже если сам клиент открыто не признает себя виновным в их возникновении в прошлом.

Клиента, кроме того, желательно научить активным приемам предупреждения конфликтных ситуаций, возникновение которых в общении с ним могут провоцировать другие люди. Эти приемы могут быть, например, следующими (их рекомендуется хорошо усвоить и обращаться к ним в случаях, когда партнер по общению начинает провоцировать конфликт):

- неизменно сохранять доброжелательное отношение к партнеру во время общения с ним, независимо от того, как он себя ведет;
- не реагировать на провокации с его стороны, делать вид, что не замечаешь их, не придаешь им серьезного значения;
- не пытаться убедить или переубедить клиента, доказать ему свою правоту, оказывая на него психологическое давление;
- не делать замечаний в адрес клиента, особенно в те моменты общения с ним, когда он находится в раздраженном состоянии, в состоянии аффекта;
- проявлять сочувствие к партнеру по общению, стараясь его понять даже в том случае, если он явно не прав. Настрой клиента в общении с партнером должен быть следующим: во что бы то ни стало стараться понять, почему в данный момент времени партнер ведет себя именно так, а не иначе;
- стараться идти навстречу партнеру настолько, насколько это возможно, уступая ему, демонстрируя искреннее желание максимально учесть его потребности и интересы.

Случай 3,й может быть практически идентифицирован по следующим признакам: клиент обычно жалуется на то, что между близкими, значимыми для него людьми слишком часто возникают конфликты, и он сильно переживает по их поводу, или сам нередко против своей воли оказывается вовлеченным в эти конфликты. Клиенту при этом нередко кажется, что если бы не он, то и конфликтов между значимыми для него людьми было бы гораздо меньше.

Здесь могут иметь место две разные ситуации, требующие различных коррекционных действий со стороны психолога-консультанта.

В первой из ситуаций он действительно сам выступает «яблоком раздора» между конфликтующими сторонами (они, например, могут бороться между собой за его внимание к себе).

Во второй ситуации клиент лично не участвует в конфликте, но его искреннее желание примирить конфликтующие стороны и личное вмешательство в существующие конфликтные взаимоотношения с целью их устранения не приводит к должному эффекту или, напротив, порождает прямо противоположный результат: конфликт от вмешательства клиента только усиливается.

В первой из описанных выше ситуаций клиенту можно рекомендовать следующее:

– во-первых, ни в коем случае не вставать на защиту только одной из конфликтующих сторон, не проявлять большую благосклонность к одной стороне в ущерб другой стороне. От этого конфликт не исчезнет, а может только обостриться;

– во-вторых, всячески стараться избегать проявления каких-либо особых чувств, положительных или отрицательных, только к одной из конфликтующих сторон;

– в-третьих, стараться дать твердо понять обеим сторонам конфликта, что обязательным условием сохранения доброжелательных отношений между ними и клиентом является прекращение конфликта.

Во второй ситуации для устранения возникшего конфликта или для снятия его остроты необходимо прежде всего внимательно проанализировать, почему личное вмешательство клиента в конфликт между значимыми для него людьми не приводит к желаемому результату, т.е. к устранению конфликта. До получения точного и ясного ответа на данный вопрос целесообразно полностью прекратить неудачные попытки вмешательства в него.

После того как будет найден удовлетворительный ответ на сформулированный выше вопрос, необходимо тщательно продумать и спланировать действия, которые с учетом прошлых неудач на этот раз должны будут привести к позитивному результату, и в экспериментальном порядке опробовать соответствующие действия на практике.

В данном случае возможно обращение клиента, в частности, к тем формам поведения, которые уже обсуждались применительно к первой из описанных выше ситуаций.

Упражнения

1. Назовите типичные проблемы, возникающие в сфере межличностных отношений, и те проблемы, которые называются личностными, но обычно сочетаются с межличностными проблемами клиентов.

2. Припомните случаи из вашей жизни, когда между вами и другими людьми отсутствовали взаимные симпатии. Попробуйте объяснить, чем они были вызваны.

3. Припомните случаи возникновения явных антипатий между вами и другими людьми. Определите их причины.

4. Скажите, есть ли у вас какие-либо психологические качества, необходимые хорошему лидеру. Назовите эти качества и объясните, почему они необходимы лидеру.

5. Вспомните кого-либо из числа значимых для вас людей – такого человека, который проявил себя как хороший лидер. Припомните также, умеет ли он подчиняться другим лидерам. Если не умеет, то объясните, почему это происходит.

Практические задания

1. У вас, как и у большинства других людей, наверное, есть проблемы в сфере взаимоотношений с окружающими людьми. Определите эти проблемы, объясните их суть

и причины появления в вашей жизни.

2. Выберите в качестве клиента кого-либо из ваших хороших знакомых. Проведите с ним сеанс психологического консультирования на тему отсутствия взаимных симпатий между ним и окружающими людьми. Дайте ему практические рекомендации о том, как решить его проблему.

3. Проведите с кем-либо психологическое консультирование на тему антипатий между ним и другими людьми. Выявите причины существующих между этими людьми антипатий. Посоветуйте клиенту, каким образом эти антипатии устранить.

4. У вас, наверное, были в жизни такие случаи, когда в общении с людьми вам не удавалось оставаться самим собой. Вспомните эти случаи. Определите, почему это происходило.

5. Проведите психологическое консультирование кого-либо на тему неспособности данного человека быть хорошим лидером для других людей.

6. Выберите кого-либо из своих знакомых – лучше того, у кого в общении с другими людьми часто возникают конфликты. Проведите с ним полное психологическое консультирование на соответствующую тему и посоветуйте ему, как избавиться от конфликтов с людьми.

Ключевые слова

Проблемы межличностного характера.

Сверстники.

Отсутствие взаимных симпатий между людьми. Имплицитная теория личности. Социальная установка.

Антипатия. Амбивалентное отношение к человеку. Проекция.

Неспособность человека быть самим собой. Образ Я-клиента.

Деловая коммуникативная проблема. Анонимное получение обратной связи. Тренинг делового общения. Адаптивное поведение.

Харизматическая теория лидерства. Ситуационная теория лидерства.

Закомплексованность человека.

Конфликтогеннные действия. Стиль общения с людьми.

ГЛАВА XV ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОБЛЕМАМ СЕМЕЙНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Контрольные вопросы

1. *Каковы основные проблемы (вопросы), которые возникают в практике проведения семейного психологического консультирования?*
2. *Кто и почему чаще всего обращается в психологическую консультацию по проблемам семейного характера?*
3. *Какова типичная ситуация, которая возникает в начале проведения психологического консультирования по семейным вопросам?*
4. *Какие вопросы первыми следует задать клиенту, обратившемуся в психологическую консультацию по поводу взаимоотношений со своим будущим супругом?*
5. *Каковы шаги, последовательно предпринимаемые психологом-консультантом при решении проблемы взаимоотношений клиента со своим будущим супругом?*
6. *Каковы взаимоотношения, которые обычно складываются между супругами в начальный период их совместной семейной жизни?*
7. *Каковы типичные проблемы, по поводу которых члены молодой семьи могут обращаться в психологическую консультацию?*
8. *Каковы вероятные причины возникновения различных внутрисемейных проблем в начальный период существования семьи?*

9. В чем может проявляться психологическая несовместимость супругов в семье: по характеру, взглядам, привычкам и т.п.?
10. Каким образом взаимосвязаны друг с другом внутрисемейные проблемы в их возникновении и проявлении?
11. Почему эти проблемы необходимо рассматривать и решать комплексно?
12. Какие внутрисемейные проблемы можно считать главными, какие второстепенными и почему?
13. Какие конкретные действия следует практически предпринять для решения проблемы отсутствия взаимопонимания между супругами?
14. В чем проявляется неумение супругов внимательно и доброжелательно слушать друг друга?
15. Каковы основные причины недостаточной сформированности у человека умения слушать людей? Каковы признаки сформированности у человека такого умения?
16. Как практически продемонстрировать клиенту, что ему не хватает умения слушать людей?
17. Как научиться корректно и убедительно доказывать другому человеку свою правоту?
18. Каковы признаки и возможные отрицательные следствия недопонимания одним из супругов другого супруга?
19. Как преодолеть трудности на пути к достижению согласия между супругами?
20. Как решать проблему психологической несовместимости супругов?
21. Какие практические рекомендации психолог-консультант может предложить клиенту на этот счет?
22. Какие факторы необходимо принимать во внимание, пытаясь изменить психологию другого человека?
23. Каким образом один из супругов может помочь другому в изменении его характера?
24. Как практически решать проблему несовместимости привычек и поступков супругов?
25. Какие практические шаги следует предпринять для устранения существенных расхождений во взглядах супругов по важным вопросам внутрисемейной жизни?
26. Какими правилами следует руководствоваться, решая проблему уменьшения расхождений во мнениях супругов по существенным вопросам внутрисемейной жизни?
27. Каковы особенности взаимоотношений супругов со своими родителями и типичные проблемы, возникающие в этих взаимоотношениях?
28. Каковы основные виды конфликтов, которые могут возникать между супругами и их родителями?
29. Какие рекомендации общего характера психолог-консультант может предложить клиенту, обратившемуся к нему за помощью в решении проблем, возникших во взаимоотношениях с родителями?
30. Как следует решать практически проблему неудовлетворенности одного из супругов так называемыми патриархальными взаимоотношениями в семье?
31. Какие конкретные действия следует предпринять в случае слишком ревностного отношения отца к мужу вышедшей замуж дочери?
32. Как поступить психологу-консультанту в том случае, если оба родителя несправедливо обвиняют свою дочь в возникновении проблем во взаимоотношениях с ее супругом?
33. Как разрешить конфликт в оценках разными родителями – матерью и отцом – поведения их сына в его собственной семье?
34. Как действовать в ситуации, когда в конфликте сына с его женой мать и отец молодого супруга занимают прямо противоположные позиции?
35. Каковы основные варианты внутрисемейных конфликтов типа «свекровь–невестка» и «теща–зять»?
36. Как следует действовать сторонам, вовлеченным во внутрисемейный конфликт, если суть этого конфликта состоит в том, что родители молодого супруга не вполне

удовлетворены тем, как к их сыну относятся в семье невестки?

37. Как разрешить внутрисемейный конфликт, в котором не вполне правильную позицию занимает только отец или только мать одного из супругов?

38. Каким образом можно разумно выйти из конфликтной ситуации, в которой молодой жене или молодому супругу в их собственных внутрисемейных делах противостоят оба родителя: мать и отец?

39. Как разрешить конфликт между дочерью и ее родителями, если оба родителя настроены против ее мужа, а она его, напротив, защищает?

40. Каков оптимальный выход из конфликтной ситуации, возникшей между матерью и дочерью, если матери в этом конфликте противостоят оба молодые супруга, а отец занимает нейтральную позицию?

41. Как проводить психологическое консультирование семьи и искать правильный выход из конфликта, в котором обоим молодым супругам одновременно противостоят оба родителя в одной или в обеих родительских семьях?

42. Каковы типичные семейные конфликты, которые возникают между одним из молодых супругов и родителями другого супруга?

43. Каковы пути практического решения подобных конфликтов в процессе проведения психологического консультирования?

Основные вопросы семейного консультирования

Проблемы, обсуждаемые в этой главе, возникают у людей настолько часто и имеют такие особенности, что в сложившейся на данный момент времени практике психологического консультирования выделилось его особое направление – семейное консультирование.

Основные вопросы, связанные с проведением такого консультирования, можно разделить на следующие подгруппы:

1. Взаимоотношения клиента с его будущим супругом.
2. Взаимоотношения между супругами в уже сложившейся семье.
3. Взаимоотношения супругов с их собственными родителями и родителями другого супруга.
4. Взаимоотношения родителей и детей в одной и той же семье. В каждом из общих случаев, соответствующих выделенным подгруппам вопросов, можно выделить по несколько частных вопросов, которые, в свою очередь, могут включать в себя как деловые, так и личные взаимоотношения людей в семье, а также взаимоотношения между конкретными лицами в семье.

Далее мы будем рассматривать особенности проведения психологического консультирования по указанным выше подгруппам вопросов, и там, где это будет необходимо, также коснемся более частных вопросов и отдельных лиц, участвующих в роли клиентов в таком психологическом консультировании.

Взаимоотношения с будущим супругом

Практически все люди, и молодые, и не очень молодые, планируя свою семейную жизнь, обычно задумываются над двумя основными, связанными с ней, проблемами:

Кто мог бы явиться для меня лучшей семейной парой?

Сложатся ли мои семейные отношения с данным человеком (если кандидат в будущие супруги уже определен)?

Чаще всего и глубже всего над данными проблемами задумываются те люди, которые уже сравнительно немолоды или раньше имели не вполне удачный опыт семейной жизни. Они прежде всего и обращаются за помощью к психологу-консультанту.

Человек, пришедший в психологическую консультацию с данной проблемой, редко имеет готовые вопросы, которые он собирается задать психологу-консультанту и на которые желал бы получить вполне конкретные ответы от него. Клиент обычно просто ожидает помощи от психолога-консультанта в выборе подходящего будущего супруга и

надеется на то, что с помощью консультанта ему удастся избежать разочарований и ошибок в семейной жизни.

Вследствие недостаточной ясности причин обращения клиента в психологическую консультацию, тех вопросов, которые необходимо обсудить и на которые нужно искать ответы, тот, кто проводит психологическую консультацию, прежде всего должен будет определиться в том, о чем он будет говорить с клиентом.

Решить эту задачу консультанту-психологу может помочь анализ ответов клиента на следующие вопросы:

1. Какими качествами, на ваш взгляд, должен обладать будущий, идеальный для вас супруг?
2. Задумывались ли вы над вопросами о том, существует ли в действительности такой человек?
3. В какой мере вашему идеалу соответствует тот человек, с которым вы собираетесь связать свою судьбу?
4. Есть ли какие-либо психологические качества, которые вы не хотели бы видеть у своего будущего супруга (супруги)?
5. Имеются ли признаки проявления подобных качеств личности у того человека, с которым вы планируете связать свою будущую семейную жизнь?
6. Пытались ли вы как-то повлиять на своего будущего супруга, и если да, то что из этого получилось?
7. Есть ли у вас какие-либо недостатки, к которым вашему будущему супругу будет трудно привыкнуть?
8. Пытались ли вы что-либо изменить в самом себе в лучшую сторону, и если пытались это сделать, то каковы результаты соответствующих попыток?
9. Что еще, кроме уже названных вами личностных качеств, вы считаете важным для будущей супружеской жизни?
10. Как ко всему этому относится ваш реальный кандидат в будущие супруги?

Получив от клиента подробные ответы на все эти вопросы, необходимо их обобщить и подвести итог предварительной беседы с клиентом таким образом, чтобы для психолога-консультанта стало ясно, в чем на самом деле состоит проблема, с которой столкнулся клиент. После этого можно будет приступить к поиску решения данной проблемы.

Такое решение, в частности, может состоять в ряде рекомендаций, содержащих в себе практические советы. Эти советы могут оказаться, например, следующими: в течение определенного времени понаблюдать за кандидатом в будущие супруги, попытаться оказать на него какое-либо влияние, поэкспериментировать с собственным поведением в непосредственном общении с ним.

Цель такого экспериментирования заключается в том, чтобы попытаться изменить как самого себя, так и будущего супруга таким образом, чтобы оба человека собирающиеся заключить друг с другом долгосрочный брак, психологически больше подходили друг к другу.

Полезно также на этот случай жизни иметь в психологической консультации определенный набор специальных психологических тестов, с помощью которых можно определить психологическую совместимость будущих супругов. Это могут быть тесты, пройдя через которые, будущие супруги смогут узнать много полезного друг о друге.

Взаимоотношения между супругами в сложившейся семье

В то время когда семья еще только начинает складываться (имеется в виду начало процесса психологической адаптации членов семьи к условиям своей совместной жизни и друг к другу), в психологии и в поведении членов молодой семьи наблюдаются заметные и неизбежные в этом случае изменения. Они происходят, как правило, довольно медленно и с определенными трудностями, так как каждый из членов семьи к тому времени, когда он решается вступить в брак, является уже сформировавшейся, устойчивой личностью, со

своими, более или менее стабильными, чертами характера, привычками и взглядами.

Психология у всех без исключения людей в чем-то существенном отличается, и эти различия неизбежно начинают проявляться во внутрисемейных взаимоотношениях людей, особенно в первые месяцы и годы существования семьи. В силу таких различий между членами семьи возникают противоречия, споры и даже конфликты, которые супругам приходится разрешать. На это обычно уходит довольно много сил и времени, и далеко не всегда все вопросы и проблемы сразу удается разрешить. Это обычно приводит членов сравнительно молодой, недавно сформировавшейся семьи, в психологическую консультацию.

Типичные проблемы, из-за которых члены молодой, складывающейся семьи могут обращаться в психологическую консультацию, таковы:

Отсутствие между супругами должного взаимопонимания.

Психологическая несовместимость характеров.

Несовместимость привычек, поступков и действий супругов.

Существенные расхождения во взглядах супругов по вопросам, требующим в семье определенного единства мнений.

Каждая из этих проблем имеет свои частные, индивидуально своеобразные для каждой семьи варианты, а также свои, специфические причины. Начинать практическое психологическое консультирование в этом случае необходимо с проверки правильности предположения об этих причинах (после идентификации самой проблемы).

Рассмотрим наиболее часто встречающиеся в практике семейного консультирования, типичные варианты проблем, а затем – возможные причины их возникновения.

Отсутствие взаимопонимания между членами семьи может выражаться в следующем:

• в неспособности одного или обоих супругов понять друг друга, принять чужую точку зрения;

• в неспособности одного или обоих членов семьи доказать другому свою правоту в каком-либо важном вопросе внутрисемейной жизни;

• в трудностях достижения согласия супругов по какому-либо одному или многим вопросам семейной жизни;

• в отсутствии желания одного или обоих супругов идти друг другу навстречу при обсуждении и принятии решения по какому-либо важному вопросу.

Возможными причинами отсутствия взаимопонимания могут быть такие:

• слишком большая разница в уровне образования, интеллектуального развития, жизненного опыта, воспитания обоих супругов;

• не владение одного или обоих супругов логикой доказательства своей правоты и неспособность одного из супругов убедить в чем-то другого супруга;

• неумение супругов внимательно слушать и понимать друг друга;

• неспособность переключать внимание во время разговора с собственных мыслей на то, о чем говорит партнер;

• исключительное стремление одного из супругов во что бы то ни стало доказать свою правоту другому супругу и взять верх над ним;

• чрезмерная уверенность одного или обоих супругов в безусловной правильности, непогрешимости своей собственной точки зрения;

• неумение одного или обоих супругов идти на компромисс, гибко, в зависимости от ситуации, менять стратегию и тактику общения друг с другом с учетом сложившихся условий;

• предубежденное отношение одного из супругов к другому. Все названные причины могут действовать как вместе, так и порознь. Несовместимость характеров супругов в практике внутрисемейных отношений может, в свою очередь, выражаться в том, что:

• один из супругов или оба супруга не в состоянии спокойно разговаривать друг с другом, часто раздражаются без достаточной на то причины, выходят из себя;

• действия со стороны одного из супругов вызывают противодействие, отрицательные

эмоциональные реакции со стороны другого супруга;

• один или оба супруга обладают такими чертами характера, которые неприемлемы в общении с людьми, например – демонстративное неуважение партнера, оскорбление его человеческого достоинства.

Несовместимость привычек, поступков и действий во внутрисемейной жизни чаще всего проявляется в том, что:

• привычки одного из супругов оказываются неприемлемыми для другого супруга, раздражают его, доставляют ему немало неприятностей;

• один или оба супруга в разнообразных жизненных ситуациях, часто возникающих в семейном общении, ведут себя так, что их поведение не устраивает друг друга;

• действия, предпринимаемые одним из супругов, вольно или невольно создают проблемы для другого супруга, препятствуют ему в достижении его собственных целей;

• у одного или у обоих супругов одновременно есть какие-либо дурные привычки, психологически не приемлемые для большинства окружающих людей, в том числе – пьянство, неопрятность и др.;

• образ жизни, к которому привык один из супругов, не вполне устраивает другого супруга и создает для него проблемы.

В свою очередь, расхождения во взглядах супругов по вопросам, требующим единства мнений в семье, чаще всего могут проявляться в следующем:

• в вопросах распределения ролей в семье, например в вопросе о том, кому быть лидером, главой семьи;

• в вопросах распределения обязанностей в семье, например кто и за что должен нести ответственность;

• в вопросах распределения внутрисемейного бюджета, к примеру, в том, на что следует тратить имеющиеся средства;

• в вопросах оборудования квартиры;

• в вопросах режима внутрисемейной жизни;

• в вопросах питания;

• в вопросах обучения и воспитания детей;

• в вопросах организации семейного отдыха;

• в вопросах взаимоотношений с родственниками.

Как видим, вопросов, по которым между супругами могут возникать расхождения во мнениях, достаточно много, и согласовать позиции по всем этим вопросам, добившись полного взаимопонимания, не представляется возможным.

Каким же образом следует решать все эти вопросы в практике семейной жизни?

Прежде всего необходимо поставить точный диагноз, т.е. выяснить, какие из перечисленных выше проблем и вопросов являются актуальными для обратившихся в психологическую консультацию супругов. Дело в том, что практически в каждой семье возникает множество проблем и вопросов, причем одни из них, как правило, тесным образом связаны с другими.

Типичная ситуация, заставляющая супругов обращаться к консультанту-психологу, такова, что в семье возникает не одна, а множество, связанных в единый узел, проблем, и распутать этот узел самим супругам не удается. Обратившись к психологу-консультанту, они надеются на его помощь, но обычно называют только некоторые из этих проблем, одну или две такие, которые, на их взгляд, являются наиболее важными. Об остальных же, как правило, они умалчивают или не догадываются по следующим возможным причинам:

• недостаточное осознание сути этих проблем;

• занижение степени значимости проблем;

• неверие в возможность их решения;

• понимание того, что все проблемы сразу не решишь. Из этого обычно вытекает естественное желание супругов сначала сосредоточить свое внимание на какой-нибудь одной проблеме, а затем уже пытаться решать остальные.

Консультант-психолог, однако, должен хорошо понимать, что без точной диагностики и выявления всего сложного комплекса взаимосвязанных друг с другом внутрисемейных проблем ни одну из них успешно и до конца решить не удастся.

Важно также определенным образом упорядочить выявленные проблемы по их значимости и срочности решения, определить главные и второстепенные из них. Главными называют такие проблемы, которые необходимо решать в первую очередь и решение которых влечет за собой решение остальных проблем.

В том случае если будет твердо установлено, что главной проблемой супругов в их семейной жизни является отсутствие взаимопонимания между ними, психологу-консультанту рекомендуется действовать поэтапно. Прежде всего необходимо научить супругов внимательно слушать друг друга (слушать – значит понимать, но не обязательно полностью и во всем соглашаться).

Умение слушать означает:

• сосредоточение внимания на том, что говорит и переживает другой человек;

• отвлечение на время слушания внимания от собственных мыслей и переживаний;

• активное размышление над тем, что говорит партнер, с определенным внутренним настроем на его глубокое понимание и без попыток оценивать услышанное в терминах «хорошо» или «плохо»;

• запоминание мыслей, фактов, сообщаемых говорящим человеком, и логики его рассуждений;

• понимание того, почему говорящий человек считает себя правым.

Клиенту, обратившемуся за помощью в семейную психологическую консультацию, необходимо разъяснить, что ни одну из проблем внутрисемейных отношений невозможно решить, не научившись внимательно и доброжелательно слушать других членов семьи.

Далее желательно предложить клиенту самому убедиться в том, что он еще не научился хорошо слушать других.

Это практически можно сделать следующим образом: попросить клиента вспомнить содержание своего последнего разговора с супругом (это должен быть такой разговор, в котором отчетливо проявилось недопонимание супругов) и в связи с этим ответить на следующие вопросы:

• О чем был этот разговор, каково его содержание?

• Что попытался объяснить и доказать вам, в чем пытался убедить вас супруг в этом разговоре?

• Как он это делал?

• О чем он говорил в начале и в конце разговора?

• Какие аргументы он использовал для доказательства своей правоты?

• Какие чувства испытывал ваш супруг, разговаривая с вами?

• Почему он считал себя правым в этом разговоре и не соглашался с вами?

Если клиент затрудняется ответить хотя бы на один из этих вопросов, то это означает, что он плохо умеет слушать своего супруга (супругу), и чем больше подобных вопросов вызывают у него затруднения, тем хуже развито у него умение слушать других людей.

В заключение разговора следует предложить клиенту в течение одной – двух недель во время бесед со своей супругой (супругом) тщательно контролировать себя, процесс своего слушания, ориентируясь на сформулированные выше вопросы.

Как только клиент научится быстро, легко и точно отвечать на сформулированные выше вопросы, это будет означать, что его умение слушать уже сформировалось, и далее можно будет приступить к следующему этапу психологического консультирования на данную тему. Этот этап состоит в диагностике и последующем развитии у супругов умения доказывать свою правоту в спорах друг с другом в семье.

Первая рекомендация, которую может дать психолог-консультант клиенту, состоит в следующем: никогда не нужно начинать разговор со своим супругом с прямого доказательства своей правоты, с навязывания ему своей точки зрения. Сначала необходимо

выслушать другого человека и попытаться его понять.

Разумность такого поведения очевидна: другой человек никогда не станет вас слушать и проявлять желание вас понять, тем более – принять вашу точку зрения, пока вы сами не проявите подобных стремлений в отношении его самого.

Следующая рекомендация может быть такой: говоря что-то собеседнику, необходимо следить за его реакциями, добиваться согласия, понимания, подтверждения с его стороны того, что ему говорят.

Если собеседник с вами не соглашается, то это означает, что, начиная с того момента, когда он явно демонстрирует свое несогласие с вами, он будет больше думать о своем, чем о том, что вы ему в это время говорите. Он будет больше озабочен тем, чтобы найти убедительные контраргументы, чем правильностью ваших высказываний.

Если собеседник что-то недопонимает вначале, то весьма высока вероятность того, что он не поймет и то, о чем пойдет речь дальше:
ведь мысли людей всегда логически и последовательно вытекают Друг из друга.

Кроме того, недопонимание порождает обычно неприятные переживания, которые обостряются по мере того, как недопонимание возрастает, а собеседник игнорирует этот факт.

Симптомом неприятия или непонимания одного человека другим человеком может быть отсутствие положительных или отрицательных, вербальных или невербальных реакций с его стороны на высказывания собеседника. Заметив это, необходимо немедленно остановить разговор и постараться выяснить причины.

Третья практическая рекомендация может быть следующей: никогда не стремиться продолжать что-либо доказывать или в чем-либо убеждать собеседника после того, как он осознал и принял основное из того, о чем вы ему говорили, т.е. после того, как собеседник уже стал понимать вашу точку зрения.

Важно также предоставить собеседнику возможность поразмышлять и принять самостоятельное решение. Особенно нежелательно сразу же после успешной попытки убеждения настаивать на том, чтобы супруг словами или конкретными делами подтвердил полное согласие с вами. Любому человеку необходимо какое-то время для того, чтобы изменить свою точку зрения, и это почти никогда не происходит мгновенно.

Поэтому наиболее правильным и разумным в данном случае будет такое поведение супруга: выслушать противоположную сторону (супругу), изложить затем свою собственную точку зрения, но не настаивать на ее немедленном принятии другой стороной. Надо набраться терпения и ждать. Пройдет время, и все станет на свое место.

Убеждать супруга необходимо, обращаясь к тем фактам, которые он признает, и к той же логике доказательства, которая для него является убедительной, даже если убеждающему человеку кажется, что есть более основательные факты и более убедительная логика доказательства, чем та, которая доступна и понятна его собеседнику.

Преодолеть трудности прихода супругов к согласию по обсуждаемым вопросам можно следующим образом.

Прежде всего, начиная разговор с супругом по какому-либо спорному вопросу, необходимо:

– быть настроенным на поиск компромисса, на взаимные уступки;

– выбирать для обсуждения такие вопросы, по которым сравнительно легко прийти к согласию;

– изначально быть настроенным на то, что, если по другим вопросам не удастся добиться взаимопонимания, то довольствоваться тем, что согласие уже достигнуто хотя бы по некоторым вопросам.

Кроме того, если все же будет необходимо добиться взаимопонимания по всем вопросам, то их вначале нужно будет распределить по степени трудности и затем начинать обсуждение последовательно с самых легких вопросов, завершая его наиболее трудными вопросами.

Следует также помнить о том, что доброжелательный тон, уважительное и внимательное отношение к собеседнику способствуют установлению согласия, а неуважительный тон и недоброжелательное отношение препятствуют этому.

В человеческих взаимоотношениях (а обсуждение спорных вопросов – это разновидность таких отношений) действует принцип «добро за добро». Из него следует, что, если кто-то желает добиться уступок со стороны другого человека, ему самому следует идти на уступки. Если кто-то рассчитывает на уважительное отношение к его мнению, то он сам должен уважать мнение других людей. Мера нашей собственной готовности идти на компромисс определяет в большинстве случаев жизни степень готовности к компромиссу другого человека, с которым мы общаемся.

Есть еще одно важное замечание, касающееся ситуации, в которой ищется компромиссное решение: оказывается, что если люди ведут спор в такой обстановке, которая им доставляет удовольствие и порождает у них чувство комфорта, то они обычно проявляют большую готовность к компромиссу, чем тогда, когда обстановка для них недостаточно комфортна.

Как вызвать желание супруга пойти навстречу в решении какого-либо спорного вопроса?

Важнейшим и обязательным условием достижения компромисса в данном случае является демонстрация одним супругом другому собственного желания пойти навстречу ему.

Иногда этого бывает недостаточно. Тогда необходимо подключать к поиску компромисса иные стимулы. Например, надо показать другому супругу, что, уступая вам, он в конечном счете выигрывает сам не меньше, а даже больше, чем проигрывает. Но такой аргумент сработает лишь тогда, когда вы убедительно сможете ему доказать, что он действительно получит выгоду от того, что уступит вам. Кстати, это вовсе не обязательно должны делать вы сами во время разговора со своим супругом. Это за вас может сделать кто-то другой еще до начала вашего личного разговора между собой (имеется в виду разговор между самими супругами).

Иногда для достижения данной цели – поиска компромисса или уступок – бывает полезно просто набраться терпения и ждать, отложив начало разговора до того момента, пока ваш супруг не окажется в хорошем расположении духа и не будет настроен на то, чтобы внимательно выслушать вас.

Еще лучше, если вы дождетесь момента, когда он будет чувствовать себя лично обязанным сделать для вас что-нибудь хорошее в ответ на доброе отношение с вашей стороны к нему. Наиболее благоприятным временем для начала позитивного разговора может стать
момент, когда вы сделали что-либо хорошее для своего супруга, и он настроен на то, чтобы ответить вам тем же.

Если причина отсутствия взаимопонимания между вами и супругом состоит в разнице уровней интеллектуального развития, то преодолеть это препятствие можно только одним путем: вести общение на доступном и понятном друг другу уровне. Следует говорить со своим супругом на том языке, который привычен для него, и отказаться от бесплодных попыток изменить уровень интеллектуального развития своего супруга.

Как показывает практика семейных отношений, разница в уровнях интеллектуального развития между супругами – не такая уж серьезная причина для возникновения между ними непреодолимых разногласий. Гораздо опаснее имеющиеся у них серьезные расхождения во взглядах на жизнь, на культурные и моральные ценности, разница в воспитании.

В случае семейных конфликтов из-за несовместимости характеров супругов консультант-психолог может рекомендовать клиенту сделать следующее: необходимо точно определить, в каких чертах характера он, как супруг, не сходится со своей супругой. Предварительный общий вывод об этом можно сделать на основании того, что по этому

поводу говорят сами супруги.

Далее сформулированную по их ответам гипотезу можно уточнить путем специального психологического тестирования клиентов. Такое тестирование предполагает индивидуальное оценивание у каждого из супругов тех черт личности, по которым они могут оказаться психологически несовместимыми друг с другом.

Желательно также провести совместное тестирование супругов. Оно включает применение так называемых групповых тестов, в которых каждый из супругов дает ответы на одни и те же вопросы, и полученные ответы затем сравниваются у обоих супругов.

Предлагая клиенту конкретные практические рекомендации, касающиеся психологической совместимости характеров супругов, необходимо иметь в виду следующее:

1. Характеры людей складываются, стабилизируясь, уже в детстве, поэтому радикально их изменить у взрослых людей не представляется возможным. С психологической точки зрения супругам в семье разумнее приспособиться к особенностям характеров друг друга, чем пытаться их изменить.

2. Почти каждая черта характера человека имеет и положительную, и отрицательную стороны, поэтому ее полное уничтожение обычно не приносит человеку и окружающим его людям только пользу.

В этой связи важно понять положительные и отрицательные черты характера партнера, но не брать на себя задачу полной переделки характера супруга. Если же вы беретесь за коррекцию характера другого человека, то необходимо быть психологически готовым принять то отрицательное, что неизбежно появится в результате этого в семейных взаимоотношениях.

3. Надо также ясно понимать, что черты характера человека не существуют независимо друг от друга и представляют собой сложную, взаимосвязанную систему черт. Это означает, что, изменяя одну черту характера человека, мы неизбежно оказываем влияние и на другие черты характера.

Поэтому необходимо отдавать себе отчет в том, какие последствия в целом для характера человека будет иметь изменение одной или нескольких его черт. Если эти последствия достаточно серьезные и по преимуществу отрицательные, то лучше вообще не браться за коррекцию характера другого человека.

4. Изменение черт характера психологически всегда означает изменение личности человека, а оно неизбежно ведет к изменению его поведения.

Это может породить много неожиданных проблем, потребует адаптации не только самого человека, но и окружающих его других людей к изменившейся личности и новому поведению.

Не приведет ли это к неожиданному результату – еще большему ухудшению взаимоотношений супругов? На данный вопрос также заранее должен быть получен вполне определенный ответ.

Психолог-консультант должен поставить все сформулированные выше вопросы в начале психологической консультации перед клиентом, чтобы далее вместе с ним попытаться найти на них такие ответы, которые устроили бы клиента.

Если после обсуждения этих вопросов клиент все же не откажется от своей затеи изменить характер своего супруга, то ему следует рекомендовать действовать в определенной последовательности.

Во-первых, надо дать понять супругу, что тот действительно обладает такими чертами характера, которые не устраивают другого супруга и которые тот собирается у него изменить.

Во-вторых, следует добиться того, чтобы у этого супруга возникло собственное желание избавиться от одних – отрицательных – и приобрести другие – положительные – черты характера.

В-третьих, необходимо пообещать и практически оказать супругу помощь в его усилиях

изменить свой характер. Ему очень поможет, если супруг (супруга) будет стараться не замечать, не реагировать на невольные проявления супругом тех отрицательных черт характера, от которых он сам хотел бы избавиться. Необходимо будет внимательно наблюдать за действиями супруга, подмечать и активно поддерживать в его поведении желание избавиться от отрицательных черт характера и помочь ему сформировать новые, положительные черты характера.

Несовместимость привычек, поступков и действий – проблема более простая, чем проблема несовместимости характеров людей. Однако и для ее практического решения требуются немалые усилия, так как поведение человека самым тесным образом связано с его характером.

Если удается как-то изменить характер человека, то, как правило, меняется и его поведение в целом, в том числе привычки, действия и поступки. Но неудачи в изменении характера человека вовсе не означают невозможность изменить его поведение.

Прежде всего человек сам должен увидеть себя как бы со стороны и осознать, что у него действительно есть дурные привычки. Затем этому же человеку необходимо предложить достаточно эффективный способ избавления от его дурных привычек. Желательно настроить клиента на длительную и кропотливую работу над собой, так как формы поведения, даже ставшие для него привычными, быстро изменяются.

При расхождении супругов во взглядах следует, во-первых, выяснить, в чем конкретно у них имеются расхождения во взглядах. Дело в том, что, находясь под влиянием отрицательного опыта взаимодействия друг с другом и связанных с ним эмоций, супруги иногда преувеличивают степень и серьезность своих расхождений во мнениях. Спокойный, объективный анализ реальности, как правило, уменьшает значимость имеющейся проблемы и успокаивает их.

Во-вторых, необходимо разобраться в том, почему возникли соответствующие расхождения. Для этого каждый из супругов должен получить возможность в благоприятной обстановке изложить, объяснить свою точку зрения другому супругу и в свою очередь внимательно выслушать его мнение.

В-третьих, обязательно должна быть проведена работа, направленная на сближение позиций обоих супругов.

Арбитром между супругами в данном случае может стать психолог-консультант или кто-либо из близких для супругов людей, например, тот человек, чье мнение для супругов является достаточно авторитетным, и кто лично заинтересован в сближении их позиций, в улучшении их взаимоотношений.

Наконец, в-четвертых, для предупреждения повторных конфликтов в семье необходимо предложить обоим супругами решать их совместно, руководствуясь следующими правилами, значительно уменьшающими степень расхождения мнений и предупреждающими возникновение конфликтов:

Правило 1. Выслушивать собеседника до конца, не перебивая и не критикуя его.

Правило 2. Излагая свою точку зрения, не противопоставлять ее точке зрения супруга. Признавать его право иметь свою собственную позицию по любому вопросу внутрисемейной жизни, не обязательно полностью совпадающую с позицией другого супруга.

Правило 3. Настраиваться на поиск компромисса в любом вопросе, и в первую очередь искать то общее, что есть в позициях обоих супругов. Пытаться сблизить их точки зрения по разным вопросам, а если это не удастся сделать, то отложить разговор по спорным вопросам на будущее.

Правило 4. Самостоятельно не предпринимать никаких действий, предварительно не согласовав их с другим супругом, не поставив его об этом в известность.

Правило 5. Исключить из своих высказываний и действий все, что вызывает раздражение у собеседника, может быть им воспринято и истолковано не так, как надо.

Эти взаимоотношения представляют собой проблему, которая часто возникает независимо от личных взаимоотношений самих супругов, но может оказывать определенное влияние на них. Взаимоотношения супругов с родителями и друг с другом, как правило, не совпадают, и это само по себе создает трудности, которые приходится преодолевать в семье, в практике психологического консультирования.

Прежде чем обсуждать особенности консультирования по данной проблеме, рассмотрим частные случаи возникновения этой проблемы и, соответственно, вопросы, по поводу которых родители и супруги могут обращаться в психологическую консультацию.

В первую очередь отметим, что надо, вероятно, различать два разных вида отношений: отношения супруга со своими собственными родителями и отношения одного супруга с родителями другого супруга.

В свою очередь, отношения первого вида могут иметь следующие частные варианты: супруг – отец, супруг – мать, супруг – дедушка, супруг – бабушка, а отношения второго вида – аналогичные варианты, но представляющие собой взаимоотношения с родителями и со старшими членами семьи другого супруга.

Типичные проблемы, возникающие в рассматриваемых видах взаимоотношений, следующие:

1. У одного или у обоих супругов почему-то не складываются отношения с собственными родителями.

2. У одного или у обоих супругов в силу тех или иных причин не складываются взаимоотношения с родителями другого супруга.

В первом из указанных случаев могут возникнуть следующие частные варианты проблем:

Вариант 1. У дочери возникли проблемы во взаимоотношениях с ее мужем. По мнению ее отца, в возникновении этих проблем виновна сама дочь, а по мнению матери – в этом виноват ее муж. В результате между дочерью и отцом осложнились взаимоотношения, но в этом конфликте мать стоит на стороне дочери и фактически поддерживает ее. Что же касается мужа дочери, то его позицию разделяет отец дочери.

Вариант 2. Дочь вышла замуж, и у нее в семье возникли проблемы. Мать считает, что в этом повинна дочь, и фактически поддерживает ее мужа в конфликте с собственной дочерью. Отец же считает, что дочь не виновна, а во всем виноват ее муж.

Вариант 3. В семье дочери в ее взаимоотношениях с мужем возникли проблемы. Оба родителя считают, что в этом виновата их дочь, и настроены против нее.

Вариант 4. Сын женился, и у него в семье возникли проблемы. Мать считает, что в этом виноват он сам, в то время как отец занимает противоположную позицию.

Вариант 5. Сын женился, и у него в семье возник разлад. Отец полагает, что в этом виноват сын, и поддерживает в конфликте его жену. Но мать, напротив, стоит на стороне сына и настроена против невестки.

Вариант 6. И мать, и отец единодушны в том, что в конфликте, возникшем в семье их сына, виноват он сам.

Вариант 7. Сын женился, и у него возникли в семье проблемы. Мать поддерживает сына, винит невестку в возникновении этих проблем. Сын, однако, с этим не согласен и защищает свою жену от нападок матери. В результате между сыном и матерью возникает дополнительный конфликт. Отец же или стоит на стороне сына, или занимает нейтральную позицию.

Вариант 8. Сын женился, но у него в семье не все идет ладно. Отец считает, что в этом виновата невестка, однако сын ее защищает от нападок отца. В результате между отцом и сыном возникает конфликт. Мать стоит на стороне сына.

Вариант 9. У сына своя семья, но отношения в ней почему-то не складываются. Родители сына считают, что в этом виновата невестка, а сын, напротив, защищает свою жену.

Вариант 10. Дочь вышла замуж, и у нее в семье возникли проблемы. Отец дочери считает, что в этом виноват ее муж, а дочь с ним не согласна и защищает своего мужа. Мать стоит на стороне дочери.

Вариант 11. Дочь вышла замуж, но отношения в семье у нее не складываются. Мать полагает, что в этом виноват ее муж, а дочь так не считает. Отец же стоит на стороне дочери.

Вариант 12. В семье у дочери не ладятся отношения с мужем. И отец, и мать дочери утверждают, что в этом виноват ее муж. Но сама дочь придерживается иного мнения и стоит на стороне своего мужа. В итоге между дочерью и ее родителями возникает конфликт.

Вариант 13. Дочь вышла замуж. В ее семье, с точки зрения ее самой и мужа, все обстоит более или менее благополучно. Однако мать дочери так не считает, постоянно делает дочери замечания и учит ее жить. В результате между ней и дочерью возникает конфликт. Отец в этом конфликте занимает нейтральную позицию, фактически не вмешиваясь в конфликт.

Вариант 14. Сын женился. В его собственной семье, по мнению его самого и его жены, все обстоит вполне нормально. Но отец сына так не считает и пытается учить сына тому, как следует себя вести и строить взаимоотношения в семье. Сын сопротивляется нравоучениям отца, и в итоге между ним и отцом возникает конфликт. Мать в данном конфликте занимает нейтральную позицию.

Вариант 15. Сын женился, и в его семье все обстоит вполне благополучно. Во всяком случае, так считают и он сам, и его жена. Однако родители сына утверждают, что он живет неправильно, и постоянно читают ему нравоучения. Сын отвергает их, и в итоге между ним и его родителями возникает конфликт.

Мы достаточно подробно рассмотрели различные варианты внутрисемейных отношений, в которых с родителями не складываются отношения одного из супругов. Число таких вариантов можно было бы значительно увеличить, если бы, например, к уже описанным случаям мы добавили бы ситуации конфликта молодых супругов с обоими родителями.

Заметим, что проблемы, связанные с двусторонними конфликтами молодых супругов с родителями (конфликты, в которые вовлечены оба супруга), в ходе психологического консультирования принципиально решаются так же, как и односторонние конфликты (те, в которые вовлечен только один из супругов). Их, однако, технически сложнее разрешить, так как они требуют больше усилий и времени.

Однако мы эти конфликты отдельно рассматривать не будем, полагая, что для практического проведения психологического консультирования достаточно того, что будет сказано далее относительно описанных выше пятнадцати вариантов подобного рода конфликтов.

Теперь рассмотрим возможные варианты внутрисемейных проблем во взаимоотношениях одного из супругов с родителями другого супруга.

Вариант 16. У жены не ладятся отношения с матерью мужа. Отец мужа занимает в этом конфликте нейтральную позицию, а муж стоит на стороне своей супруги и фактически выступает против матери.

Вариант 17. У жены не ладятся взаимоотношения с матерью мужа. Отец мужа, однако, поддерживает свою невестку, и муж также стоит на стороне жены.

Вариант 18. У молодой жены сына не установились нормальные взаимоотношения с отцом и матерью мужа. Муж поддерживает свою жену в конфликте с матерью и отцом.

Вариант 19. В семье у молодой жены не сложились взаимоотношения как с отцом, так и с матерью мужа. При этом и ее муж стоит на стороне своих родителей. Таким образом, молодая супруга противостоит всей семье ее мужа в одиночестве.

Кроме указанных шести вариантов частных межличностных конфликтов, можно было бы назвать еще шесть других вариантов, где в главной оппозиционной роли выступает

муж в молодой семье, а отношения между остальными членами семьи складываются так же, как и в предыдущих случаях. Существуют как минимум, еще двенадцать разных частных вариантов, где на месте родителей одного из супругов выступают самые старшие члены большой семьи: дедушка и бабушка. Но мы эти варианты внутрисемейных конфликтов рассматривать отдельно не будем, так как принципиальные пути решения связанных с ними внутрисемейных проблем уже содержатся в представленных выше вариантах конфликтов под номерами 16–19.

Обсудим теперь то, что клиенту мог бы посоветовать психолог-консультант в случаях, соответствующих перечисленным выше частным вариантам внутрисемейных конфликтов.

Вариант 1. В этом случае друг другу противостоят две, внутренне психологически солидарные пары: мужская и женская. Особенность такого внутрисемейного конфликта состоит в том, что в каждой из противостоящих друг другу семейных пар мужчина поддерживает мужчину, а женщина – женщину.

Это – конфликт так называемого патриархального свойства, так как он отчасти воспроизводит устаревшие отношения в семье между мужчинами и женщинами и в какой-то степени основан на внутриполовой солидарности.

Для того чтобы разобраться в этом конфликте и найти пути его практического решения, необходимо предпринять ряд шагов.

Предложить каждой из вовлеченных в конфликт супружеских пар еще раз обсудить возникшую конфликтную ситуацию между собой (между мужем и женой).

Желательно, чтобы в ходе такого обсуждения супруги пришли к согласию по поводу того, как разрешить данный конфликт. Тогда согласие супругов между собой нейтрализует основанный на внутриполовой солидарности семейный конфликт. На это необходимо затратить столько времени и сил, сколько потребуется, чтобы добиться согласия супругов между собой. Дочери, в свою очередь, необходимо отдельно встретиться с отцом и провести с ним беседу в присутствии мужа. Ко времени начала этого разговора муж должен быть настроен так, чтобы поддержать свою жену или занять в конфликте между ней и отцом нейтральную позицию.

Итогом беседы между дочерью и отцом может стать договор о соблюдении некоторых общих правил поведения, помогающих избежать подобные конфликты в будущем. О содержании договора дочь сообщает матери и своему мужу.

Вариант 2. Ситуация, соответствующая этому варианту, психологически связана с ревностью друг к другу матери и отца по поводу дочери. Отец очень любит дочь, а мать относится к этому ревниво. В свою очередь, отец в данной ситуации может ревниво относиться к мужу своей дочери, полагая, что муж к своей жене должен в данном случае относиться так же, как к ней относится родной отец.

Конфликт между матерью и дочерью, возникающий в этом случае, может иметь более объективную основу, чем просто некритическая, безусловная поддержка дочери со стороны ее отца и, как следствие, возложение вины за происходящее на зятя.

Основная психокоррекционная работа консультанта в данном случае должна вестись с отцом и дочерью. Психолог должен суметь показать им, что мать и муж дочери в сложившейся конфликтной ситуации в основном правы, что отношения дочери с отцом нельзя безоговорочно переносить на отношения жены с мужем и рассчитывать на то, что муж будет также снисходителен к своей жене, как отец к любимой дочери.

Необходимо постараться убедить отца и дочь в том, что нельзя рассчитывать на повторение в семье дочери таких же взаимоотношений, как у дочери и отца в родительской семье. У дочери в собственной семье, как правило, бывает чуть меньше прав и чуть больше обязанностей, чем в семье ее родителей, и это естественно.

Вариант 3. Оба родителя стоят на стороне мужа своей дочери. Этот конфликт, на первый взгляд, кажется простым и очевидным. Если оба родителя в неблагоприятной ситуации, сложившейся в молодой семье, винят свою дочь в происходящем и одновременно поддерживают ее мужа, то родители, вероятнее всего, правы, а дочь не

права.

В основном и чаще всего это так и бывает. Однако в конфликте двух молодых людей, мужа и жены, в семье почти никогда не случается так, чтобы во всем и полностью была повинна только одна сторона, а другая сторона всегда и во всем была права. Даже если кто-либо один – муж или жена в семье – постоянно ведет себя не так,
как следует, и своими действиями провоцирует конфликт, то у другой стороны всегда остается возможность избежать конфликта, не поддаться провокации. Если другая сторона не пользуется этой возможностью, значит, в возникшем конфликте есть и ее вина, так как эта сторона не сделала все возможное, чтобы избежать конфликта.

Поэтому если оба родителя настроены против своей дочери и оба стоят на стороне ее мужа, то это не означает, что во всем и безусловно виновата только одна дочь. Из этого и надо исходить консультанту-психологу, ища пути разрешения данной конфликтной ситуации.

Рекомендуется действовать поэтапно и последовательно.

• В присутствии или в отсутствии дочери следует внимательно выслушать претензии родителей к ней и, если она во время разговора отсутствовала, обязательно сообщить ей об этом.

• В присутствии родителей или в их отсутствии надо так же обстоятельно разобраться с претензиями дочери к ним, и обязательно сообщить об этом родителям, если их не было во время разговора психолога-консультанта с дочерью.

• Целесообразно выделить те вопросы, по которым между родителями и дочерью имеются расхождения во мнениях. Предложить им поискать компромиссные решения по данным вопросам и, если нужно, помочь им. При этом важно добиться того, чтобы и муж дочери не возражал против тех уступок, которые его жена собирается сделать родителям.

• Всем членам семьи: мужу, дочери, ее родителям будет полезно встретиться вместе, и в присутствии консультанта-психолога открыто, при свидетелях договориться о том, как они в дальнейшем будут себя вести и решать спорные вопросы в тех ситуациях, в которых у них раньше возникали конфликты.

Вариант 4. Социально-психологическая ситуация, соответствующая этому типу конфликтов, менее, чем предыдущая, осложнена субъективными установками родителей, т.е. такими установками, которые сами по себе могут служить серьезной причиной, катализатором конфликта. Поэтому в данной ситуации прежде всего следует искать объективные причины конфликта.

Расхождения в позициях отца и матери могут быть порождены различными обстоятельствами, в частности тем, что и мать, и отец обращают внимание на разные стороны возникшего конфликта.

Данную ситуацию психологу-консультанту необходимо сначала обсудить с родителями, добившись в ходе беседы с ними того, чтобы в своих претензиях к сыну они пришли к согласию друг с другом. Затем необходимо будет предоставить возможность самому сыну высказаться по поводу сути возникшего конфликта и содержания претензий родителей.

В заключение этой части разговора желательно дать возможность сыну самостоятельно, с учетом мнения родителей, попытаться решить возникшую проблемную ситуацию во взаимоотношениях со своей женой.

Если мужу и жене вдвоем удастся прийти к согласию, то родители должны будут им уступить и снять свои претензии, при условии, что конфликтный вопрос не является принципиальным, таким, по которому компромисс невозможен.

Вариант 5. Этот вариант внутрисемейного конфликта как бы зеркально противоположен одному из уже рассмотренных вариантов конфликтов и отображает ситуацию, похожую на одну из предыдущих. Его трактовка и способ разрешения аналогичны варианту 2 с той лишь разницей, что позиции отца и матери в оценке поведения своего сына в семье противоположны.

Вариант 6. Данный вариант внутрисемейного конфликта зеркально отображает уже

рассмотренный нами конфликт в варианте 3, поэтому к нему относится все то, о чем говорилось при обсуждении соответствующего варианта.

Вариант 7. Здесь, по-видимому, дело в том, что свекровь довольно ревниво и предвзято относится к своей невестке. Сын это осознает и поэтому иногда активно, иногда пассивно защищает свою жену от нападок матери.

Однако специфика данного конфликта заключается в том, что чем больше сын защищает жену, тем хуже к ней относится мать. В этом и заключается психологическая суть и одновременно причина трудной разрешимости данного конфликта. Отец и сын в данном случае фактически правы, но мать их правоту не признает и не понимает.

Чтобы распутать эту жизненную коллизию, следует, во-первых, отдельно поговорить с невесткой и постараться убедить ее быть снисходительней к свекрови, учитывая ее слабости, как матери, безоглядно любящей своего ребенка.

Желательно убедить невестку по мере возможности не реагировать на провокационные, конфликтные действия свекрови. Это тем более уместно, что сын фактически стоит на стороне жены и выступает против своей матери.

Еще лучше – побудить невестку по собственной инициативе сделать какие-либо позитивные шаги навстречу свекрови, постараться расположить ее к себе, причем сделать это вполне искренне. Даже если это не приведет к стопроцентному желаемому результату, т.е. к заметному изменению в лучшую сторону отношения свекрови к невестке, этот шаг тем не менее все же стоит предпринять. Он способен значительно уменьшить степень враждебности отношений
между невесткой и свекровью. Кроме того, сыну – мужу – будет не в чем упрекнуть свою жену: со своей стороны она сделала все возможное, чтобы наладить отношения с матерью мужа.

Во-вторых, всем остальным членам семьи, занимающим в данном конфликте нейтральную позицию, следует между собой договориться о том, чтобы впредь не замечать, не реагировать на выпады матери против невестки. Это, как правило, приводит к желаемому позитивному результату.

Вариант 8. В случае данного конфликта очевидно, что к судьбе сына в его собственной семье ревниво относится отец, а не мать. Она, напротив, занимает более объективную позицию. Для разрешения конфликта необходимо, чтобы с отцом в отдельности, а затем и вместе поговорили как его сын, так и невестка и постарались убедить его в том, что в семье сына не происходит ничего такого, что должно вызывать тревогу и беспокойство отца. Если к такому разговору присоединится и мать, то результат будет весомее.

Вариант 9. Эта конфликтная ситуация часто возникает в семьях, где единственный ребенок – сын, с которым обоим родителям не хочется расставаться, и они продолжают относиться к нему не как к члену другой семьи и мужу своей жены, а только как к своему собственному ребенку. В силу своих специфических, субъективно-родительских установок родители сына ожидают, что к нему в его новой семье будут относиться так же, как они относились к нему в своей семье. Они хотят точно такого же отношения к их сыну со стороны невестки и ее родителей, что совершенно неоправданно.

Роль сына в семье и роль мужа – это две разные, весьма отличающиеся друг от друга роли, как по правам, так и обязанностям. Ситуация, возникающая в семье при данном конфликте, осложняется еще и тем, что молодой человек, став самостоятельным и любя свою жену, обычно и сам вскоре начинает понимать, что его родители в своем отношении к его жене не во всем правы. Однако сказать им об этом открыто он не решается, боясь их обидеть.

В результате, стремясь быть справедливым и объективным, он оказывается в положении трудно разрешимого внутреннего конфликта. Если он станет на сторону жены, то поссорится со своими родителями; если он примет сторону родителей, то это будет несправедливо в отношении жены. Он не хочет ни того, ни другого, но и не знает, как в данном случае правильно поступить.

Молодым людям, которые чаще всего обращаются в психологическую консультацию по этому поводу, можно рекомендовать прежде всего поговорить со своей женой и попытаться ей объяснить, почему родители недовольны ее поведением, дав ей также понять, что считает мнение родителей не вполне справедливым.

Главное, в чем молодой муж должен убедить свою жену, – показать ей, что лично он хорошо понимает неправоту своих родителей и фактически стоит на стороне жены. Вместе с тем ему необходимо дать понять своей супруге, что, так относясь к невестке, родители сами не осознают до конца несправедливости своего отношения, не в состоянии полностью контролировать свое поведение, поэтому их можно простить.

Добившись взаимопонимания с женой, молодой супруг может далее договориться с ней о совместных действиях в отношении своих родителей – таких действиях, которые способны снять психологическую напряженность и устранить конфликт.

Такими действиями, к примеру, могли бы стать следующие шаги:

Во-первых, не сообщать родителям о том, что происходит в семье молодых людей, особенно о возникающих в ней проблемах и разногласиях между молодыми супругами. Такие проблемы они должны решать самостоятельно, так как предвзято настроенные родители им не помогут, а только ухудшат ситуацию.

Во-вторых, желательно научиться не реагировать на несправедливые замечания родителей и не принимать их близко к сердцу.

В-третьих, неизменно сохраняя доброжелательное и уважительное отношение к родителям, дать им твердо понять, что их мнение не принимается.

В-четвертых, внимательно наблюдать, улавливать и использовать для снижения психологической напряженности каждый момент, когда родители находятся в хорошем расположении духа.

Одновременно с этим желательно в самой психологической консультации отдельно от детей – молодых супругов – провести индивидуальную встречу с родителями. Здесь ключевую роль будет играть консультант-психолог. Его главная задача состоит в том, чтобы со своей стороны оказать положительное влияние на родителей, изменить их отношение к невестке.

Вариант 10. В этом конфликте позиция отца в отношении дочери может оказаться субъективной. Об этом обычно свидетельствует то, что и дочь, и мать выступают против отца, защищая мужа дочери.

Определенная доля вины в данном конфликте может быть связана с поведением мужа дочери. Поскольку сама дочь и ее мать защищают мужа, то они не считают его виновным в данной конфликтной ситуации. Здесь дочь определенно любит своего мужа, дорожит супружеством и своей семьей, не хочет, чтобы в ней возникли проблемы из-за предвзятого отношения отца к зятю. Позицию дочери хорошо понимает и принимает мать.

В связи с этим главную роль в разрешении внутрисемейного конфликта должны будут сыграть мать и дочь. Первая задача дочери
состоит в том, чтобы убедить своего отца, что дела в ее собственной семье обстоят хорошо.

После того как позиция отца под воздействием дочери несколько смягчится и он будет готов спокойно обсудить с ней и ее мужем возникшую ситуацию, желательно организовать такую личную встречу с участием матери (последней отводится в основном роль арбитра, ищущего компромисса между другими участниками конфликта).

Содержанием совместного разговора членов двух семей, молодой и родительской, могло бы стать спокойное, взвешенное, аргументированное обсуждение спорных вопросов, выяснение позиций каждой из сторон, поиск компромисса между ними, договор о том, как в будущем каждая из сторон, вовлеченных в конфликт, должна будет себя вести для того, чтобы избежать его повторения или обострения.

Вариант 11. Эта ситуация в социально-ролевом и психологическом планах, по сути дела, симметричная предыдущей ситуации. Разница между ними состоит лишь в том, что мать и

отец в своем отношении к дочери как бы поменялись ролями. Поэтому возникающая и в данном случае проблема принципиально решается так же, как и в предыдущем случае.

Вариант 12. Ситуация, соответствующая этому варианту конфликта, несколько сложнее, чем две предыдущие ситуации, так как против дочери во внутрисемейном конфликте настроены сразу оба родителя: и мать, и отец. Их вместе труднее переубедить, чем каждого в отдельности, так как они поддерживают взаимно друг друга, и вольно или невольно будут совместно сопротивляться переубеждению. Тем не менее, этого можно добиться, если строго следовать предлагаемым ниже рекомендациям.

Прежде всего дочь и ее муж должны обсудить между собой возникшую проблему и договориться друг с другом о том, что для устранения конфликта им необходимо будет выяснить отношения с родителями, встретиться с ними. К такой встрече, однако, нужно специально подготовиться, и такая подготовка включает в себя следующие шаги.

Дочь и ее муж должны будут четко осознать, какие претензии к ним предъявляют родители. Затем им необходимо будет подумать о том, как можно устранить эти претензии. Если молодые супруги в чем-то могут уступить родителям, то это необходимо будет сделать. Если в чем-то они не смогут пойти родителям навстречу, то об этом они вместе, уверенно и спокойно должны будут заявить родителям, обосновав свою позицию.

Родителей также необходимо будет подготовить к такой встрече. Консультанту-психологу следует разъяснить родителям, что без взаимопонимания и взаимных уступок с их стороны и со стороны детей вряд ли удастся разрешить возникший конфликт.

Готовясь к предстоящему разговору, родители также должны будут выработать совместную, компромиссную позицию, которая бы устроила не только их, но и детей.

Во время проведения разговора его участникам необходимо будет найти взаимно приемлемое решение тех вопросов, по которым у них имеются разногласия. Если для этого понадобится организовать и провести не одну, а несколько встреч, то на это следует пойти. Вряд ли вообще можно рассчитывать на то, что сложные внутрисемейные и межсемейные конфликты можно будет успешно разрешить за одну или две личные встречи участников.

Вариант 13. Такая конфликтная ситуация, вероятнее всего, вызвана тем, что мать предъявляет дочери, ее мужу и молодой семье в целом чрезмерно высокие, невыполнимые или несправедливые требования, игнорируя тот факт, что никто из членов семьи ее не поддерживает.

Причиной такого поведения матери в отношении дочери и ее семьи может стать то, что мать, во-первых, почему-то считает себя вправе вмешиваться в семейную жизнь дочери, во-вторых, недовольна тем, что дочь решает свои семейные проблемы самостоятельно, без ее участия.

Фактором, осложняющим подобную ситуацию и делающим ее потенциально конфликтной, нередко является наличие у самой матери отрицательных черт характера, которые с возрастом обостряются и сказываются на ее взаимоотношениях с окружающими людьми.

Клиенту, обратившемуся за помощью в психологическую консультацию в подобной ситуации, можно посоветовать, во-первых, детально разобраться в том, есть ли среди претензий со стороны матери к дочери и к ее семье действительно справедливые, которые дочь безболезненно могла бы принять, уступив своей матери.

Во-вторых, установить, есть ли среди этих претензий такие, в которых ни при каких обстоятельствах и ни в коем случае уступать нельзя.

В-третьих, особо следует выделить те замечания со стороны матери, суть которых с ней можно было бы обсудить и найти компромиссное решение.

В-четвертых, определиться в том, о чем бы со своей стороны можно было бы просить мать, чтобы впредь конфликтная ситуация не возникала.

Наконец, в-пятых, следовало бы договориться с мужем и отцом о том, как поступать в

тех случаях, когда мать все же будет вести себя по-прежнему, провоцируя конфликт. Речь в данном случае может идти о таком поведении дочери и других членов семьи, вовлеченных в конфликт, которое не позволило бы самому конфликту разрастаться.

После этого членам двух семей – молодой и родительской – следовало бы собраться вместе и провести совместный разговор, предложив сначала его матери высказать свои претензии, а затем дать слово другим членам семьи.

В этом случае не обязательно принимать какие-либо конкретные решения. Достаточно просто спокойно и обстоятельно обсудить сложившуюся ситуацию, обменяться мнениями и дать каждому члену семьи возможность подумать о том, как жить дальше. Подобная процедура обмена мнениями сама по себе способна значительно снизить остроту возникшей конфликтной ситуации.

Вариант 14. В этом семейном конфликте общая расстановка сил аналогична той, которая сложилась в предыдущей ситуации. Эта конфликтная ситуация отличается от нее лишь тем, что дочь и сын, с одной стороны, мать и отец, с другой стороны, поменялись своими ролями.

В связи с этим данная конфликтная ситуация разрешается принципиально таким же образом, как и предыдущая. Здесь, правда, важное значение будет иметь личный разговор сына с отцом, который между ними должен быть более открытым в отличие от разговора матери с дочерью в предыдущей конфликтной ситуации.

Вариант 15. В этой ситуации оба родителя не удовлетворены семейной жизнью сына, и им в данном конфликте противостоят два члена другой семьи – молодой.

Наилучшим образом эта конфликтная ситуация разрешается так. Консультант-психолог сначала поочередно беседует с членами обеих семей в отдельности и предлагает им встретиться вместе для того, чтобы решить возникшую проблему. Однако перед такой встрече они (мать, отец, сын и его жена) должны будут выяснить:

Что конкретно их не устраивает в позициях друг друга и почему?

Что они предлагают для решения возникшей проблемы? (Здесь каждая из сторон обязательно должна будет пойти на компромисс, уступив другой стороне.)

Какие вопросы они готовы совместно обсуждать и искать по ним компромиссное решение?

Какие вопросы они не хотели бы пока обсуждать?

По каким вопросам они придерживаются вполне определенного мнения и не собираются его менять?

Нормальной для поиска взаимно приемлемого решения в данном конфликте считается такая ситуация, в которой каждая из конфликтующих сторон готова как минимум в третьей части всех предложенных для обсуждения вопросов уступить другой стороне. Еще одну

треть вопросов они должны быть готовы обсуждать и искать по ним компромиссное решение. Наконец, не более чем в одной трети вопросов, они могут придерживаться твердого, бескомпромиссного мнения.

Если окажется, что число вопросов, которые стороны не готовы обсуждать и идти по ним на компромисс, больше числа вопросов, относительно которых они готовы идти на уступки друг другу, то это означает, что в данный момент времени они психологически еще не подготовлены к продуктивной встрече и к конструктивному разрешению конфликта. Это также означает, что индивидуальную работу с ними необходимо будет продолжить.

Важно добиться того, чтобы перед совместной встречей конфликтующих сторон четко были определены все вопросы, породившие данную конфликтную ситуацию. Существенно также, чтобы в роли арбитра при обсуждении спорных вопросов выступил или психолог-консультант, или лицо авторитетное для обеих семей – человек, занимающий в данном конфликте психологически нейтральную, но определенно заинтересованную в разрешении конфликта позицию.

Вариант 16. Здесь, по сути дела, мы имеем один, основной конфликт – свекровь и невестка, и другой, производный конфликт – мать и сын. Если удастся разрешить первый конфликт, то автоматически разрешится (если, конечно, он не зашел слишком далеко) и другой конфликт. Поэтому все внимание в процессе консультирования здесь должно быть сосредоточено на первом из названных конфликтов.

Лучше всего, если в данном случае можно будет организовать и провести прямой, откровенный и спокойный разговор между невесткой и свекровью. Позиция невестки в силу ряда причин, о которых кратко будет сказано ниже, должна быть более активной и примирительной, чем позиция свекрови. Однако без уступок со стороны свекрови также трудно будет рассчитывать на успешное разрешение возникшей проблемы.

Считается, что в семье, состоящей из молодых супругов и родителей, последние являются старшими, и они, соответственно, должны пользоваться со стороны молодых людей большим авторитетом и уважением. Такова веками сложившаяся семейная традиция.

Кроме того, люди старшего поколения по причинам сугубо возрастного характера бывают, как правило, менее гибкими в мышлении и поведении, чем сравнительно молодые люди. Им, соответственно, труднее будет отказаться от своей, уже заявленной точки зрения или позиции, чем молодым людям.

Пригласив свекровь к личному разговору, невестка прежде всего, должна будет предоставить слово свекрови и выслушать спокойно и до конца ее претензии. Затем будет разумно невестке самой обстоятельно и аргументировано, с чувством достаточного уважения
к матери своего мужа, изложить свою собственную точку зрения и объяснить свое поведение в тех случаях и ситуациях, которые вызывают недовольство свекрови.

Положительную роль в улаживании данного конфликта может сыграть уважительное и внимательное отношение невестки к свекрови. Вполне вероятно, что, увидев такое отношение к себе, сама свекровь смягчится и изменит свое поведение в отношении невестки. Но даже если этого не произойдет, муж и отец, зная о том, что невестка сделала шаг навстречу свекрови в конфликтной ситуации, будут стоять на ее стороне.

Запасясь терпением, можно и в этом случае добиться того, чтобы со временем свекровь изменила свое поведение и отношение к невестке, если, конечно, остальные члены семьи будут едины в своих чувствах и действиях.

Вариант 17. Эта ситуация отличается от предыдущей тем, что на стороне невестки, занимая при этом более активную позицию в возникшем конфликте, стоит свекр. В данном случае не только возможно, но и желательно его личное, активное участие вместе с сыном в разговоре с невесткой. Однако этот разговор все же должен проводиться по инициативе невестки и сына.

Вариант 18. В данном случае возникшая конфликтная ситуация представляется несколько более сложной для разрешения, чем две предыдущие ситуации. В ней против невестки в родительской семье мужа фактически настроены сразу два, весьма влиятельных человека: мать мужа и его отец.

Эта конфликтная ситуация часто является следствием того, что соответствующие люди изначально, еще до женитьбы сына, были настроены против невестки как таковой, даже не зная ее в лицо, и до сих пор, несмотря ни на что, позволяют демонстрировать свое предвзятое, отрицательное отношение к ней.

Не исключено также, что у родителей мужа есть объективные претензии к невестке, вызванные, например, ее собственным неправильным поведением в отношении родителей и своей собственной семьи.

Часто бывает так, что подобная конфликтная ситуация вызывается обеими, одновременно действующими причинами, каждая из которых в отдельности усугубляет реальное положение дел. Однако в любом случае разумнее приступать к разрешению данного конфликта с попыток устранения его объективных причин.

В процессе беседы с клиентом (это, как правило, или невестка, или ее муж, или оба они вместе взятые) психолог-консультант должен выяснить суть возникшей проблемы, найти ее причины. Затем необходимо довести до сознания клиента, что дело, например, заключается не только в субъективной, предвзятой позиции родителей мужа, но также и в возможных неправильных действиях самой невестки. Если она действительно желает изменить возникшую ситуацию в лучшую сторону, то ей необходимо будет, наверное, начать с самой себя.

Далее психологу-консультанту следует договориться с клиентом о том, что сама невестка, критически проанализировав собственное поведение, не дожидаясь позитивных действий со стороны родителей мужа, сама проявит инициативу, направленную на устранение конфликта. Например, самостоятельно исправит недостатки собственного поведения.

Если это не разрешит конфликта и не устранит отрицательной реакции со стороны родителей мужа, то, скорее всего, трудно будет рассчитывать на скорый успех. Если же позитивный эффект будет налицо, то и конфликт вполне можно будет разрешить.

Если же после того как невестка сделает шаг примирения навстречу родителям, и их позиция останется без изменений, необходимо будет изменить тактику. Можно, например, молодым супругам совместно (не только невестка, но и ее муж) вызвать родителей мужа на откровенный разговор.

Инициативу в этом разговоре должны будут взять на себя молодые люди. Они должны будут сказать родителям мужа о том, что со своей стороны они хотят уладить конфликт и готовы сделать для этого все, что от них зависит. Молодые супруги должны будут настойчиво просить родителей предпринять ответные шаги им навстречу.

Если такой разговор действительно состоится, то он должен будет привести к разрешению возникшей конфликтной ситуации.

Если же и после такого разговора родители не изменят свою позицию, то молодые супруги будут иметь полное моральное право заявить родителям о том, что именно в них находится причина конфликта, и далее потребовать от родителей не вмешиваться в их семейную жизнь. Быть может, такая крайняя мера возымеет действие и в какой-то степени поможет сгладить возникшее напряжение в отношениях.

Вариант 19. Это – одна из наиболее сложных, трудно разрешимых конфликтных ситуаций, так как против невестки в данном случае настроены все: и муж, и его родители.

Типичная причина возникновения подобной конфликтной ситуации состоит в том, что молодого мужа и его родителей не вполне устраивает что-то, весьма серьезное, в невестке. Такая позиция конфликтующих друг с другом сторон в семье нередко приводит к распаду молодой семьи, в особенности тогда, когда у молодых супругов нет детей. Для того чтобы предотвратить или снять такой конфликт,
необходимо срочно предпринять ряд активных мер, направленных на устранение его причин.

Чем может здесь помочь клиенту психолог-консультант? Прежде всего вместе с клиентом он должен тщательно проанализировать возникшую ситуацию для того, чтобы определенно ответить на следующие вопросы:

- Каковы первопричины возникшего конфликта?
- Когда, при каких условиях этот конфликт впервые появился?
- Как этот конфликт развивался дальше?
- Пыталась ли клиентка самостоятельно каким-то образом разрешить этот конфликт?
- Как вел себя при этом муж?
- Как реагировали родители мужа на возникший конфликт?
- Что пытались делать они сами для его разрешения?
- В чем заключаются основные проблемы, без решения которых практически невозможно устранить этот конфликт?

Получив четкие ответы на все эти вопросы, психолог-консультант и клиент могут далее

договориться о совместных действиях, направленных на разрешение конфликтной ситуации. Консультант при этом должен постараться убедить клиента (клиентку) в необходимости набраться терпения и пойти навстречу разумным требованиям мужа и его родителей. Желательно, чтобы она научилась вести себя так, чтобы не осложнять ситуацию и не провоцировать своим неразумным поведением отрицательные ответные действия со стороны родителей мужа.

В свою очередь, психолог-консультант должен будет взять на себя обязательство лично встретиться с мужем клиентки и отдельно – с его родителями. Во время этой встречи он должен будет убедить мужа и его родителей в том, что возникший конфликт необходимо и возможно решить. Для этого им, однако, придется пойти навстречу невестке и снять необоснованные претензии к ней.

В конкретном разговоре с мужем и с родителями невестки психолог-консультант вполне может опираться на факты, сообщенные ему клиенткой. Его задача заключается в том, чтобы смягчить позицию родителей и мужа, и хотя бы одного из этих людей привлечь на сторону невестки.

В разговоре с ними психолог-консультант может акцентировать внимание собеседников на дополнительные проблемы, с которыми они неизбежно столкнутся, если будут продолжать настаивать на своем и не изменят своего отношения к невестке. Одним из таких неприятных и довольно типичных последствий неразрешенности подобного рода конфликта может стать осложнение взаимоотношений будущих внуков с дедушкой и бабушкой, перенос конфликта между взрослыми на конфликт между детьми и родителями.

Упражнения

1. Вспомните, какие проблемы, касающиеся взаимоотношений в семье, были (если они на самом деле имели место) у ваших родителей?

2. Если вы хорошо знаете человека, который только еще собирается вступить в брак, то попытайтесь предсказать, какие проблемы могут возникнуть у него в семье из-за его собственных индивидуальных особенностей.

3. Определите вероятные причины возникновения проблем (если они имели место) в вашей собственной семье или в семье ваших родителей.

4. Установите, каким образом в вашей семье или в семье ваших родителей взаимосвязаны друг с другом имеющиеся внутрисемейные проблемы. Какие из этих проблем являются главными и какие второстепенными, какие основными и какие производными?

5. Определите, пользуясь признаками, описанными в данной главе, умеете ли вы сами или ваши родители хорошо слушать друг друга.

6. Вспомните случаи из вашей жизни, когда родители вас не понимали. Установите, к каким отрицательным последствиям для них и для вас это привело.

7. Выясните, проявлялась ли в чем-либо у ваших родителей их психологическая несовместимость друг с другом.

8. Припомните основные правила, которыми нужно руководствоваться, решая проблему уменьшения разногласий супругов по существенным вопросам внутрисемейной жизни.

9. Выявите проблемы, которые в вашей семье возникали во взаимоотношениях ваших родителей с их родителями, а также аналогичные проблемы в вашей собственной, молодой семье.

10. Составьте классификацию основных проблем, которые чаще всего возникают во взаимоотношениях молодых супругов с их родителями.

11. Установите, пользуясь предложенной вами в пункте 10 классификацией, к какому типу проблем относятся те, которые имеются в Вашей семье или в семье ваших родителей.

Практические задания

1. Проведите психологическое консультирование любой молодой семьи. Определите основные проблемы, имеющиеся во взаимоотношениях в этой семье.

2. Задайте членам консультируемой молодой семьи те вопросы, которые

психологу-консультанту следует поставить перед супруга-
ми в начале проведения психологического консультирования семьи. Проанализируйте ответы супругов.

3. Установите, есть ли в консультируемой вами семье у молодых супругов психологическая несовместимость. Если она имеется, то в чем конкретно проявляется? Дайте молодым супругам соответствующие практические рекомендации по устранению их психологической несовместимости.

4. Что бы вы практически могли рекомендовать молодым супругам для появления взаимопонимания между ними? Дайте соответствующие рекомендации членам какой-либо, знакомой вам, семьи.

5. Пользуясь рекомендациями, имеющимися в этой главе, убедительно и корректно докажите молодым супругам, что они не умеют хорошо слушать друг друга (если, конечно, такое неумение вы у них действительно заметили).

6. Если в процессе психологического консультирования вы столкнулись с несогласием супругов по каким-либо важным вопросам, то попробуйте помочь им преодолеть имеющиеся разногласия и добиться взаимопонимания.

7. Если в консультируемой вами молодой семье проявляется психологическая несовместимость характеров, взглядов, привычек супругов, то подскажите им, каким образом они могли бы решить проблему.

8. Допустим, что в некоторой молодой семье возникли или могут возникнуть проблемы во взаимоотношениях супругов с родителями. Определите суть этих проблем, посоветуйте супругам, как их решить.

Ключевые слова

Психологическая адаптация в семейной жизни. Несовместимость характеров супругов. Система внутрисемейных проблем. Главные и второстепенные проблемы в семейной жизни. Умение слушать. Оппонент. Компромисс. Уровень интеллектуального развития. Черты характера, релевантные (имеющие отношение к) общению.

Межличностные проблемы. Двусторонние семейные конфликты. Односторонние семейные конфликты. Патриархальный внутрисемейный конфликт. Внутриполовая солидарность в семье. Межполовая солидарность в семье. Ревностные внутрисемейные отношения. Конфликт-разногласие родителей в оценке поведения сына в его собственной семье. Катализатор внутрисемейного конфликта. Конфликт типа «свекровь – невестка». Конфликт типа «теща – зять». Межсемейный конфликт родственников.

ГЛАВА XVI РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВОПРОСАМ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Контрольные вопросы

1. *Каковы основные проблемы, которые возникают во взаимоотношениях между родителями и детьми и могут быть успешно решены в процессе проведения психологического консультирования?*
2. *В чем состоит проблема психологического кризиса трехлетнего возраста и как ее практически решать?*
3. *Каковы основные причины не вполне умеренной активности и аномальной пассивности ребенка дошкольного возраста в деятельности и в общении с людьми?*
4. *Что по этому поводу психолог-консультант может посоветовать родителям ребенка?*
5. *Почему в одной и той же семье между детьми могут возникать неблагополучные личные взаимоотношения?*
6. *Как нормализовать эти взаимоотношения?*

7. В чем заключаются вероятные причины разногласий, имеющихся между родителями относительно методов обучения и воспитания в семье детей дошкольного возраста ?
8. Как эти разногласия устранить?
9. По какому плану желательно проводить психологическое консультирование в случае разногласий родителей по вопросам обучения и воспитания детей?
10. Почему дети шести-семилетнего возраста не всегда бывают полностью психологически готовыми к началу обучения в школе?
11. В чем может проявляться психологическая неподготовленность детей к обучению в школе?
12. Какие конкретные вопросы необходимо ставить перед ребенком для того, чтобы уточнить, почему он не желает учиться в школе?
13. Каким образом практически обеспечивается достаточно полная готовность ребенка к обучению в школе?
14. Что представляют собой так называемые аномалии в психологии и поведении ребенка?
15. Каковы психологические особенности родителей, которые чаще всего обращаются в психологическую консультацию по вопросу об аномалиях в психологии и поведении их детей?
16. Как определить эти аномалии и практически устранить их?
17. Как организовать и провести психологическое консультирование в том случав, если родители ребенка желают как можно раньше приступить к его обучению?
18. Что родителям ребенка необходимо знать и учитывать для того, чтобы задатки ребенка были своевременно выявлены и его способности начали развиваться как можно раньше?
19. Каковы основные причины не вполне удовлетворительного начала обучения ребенка в школе?
20. Как выявить и практически устранить эти причины?
21. По каким причинам у детей-первоклассников могут складываться плохие взаимоотношения со сверстниками?
22. Как эти взаимоотношения можно практически улучшить?
23. Что называется психологической нестандартностью ребенка?
24. Какие рекомендации можно дать родителям и учителям по обучению и воспитанию нестандартного ребенка?
25. Чем чаще всего вызываются конфликты между родителями и детьми-подростками?
26. Каковы основные способы предупреждения и устранения подобных конфликтов?
27. В чем практически выражается неадекватное социальное поведение подростков?
28. Что нужно сделать, чтобы поведение ребенка соответствовало социальным нормам и правилам?
29. Каковы главные причины нежелания подростка откровенно общаться со своими родителями и с другими взрослыми людьми?
30. Как сделать так, чтобы, общение подростков со взрослыми стало более открытым и доверительным?
31. Как устранить несоответствие между представлениями подростков и родителей о предпочтительности тех или иных профессий?
32. Почему между детьми-старшеклассниками и их родителями иногда устанавливаются не вполне нормальные личные взаимоотношения?
33. Как проводить психологическое консультирование на эту тему и улучшить взаимоотношения между родителями и старшеклассниками?
34. Что можно рекомендовать родителям в том случае, если они не вполне довольны друзьями своих детей-старшеклассников ?
35. Каковы основные виды конфликтов, возникающих между родителями и взрослыми детьми в разведенных или вновь образованных семьях?

36. В чем состоят основные причины таких конфликтов?

37. Каким образом можно предупредить или устранить конфликт между взрослым ребенком и его родителями – неродными матерью или отцом?

Взаимоотношения родителей с детьми-дошкольниками

Взаимоотношения детей и родителей включают в себя не только отношения между ними в одной семье, но и в разных семьях. Сюда, например, входят и те взаимоотношения, которые мы обсуждали в предыдущей главе, т.е. отношения между родителями и детьми, которые, став взрослыми, уже имеют собственную семью. В данной главе, поэтому, мы сосредоточим внимание только на случаях установления прямых взаимоотношений между родителями и детьми, еще не ставшими взрослыми.

В практике психологического консультирования наиболее часто встречаются следующие варианты проблем, относящихся к взаимоотношениям между родителями и детьми-дошкольниками.

Вариант 1. В молодой семье супруги, ставшие уже матерью и отцом, впервые столкнулись с трудностями установления нормальных взаимоотношений с ребенком в возрасте от двух до трех лет. Эти трудности могут, в частности, проявляться в том, что ребенок чрезмерно активный или, напротив, необычно пассивный, апатичный, безразличный ко всему. И та и другая крайности в поведении
ребенка могут, естественно, вызывать обоснованное беспокойство у родителей.

Вариант 2. Супруги, у которых уже есть два или более ребенка разного возраста (не старше подросткового), жалуются на то, что между их детьми почему-то не складываются нормальные взаимоотношения и довольно часто возникают конфликты.

Вариант 3. Супруги, у которых ребенок находится еще в младенческом или раннем возрасте, не могут между собой договориться о том, как им обучать и воспитывать ребенка.

Вариант 4. Ребенок, которому уже исполнилось семь лет, не хочет идти в школу, и родителей это очень беспокоит.

Вариант 5. В психике и поведении ребенка-дошкольника молодые родители обнаруживают нечто такое, что их тревожит[1].

[1]В данной главе мы не будем касаться случаев проведения психологического консультирования по вопросам взаимоотношений родителей с детьми, имеющими те или иные серьезные отклонения от медицинской нормы в психике и поведении, а также в психологическом развитии в целом. Это – область специального психологического консультирования, которая выходит за рамки данного учебника.

Вариант 6. Родители ребенка старшего дошкольного возраста готовят его к поступлению в школу и хотят сделать все, от них зависящее, чтобы как можно лучше подготовить ребенка к обучению в школе. Однако у них возникают в связи с этим проблемы.

Вариант 7. Родители желают приступить к обучению своего ребенка с раннего дошкольного возраста, но не знают, правильно ли они делают, с ранних лет загружая ребенка серьезной учебой.

Рассмотрим последовательно особенности проведения психологического консультирования в каждом из этих случаев, соответствующих выделенным вариантам проблем.

Случай 1. Непослушание ребенка в возрасте двух-трех лет, когда обычно наступает время первого кризиса возрастного развития и следующий за ним переход ребенка на новую, более высокую, чем младенчество, ступень психологического развития, обычно связано с тем, что дети развиваются, как правило, быстрее, чем это начинают замечать взрослые. Поэтому взрослые не успевают вовремя перестраивать свое отношение и поведение, чем и порождается кризис во взаимоотношениях взрослых с ребенком.

Непослушание ребенка представляет собой форму протеста ребенка против

неадекватного обращения с ним взрослых людей, которые не замечают, что сам ребенок уже повзрослел и у него появились новые интересы и потребности. Ограничивая самостоятельность ребенка, взрослые люди невольно препятствуют удовлетворению этих потребностей и интересов, и тем самым вызывают протест со стороны ребенка.

Все это психолог-консультант, в первую очередь, должен довести до сознания родителей, обратившихся в психологическую консультацию с соответствующей проблемой, одновременно посоветовав родителям ребенка самостоятельно почитать специальную психолого-педагогическую литературу на данную тему. Это должна быть литература, доступная неспециалистам и содержащая в себе рекомендации о том, как взрослым людям следует вести себя в период кризиса возрастного развития ребенка.

Повышенная активность ребенка в этом возрасте может быть обусловлена сразу несколькими причинами. Она, во-первых, может быть обусловлена особенностями темперамента ребенка (скажем, у ребенка может быть от природы холерический темперамент). Во-вторых, такая повышенная активность может быть обусловлена возрастом ребенка (многие нормально развивающиеся дети в возрасте около трех лет бывают повышенно активными, и это связано с особенностями их физиологии).

Что же касается проявления пассивности у трехлетних детей, то она не является нормой для детей этого возраста и, следовательно, может вызывать беспокойство со стороны родителей ребенка. Однако от так называемой аномальной пассивности, требующей вмешательства специалиста и психологической коррекции, следует отличать природную медлительность ребенка, которая иногда проявляется у детей с врожденным флегматическим типом темперамента.

Причинами аномальной пассивности ребенка могут стать слишком жесткое воспитание, наличие множества неоправданных запретов и ограничений, накладываемых на поведение ребенка. Если эти причины устранить, то ребенок может стать нормально активным. Повысить его активность также можно развив интерес ребенка к окружающему миру и поддерживая проявляемую им познавательную активность.

Приступая к психологическому консультированию по данной проблеме, вначале следует изучить ребенка и определить его природный тип темперамента. Затем – делать выводы о коррекции поведения ребенка с учетом этого.

Случай 2. В этом случае необходимо снять не вполне обоснованное беспокойство родителей, заверив их в том, что конфликт между ними и ребенком – явление временное и возрастное. Когда ребенок повзрослеет, конфликты забудутся, и взаимоотношения между ним и его родителями станут вполне нормальными.

Обычно это происходит через два – три года после того, как родители начинают замечать признаки кризиса возрастного развития. К старшему школьному возрасту у большинства родителей и детей
конфликты, как правило, значительно уменьшаются или полностью исчезают.

Это, однако, не означает, что подобного рода конфликты можно игнорировать или долгое время оставлять без внимания. Будучи своевременно не разрешенными, они порождают устойчивый психологический барьер в общении взрослых людей и ребенка и становятся со временем трудно устранимыми. Кроме того, он серьезно препятствует психологическому развитию ребенка. Терпеливое, настойчивое разъяснение взрослыми детям неправильности их поведения, убеждение, а не наказание детей – вот психологически оправданный и педагогически правильный путь коррекционной работы с детьми в этих условиях.

При возникновении конфликта в семье между самими детьми не стоит безоговорочно становиться на сторону только одного ребенка, даже если первоисточником конфликта действительно является другой ребенок. Важно научить детей умению предупреждать и избегать возникновения конфликтных ситуаций, не поддаваясь провокационным действиям со стороны других детей. И если ребенок научится это делать, то он вполне сможет сам избегать конфликтов. Если же ребенок отвечает на провоцирующие конфликт

действия другого ребенка, значит, в возникновении конфликтной ситуации отчасти виновен и он сам.

Хорошо, если, работая с детьми старшего возраста, родители ставят перед собой задачу научить их полезным умениям и навыкам, в данном случае – активным действиям по предупреждению и последующему разрешению конфликтов.

Случай 3. В этом конкретном случае не существует общих, универсальных советов и рекомендаций, являющихся панацеей от всех бед. Главное в успешном разрешении соответствующей проблемной ситуации состоит в том, чтобы обучение и воспитание шло на пользу ребенка, позволяло ему как можно раньше и как можно лучше приспосабливаться к реальным условиям жизни.

Для того чтобы психологическое консультирование оказалось в этом случае максимально полезным для ребенка и его родителей, психологу-консультанту рекомендуется вести консультирование по четкому плану.

Во-первых, необходимо выяснить, в чем состоят разногласия между родителями в вопросах обучения и воспитания детей.

Во-вторых, каждому из родителей надо предоставить возможность объяснить психологу-консультанту свою точку зрения по обсуждаемым вопросам.

В-третьих, каждому из них в отдельности необходимо точно указать на сильные и слабые стороны в его позиции, предложив, вместе
с тем, отказаться от слабых аргументов (особенно, если в соответствующем вопросе родителю возражает не только психолог-консультант, но и другой родитель).

В-четвертых, желательно провести личную встречу обоих супругов для согласования их позиций по обучению и воспитанию детей. На этой встрече психологу-консультанту следует сыграть роль компетентного, компромиссно настроенного арбитра, целенаправленно ведущего обе конфликтующие стороны к согласию друг с другом. Желательно также, чтобы психолог-консультант мог рекомендовать клиенту хотя бы небольшой список хорошей научной и научно-популярной литературы для самообразования в области обучения и воспитания детей соответствующего возраста.

Случай 4. Причин нежелания ребенка идти в школу может быть несколько. В том числе, но не обязательно, это может быть и простая психологическая неготовность ребенка к обучению в школе.

Определенный вывод о неготовности ребенка к началу обучения в школе нельзя делать только на основе заявления самого ребенка о том, что он не хочет учиться. Быть может, он так говорит потому, что еще сам толком не знает, что на самом деле его ожидает в школе, в частности – не подозревает о том приятном, с чем ему предстоит встретиться в школе. Возможно также, что, реально оказавшись в школе, ребенок быстро изменит свое отношение к ней в лучшую сторону.

Тем не менее узнать, как сам ребенок объясняет свое нежелание идти в школу, в любом случае весьма полезно хотя бы потому, что все равно придется этого ребенка разубеждать, используя его же доводы. Кроме того, в процессе убеждения ребенка следует ориентироваться на уровень его сознания и понимания необходимости учиться. Родителям или психологу, если он будет консультировать ребенка, следует начинать именно с этого, то есть с детальных расспросов ребенка о том, почему он не желает идти в школу.

Опрос можно вести по определенной схеме, последовательно задавая ребенку такие вопросы:

- Хочешь ли ты пойти учиться в школу?

  (Дальнейшие вопросы имеют смысл лишь тогда, когда на данный вопрос ребенок ответил отрицательно.)
- Почему ты не хочешь идти учиться в школу?

  (Если ребенок подробно отвечает на этот вопрос, давая определенные ответы и на некоторые, следующие далее, вопросы, то часть из них можно пропускать. Если на этот вопрос последует самый общий, неопределенный ответ типа «не знаю», то все

последующие вопросы необходимо будет обязательно задать.)

• Зачем вообще нужно ходить в школу?

• Что в школе может быть плохое? Почему некоторые люди не хотят учиться в школе?

• Чем обычно занимаются в школе?

• Что такое школьные уроки?

• Чему можно в школе научиться?

• Станет ли тебе лично лучше или хуже от того, что ты пойдешь учиться в школу? Если тебе станет лучше, то объясни, почему. Если ты считаешь, что станет хуже, то также попробуй объяснить, почему ты так считаешь.

• При каких условиях ты все же согласен пойти учиться в школу?

Это только приблизительный перечень возможных вопросов, которые можно задать ребенку семилетнего возраста в связи с выяснением причин его нежелания учиться в школе. Число и содержание этих вопросов можно расширить и варьировать в зависимости от того, как ребенок будет отвечать на задаваемые ему вопросы. Главное здесь состоит в том, чтобы точно установить причину нежелания ребенка идти учиться и дать ему целенаправленные советы, следование которым повысит уровень мотивационной, личностной готовности ребенка к школьному обучению.

Работа по повышению уровня мотивационной готовности к обучению в школе с ребенком, который вскоре должен будет пойти учиться, сводится к тому, чтобы самыми разными, доступными и эффективными способами вызвать у него повышенный интерес к учению. Такой интерес, если он у ребенка изначально отсутствует, сравнительно легко породить в том случае, когда отсутствие желания учиться основано на незнании того полезного, что ребенку может дать школа.

Однако причин нежелания ребенка идти учиться в школу может быть много, и среди них может оказаться, например, недостаточная когнитивная или же коммуникативная готовность ребенка к обучению. Тогда вместе с началом обучения ребенка необходимо будет проводить активную специальную работу по повышению уровня его готовности к обучению в двух указанных аспектах.

Случай 5. Этот случай – повышенная тревога по поводу психологических или поведенческих аномалий в развитии ребенка – наиболее часто встречается в практике обращения родителей в психологическую консультацию.

Здесь надо установить, что же на самом деле беспокоит родителей ребенка и в какой степени их тревога объективно обусловлена. Это связано, во-первых, с тем, что различных недостатков в психологическом развитии ребенка может быть множество. Во-вторых, не будучи профессионально подготовленными психологами, родители ребенка могут ошибаться в оценке его реальных проблем. Они могут видеть проблемы в психологическом развитии ребенка там, где их на самом деле нет, и напротив, не замечать порой реально существующих проблем. В-третьих, и сам психолог без проведения специального психологического обследования часто не в состоянии точно поставить диагноз психологических и поведенческих аномалий у ребенка.

Поэтому после предварительной беседы с родителями ребенка и с самим ребенком психологу-консультанту желательно провести специальное психодиагностическое обследование ребенка для уточнения его проблем.

Если такое обследование дает вполне удовлетворительные результаты, т.е. в результате действительно обнаруживаются у ребенка какие-либо проблемы, то это само по себе еще не является основанием для серьезного беспокойства со стороны родителей ребенка. Вполне вероятно, что отставание ребенка в психологическом или поведенческом развитии не выходит за рамки нормы его возрастного развития, и через некоторое время, когда ребенок повзрослеет, его отставание уменьшится или же будет полностью преодолено.

Возможно также, что данный ребенок для своего возраста развивается вполне нормально, но его родители предъявляют ему завышенные требования или неправильно оценивают уровень развития, достигнутый ребенком. Эти и другие подобные случаи

ошибочных заключений о проблемах ребенка необходимо выявить и устранить в первую очередь.

Рекомендуя родителям разнообразные формы работы с детьми по устранению аномалий в их психологическом и поведенческом развитии, следует также иметь в виду, что, во-первых, результаты такой работы почти никогда не бывают быстрыми; во-вторых, они могут оказаться внешне малозаметными, поскольку воспитательные факторы действуют постепенно и замедленно. Может быть так, что внутренне ребенок начинает изменяться, в то время как в его реальном, внешнем поведении это отражается мало или с заметным опозданием по сравнению с внутренними изменениями.

Поэтому перед началом работы по коррекции психологических и поведенческих аномалий в развитии ребенка, в ходе такой работы и обязательно по ее завершению необходимо производить точную психодиагностику уровня развития тех свойств, которые корректировались. Это нужно не только для систематического контроля процесса развития, но также и для своевременной коррекции развития, если в ходе соответствующей работы обнаружатся отклонения от намеченной цели.

Желательно также научить родителей самостоятельно оценивать уровень психологического развития ребенка при помощи сравнительно простых и доступных им методов психодиагносткки. Тогда родители будут меньше ошибаться в оценке ребенка, меньше беспокоиться о нем и, следовательно, способствовать его нормальному развитию. Заметим, что повышенное беспокойство родителей о ребенке обычно передается и самому ребенку, препятствуя его нормальному развитию.

Случай 6. Родители озабочены тем, как лучше готовить ребенка к поступлению в школу. Это типичный повод для обращения в психологическую консультацию. Он характерен для тех родителей, которых особенно заботит будущее их детей, и которые хотят, чтобы их дети не просто нормально учились, но и обязательно преуспевали, были лучшими и быстро развивались.

Такие родители, как правило, не жалуются психологу-консультанту на недостатки в развитии своих детей, хотя на самом деле уделяют этому довольно большое внимание. Они обычно готовы продолжать и дальше действовать так, беря на себя повышенную ответственность за будущее своих детей.

Психолог-консультант, давая в этом случае рекомендации родителям, вполне может рассчитывать на их собственную активность и ответственность за выполнение полученных рекомендаций.

В начале консультации следует предложить родителям провести разностороннюю и тщательную психодиагностику ребенка, не жалея для этого ни сил, ни времени. Соответствующую профессиональную помощь клиенту в проведении психодиагностики ребенка родителям должен предложить консультант-психолог.

Психодиагностика, о которой идет речь, преследует три цели: во-первых, внимательно и разносторонне изучив ребенка, постараться точно определить то, в чем он еще психологически не вполне готов к обучению в школе; во-вторых, выявить, какие резервы для дальнейшего психологического развития у него имеются; в-третьих, определить задатки к развитию общих и специальных способностей, имеющиеся у данного ребенка.

Четкий ответ на первый из сформулированных выше вопросов необходим для того, чтобы точно направить усилия родителей на устранение имеющихся у ребенка недостатков. Конкретный ответ на второй вопрос позволит в максимальной степени использовать имеющиеся у ребенка резервы для наилучшей психологической подготовки к обучению в школе. Наконец, определенный ответ на третий вопрос позволит учителям правильно определить перспективы развития способностей у ребенка и вовремя приступить к этой важной работе.

Случай 7. В этом случае (стремление родителей к возможно более раннему развитию способностей у детей) психолог-консультант должен постараться убедить родителей ребенка в том, что, принимая решение о раннем начале обучения ребенка, направленном

на развитие его способностей, родители, в принципе, поступают правильно.

Принимая такое решение, важно, вместе с тем, не допустить серьезных ошибок в обучении и воспитании ребенка – таких ошибок, которые могут помещать его нормальному развитию. Необходимо также изучить ребенка, внимательно проанализировать условия его жизни, учесть многое другое, что может положительно или отрицательно повлиять на успех раннего обучения.

При недостаточно хорошо психологически подготовленном начале такого обучения ошибки, к сожалению, неизбежны. В этой связи есть смысл подробнее рассмотреть ряд условий, соблюдение которых свело бы к минимуму ошибки и гарантировало успех.

Первое условие – это обязательное и своевременное выявление имеющихся у ребенка задатков к развитию способностей, а также точное определение начала их открытого проявления вместе с возникновением у ребенка естественного стремления к развитию своих способностей.

Для того чтобы правильно соблюсти это условие, родителям следует внимательно, в течение достаточно длительного времени понаблюдать за своим ребенком, выявляя первые признаки имеющихся задатков. Важно также своевременно зафиксировать не только первые проявления задатков, но и появление у ребенка желания их развивать. Оно обычно идентифицируется по интересу ребенка к тому виду деятельности, с которым связаны эти задатки и в котором развиваются соответствующие способности.

Допустим, к примеру, что родители захотели приступить как можно раньше к обучению ребенка иностранному языку и как можно лучше развить у него лингвистические способности. В этом случае им необходимо вовремя заметить тот момент в жизни ребенка, когда он сам начнет активно интересоваться новыми словами, названиями явлений и предметов.

Далее желательно предложить ребенку несколько новых названий уже известных ему предметов на каком-нибудь иностранном языке. Если ребенок живо отреагирует на это, быстро усвоит соответствующие названия и начнет самостоятельно ими пользоваться, то это будет означать, что, начиная с данного момента времени, ребенка вполне можно обучать иностранному языку и развивать у него соответствующие способности.

Другой пример: предположим, что родители хотят как можно раньше начать учить ребенка рисованию. В этом случае необходимо обратить внимание на тот момент, когда он впервые возьмет в руки
пишущий или рисующий предмет и что-то сам с удовольствием изобразит. С этого момента и надо начинать обучение ребенка рисованию.

Второе условие – это активное и, по возможности, повседневное включение ребенка в те виды деятельности, которые помогут имеющиеся у него задатки превратить в нужные способности. Таких видов деятельности бывает, как правило, несколько, и они существенно, с разных сторон влияют на развитие способностей детей. Эти виды деятельности также необходимо учесть и через них оказывать комплексное, разностороннее влияние на развитие способностей.

Третье условие – это проведение с ребенком занятий в достаточно интересной, как правило, игровой форме. Важным фактором нормального развития любых способностей у ребенка является отсутствие принуждения в учении и исключение давления на него со стороны родителей и других взрослых людей. Благодаря этому можно избежать умственных и физических перегрузок ребенка на занятиях по развитию его способностей. Известно, что дети практически не устают от интересной для них работы и почти всегда испытывают не только психологическую, но и физическую усталость, если дело для них неинтересно и их заставляют заниматься вопреки их желанию.

Психолого-педагогическое консультирование родителей младших школьников

Между родителями и детьми младшего школьного возраста могут возникать следующие варианты проблем, требующих проведения психологического консультирования.

Вариант 1. Родители, у которых ребенок уже начал учиться в первом классе школы,

беспокоятся о том, что он плохо учится.

Вариант 2. Родители, чей ребенок учится в начальной школе, неожиданно столкнулись с проблемой, суть которой состоит в том, что у их ребенка почему-то не складываются нормальные взаимоотношения с другими детьми.

Вариант 3. Родители, у которых ребенок уже учится в начальных классах школы, беспокоятся по поводу того, что у него не складываются хорошие взаимоотношения с учителями.

Рассмотрим последовательно все эти случаи.

Случай 1. В данном конкретном случае – при плохом начале обучения ребенка в школе – необходимо выяснить причину этого. Как правило, причин плохого начала обучения ребенка в школе бывает несколько, и в зависимости от того, каковы они на самом деле, родителям необходимо давать различные практические рекомендации.

Возможными причинами неуспеваемости ребенка в начальных классах могут быть, во-первых, отсутствие у ребенка интереса к учению вообще. Во-вторых, слабое развитие у него основных когнитивных процессов: концентрации внимания, запоминания, мыслительных, речевых. В-третьих, недостаточное развитие у ребенка каких-либо важных личностных качеств: деловых, волевых, коммуникативных. В-четвертых, неправильная методика подготовки ребенка к обучению в школе. В-пятых, неверный с психолого-педагогической точки зрения стиль обращения родителей с ребенком.

Рассмотрим каждую из этих причин в отдельности, включая ее возможное отрицательное воздействие на процесс учения ребенка.

Начать учиться в школе плохо ребенок может с момента поступления в школу потому, что у него слабо развиты, например, произвольное внимание и произвольная память, а также словесно-логическое мышление, т.е. как раз те высшие психологические функции, от которых зависит сознательное и полноценное освоение школьной программы.

В этом случае родителям ребенка можно рекомендовать самим или с помощью специалиста-психолога в течение нескольких месяцев дополнительно поработать с ребенком, чтобы развить у него до нужного уровня соответствующие когнитивные функции. Имеется, кстати, богатая психологическая литература на эту тему. Некоторые из полезных первоисточников приведены в конце книги, в списке дополнительной литературы, и их можно рекомендовать заинтересованному читателю.

Если у ребенка отсутствуют волевые, деловые, коммуникативные качества, то он не сможет преодолевать трудности, которые естественно возникают в любом достаточно сложном деле, в том числе и в учении.

В этом случае необходимо будет срочно заняться развитием соответствующих личностных качеств у ребенка, причем лучше всего это делать не в процессе учения, а в каких-нибудь других видах деятельности, также развивающих его личностные качества, но более интересных, привлекательных для ребенка, чем само по себе учение. Это может быть, например, игра или увлекательный труд. Сформировавшись в других видах деятельности, эти качества будут затем перенесены и начнут проявляться в учении.

Неправильное обращение с ребенком в семье, как причина его отставания в учении в начальных классах школы, может проявляться в том, что уже в дошкольном возрасте родители начинают предъявлять к ребенку чрезмерно высокие требования, не вполне соответствующие его возрастным возможностям и достигнутому уровню психологического развития. Нередко родители это делают тогда, когда ребенок еще не перестроился и не успел приспособиться к новым, изменившимся условиям его жизни.

В этом случае у ребенка вообще может пропасть всякое желание учиться, и оно сменится психологической защитной реакцией. Возникнет стойкое отрицательное отношение ребенка к учению и далее – к школе в целом. Появившиеся неприятности у ребенка ассоциируются именно с учением, и он всячески будет сопротивляться ему.

Родители, обнаружив отсутствие интереса ребенка к учению, должны больше внимания обращать на старания и успехи ребенка и какое-то время не замечать его ошибок и неудач.

Педагогически неправильной считается и прямо противоположная практика обращения родителей с ребенком, когда они в самом начале учебы продолжают обходиться с ним так же, как и до нее, не предъявляя ребенку никаких новых требований. Тогда и сам ребенок может начать рассматривать учение как развлекательную игру, и, как следствие, относиться к нему недостаточно серьезно. Обеих крайностей следует избегать, и именно об этом, в первую очередь, должен идти разговор психолога с родителями ребенка в обсуждаемом случае.

Случай 2. Наиболее распространенной причиной нежелания учиться является несформированность у ребенка нужных коммуникативных качеств личности, которые позволяли бы ему устанавливать нормальные взаимоотношения с другими детьми. Чаще всего это случается с единственными детьми в семье, которые до поступления в школу не посещали дошкольных учреждений типа детского сада. Нередко это происходит и с избалованными детьми, которые долгое время находились дома в привилегированном положении: им, например, все прощали и потакали во всем. Оказавшись в непривычной для себя социальной обстановке, среди других детей, имеющих равные с ними права, лишившись многих из своих преимуществ, такие дети начинают стихийно протестовать против этого, провоцируя конфликты и настраивая против себя окружающих детей.

Психолог-консультант мог бы в этом случае, разговаривая с клиентом, во-первых, выяснить, когда, при каких условиях, в какой обстановке у ребенка чаще всего возникают проблемы в общении с другими детьми, и попросить клиента внимательно понаблюдать за своим ребенком в этих условиях. Во-вторых, необходимо определить позицию, которую в конфликтах с другими детьми занимает сам ребенок, и помочь родителям осознать и правильно оценить эту позицию. В-третьих, следует точно установить, как ко всему этому относятся сами родители ребенка, и помочь им осознать это отношение. Наконец, в-четвертых, важно прояснить, как к данному ребенку на самом деле относятся все другие дети, с которыми он общается.

Скорее всего (и далее в этом психологу необходимо будет убедить родителей) более правыми в конфликтах окажутся другие дети, а не их собственный ребенок. Если психологу не удастся убедить в этом родителей, то вряд ли можно будет рассчитывать на существенное изменение в лучшую сторону возникшей ситуации, так как в ней очень многое зависит от правильной позиции родителей ребенка.

С учетом прояснившихся жизненных обстоятельств, психолог может давать родителям ребенка конкретные рекомендации о том, как практически изменить его поведение, чтобы отношение к нему других детей улучшилось.

Иной вероятной причиной возникновения подобного конфликта могут стать какие-либо отрицательные черты характера ребенка, неприемлемые в общении с людьми. Тогда необходимо будет принять срочные меры, направленные на то, чтобы перевоспитать ребенка.

Дело также может заключаться в недостатках не самого ребенка, а тех детей, с которыми он общается. Этот случай встречается в жизни сравнительно реже, чем первый, и его можно идентифицировать по тому, сколько детей плохо относятся к данному ребенку. Если к нему плохо относятся все без исключения или большинство, то дело, скорее всего, в недостатках психологии или поведения самого ребенка. Если плохо к нему относятся далеко не все дети, а только некоторые из них, то, по-видимому, сам ребенок не несет полной ответственности за плохие взаимоотношения со своими сверстниками.

Наконец, причина плохих взаимоотношений детей может быть не в них самих, а в поведении взрослых людей – родителей или учителей, которые своими непродуманными действиями препятствуют установлению между детьми нормальных взаимоотношений. Это может происходить, например, тогда, когда взрослые люди необоснованно выделяют и наказывают одних детей, в то же самое время не замечая и прощая другим детям аналогичные или даже более серьезные проступки. К примеру, это может происходить тогда, когда учителя ставят одним детям завышенные, а другим заниженные оценки.

В жизни эти причины могут действовать вместе, и задача психолога-консультанта состоит в том, чтобы выявить их и дать клиенту рекомендации по их устранению.

Случай 3. Взаимоотношения ребенка с учителями в начальной школе могут не складываться по причинам, указанным в предыдущем пункте, а также из-за того, что данный ребенок нестандартен, не вполне соответствует общим, привычным требованиям, предъявляемым к детям в школе. Вследствие этого, он может претендовать на повышенное внимание к себе, и своим нестандартным поведением доставлять немало дополнительных трудностей учителям.

Так называемыми нестандартными могут быть самые разные дети: и нормально развивающиеся, и одаренные, и отстающие от других детей в своем развитии. Но чаще всего нестандартными все же являются одаренные и отстающие дети.

Нестандартность ребенка может, в частности, проявляться в особенностях его деятельности (например, работа левой рукой), в специфике его когнитивных процессов (ребенок может мыслить, воспринимать, запоминать и воспроизводить материал не так, как это делают другие дети), в наличии у ребенка особенных свойств темперамента, интересов или черт характера, и, наконец, в необычности стиля общения ребенка с окружающими людьми: учителями, родителями, сверстниками.

Нестандартный ребенок – это вовсе не обязательно такой, отклонение которого от нормы должно рассматриваться как аномалия, т.е. как отрицательное явление. Но, вместе с тем, нестандартный ребенок – это всегда ребенок, требующий к себе особого внимания как со стороны родителей, так и со стороны учителей. Нестандартный ребенок почти всегда испытывает трудности в общении с другими детьми. Далеко не всем учителям по душе иметь дело с нестандартными детьми, так как из-за необычности ребенка общение с ним порождает дополнительные проблемы.

То, что нестандартность ребенка – это далеко не всегда отрицательное качество для его развития, психолог должен будет, в первую очередь, разъяснить родителям, обратившимся в консультацию. Затем необходимо будет провести разностороннее психологическое обследование ребенка для того, чтобы выяснить, в чем же на самом деле состоит его нестандартность, что в этой нестандартности положительное и что отрицательное, что необходимо сохранить и от чего желательно избавиться.

Как правило, при обследовании обнаруживается, что далеко не все в ребенке, вызывающее тревогу родителей или учителей, следует изменять. Нередко, например, ошибающимся в ценностной оценке нестандартности ребенка является учитель, который жалуется психологу на чрезмерную активность или необычный образ мышления ребенка. Это-то как раз часто оказывается достоинством ребенка, способствующим его психологическому развитию, если данный ребенок во всем другом не уступает иным детям. В этом случае лучше менять позицию учителя, а не психологию ребенка.

Решение психолого-педагогических проблем подросткового возраста

У родителей, имеющих детей-подростков, и у самих подростков нередко возникают следующие проблемы, требующие проведения психологического консультирования.

Вариант 1. Между родителями и детьми, достигшими подросткового возраста, постоянно возникают конфликты по самым разным вопросам.

Вариант 2. По какой-то причине дети-подростки не хотят учиться, ведут себя вызывающе, недобросовестно выполняют свои обязанности по дому, не выполняют данные родителям обещания и т.п.

Вариант 3. Родителям кажется, что дети-подростки что-то от них скрывают. Родители вместе с тем замечают, что дети часто проводят время вне дома, избегают общения с ними.

Вариант 4. Подросток ничем серьезным, с точки зрения родителей, не интересуется и не хочет заниматься своим развитием.

Рассмотрим практику проведения психологического консультирования во всех этих случаях.

Случай 1. Конфликты между подростками и родителями в семье – очень часто

встречающееся явление. Оно в определенной степени является естественным, если иметь в виду не конфликты как таковые, а порождающие их противоречия во взглядах родителей и детей. Поскольку конфликты между подростками и взрослыми людьми встречаются практически почти в каждой семье, то их можно считать нормальным явлением.

Такие конфликты обычно связаны с переходом ребенка на более высокий уровень психологического развития, с переходом от детства к взрослости, поэтому они не должны вызывать у родителей особого беспокойства, в частности за будущее конфликтогенного ребенка. В этом прежде всего и должен постараться убедить психолог-консультант клиента.

Нужно дать понять клиенту, что острый межличностный конфликт в отличие от нормально наступающего подросткового возрастного кризиса, неизбежным следствием которого становится обострение взаимоотношений с окружающими людьми, – это аномальное явление. Такой конфликт препятствует психологическому развитию подростка, если его быстро и вовремя не устранить.

Для нормального развития человека любого возраста необходимы постоянные, строящиеся на положительной эмоциональной основе, открытые и доверительные взаимоотношения с окружающими людьми. Для детей это – взаимоотношения с родителями, учителями, сверстниками. Ведь только с их помощью подросток может успешно решить сложные внутренние проблемы, волнующие его в переходный период.

Способы разрешения подросткового возрастного межличностного конфликта с родителями могут быть самими различными. Но во всех подобных случаях жизни инициативу в их предупреждении и устранении должны брать на себя взрослые люди, в данном случае родители или учителя. Они же в уже возникшей конфликтной ситуации, будучи более разумными и опытными людьми, чем подростки, обязаны вести себя в отношении подростков более гибко и осмысленно.

Случай 2. Это вызывающее общественное поведение подростка, нарушающее нормы и правила поведения, принятые среди взрослых. Неприятные поведенческие симптомы, связанные с этой проблемой, чаще всего являются психологическим следствием или отражением общего подросткового возрастного кризиса и, как правило, сами собой исчезают тогда, когда подросток становится взрослым и у него меняется сознание.

Однако кризис подросткового возраста может затянуться, и если с указанными выше отрицательными симптомами в поведении активно не бороться, то в конечном счете это может привести к задержке психологического развития и к закреплению в личности и поведении подростка весьма неприятных характерологических проявлений, их превращению в стойкие жизненные привычки. С разъяснения этого также следует начинать психологическую консультацию с родителями или учителями, обратившимися к психологу в связи с обсуждаемой здесь проблемой.

Затем необходимо будет объективно и детально разобраться в ряде вопросов. Во-первых, следует выяснить, насколько часто и при каких условиях у подростков проявляется неадекватное социальное поведение. Во-вторых, надо определить, как сами родители реагируют на подобное поведение своих детей. В-третьих, необходимо выявить, к каким результатам привели действия, уже предпринятые родителями. В-четвертых, надо узнать, как сами подростки, если родители это пытались выяснить, объясняют собственное поведение.

Разобравшись во всех этих вопросах, психолог-консультант может получить более или менее полную картину происходящего, на основе анализа которой он далее сможет принять вполне конкретные, обоснованные решения. В любом случае, однако, необходимо иметь как возможные следующие практические рекомендации, помогающие решить соответствующую проблему:

1. Постараться прекратить эмоционально отрицательно реагировать на вызывающие действия и поступки подростка, его сопротивление разумным доводам взрослых. Следует попытаться объективно разобраться в том, что на самом деле происходит,

почему подросток ведет себя именно так, а не иначе. На данный вопрос обязательно должен быть получен обстоятельный и понятный ответ, в какой-то степени не только объясняющий, но и оправдывающий поведение подростка. Получить такой ответ на данный вопрос для взрослого человека означает понять (но не обязательно принять и одобрить) поведение подростка.

2. Подумать над тем, как лучше убедить подростка изменить свое поведение.

3. Принять решение и действовать исключительно методом убеждения, не прибегая к принуждению.

4. Настойчиво продолжать добиваться своего, действуя так до тех пор, пока проблема не будет решена.

Случай 3. Прежде всего отметим, что скрытность подростков, их необычная замкнутость и изолированность от взрослых – это довольно часто возникающее явление, хотя и не вполне нормальное. Тем не менее, оно не должно вызывать особенных тревог у родителей подростков. Для подростков вообще, в силу чисто возрастных интересов и особенностей, характерен повышенный интерес к общению со сверстниками, а не со взрослыми людьми. В кругу своих сверстников они обычно обсуждают те вопросы, которые волнуют их и не особенно притягательны для взрослых. Большинство таких вопросов имеет сугубо личный характер. Что касается взрослых, то вопросы, волнующие подростков, они нередко оценивают как детские и наивные и тем самым еще больше отталкивают от себя подростков.

В этом смысле замкнутость общения подростков выступает как вполне естественная, вынужденная мера, носящая возрастной, преходящий характер. Это явление свидетельствует о любознательности и о социально-психологическом росте подростков, об их переходе от детства к взрослости.

Ответы на вопросы, которые подростки обычно обсуждают между собой, скорее могли быть найдены, если бы к их обсуждению были привлечены взрослые люди. Они, однако, мало интересуются жизнью подростков и, будучи занятыми своими собственными проблемами, часто уходят от обсуждения подростковых проблем или же просто не умеют нормально разговаривать о них с подростками на равных. Вследствие этого подростки нередко замыкаются в себе, и между ними и взрослыми людьми возникает психологический барьер. Отсюда – недопонимание, отчуждение и изоляция подростков от взрослых.

Все это консультант-психолог должен разъяснить родителям, обратившимся к нему за помощью, и призвать их к тому, чтобы они, в первую очередь, попытались снять психологический барьер, возникший между ними и ребенком. Родителям можно рекомендовать последовательно предпринять следующие шаги:

1. Перестать отрицательно реагировать на отказ подростка рассказывать о себе и о своих делах. Относиться с пониманием и уважением к стремлению подростка много времени проводить вне дома в общении со сверстниками.

2. Прекратить игнорировать, отмахиваться от серьезного обсуждения тех вопросов, которые волнуют подростка. Перестать пренебрежительно реагировать на суждения подростка.

3. Регулярно и внимательно прислушиваться к тому, что обсуждают и о чем говорят между собой подростки.

4. Незаметно, ненавязчиво, но искренне и доброжелательно, на равных включаться в разговоры подростков, добиваясь того, чтобы они принимали взрослых в свое сообщество и доверительно обсуждали с ними волнующие их вопросы.

Случай 4. Представления подростков и взрослых о том, чем в первую очередь следует в жизни заниматься, расходятся, что вызвано тем, что подросток, по-видимому, еще до конца не понимает важности того, к чему его призывают взрослые люди. Он не думает о своем будущем, не готовит себя к нему, привыкает действовать, исходя из сиюминутных желаний и потребностей. Кроме того, у подростка могут быть какие-то свои, не связанные

с родителями и их мнением, планы и интересы.

Поэтому необходимо внимательно разобраться в том, что на самом деле волнует подростка, и почему он так себя ведет, не слушая родителей. Это можно сделать разными путями. Во-первых, просто внимательно понаблюдать в течение некоторого времени за поведением подростка. Во-вторых, обстоятельно расспросить его, вызвав на откровенный разговор. Затем необходимо обдумать, как и в чем можно пойти навстречу желаниям подростка, как перестроить его психологию и поведение. Непременно следует отказаться от применения к подростку тех методов воздействия, которые раньше были неэффективными и вызывали с его стороны явную отрицательную реакцию. Набравшись терпения, родители должны использовать только положительный опыт общения. Здесь им, скорее всего, понадобятся систематические консультации с психологом.

Консультирование родителей юношей и девушек

В общении родителей со своими достаточно взрослыми детьми также могут возникать серьезные проблемы. Типичные, наиболее часто встречающиеся из них, следующие:

Вариант 1. Между родителями и детьми, которые достигли юношеского возраста и обучаются в последних, выпускных классах школы, не складываются нормальные взаимоотношения. Между ними, например, часто возникают конфликты и споры из-за того, что дети, по мнению родителей, занимаются совсем не тем, чем им следовало бы заниматься перед окончанием школы.

Вариант 2. Родители детей-старшеклассников не вполне довольны тем, что их дети дружат со сверстниками, которые по тем или иным причинам не устраивают родителей.

Вариант 3. Родители, имеющие детей юношеского возраста, не довольны тем, как их дети выбирают себе будущую профессию. Выбор детей не вполне устраивает родителей.

Вариант 4. Между матерью, которая разведена с отцом, и ребенком старшего школьного возраста, подростком или юношей, возникают конфликты из-за того, что в семье появился чужой человек и между ним и матерью складываются близкие отношения.

Вариант 5. Между отцом, который находится в разводе с матерью, и ребенком старшего школьного возраста, который живет с отцом или довольно часто общается с ним (предполагается, что сын и отец видят друг друга), возникает конфликт из-за того, что у отца вместо матери появилась другая женщина.

Вариант 6. Между детьми от разных родителей, которые вынуждены жить вместе в одной семье, не складываются нормальные взаимоотношения.

Рассмотрим последовательно случаи, соответствующие этим вариантам, с точки зрения практики проведения психологического консультирования.

Случай 1. Возможные причины того, почему между родителями и детьми, уже обучающимися в старших, выпускных классах школы, не складываются нормальные взаимоотношения, могут быть разными. Во-первых, это может происходить из-за того, что интересы и взгляды на будущее самих старшеклассников не вполне совпадают или совсем не совпадают с интересами и взглядами их родителей. Во-вторых, это может быть следствием того, что родителей почему-то не устраивает круг общения их детей. Они же – дети – вполне довольны своими друзьями и не собираются их менять. В-третьих, причиной плохих взаимоотношений между родителями и уже взрослыми детьми может стать застарелый конфликт, возникший между ними еще в подростковом возрасте и до настоящего времени до конца не преодоленный. В-четвертых, родителей может не вполне устраивать то, как их взрослые дети относятся к учению, к своим обязанностям, к самим себе, к других людям. Во всех этих случаях прежде, чем приступать к поиску решения возникшей проблемы, необходимо точно установить, в чем состоит суть этой проблемы, чтобы далее действовать не вслепую, а наверняка.

Выясняя вероятные причины возникшей проблемы во взаимоотношениях родителей с их взрослыми детьми заметим, что эти проблемы чаще всего появляются из-за того, что родители не замечают, как быстро взрослеют их дети, продолжают обращаться с ними так, как они обращались в более раннем детстве. Такая, устаревшая практика межличностного

общения продолжается иногда еще и потому, что сами старшеклассники нередко ведут себя как дети. Тем самым они фактически поддерживают недоверие к ним со стороны родителей. Последние, видя, что с возрастом их дети не становятся серьезнее, продолжают обращаться с ними так, как обращались раньше.

В целом, наверное, родители правы в своих претензиях к детям. Но они, очевидно, и ошибаются, полагая, что старшеклассники все должны понимать так же хорошо, как и их родители. Родители к тому времени, когда вырастают их дети, уже не помнят, какими сами они были в их возрасте, и предъявляют детям требования, которым в большинстве случаев сами не соответствовали в юношеском возрасте. Более того, к своим собственным детям они применяют меры воздействия, которые по отношению к ним самим в соответствующем возрасте были недостаточно эффективными.

Психологически правильное поведение родителей в отношении старшеклассников должно быть иным. Сохранив суть своих требований к детям, родители с учетом возраста и уровня психологической незрелости детей, а также с учетом недостатка у детей жизненного опыта должны отыскать иные средства педагогического воздействия на них. Необходимо, в частности, отказаться от применения методов прямого психологического давления и принуждения, от обращения со старшеклассниками как с малыми детьми. Именно это в первую очередь должен разъяснить родителям психолог-консультант и, если возникнет необходимость, помочь родителям найти новые формы поведения в отношении детей. Со старшеклассниками желательно всегда разговаривать как со взрослыми людьми, даже тогда, когда они не все сразу и не все правильно понимают.

Случай 2. Дружеские отношения старшеклассников – это вопрос, который может беспокоить родителей тогда, когда их дети выбирают себе в друзья плохих людей, способных оказать на них отрицательное влияние, и сами не могут вести себя самостоятельно и разумно. Однако для решения этого вопроса не подходят методы принуждения или психологического давления, причем здесь они еще более недопустимы, чем в других случаях жизни. Сразу и полностью убедить старшеклассника в том, что с кем-то не стоит дружить, как правило, не удается. Это связано с тем, что в итоге переубеждения человека возникает своего рода неопределенность и морально-психологическая дилемма. С одной стороны, родители вроде бы правы; с другой стороны, у старшеклассников есть определенные моральные обязательства перед теми, с кем они дружили: нельзя сразу, просто так, прекратить отношения с любым человеком из-за неприятия его как личности.

Допустим, что старшеклассник дружит со сверстниками, поведение которых не устраивает его родителей. И они требуют прекратить эту дружбу. Претензии родителей в этом случае, казалось бы, вполне обоснованы и их необходимо выполнить. Однако без какой-либо причины разорвать отношения с человеком неэтично, и если сделать это открыто, прямо заявив человеку, что его поведение не устраивает родителей, то это может быть воспринято как нарушение норм человеческих взаимоотношений.

Заметим также, что и сами родители в подобных случаях не всегда и не во всем бывают правы. Самым разумным будет в данной ситуации предупредить своего взрослого ребенка о возможных отрицательных последствиях его общения с тем или иным человеком. Желательно также подсказать ребенку, как лучше себя вести в данной, нравственно непростой, ситуации, не роняя ни своего, ни чужого человеческого достоинства и вместе с тем ограждая себя от возможных неприятных последствий. Кроме того, необходимо постоянно быть в курсе дела и контролировать общение своих детей, не вмешиваясь в него, но вместе с тем быть готовыми всегда прийти ребенку на помощь.

От дружбы старшеклассника с разными людьми ни в коем случае не нужно отговаривать, иначе он будет лишен возможности приобретать жизненный опыт и полноценно развиваться как личность.

Случай 3. Если, обучаясь в старших классах школы, юноша или девушка намерены сами выбрать себе профессию, которая по тем или иным причинам не вполне устраивает

их родителей, то в этом случае родителям разумнее всего поступить следующим образом. Во-первых, попытаться понять, почему их ребенок принял именно такое решение, а не то, которое предлагают родители. Во-вторых, постараться отыскать такие веские аргументы в пользу защищаемой профессии, которые соответствовали бы потребностям и интересам их ребенка. Ошибка, которую в решении этого вопроса часто совершают многие родители, состоит в том, что они разговаривают со старшеклассниками так, как будто родители безусловно и во всем правы, а дети во всем без исключения ошибаются. Эта позиция неверна в принципе: не может один человек быть во всем без исключения правым, а другой всегда ошибаться.

Родительские аргументы и факты, которыми они пытаются убедить своего ребенка при выборе профессии, должны быть так же
мотивированы, как аргументы детей. Тогда они лучше смогут понять правоту своих родителей.

Случай 4. Конфликт возникает между матерью, разведенной с отцом взрослого ребенка, и самим ребенком из-за того, что у матери появился новый мужчина – друг или новый муж, претендующий на право быть новым отцом для юноши или девушки. Психологическая сложность ситуации, соответствующей этому частному случаю, заключается в том, что каждый из ее участников в той или иной степени, но неизбежно, переживает безразличное, иногда отрицательное отношение к другому и не в состоянии его полностью устранить. Такое происходит часто, по крайней мере, в начальный период жизни новой семьи.

Амбивалентность, или двойственность, чувств матери к своему взрослому ребенку в этом случае обусловлена тем, что она как мать любит своего ребенка, и вместе с тем она не может испытывать к нему особой симпатии из-за того, что он ее не понимает и не любит человека, с которому она относится благосклонно (имеется в виду новый в ее жизни мужчина).

Двойственность отношения ребенка к своей матери порождается тем, что он ее любит как мать, но одновременно должен и ненавидеть за то, что она, во-первых, предала отца, во-вторых, полюбила того, к кому сам ребенок относится без видимых симпатий.

Противоречивость положения нового мужчины в новой для него семье – в данном случае в семье матери уже взрослого ребенка – состоит в том, что этот мужчина также не в состоянии любить ребенка так, как его любит мать. Во-первых, это не родной для него ребенок;
во-вторых, этот ребенок его не уважает и, может, даже ненавидит.

Возможный способ практического разрешения этой довольно сложной проблемы представляется следующим (такие рекомендации психолог-консультант мог бы дать клиенту, обратившемуся к нему за помощью):

Во-первых, во время личной беседы внимание каждого из участников этой конфликтной ситуации необходимо обратить на самого себя и попытаться вместе с ним детально разобраться в том, что в его собственном поведении неприемлемо и может вызывать отрицательную эмоциональную реакцию со стороны других членов семьи. Осознав это при помощи психолога, клиент сразу же должен попытаться самостоятельно избавиться от соответствующих недостатков в поведении, вызывающих отрицательную ответную реакцию.

Во-вторых, каждому члену семьи, в которой возник подобный конфликт, необходимо постараться учесть интересы и потребности других членов семьи, особенно тех, в отношениях с которыми проявляется данный конфликт.

В-третьих, очень важно постараться понять и, по возможности, принять как факт, с которым необходимо считаться, индивидуальные особенности других членов семьи. К ним необходимо будет как-то приспособиться, не пытаясь что-либо в них изменить, по крайней мере, в первые годы совместной жизни.

В-четвертых, важно, чтобы конфликтные ситуации впредь не возникали или как можно

быстрее разрешались. Для этого, собравшись вместе, всем членам семьи необходимо договориться о соблюдении минимума обязательных правил взаимного поведения. Эти правила, в частности, могут быть такими:

• Прежде чем оценивать поведение другого человека, тем более – его осуждать, необходимо постараться его понять.

• Никогда и ни при каких обстоятельствах не оскорблять друг друга.

• Везде, где это возможно, идти друг другу навстречу, искать компромисс.

• Если компромисс невозможен, то рассудительно и спокойно объяснить другому свою позицию и далее придерживаться ее.

• Находясь в состоянии раздражения, не пытаться выяснять друг с другом взаимоотношения.

Случай 5. Эта ситуация представляется психологически аналогичной той, которая описана в предыдущем случае. Поэтому все, что говорилось о ней, и все практические рекомендации, которые в связи с ней высказывались клиенту, справедливы и для данной ситуации.

Случай 6. Проблема взаимоотношений в одной и той же семье между детьми от разных родителей, для которых один является родным, а другой неродным ребенком, решается сравнительно проще, чем те внутрисемейные проблемы, которые мы уже обсуждали. Здесь главное состоит в том, чтобы между самими родителями было достигнуто согласие и никому из детей в семье не отдавалось предпочтение перед другими детьми. В целом же данная внутрисемейная проблема практически решается так же, как и проблема взаимоотношений между детьми от одних и тех же родителей.

Упражнения

1. Вспомните, пожалуйста, какие проблемы были у вас во взаимоотношениях с вашими родителями в детстве. Пользуясь накопленным к настоящему времени жизненным опытом и полученными психологическими знаниями, постарайтесь точно определить причины возникновения этих проблем.

2. Назовите типичные причины и симптомы (проявления) аномальных психологических явлений, характерные для детей раннего
дошкольного возраста.

3. Перечислите главные причины и признаки недостаточной психологической готовности детей шести-семилетнего возраста к обучению в школе.

4. Припомните, пожалуйста, что в психологии и в поведении ребенка младшего школьного возраста чаще всего может беспокоить
его родителей и учителей.

5. Дайте развернутый, аргументированный ответ на следующий вопрос: по каким психологическим и поведенческим признакам, не проводя специального обследования ребенка, можно судить о том, что данный ребенок в чем-то существенно отличается от других детей, т.е. является нестандартным ребенком?

6. Назовите, пожалуйста, основные причины и признаки реального ухудшения взаимоотношений между подростками и их родителями.

7. Припомните, пожалуйста, типичные виды конфликтов, возникающих между взрослыми детьми и их разведенными родителями при образовании новой семьи.

Практические задания

1. Выберите, пожалуйста, в качестве объекта психологического консультирования какую-либо хорошо знакомую семью (можно остановить свой выбор и на вашей собственной семье). Спросите родителей (или себя, если вы сами уже стали родителем), о волнующих их проблемах во взаимоотношениях с детьми. Соотнесите эти проблемы с теми, которые обсуждались в этой главе.

2. Найдите какую-либо молодую семью или родителей, у которых есть ребенок в возрасте двух с половиной – трех лет. Проведите с ними психологическое консультирование по вопросам взаимоотношений с ребенком. Определите, какие

проблемы имеются у родителей в общении с ребенком. Дайте родителям психологически обоснованные практические рекомендации о том, как эти проблемы решить.

3. Найдите, пожалуйста, среди ваших знакомых такую семью, где имеется ребенок, которого родители собираются скоро отдать учиться в школу. Поговорите с родителями этого ребенка, изучите его самого с целью более точного определения того, в каком отношении он готов и не готов к обучению в школе. Дайте родителям ребенка обоснованные рекомендации, касающиеся того, как лучше его подготовить к школе.

4. Выберите семью, в которой родители озабочены ранним развитием своего ребенка. Проведите психологическое консультирование родителей и психологическое тестирование ребенка для выявления имеющихся у него задатков. Предложите родителям ребенка практические советы относительно того, как лучше развивать своего ребенка.

5. Найдите среди своих знакомых родителей, которые имеют нестандартного ребенка. Проведите психологическое консультирование этих родителей. Предложите им конкретные рекомендации о том, как лучше с ранних лет обучать и воспитывать своего ребенка.

6. Проведите полноценную психологическую консультацию с кем-либо из родителей, имеющим проблемы во взаимоотношениях с подростком. Посоветуйте родителям, каким образом эти проблемы лучше всего решить.

7. Найдите семью, в которой один из ее членов, муж или жена, имеют взрослого ребенка от прошлого брака. Проведите психологическое консультирование данного родителя по вопросу о том, как избежать конфликта между взрослым ребенком и новым супругом в новой семье.

Ключевые слова

Аномальная пассивность детей. Психологическая неподготовленность ребенка к обучению в школе. Мотивационная готовность ребенка к обучению. Когнитивная готовность ребенка к обучению. Коммуникативная готовность ребенка к обучению. Поведенческие аномалии. Психологически нестандартные дети. Подростковый возрастной межличностный конфликт ребенка с родителями. Неадекватное социальное поведение подростка. Скрытность подростка. Психологическое отчуждение подростка от своих родителей. Социально-психологический рост (развитие) личности. Морально-этическая дилемма межличностного поведения.

ГЛАВА XVII ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОБЛЕМАМ, СВЯЗАННЫМ С ЛИЧНЫМИ ЖИЗНЕННЫМИ НЕУДАЧАМИ

Контрольные вопросы

1. *Что такое личные (персональные) жизненные неудачи человека ?*
2. *Каковы типичные жизненные неудачи, с которым клиенты чаще всего обращаются в психологическую консультацию ?*
3. *Как должен вести себя психолог-консультант, если клиент жалуется на неудачи в развитии его способностей?*
4. *Какие вопросы, следует задавать клиенту на этапе проведения психодиагностики уровня развития его способностей?*
5. *Какие психологические факты о способностях человека желательно знать самому клиенту?*
6. *Каковы условия успешного развития способностей у детей?*

7. *Что представляет собой начальный этап проведения психологического консультирования по проблеме слабого развития у клиента определенных потребностей и интересов?*
8. *Какие психологические факты о природе мотивации поведения человека желательно сообщить клиенту в процессе его консультирования по данной теме?*
9. *По какому плану целесообразно вести психологическое консультирование в случае недостаточно высокого развития у клиента значимых интересов и потребностей?*
10. *Каковы особенности проведения каждого этапа психологического консультирования на тему недостатка мотивации у клиента?*
11. *Что называют недостатками в развитии эмоциональной сферы у клиента?*
12. *Каковы типичные жалобы клиента на проблемы эмоционального характера?*
13. *Каковы примеры неадекватных эмоциональных реакций человека на происходящее?*
14. *Какие рекомендации психолог-консультант может предложить клиенту в разных случаях нарушений его эмоциональной жизни?*
15. *В чем проявляются недостатки темперамента и характера человека?*
16. *Каковы основные причины, из-за которых бывает трудно исправлять недостатки в темпераменте и характере человека?*
17. *Что представляет собой начальный этап проведения психологического консультирования на тему о недостатках темперамента и характера?*
18. *Почему клиенты могут ошибаться в правильной оценке своих проблем, связанных с темпераментом и характером? Как практически проверить, ошибается или не ошибается клиент?*
19. *Каковы вероятные причины неудач клиента в исправлении недостатков своего темперамента и характера?*
20. *Почему многие свойства темперамента и черты характера человека нельзя считать недостатками и почему не всегда желательно избавляться даже от тех свойств темперамента и характера, которые на самом деле являются недостатками?*
21. *Как практически показать клиенту, что в его темпераменте и характере в результате выполнения рекомендаций психолога-консультанта действительно происходят положительные изменения?*
22. *Что такое психологический комплекс? Почему психологические комплексы человека являются такими устойчивыми?*
23. *С помощью каких аргументов консультант-психолог может убедить клиента в необходимости избавиться от переживаний, связанных с комплексами?*
24. *По каким конкретным признакам можно судить о наличии комплексов у клиента?*
25. *Какие психологические комплексы клиентов чаще всего встречаются в практике проведения психологического консультирования ?*
26. *Какие рекомендации консультант-психолог может дать клиенту в случае наличия у него комплекса вины?*
27. *Каким образом можно устранить комплекс враждебности у клиента?*
28. *Как работать над устранением комплекса психологической защиты?*
29. *Как скорректировать комплекс неполноценности?*
30. *Как избавить клиента от комплекса превосходства?*
31. *Как решить проблему повышенной агрессивности клиента?*
32. *Каковы вероятные типичные внутренние и внешние причины агрессивного поведения человека?*
33. *Каковы типичные причины неудач в установлении хороших личных взаимоотношений с людьми?*
34. *Какие рекомендации консультант-психолог мог бы предложить клиенту в случае разных причин его неудач в установлении хороших личных взаимоотношений с людьми?*

Жизненные неудачи человека – это проблемы, которые касаются особенностей его личности или личных взаимоотношений с окружающими людьми. Жизненные неудачи личного характера вызывают тяжелые эмоциональные переживания. Сюда относятся, например, частичная или полная утрата человеком смысла, основной цели своей жизни, потеря работоспособности в значимом виде деятельности, безразличие ко всему, снижение самооценки и уровня притязаний, регрессивные изменения в личности и в поведении человека. Все это нередко происходит в том случае, если неудачи становятся слишком частыми или хроническими, и человек оказывается не в состоянии их предупредить или устранить.

Заметим, что абсолютных неудачников, равно как и абсолютных счастливчиков, в жизни не существует. Каждый человек в чем-то может быть удачливым, в чем-то неудачником. У любого преуспевающего человека есть немало жизненных проблем. Поэтому вопрос о том, считать или не считать какого-либо конкретного человека счастливчиком или неудачником в жизни, является относительным. Он непосредственно связан с тем, как сам человек воспринимает значимые события в своей жизни. Если он по природе оптимист, то даже объективные неудачи не сделают его неудачником; если же он пессимист, то и при незначительных неудачах он может считать себя неудачником на фоне многих других удач в своей жизни. Кроме того, то, что ценится одним человеком, может не представлять ценности для другого; то, что один рассматривает, как провал в своей жизни, для другого может не иметь почти никакого значения. Нет никаких объективных критериев по поводу того, кого считать и кого не считать неудачником. Поэтому необходимо тщательно разбираться в каждом конкретном случае проведения психологического консультирования.

К неудачам личного характера обычно относятся те, которые рассматриваются данным человеком как неудачи и воспринимаются им как весьма серьезные жизненные упущения. К числу типичных неудач личного характера можно отнести те, которые время от времени переживаются многими людьми. Это, например, озабоченность недостаточным уровнем собственного психологического, когнитивного, личностного и коммуникативного развития. Чаще всего такие переживания относятся к недостаткам в развитии способностей человека. Они нередко оставляют в душе человека неприятный след, который может быть связан с отрицательными эмоциями самого широкого диапазона, от едва заметного, хронически плохого настроения до частых аффектов и стрессов.

Неудачи также могут иметь разные последствия для жизни человека, от сравнительно кратковременных и затем бесследно исчезающих до хронических заболеваний и психологических комплексов. Следствиями непрекращающихся жизненных неудач могут также стать нервные расстройства и психогенные органические заболевания.

Что же должен предпринять психолог-консультант, если к нему обратится клиент с жалобой на жизненные неудачи, связанные с недостаточным развитием у него каких-либо способностей?

Прежде всего консультанту в этом случае необходимо будет тщательно разобраться в том, в чем на самом деле состоит проблема клиента, постараться воспринять и понять эту проблему так, как ее понимает и воспринимает сам клиент. Речь идет о таком восприятии и понимании проблемы клиента, которое делает психолога-консультанта лицом, заинтересованным в ее решении, но лично не вовлеченным в переживания по ее поводу. Для этого консультанту вначале необходимо внимательно выслушать клиента, задать ему ряд вопросов, проясняющих суть проблемы, например:

1. На отсутствие или слабое развитие каких способностей вы жалуетесь?
2. Для чего вам необходимо иметь именно эти способности?
3. Можно ли вам обойтись без них или заменить какими-либо другими способностями?
4. Есть ли у вас достаточно точные сведения о том, насколько эти способности развиты у большинства других людей?
5. Были ли у вас в детстве какие-либо задатки к развитию этих способностей, и если они были, то в чем проявлялись?

6. Какие меры вы или ваши родители в свое время предпринимали для развития и совершенствования этих способностей?

Анализируя ответы клиента на эти вопросы, психолог-консультант может почерпнуть много полезного из них для проведения психологической консультации. Если, к примеру, в процессе опроса клиента выяснится, что с детства у него не было особых задатков к развитию соответствующих способностей и несмотря на предпринятые большие усилия к настоящему времени эти способности развить не удалось, то консультанту следует попытаться отговорить клиента от напрасного приложения дальнейших усилий. Если будет установлено, что клиенту без соответствующих способностей в жизни все же никак не обойтись, то психолог-консультант вместе с клиентом должен будет наметить программу их развития или замены этих способностей какими-либо другими способностями, функционально равнозначными им. Наконец, если обнаружится, что те способности, на недостаток которых жалуется клиент, вполне можно заменить какими-либо другими способностями, к которым у клиента, к тому же, имеются выраженные задатки, то это непременно следует сделать.

Нередко полезной и успокаивающей клиента является информация о том, что те способности, на неразвитость которых он жалуется, у большинства других людей не развиты в такой же степени, как и у него самого. Это можно практически проверить и фактически доказать, проведя психологическое обследование клиента при помощи тестов способностей, имеющих установленные стандартные нормативные показатели. Соответствие реальных показателей клиента по данному тесту установленным нормам будет свидетельствовать о том, что его собственные способности развиты не в меньшей степени, чем соответствующие способности большинства других людей.

Если в психологическую консультацию обращаются родители, озабоченные ранним развитием определенных способностей у своих детей, то, давая им практические советы, психолог- консультант должен иметь в виду достоверные, научно обоснованные факты.

Сами по себе способности человека (даже при наличии у него выраженных задатков к их развитию) не могут активно развиваться. Для этого необходимо создать условия, особым образом организовать деятельность человека, направленную на совершенствование этих способностей.

Деятельность по развитию способностей ребенка должна носить планомерный, систематический характер, контролироваться взрослыми людьми, которые, во-первых, уже имеют соответствующие способности и, во-вторых, хорошо владеют теорией и методикой их развития у детей.

Способности ребенка можно формировать и развивать и в том случае, если он не обладает особенно ярко выраженными задатками. Однако в этом случае для активного развития соответствующих способностей придется прилагать большие усилия, чем в том случае, когда нужные задатки у ребенка имеются. Кроме того, в этом случае вряд ли можно будет рассчитывать на появление у ребенка таланта в соответствующем виде деятельности, а также на то, что при прочих равных условиях ребенок сможет выдержать конкуренцию с теми детьми, у которых с рождения имелись ярко выраженные задатки к развитию соответствующих способностей.

Любые человеческие способности можно и даже нужно развивать у детей с первых лет жизни. Чем раньше взрослые приступят к развитию тех или иных способностей у ребенка, тем быстрее эти способности сформируются и усовершенствуются, и тем на большие успехи в их развитии можно будет практически рассчитывать.

Однако уже сформированные, развитые способности изменяются. Со временем они могут утрачиваться, если их не развивать и не подкреплять соответствующими видами деятельности. Это особенно важно в отношении тех способностей, которые предполагают наличие у человека достаточно сложных умений и навыков.

Неудачи в развитии потребностей и интересов

Когда клиент жалуется на то, что лично у него или у близких ему людей слабо развиты

какие-либо интересы и потребности, консультант-психолог должен поставить точный диагноз мотивации клиента, а потом предлагать рекомендации по практическому решению проблемы клиента. К примеру, родители ребенка могут сетовать на то, что он ничем серьезным не интересуется, хотя уже достаточно взрослый, например подросток или старшеклассник. Взрослый человек может обратиться в психологическую консультацию с жалобой, что он сам или кто-либо из близких ему людей утратил интерес к жизни, к тому, чем раньше с увлечением занимался. В этих и других подобных случаях обязательно требуется поставить точный и
независимый диагноз, а не воспринимать ситуацию только со слов клиента.

В действительности, после постановки точного диагноза, проблема нередко оказывается не такой, какой представлялась вначале самому клиенту. Скажем, у родителей ребенка, обратившихся в психологическую консультацию, может сложиться ложное впечатление о том, что у их ребенка нет особенных, ценностных интересов, тогда как на самом деле может оказаться, что такие интересы есть, просто родители о них не знают. Нередко при этом выясняется, что родители не придают серьезного значения интересам ребенка, и он их скрывает от родителей, заставляющих его заниматься чем-то совсем другим.

При проведении психологического консультирования на обсуждаемую тему также важно иметь в виду следующие обстоятельства. Новые интересы у любого человека никогда не возникают под давлением окружающих людей, они могут появиться только в результате того, что сам человек осознает их важность и значимость для себя. Кроме того, новые интересы всегда возникают на основе уже существующих интересов, а не на пустом месте и только затем становятся самостоятельными, не зависимыми от прежних интересов человека. Поэтому всякий раз, когда мы хотим сделать так, чтобы у человека действительно появились и закрепились какие-либо новые интересы, необходимо выяснить, какие потребности и интересы у него уже имеются, и связать с ними вновь формируемые интересы.

Консультирование по вопросам формирования и развития у человека новых потребностей и интересов рекомендуется проводить поэтапно, руководствуясь следующим планом действий.

Этап 1. Точно установить, какие важные интересы и потребности слабо развиты у клиента и почему он озабочен их развитием у себя или у других, значимых для него людей.

Этап 2. Выяснить уже имеющиеся потребности и интересы клиента. Определить те из них, которые являются наиболее важными для него и благодаря которым можно практически формировать новые потребности и интересы.

Этап 3. Побудить клиента приступить к занятиям новыми для него видами деятельности – такими, которые связаны с формированием нужных потребностей и интересов.

Этап 4. Подкрепить новые интересы и потребности значимыми стимулами.

Обоснуем необходимость и поясним содержание каждого из указанных этапов работы над развитием новых интересов и потребностей у человека.

Первый этап включает в себя диагностику реальной мотивации поведения клиента, в частности получение вполне определенных ответов на следующие вопросы:

Отсутствие или недостаточное развитие каких потребностей и интересов особенно беспокоят клиента и почему?

Какие потребности и интересы у клиента являются достаточно развитыми?

Что практически должно измениться в жизни клиента, если у него появятся новые потребности и интересы, о которых он беспокоится?

Что произойдет, если клиенту удастся избавиться от тех потребностей и интересов, которые он считает чрезмерно развитыми у себя?

По окончании этого, психодиагностического этапа работы, уточняющего суть проблемы и намечающего практические пути ее решения, консультант внимательно анализирует

ответы клиента на соответствующие вопросы и делает вывод о том, на какие потребности и интересы следует на самом деле повлиять, какие приобрести и от каких избавиться. Проанализировав ответы клиента, психолог-консультант сообщает ему свое заключение, и в случае согласия клиента с ним, приступает к следующему этапу решения его проблемы.

Если клиент не соглашается с выводами консультанта, то консультанту следует продолжать работу на данном этапе до тех пор, пока клиент не согласится с ним. В противном случае клиент не будет психологически готов к продолжению работы на следующем этапе психологического консультирования.

На втором этапе психологического консультирования важно найти фактологическую и психологическую достаточно прочную основу, опираясь на которую, можно будет приступить к формированию и развитию новых потребностей и интересов клиента. Чем значимее окажутся те потребности и интересы, удовлетворение которых будет прямо зависеть от включения клиента в новые виды деятельности, тем быстрее у него самого сформируются новые интересы и потребности, функционально связанные с данными видами деятельности.

Для того чтобы определить базисную мотивацию клиента, необходимо выяснить, что больше всего он ценит в жизни и почему и какие виды деятельности доставляют ему наибольшее удовлетворение и по каким причинам?

Получив от клиента развернутые ответы на эти вопросы, можно приступать к проведению третьего этапа психологического консультирования. Желательно, чтобы между вторым и третьим этапами консультирования был некоторый перерыв, достаточный для того, чтобы психолог-консультант мог ненавязчиво вовлечь клиента в новые виды деятельности, связав новые потребности и интересы со старыми, не утратившими для него значимости. Психологу следует заранее продумать аргументы, с помощью которых он сможет убедить клиента энергичнее заняться новыми для него видами деятельности. Важно также заранее определить и включить в работу новые психологические факторы, активизирующие у клиента процесс формирования новых потребностей и интересов.

Четвертый этап психологического консультирования представляет собой в основном уже собственную работу клиента по развитию и закреплению у себя новых потребностей и интересов. Задача психолога на данном этапе работы с клиентом состоит в том, чтобы направить работу клиента в нужное конструктивное русло и закрепить его успехи в развитии новых потребностей и интересов. Здесь желательно постепенно раскрыть клиенту значение, личностный смысл для него приобретения соответствующих интересов и потребностей.

Неудачи в изменении эмоций и чувств

Наблюдая за тем, как эмоционально, живо и искренне люди реагируют на происходящие события, осознавая то, что умеренно эмоциональный человек, особенно если речь идет о выражении им положительных чувств, лучше выглядит со стороны, чем чрезмерно эмоциональный или бесчувственный человек, можно сделать вполне определенный вывод: быть умеренно эмоциональным человеком хорошо. Дефицит эмоциональной экспрессии и внешнее неадекватное выражение эмоциональных состояний выступают как очевидный недостаток личности и межличностного поведения человека.

В жизни многие люди вынуждены выслушивать замечания в свой адрес со стороны окружающих людей, касающиеся отсутствия у них нужных эмоциональных реакций на происходящее. Особенно часто подобные замечания делают близкие для человека люди, которые вправе рассчитывать на эмоционально положительные реакции с его стороны. Выслушивая подобные замечания, человек, в конечном счете, приходит к выводу, что в его эмоциональной жизни что-то на самом деле не в порядке, особенно если подобные замечания ему часто делают значимые для него люди, к которым он относится отнюдь не безразлично.

Типичные жалобы клиентов на проблемы эмоционального характера могут быть следующими:

– слишком сильно выраженная эмоциональность, которую клиент хотел бы умерить, научившись сдерживать проявление своих эмоций;

– слишком слабо выраженная эмоциональность, фактически граничащая с безразличием и холодностью;

– неадекватность внешнего выражения эмоциональных реакций, несоответствие внутренних переживаний их внешнему проявлению в жестах, мимике человека;

– явное преобладание эмоций над разумом в поведении человека. Там, где необходимо действовать спокойно и разумно, принимая продуманные и взвешенные решения, человек действует импульсивно, под влиянием эмоций.

Рассмотрим отдельно каждый из указанных случаев неадекватного выражения человеком эмоций.

Иногда человек, сравнивая себя с другими людьми, которых он признает за образец для подражания, в том числе и в эмоционально-экспрессивном плане, приходит к выводу о том, что он сам чрезмерно эмоционален и что его собственные эмоции необходимо умерить.

Другой причиной возникновения такого желания могут стать слишком частые замечания в адрес данного человека со стороны значимых для него людей, их указания на то, что его эмоции слишком неумеренны.

Третьей возможной причиной той же самой установки на существенное снижение эмоциональной реактивности может стать информация из самых разных источников, например, чтение литературы может навести на мысль, что слишком эмоциональные люди – это не вполне полноценные люди. Можно, скажем, иногда столкнуться с мнением о том, что быть эмоциональным для мужчины предосудительно. Такая точка зрения довольно распространена среди подростков, а также среди части взрослых людей, проявляющих особый интерес к тем видам деятельности, в которых преобладает культ силы.

Клиенты, обращающиеся в психологическую консультацию по данному поводу, жалуются обычно на то, что они якобы слишком эмоциональны, и ищут у психолога совет, как избавиться от излишней эмоциональности.

Иногда соответствующих рекомендаций ждут от психолога достаточно взрослые люди, особенно бизнесмены, жалующиеся, что в общении с другими деловыми людьми они проявляют слишком много эмоций, срываются, не могут сдерживать себя.

Слабо выраженная эмоциональность, как проблема, в практике проведения психологического консультирования встречается реже, чем чрезмерно выраженная эмоциональность. Типичные случаи возникновения такой проблемы в жизни человека могут быть следующими.

Нередко эта проблема возникает в сфере внутрисемейных взаимоотношений, особенно в молодых семьях, где один из супругов жалуется на отсутствие эмоций у другого супруга. Речь идет о таких эмоциях, которые должны проявляться в естественных человеческих отношениях. Иногда, озабоченные этим, в психологическую консультацию обращаются люди, которые еще только собираются вступить в брак.

С прямыми или косвенными жалобами на этот же недостаток к психологу могут обратиться и деловые люди, и политики, которые хотели бы оказывать более сильное влияние на окружающих людей, чем их конкуренты.

Иногда причиной жалоб на слабо выраженную эмоциональность становятся довольно заметные неблагоприятные изменения, происходящие в душе и поведении человека под влиянием тех или иных событий в его жизни. Они приводят к снижению общего жизненного тонуса человека и, следовательно, его эмоциональности, порождая апатию, депрессию, безразличие и холодность во взаимоотношениях с людьми, в том числе и достаточно близкими для данного человека. Из медицинской практики известно, что подобные явления могут быть связаны с серьезными нервными и органическими

заболеваниями, поэтому они и вызывают обычно повышенное беспокойство.

Неадекватность внешнего выражения эмоций довольно часто встречается в жизни. Вот некоторые типичные случаи подобного рода:

• Человек, в целом добрый в душе, по внешнему поведению и эмоциональным проявлениям кажется недобрым и даже злым.

• Человек переживает за другого человека, стремится выразить ему поддержку, однако делает это столь неуверенно и неумело, что другой воспринимает его поведение как двуличное, лицемерное, издевательское и т.п.

• Человек, который внутренне чем-то или кем-то недоволен, внешне выражает свое недовольство не вполне адекватно. Он или не в состоянии открыто продемонстрировать другому свое недовольство, или же делает это столь выразительно и подчеркнуто, что другому человеку кажется, что его ненавидят.

• Телодвижения и экспрессия человека, его мимика и жесты, не вполне соответствуют реально переживаемым им эмоциям. Преобладание эмоций над разумом может проявляться в следующих часто встречающихся особенностях человеческого поведения:

• Сталкиваясь с теми или иными препятствиями на пути к достижению некоторой цели, человек вместо того, чтобы спокойно проанализировать, объективно оценить сложившуюся ситуацию, принять разумное решение и далее исходить из него, реагирует на ситуацию слишком эмоционально и действует под влиянием сиюминутных эмоций.

• Но даже тогда, когда человек фактически осознает неадекватность своих эмоциональных реакций, он все же довольно часто ничего не может поделать со своими эмоциями. Вначале он все равно реагирует на ситуацию эмоционально и только затем начинает осознавать, что надо было действовать по-другому, более рационально.

• Человек жалуется на то, что из-за чрезмерно сильных эмоций, овладевающих им помимо его сознания и воли, он не в состоянии здраво мыслить и контролировать свое поведение, причем это происходит во многих значимых жизненных ситуациях.

Какие же рекомендации может предложить психолог-консультант клиенту в рассмотренных случаях эмоциональных нарушений?

В первой ситуации, когда эмоциональная проблема состоит в чрезмерно выраженной, как может показаться клиенту, эмоциональности, психологу-консультанту рекомендуется действовать по такой схеме:

Прежде всего постараться успокоить клиента, убедив его в том, что выраженная эмоциональность его реакций в большинстве случаев не является чрезмерной и не выступает как сколько-нибудь серьезное нарушение в психике. Нередко она представляет собой простую типологическую особенность проявления его вполне нормального, природного темперамента, например холерического.

Изучить с помощью какого-либо специального психологического теста темперамент клиента, сопоставить результаты проведенного тестирования с наблюдаемым поведением и с той информацией, которую клиент сам сообщает о себе в процессе консультирования. Далее, опираясь на такое сравнение, можно будет сделать вывод о том, является или не является повышенная эмоциональность клиента природной особенностью его темперамента. В заключение можно сообщить свои выводы клиенту.

Рекомендовать клиенту вести себя естественно в общении с людьми, в соответствии с обнаруженным у него типом темперамента, и перестать переживать по поводу своих якобы неадекватных эмоциональных реакций. Объяснить и постараться убедить клиента в том, что он ведет себя вполне нормально, в полном соответствии со своим природным темпераментом.

Посоветовать клиенту внимательно понаблюдать за собой и за другими людьми, выявляя и сравнивая собственные эмоциональные реакции с реакциями других

людей. Это позволит клиенту лично убедиться в том, что он ведет себя не на много эмоциональнее, чем другие люди, а также установить, что эмоциональность поведения – это, скорее, положительная, чем отрицательная черта характера.

Во втором случае, включающем жалобы клиента на слишком слабо выраженную эмоциональность, психологу-консультанту рекомендуется поступить следующим образом. Прежде всего необходимо как можно точнее определить тип темперамента клиента для того, чтобы установить, не является ли то, на что реально жалуется клиент, просто природной особенностью его темперамента. Если это окажется так, то, сообщив об этом клиенту, следует рекомендовать ему вести себя естественнее и перестать переживать по поводу якобы слабой его эмоциональности. В таком объяснении желательно подчеркнуть, что внешне выраженные эмоциональные реакции человека не всегда соответствуют силе внутренних переживаний человеком эмоций.

Если окажется, что слабо проявленная эмоциональность клиента не обусловлена его природным темпераментом, то желательно приступить к поиску других причин этого явления. Ими, в частности, могут быть потеря интереса к тому, что порождает эмоциональную реакцию, снижение уровня потребностей человека. Известно, что сила эмоций прямо пропорциональна силе мотивации человека. Для нормализации эмоциональных реакций клиента необходимо скорректировать его мотивацию.

Если этого будет недостаточно, то можно будет обратиться к более глубокому медико-психологическому обследованию клиента, рекомендовать ему пройти подобное обследование, так как нередко причины ослабления эмоциональных реакций кроются в начинающемся серьезном заболевании. В этом случае советов психолога для полного решения возникшей проблемы эмоциональной недостаточности не хватает, и будет необходима профессиональная помощь со стороны врача.

В третьем случае, когда внутренне переживаемые эмоции клиента внешне выражаются у него не вполне адекватно, психологу-консультанту рекомендуется действовать следующим образом. Вначале необходимо поставить точный психологический диагноз, определить, какие из эмоций и в каких конкретных внешних реакциях проявляются неадекватно. Затем надо на примерах показать клиенту, каким образом он мог бы наиболее полно и правильно выразить ту или иную эмоцию. После этого следует выполнить специальные упражнения, направленные на то, чтобы клиент научился правильно выражать те эмоции, которые у него почему-то не проявляются. Особое внимание в соответствующих упражнениях должно быть направлено на четкость выражения паралингвистических компонентов эмоциональных реакций (громкость голоса, интонация, ударение, тембр, тон и паузы в речи), на мимику и жесты. Поначалу рекомендуется
выражать эмоции даже несколько утрированно, искусственно подчеркивая те или иные их признаки для того, чтобы, став автоматически возникающими, они в дальнейшем превратились в навыки эмоционального выражения внутренних состояний.

Очень важным моментом научения в этом случае является обеспечение обратной связи. Клиент должен видеть и осознавать то, насколько хорошо ему это удается делать. Весьма полезным здесь, как и во всех предыдущих случаях, могут оказаться прослушивание (просмотр) и последующий анализ записей эмоционально-экспрессивных фрагментом поведения клиента в форме, например, аудио- или видеозаписей.

По поводу четвертой эмоциональной проблемы – преобладания эмоций над разумом – можно посоветовать клиенту следующее. Во-первых:, для начала необходимо точно определить те случаи и ситуации в жизни, где данный недостаток наиболее часто проявляется у клиента. Во-вторых, вместе с клиентом надо выявить возможные причины этого. Таких причин может быть несколько:

- Нарушения в физическом или психологическом здоровье клиента. В этом случае рекомендация консультанта клиенту должна включать в себя советы, связанные с укреплением состояния здоровья.

- Неправильный образ жизни клиента, наличие у него привычек, вызывающих постоянную тревогу и эмоциональную напряженность, а также неудовлетворенность самим собой. В этом случае психолог-консультант вместе с клиентом должен проанализировать образ жизни и привычки клиента, точно определить то, что порождает у него неадекватные эмоциональные реакции. Далее консультант должен дать советы и реально помочь клиенту изменить свои привычки и образ жизни таким способом, чтобы они впредь не порождали повышенную эмоциональную напряженность. Очень важно убедить клиента в том, что его проблемы, во-первых, вполне разрешимы, во-вторых, требуют для своего успешного разрешения его собственных усилий и времени, в-третьих, все это связано с необходимостью пересмотра сложившегося образа жизни, укоренившихся привычек и взглядов.

Неудачи в коррекции недостатков темперамента и характера

Жалобы на неудачи в коррекции свойств темперамента и черт характера человека встречаются в практике психологического консультирования довольно часто. Это связано со следующими обстоятельствами. Во-первых, данные недостатки представляют собой то, что существует в психологии человека длительное время, возникает и закрепляется относительно рано и, следовательно, с трудом поддается коррекции. Во-вторых, эти недостатки лучше всего осознаются людьми, так как представляют собой то, что им сильно мешает в жизни. В-третьих, подобных недостатков у человека бывает немало. Избавившись от некоторых из них, он может сохранить у себя другие и, следовательно, не сможет до конца избавиться от недостатков. В-четвертых, почти все свойства темперамента человека практически невозможно скорректировать, причем даже на уровне их сугубо внешних, поведенческих проявлений, не говоря уже о связанных с ними непроизвольных внутренних реакциях.

Что же касается черт характера, то хотя они и мало зависят от генотипа человека, но тоже складываются у него довольно рано и еще в детстве становятся настолько стойкими, что полностью их изменить, особенно у взрослых людей, не представляется возможным.

Как следует поступить психологу-консультанту, если обратившийся к нему клиент жалуется на то, что сам неоднократно предпринимал попытки как-то повлиять на свой темперамент или что-либо изменить в своем характере, но все эти попытки оказались безрезультатными?

Прежде всего необходимо уточнить, что конкретно имеет в виду клиент, обратившийся за помощью к психологу, о каких недостатках в темпераменте и характере идет речь. Часто оказывается, что то, о чем говорит сам клиент, не вполне соответствует действительности. Это случается, во-первых, потому что в жизни да и в научной литературе нередко путают понятия «темперамент» и «характер» человека. Во-вторых, уточнение сути возникшей проблемы требуется и по той причине, что научные и житейские определения свойств темперамента и черт характера человека обычно не вполне совпадают. То, что называют темпераментом, может относиться к характеру человека, и наоборот. В-третьих, даже при отсутствии двух указанных выше типичных ошибок, клиент все же может серьезно заблуждаться в понимании собственной проблемы. Люди в большинстве своем не способны реально осознавать многие свойства своего темперамента и черты характера.

После уточнения проблемы клиента психологу-консультанту нужно осмыслить, почему предыдущие попытки, предпринятые самим клиентом для исправления своего темперамента и характера, закончились неудачей. Причин этого может быть несколько, и типичные их них мы кратко рассмотрим далее. Однако для этого сначала понадобится прояснить ситуацию, в которой оказался клиент, задав ему следующие, например, вопросы:

Какие из особенностей своего темперамента и характера вы сами пытались уже изменить и почему?

Когда вы впервые предприняли подобного рода попытки и в течение какого времени вы старались самостоятельно решить вашу проблему?

В чем состояли ваши попытки изменить свой темперамент? Как вы пытались это сделать?

Каким образом вы старались изменить свой характер?

По каким признакам вы судили о том, что ваш темперамент и характер действительно изменяются или остаются прежними?

Что, по вашему мнению, вам удалось изменить в себе?

Как вы думаете, почему вас постигла неудача?

Анализ ответов клиента на все эти вопросы позволит психологу-консультанту уточнить проблему клиента, направить процесс консультирования на ее оптимальное решение. Кроме того, такой анализ даст возможность клиенту избежать тех ошибок, которые он допускал, самостоятельно пытаясь изменить свой темперамент или характер.

Каковы же возможные и вместе с тем типичные причины таких неудач? Часто – это одна из причин – клиент ошибочно оценивает некоторые свойства своего темперамента и некоторые черты характера как отрицательные и пытается от них избавиться. Среди таких свойств и черт нередко оказываются те, которые по указанным выше основаниям являются трудноизменяемыми. Задача психолога-консультанта в этом случае состоит в том, чтобы убедительно разъяснить данное обстоятельство клиенту, побудить его отказаться от продолжения дальнейших непродуктивных попыток изменить соответствующие свойства темперамента и черты своего характера. Если все же окажется так, что клиенту в его жизни эти особенности темперамента и характера действительно доставляют немалые неприятности, то необходимо будет убедить клиента в том, что желательно не столько пытаться изменить свой характер или темперамент, сколько постараться принять его таким, какой он есть, т.е. просто приспособиться к нему, найти рациональные способы поведения, соответствующие имеющимся чертам характера и свойствам темперамента.

Вторая возможная причина неудач – это максимализм клиента, который выражается в том, что клиент не довольствуется умеренными положительными изменениями, которые со временем действительно происходят в его темпераменте или характере, но стремится стать почти совершенной или идеальной личностью. Понятно, что это практически невозможно сделать.

Задача консультанта в этом случае сводится к тому, чтобы достаточно аргументирование доказать клиенту, что это не только не-
реально, но и нежелательно. То, что человеком в детстве уже приобретено и стало его темпераментом или характером, остается с ним на всю жизнь, практически не меняясь. Это нежелательно ломать и искусственно менять по той причине, что со свойствами темперамента, от которых человек хочет избавиться, в его личном жизненном опыте обычно связано не только плохое, но и хорошее. Любое свойство темперамента и почти каждая черта характера человека приносят ему в жизни какую-то пользу, и полное устранение их совершенно неожиданно может обернуться весьма неприятными последствиями.

Если, к примеру, взрослые люди – родители, столкнувшись с упрямством ребенка, с его непослушанием, начнут систематически наказывать его и оказывать на него психологическое давление, то в конечном счете они, конечно, могут добиться послушания от своего ребенка. Но при этом он сам может стать безвольным человеком, что впоследствии приведет ко многим неудачам в его жизни.

Третья причина неудач в коррекции темперамента и характера человека – это недостаточная осознанность самим клиентом тех положительных изменений, которые могут действительно происходить в его характере и в темпераменте. Дело в том, что изменения в характере и темпераменте человека на самом деле являются очень медленными и, как правило, незаметными для самого человека. Это происходит примерно по тем же самым причинам, по которым человек не замечает, например, движения часовой стрелки по циферблату часов: оно, как мы знаем, существует, но медленнее, чем работают органы чувств, воспринимающие движения.

В последнем случае неудача в коррекции темперамента и характера обусловлена простым незнанием, неспособностью человека реально оценивать происходящие в нем самом изменения. В этом случае основная задача психолога-консультанта состоит в том, чтобы показать, доказать клиенту, что его попытки как-то повлиять на свой характер и темперамент на самом деле небезуспешные. Сделать это можно одним из трех способов:

- Предложить клиенту обратиться к кому-либо из близких для него людей, которые с ним часто общаются, и попросить этого человека сказать, изменилось ли что-либо в психологии и поведении клиента за то время, когда он активно пытался себя изменить. Такой разговор с близким человеком должен быть обстоятельным. Желательно, чтобы сам психолог-консультант подсказал клиенту, как его лучше организовать и провести, какие вопросы следует задать близкому человеку, чтобы убедиться в том, что собственные попытки оказать воздействие на темперамент или характер можно считать успешными.
- Провести тщательное тестирование тех проявлений темперамента и характера, на невозможность изменения которых жалуется клиент. Здесь особенно важно обратить внимание клиента на те признаки, которые свидетельствуют об изменениях в свойствах темперамента и в чертах характера, от которых сам клиент хотел бы избавиться.
- По завершении коррекционной работы также необходимо провести заключительное психологическое тестирование и сравнить его результаты с результатами первоначального тестирования. Путем такого сравнения можно будет практически доказать клиенту, что в его психологии и поведении действительно происходят значимые положительные изменения, хотя он сам их не вполне осознает.

Неудачи в избавлении от комплексов

Прежде всего выясним, чем могут быть обусловлены неудачи человека в избавлении от имеющихся у него комплексов, так как от знания причин зависят и рекомендации, которые психолог-консультант может дать клиенту.

Первой возможной причиной неудач избавления от комплексов может стать отсутствие у человека сознания того, что он на самом деле обладает комплексами. Это, кстати, одна из наиболее часто встречающихся в жизни причин, и связана она с тем, что значительная часть имеющихся у человека комплексов им на самом деле не осознается. Кроме того, комплексы развиваются и сохраняются у человека, как правило, на подсознательном уровне. Их осознание обычно порождает у человека весьма неприятные переживания, и вследствие этого так называемая цензура блокирует проникновение информации о них в самосознание человека.

Второй вероятной причиной неудач человека в избавлении от комплексов становится то, что сами комплексы представляют собой весьма стойкое психологическое явление – такое, полностью избавиться от которого практически невозможно даже тогда, когда их существование осознается и у человека имеется достаточно сильное желание избавиться от них.

Есть несколько психофизиологических объяснений устойчивости комплексов, причем каждое из этих объяснений, взятое в отдельности, вполне достаточно для того, чтобы понять, почему комплекс так устойчив и живуч. Но если дополнительно принять во внимание тот факт, что в жизни человека эти причины могут действовать вместе, то становится более понятно, почему комплексы чрезвычайно устойчивы и попытки их изменения вызывают сопротивление. Приведем соответствующие объяснения.

Во-первых, комплексы образуются у человека обычно в раннем детстве, в тот период его жизни, когда он был еще маленьким ребенком и когда его мозг еще был недостаточно зрелым для того, чтобы анализировать и дифференцировать поступающую в него информацию. Первое из указанных обстоятельств приводит к тому, что сложные системы условно-рефлекторных реакций, связанных с возникновением и функционированием комплекса, формируются на базе еще незрелого мозга, а такие реакции, как известно,

обобщенные и весьма устойчивые. Второе обстоятельство ведет к тому, что человек, приобретший комплекс, на самом деле точно может не знать, в чем этот комплекс в его психологии и поведении проявляется.

Следующее объяснение устойчивости комплексов таково: в структуре личности большинство комплексов взаимосвязаны друг с другом и сочетаются с защитными реакциями, которые в целом в жизни человека играют не только отрицательную, но и положительную роль. Соответственно, не всегда желательно бывает избавляться от них. Если устранить такой комплекс, то одновременно с этим человек может стать психологически незащищенным, и неизвестно, что для него будет лучше: оставаться с имеющимися комплексами, но быть психологически защищенной личностью, или избавиться от комплекса, но стать психологически беззащитным.

К примеру, комплекс неполноценности в личности человека нередко сочетается с такими защитными механизмами, как рационализация, подавление (вытеснение), сублимация, проекция и другие, без которых человек не мог бы чувствовать себя вполне безопасно. За счет действия защитных реакций личности бессознательное сопротивление попыткам избавиться от комплексов обычно усиливается.

Наконец, следует иметь в виду чисто техническую, но весьма существенную проблему. Дело в том, что до сих пор психологи не располагают полностью валидными и вместе с тем надежными средствами психодиагностики комплексов. По данной причине психолог-консультант, вполне искренне желая помочь клиенту, сам зачастую не знает, как это сделать и с чего начинать консультирование. А начинать его почти всегда нужно с точной психодиагностики имеющихся комплексов.

Тем не менее помочь клиенту в решении обсуждаемой проблемы психолог вполне в состоянии. Во-первых, он может объяснить клиенту, что такое комплекс, какую роль он играет в жизни и какое место занимает в структуре личности. Далее консультант может убедить клиента в том, что никакой опасности для его здоровья комплексы не представляют. Во-вторых, можно доказать клиенту, что комплексы есть не только у него, но и у многих других людей, что в этом отношении он не отличается от большинства людей ни в худшую, ни в лучшую сторону. В-третьих, желательно убедить клиента в том, что свои собственные комплексы ему лучше знать, а не делать вид, что их не существует, и по мере возможности пытаться избавиться от них. Наконец, в-четвертых, важно подсказать клиенту, что надо делать для того, чтобы избавиться от комплексов или хотя бы уменьшить их реальное влияние на поведение и на взаимоотношения клиента с окружающими людьми.

О наличии комплексов у клиента можно, в частности, судить по следующим признакам:

– частые и сильные переживания клиента из-за собственного поведения и собственных неадекватных реакций на действия других людей;

– неадекватность реакций клиента на различные жизненные ситуации и на поведение других людей;

– чувство психологической и физической скованности при решении задач, которые оцениваются другими людьми;

– чувство страха или повышенное чувство беспокойства при ожидании предстоящих встреч и разговоров со значимыми людьми.

Клиент, наблюдая за самим собой, или же психолог-консультант, наблюдая за поведением клиента, могут сделать выводы о наличии комплексов на основе проявлений одного или нескольких из перечисленных выше признаков. Чем больше таких признаков, тем сильнее закомплексован клиент и тем больше у него может быть разнообразных комплексов.

Следующий шаг в психологической консультационной работе по преодолению комплексов состоит в том, чтобы выяснить, к каким комплексам относятся выявленные признаки, где, когда и как они проявляются. Это позволит определить характер имеющихся у клиента комплексов, отнести их к одной из известных категорий (каждая из

них предполагает свои практически рекомендации клиенту).

Комплексы могут быть следующих видов.

Комплекс неполноценности по поводу:

– внешних, физических недостатков человека, включая его фигуру, лицо, руки, недостатки других частей тела;

– внутренних, психологических недостатков, включая ум, речь, память, внимание, знания, способности, умения, навыки, черты характера.

Комплекс превосходства (умеренное проявление так называемой мании величия) в одной из следующих областей:

– национально-родовая принадлежность к определенной, якобы лучшей, национальности или к так называемому «лучшему» роду (к примеру, интеллигентское, дворянское, царское и иное происхождение);

– принадлежность к определенной, якобы высшей, расе (например, к белой);

– принадлежность к определенной социальной группе, якобы по своему положению превосходящей другие социальные группы (например, банкиры, бизнесмены, политики и т.п.);

– обладание особыми, якобы высшими, качествами, культурой,

способностями, знаниями. *Комплекс враждебности.* Он проявляется:

– в повышенной агрессивности человека, который может иметь силу и быть уверенным в том, что обладание ею дает ему право властвовать над другими людьми;

– в убежденности человека в том, что все люди по природе враги друг другу, коварны и злы, и, следовательно, агрессивность – это вынужденное ответное действие одного человека на коварство другого.

Комплекс вины. Он выражается в том, что человек с сильно развитой совестью и чувством ответственности постоянно переживает за себя, за свои действия и аналогичные поступки других людей, причем без должных на то оснований. Ему часто кажется, что он лично виноват в том, что происходит с ним и вокруг него, а также с другими людьми, хотя на самом деле это не так.

Комплекс защиты. Он проявляется в уверенности человека в том, что все люди вокруг него настроены против него и желают ему зла. В связи с этим человек постоянно готов защищаться от людей, хотя необходимости в этом на самом деле нет.

Уточнив в соответствии с предложенной классификацией, какие комплексы на самом деле проявляются в психологии и поведении клиента, консультант может предложить ему конкретные рекомендации по избавлению от соответствующих комплексов. Рассмотрим эти рекомендации.

Комплекс неполноценности человека, возникший по поводу его физических недостатков, полностью не устраним, так как исправить сами недостатки далеко не всегда возможно. Вместе с тем любой человек может убедиться в том, что отношение к нему людей и его популярность среди людей определяются отнюдь не его внешностью. С годами этот фактор, как известно, становится менее значимым, чем в детском и юношеском возрасте. Кроме того, внешность человека можно значительно улучшить за счет специальных физических упражнений, одежды, косметики и т.п. Этого же можно добиться путем тренировки и отработки внешних форм поведения, экспрессивно-выразительных движений, постановки голоса и др.

Психологу-консультанту желательно знать и уметь использовать нужную информацию из соответствующих областей для того, чтобы быть в состоянии реально помочь клиенту.

Комплекс неполноценности устраняется за счет выработки у человека новых, полноценных психических качеств, которые служат хорошей компенсацией соответствующего комплекса. Важно только, чтобы эти качества были достаточно хорошим противовесом тем качествам, которых недостает клиенту.

Желательно также вести активную параллельную работу, направленную на избавление клиента от тех качеств личности, которые он считает своими недостатками. Некоторые из

них, такие, например, как отрицательные социальные установки, незнание чего-либо, неумение, можно сравнительно легко устранить. Другие – такие, как недостатки в способностях, чертах характера, укоренившиеся привычки и т.п., устраняются с большим трудом. Но, и в том и другом случае необходима серьезная работа клиента над собой.

Задачи психолога-консультанта в связи с этим сводятся к следующему:

– уточнить вместе с клиентом, о каких конкретных недостатках идет речь;

– выяснить причины этих недостатков и наметить план их устранения;

– предложить клиенту соответствующие практические рекомендации.

Работа над ликвидацией комплекса превосходства у клиента должна проводиться несколько иначе. Прежде всего клиенту необходимо будет доказать, что у него действительно имеется соответствующий комплекс. Это, кстати, далеко не всегда легко сделать. Но вначале сам консультант должен будет точно определить наличие такого комплекса у клиента.

О его существовании можно, в частности, судить по следующим признакам:

– по наблюдаемой манере поведения клиента: тот человек, у которого имеется подобный комплекс, обычно держится довольно высокомерно, старается сохранить между собой и другими людьми физическую и психологическую дистанцию;

– по наблюдаемой манере разговора: клиент, обладающий комплексом превосходства, обычно разговаривает с психологом-консультантом в назидательном, нравоучительном тоне, часто перебивает, не дослушав до конца, почти все утверждает в безапелляционной манере, делает вид, что все знает заранее и все понимает гораздо лучше или так же хорошо, как и психолог-консультант. Он обычно держится снисходительно по отношению к психологу-консультанту, не терпит возражений и заявляет консультанту, что тот вряд ли сможет ему помочь.

Для того чтобы такого клиента убедить в том, что у него действительно имеется комплекс превосходства и что от этого комплекса ему желательно избавиться, можно, вежливо спросив на то разрешение клиента, провести аудио- или видеозапись его беседы с кем-либо, например, с самим психологом-консультантом. Далее достаточно иногда бывает просто дать возможность клиенту послушать собственный голос или посмотреть в видеозаписи на себя со стороны, чтобы он смог убедиться в том, что в его манере общения с людьми действительно что-то неладно.

Лишь в том случае имеет смысл предлагать клиенту какие-либо практические рекомендации по поводу избавления его от комплекса превосходства, когда сам клиент, во-первых, признает наличие такого комплекса у себя, во-вторых, соглашается от него избавиться.

Есть определенная специфика в процедуре устранения у клиента комплекса превосходства, возникшего на национально-этнической или родовой почве или связанного с социокультурными факторами. Обсудим эту специфику.

Комплекс превосходства, имеющий национально-родовую основу, весьма живучий и, к сожалению, нередко активно поддерживается той социальной средой, в которой родился и живет человек. Устранить этот комплекс можно лишь при условии, что соответствующий человек на довольно длительный срок окажется в иной социокультурной среде, обычаи и традиции которой существенно отличаются от тех, которые характерны для прежней среды его обитания. В результате он неизбежно должен будет принять новую культуру, убедиться в том, что эта культура отнюдь не уступает той, в которой вырос он. Это приведет к тому, что данный человек фактически признает, что культура, обычаи, традиции, личное достоинство людей разных национальностей, этносов, родов и т.п. примерно одинаковы, что они имеют свои, также примерно равные, достоинства и недостатки.

Комплекс превосходства социокультурного характера устраним за счет приобретения человеком нового, более богатого и разнообразного жизненного опыта – такого, который убеждает человека в том, что в любой социальной группе (религиозной, экономической,

политической и т.п.) есть немало как положительного, так и отрицательного. Это не позволяет ставить одну социальную группу выше другой социальной группы.

Как избавиться от комплекса враждебности? В большинстве случаев враждебность, или агрессивность, это приобретенное человеком качество, являющееся следствием его не вполне удачного жизненного опыта. Исключение составляют только те случаи, когда агрессивность имеет под собой органическую основу и связана с патологическим функционированием мозга человека, в частности так называемого «центра агрессивности».

Агрессивность поддерживается специфическими внутренними и внешними стимулами, устранив действие которых можно предупредить возникновение и проявление агрессивного поведения у человека. К числу внутренних стимулов агрессивности относятся следующие:

– убежденность человека в том, что все без исключения люди враждебно настроены по отношению друг к другу;

– утверждение, что доброты как положительного качества личности, не существует вообще, что за соответствующей формой поведения человека на самом деле лежит не что иное, как просто его неспособность быть сильной личностью и доминировать над другими людьми;

– вера в то, что только враждебными, или агрессивными, действиями в отношении людей можно добиться нужного результата;

– уверенность человека в том, что все люди вокруг него настроены по отношению к нему враждебно и только ждут повода для того, чтобы причинить ему неприятности.

К внешним стимулам агрессивности можно отнести;

– наличие рядом с данным человеком немалого числа других, значимых для него и агрессивно в целом настроенных людей, кому он подражает и чье агрессивное поведение рассматривает как вполне нормальное;

– многократное наблюдение положительных следствий агрессивного поведения;

– действия человека, выполняемые в условиях чрезмерной эмоциональной напряженности;

– преобладание среди социальных ценностей людей, окружающих данного человека, культа так называемой грубой силы.

Все это вместе взятое способствует возникновению в психологии и поведении людей агрессивных тенденций и превращению их в стойкие дурные привычки, которые с психологической точки зрения представляют собой комплексы.

Для того чтобы устранить тенденции агрессивного поведения человека, необходимо сделать следующее. Во-первых, исключить внешние условия проявления агрессивности или хотя бы выработать у человека иммунитет к их отрицательному психологическому влиянию на него. Этого можно добиться путем воспитания у человека такого мировоззрения, такой культуры, которые несовместимы с агрессивным поведением. То же самое касается выработки у человека своеобразного внутреннего сопротивления, личной неспособности к совершению агрессивных актов по отношению к другим людям. Для этого необходимо, чтобы с детства человека окружали люди, способные на своем примере показать, что практически всего и гораздо легче можно добиться в жизни, исключив из практики поведения агрессивные действия.

Чрезмерная склонность к защитным реакциям как комплекс может быть устранена при обязательном соблюдении следующих условий:

• осознание человеком того, что его защитные реакции на самом деле малоэффективны, не решают тех проблем, которые его волнуют;

• создание для человека психологически безопасной ситуации общения с людьми;

• выработка у человека целесообразных, разумных форм приспособительного поведения, отличных от защитных реакций. Обращаясь к ним, человек мог бы успешнее решать волнующие его проблемы, чем при помощи защитных реакций.

Поясним сказанное на конкретных примерах. К использованию защитных реакций человек обычно обращается тогда, когда реально в жизни или только в его воображении создается ситуация, представляющая собой угрозу для его «Я». Речь идет о такой ситуации, которая унижает его человеческое достоинство, отрицательно влияет на самооценку, порождает неприятные переживания, связанные с его собственным поведением и психологическими качествами. Часто, однако, реальной угрозы Я-человека не возникает, или на самом деле она оказывается не столь значительной, какой представлялась в начале, в воображении клиента. Поэтому первая из задач психолога-консультанта будет состоять в том, чтобы выяснить, почему клиент использует защитные реакции, когда он обращается к ним и в чем конкретно эти реакции заключаются. Определить это можно, поставив перед клиентом следующие вопросы:

• Какими своими поступками, действиями, реакциями на поведение других людей вы не вполне удовлетворены и почему?

• Считаете ли вы, что соответствующие ситуации и поведение в них других людей действительно создают для вас угрозу и ставят вас в неловкое положение, унижают ваше человеческое достоинство, вынуждают защищаться?

• Чем конкретно вам угрожают эти люди и ситуации?

• Что думают другие люди по поводу вашего поведения? Считают ли они его оправданным?

• Что, по-вашему, произойдет, если вы не будете защищаться? Опрос клиента с помощью этих вопросов преследует троякую цель:

• во-первых, выяснить, какие ситуации и действия людей в соответствующих ситуациях вызывают у клиента защитные реакции;

• во-вторых, определить, что конкретно представляют собой эти ситуации;

• в-третьих, как-то успокоить клиента, убедив его в том, что на самом деле серьезной угрозы его «Я» соответствующие люди и ситуации не представляют.

Если, выполнив всю эту работу, психолог-консультант все же не сможет успокоить клиента и добиться того, чтобы он впредь не прибегал к использованию защитных реакций, то необходимо будет перейти к следующему этапу психологического консультирования.

На данном этапе психолог-консультант должен будет объяснить клиенту, что его защитные реакции в действительности малоэффективны, так как не достигают главной цели: обеспечения полной личностной безопасности клиента и предупреждения возникновения ситуаций, угрожающих его «Я». Для того чтобы этого добиться, необходимо заменить защитные реакции другими, более разумными формами поведения, которые исключали бы или сводили к минимуму действия других людей, несущих в себе угрозу Я-клиента. На заключительном этапе проведения психологического консультирования желательно подсказать клиенту соответствующие формы поведения и помочь ему выработать их у себя как действенную альтернативу защитным реакциям. Решение этой задачи, однако, требует проведения психокоррекции, иногда достаточно длительной по времени.

Консультирование по поводу комплекса вины проводится следующим образом. Вначале выясняется, что представляет собой этот комплекс и в чем он конкретно проявляется в психологии и поведении клиента. Для этого клиенту задают следующие вопросы:

• Когда, в каких ситуациях вы особенно часто чувствуете себя виноватым за происходящее с вами, с другими людьми и вокруг вас?

• В чем у вас это чувство вины проявляется? Что вы при этом переживаете? Какие мысли и чувства у вас возникают?

• Перед кем и за что вы чувствуете себя виновным?

• Когда и по каким причинам появилось у вас это чувство вины?

• Считают ли окружающие люди вас виновным в том, в чем вы сами вините себя?

• Считаете ли вы сами себя виновным и если да, то в чем конкретно и перед кем?

• Хотите ли вы избавиться от преследующего вас чувства вины? Прояснив для себя ситуацию по ответам клиента на эти вопросы, психолог-консультант вместе с клиентом должен будет объективно разобраться в том, виновен или не виновен на самом деле клиент в происходящем и если да, то в какой мере. При этом очень важно определить объективные обстоятельства, знание которых клиентом способно снять чувство вины. Конечная цель этой процедуры состоит в том, чтобы, непредвзято разобравшись в ситуации, точно выяснить, что в ней зависит и что практически не зависит от клиента, в чем он действительно виновен. Без этого невозможно будет решать проблему дальше и пытаться устранить субъективное чувство вины, так как клиент вынужден будет невольно лично отвечать за то, что от него практически не зависит.

На следующем этапе работы с клиентом по поводу комплекса вины необходимо выяснить, все ли, что от него действительно зависит, практически сделал клиент для того, чтобы снять с себя чувство вины. Для этого клиенту можно задать такие, например, вопросы:

1. Что вы реально сделали уже для того, чтобы снять с себя чувство вины?
2. Что бы еще, по вашему мнению, можно было предпринять для того, чтобы полностью снять с себя чувство вины за происходящее?

Акцент в разговоре с клиентом на эту тему должен быть сделан на последнем из вопросов, так как в ходе беседы с клиентом обычно выясняется, что он в действительности не предпринял еще все от него зависящее, чтобы снять с себя чувство вины. Если это окажется на самом деле так, то психолог-консультант далее должен будет договориться с клиентом о том, чтобы тот в ближайшее время попытался предпринять новые шаги, направленные на избавление от комплекса вины.

Задача консультанта здесь состоит в том, чтобы реально помочь клиенту определить все возможные действия, которые он мог бы предпринять в сложившейся обстановке для устранения не оправданного объективными обстоятельствами чувства вины. После выполнения клиентом соответствующих действий желательно, чтобы психолог-консультант оценил их последствия вместе с клиентом. Как правило, в итоге такой совместной акции психолога-консультанта с клиентом чувство вины у последнего исчезает полностью или значительно уменьшается.

Неудачи в установлении хороших личных взаимоотношений с людьми

Неудачи в установлении хороших личных взаимоотношений с людьми могут быть вызваны различными причинами, и, консультируя клиента по этому поводу, прежде всего необходимо выяснить, каковы причины его неудач в этом плане. Такими причинами могут стать, в частности, следующие:

• Наличие у клиента отрицательных черт характера, отталкивающих окружающих людей и настраивающих их против него.

• Наличие у клиента форм поведения, которые невольно вызывают отрицательные реакции со стороны окружающих людей.

• Неумение клиента вести себя в определенных жизненных ситуациях таким образом, чтобы сохранить и укрепить добрые человеческие взаимоотношения с окружающими людьми.

• Неумение клиента противостоять тем, кто провоцирует его на конфликты, например его неспособность привести в нормальное состояние эмоционально возбужденного человека, не отвечать на его выпады и т.п.

• Неправильная интерпретация клиентом целей, намерений, мотивов поведения других людей, а также ситуаций, в которых он оказывается.

• Неумение клиента правильно воспринимать и оценивать психологию людей.

• Неспособность клиента гибко менять свое поведение в зависимости от сложившейся ситуации и от действий партнера по общению.

Можно достаточно точно определить причины неудач клиента, касающихся установления добрых человеческих взаимоотношений с окружающими людьми, задав ему ряд специальных вопросов.

• Замечали ли вы у самого себя какие-либо черты характера, которые мешают установлению нормальных личных взаимоотношений с людьми?

• Говорили ли вам окружающие люди о том, что у вас есть такие черты характера, которые мешают им нормально общаться с вами?

• Замечали ли вы в своем поведении по отношению к людям нечто такое, что с их стороны нередко вызывало явную отрицательную реакцию? Если замечали, то что это было?

• Говорили ли вам люди о том, что в вашем поведении есть что-то отталкивающее? Если говорили, то на что конкретно они указывали?

• Были ли в вашей жизни такие ситуации, оказавшись в которых, вы испытывали трудности установления с людьми добрых взаимоотношений? Если такие ситуации были, то что они собой представляли?

• Всегда ли вам удавалось не вступать в конфликты с окружающими людьми, которые провоцировали вас на конфликты и которые старались испортить ваши личные взаимоотношения с другими людьми? Где, когда и как это чаще всего происходило?

• Бывало ли в вашей жизни так, что, оказавшись в какой-либо ситуации, вы попадали впросак из-за того, что неправильно понимали смысл происходящего? Если такое действительно случалось, то что это была за ситуация и как все это происходило?

• Всегда ли вы правильно понимаете цели, намерения, мотивы поведения людей? Не возникали ли у вас проблемы из-за того, что люди обижались на вас за то, что вы неверно интерпретировали (объясняли) мотивы их поведения?

• Всегда ли вам удавалось правильно понимать и оценивать людей, с которыми вы общались? Не случалось ли так, что вы принимали какого-либо человека не за того, кем он был на самом деле? Если такое случалось, то как это происходило?

• Насколько хорошо вам удавалось общаться с разными людьми, приспосабливаться к их индивидуальным особенностям, устанавливать и сохранять с ними добрые взаимоотношения?

• Можете ли вы нормально, с искренним интересом разговаривать с человеком, который выше или ниже вас по уровню интеллектуального развития?

• Способны ли вы поддерживать разговор с человеком, который выше вас по положению, занимаемому в обществе, например, является высокостоящим начальником?

• Удается ли вам вести диалог, устанавливать добрые отношения с людьми, которые намного старше вас по возрасту?

• Способны ли вы с интересом общаться с человеком, который уступает вам по уровню образования и культуре?

• Нет ли у вас проблем при общении с людьми, занимающими гораздо более низкое положение в обществе, чем вы сами?

• Удается ли вам поддерживать хорошие взаимоотношения, нормально общаться с детьми, которым всего полтора–два года?

Поставив точный диагноз, определив трудности, с которыми сталкивается клиент, общаясь с разными людьми, далее можно приступить к основной части проведения психологического консультирования. Перед ее началом клиенту сообщается о том, в чем состоит его действительная проблема, и как ее решать.

Если проблема заключается в том, что у клиента обнаруживаются отрицательные черты характера, неадекватные формы коммуникативного поведения, то ему необходимо предложить, во-первых, по мере возможности стараться сдерживать себя, тщательно контролировать свое поведение в процессе общения с людьми, во-вторых, стремиться

проявлять по отношению к ним свои лучшие черты.

Как это практически сделать? На данный вопрос должен будет ответить клиенту психолог-консультант и подсказать ему (а если нужно – показать на собственном примере), как правильно общаться с людьми. Хорошо, если сам клиент прежде, чем покинуть психологическую консультацию, продемонстрирует консультанту, что он вполне может правильно вести себя в общении с людьми.

Если суть проблемы клиента состоит в том, что его собственное, неосознаваемое или неконтролируемое, поведение невольно вызывает отрицательные реакции со стороны окружающих людей, то рекомендации консультанта должны состоять в том, чтобы полностью исключить подобное поведение из практики общения клиента с людьми. Здесь, как и в предыдущем случае, требуется, чтобы, находясь в консультации, клиент продемонстрировал свою способность вести себя иначе, чем вел до сих пор. Желательно также, чтобы клиент лично смог убедиться в том, что предложенные ему новые формы поведения действительно успешно решают его проблему и делают его общение с людьми более эффективным.

Если выясняется, что причиной неблагополучных отношений клиента с людьми являются специфические ситуации, оказавшись в которых, он теряется, не знает, как себя вести, или ведет себя так, что в результате ухудшаются его взаимоотношения с людьми, то клиенту нужно, во-первых, объяснить, как следует правильно себя вести, во-вторых, показать ему это на примере, в-третьих, дать возможность клиенту увидеть, оценить себя со стороны в новой для него коммуникативной роли.

Оценка поведения клиента консультантом, оценки других, значимых для него, людей, демонстрация аудио- или видеозаписи его собственного коммуникативного поведения могут помочь клиенту оценить свои недостатки.

Если обнаружится, что проблема клиента состоит в том, что он просто не в состоянии правильно воспринимать и оценивать людей, что он неверно понимает или ошибается в интерпретации целей, мотивов поведения людей, вступающих в общение с ним, то с таким клиентом необходимо будет провести специальные занятия, направленные на развитие соответствующих умений и навыков.

Полезным может оказаться участие клиента в групповом тренинге сензитивности или в каком-либо другом виде тренинга, где у его участников активно вырабатываются нужные коммуникативные умения и навыки.

Неспособность человека гибко менять свое поведение в зависимости от сложившейся ситуации, от партнеров по общению и от ряда других факторов также требует специальной коррекции. Она, в частности, включает в себя создание такой обстановки, при которой клиент попадает в разные жизненные ситуации, где он вынужден общаться с различными людьми по различным поводам, брать на себя разные социальные роли.

Из известных видов тренинга клиенту можно порекомендовать личное участие, например, в психодраме или в занятиях со специалистами по театральному искусству. Обязательной во всех этих случаях является так называемая обратная связь между клиентом и окружающими людьми. Он должен регулярно видеть себя со стороны и оценивать адекватность своего поведения.

Упражнения

1. Припомните, случались ли в вашей жизни неудачи личного характера. Если они случались, то дайте им точное психологическое описание (определение).

2. Вспомните, какие способности в детстве вам хотелось иметь, но не удалось развить. Попробуйте теперь, по прошествии многих лет, определить, каким образом вам или вашим родителям нужно было поступить для того, чтобы добиться развития у вас соответствующих способностей.

3. Назовите те основные факторы, которые желательно учитывать в процессе проведения психологического консультирования о недостатках в развитии у человека каких-либо потребностей или интересов.

4. Определите, имеются ли лично у вас какие-либо проблемы в эмоциональной сфере. Если такие проблемы у вас есть, то в чем они проявляются.

5. Какие особенности своего темперамента или характера вы считаете недостатками и почему?

6. Скажите, были ли у вас какие-либо психологические комплексы. Если были, то дайте им развернутое описание и объясните, когда и почему они возникли.

7. Припомните случаи из вашей жизни, когда вы вели себя агрессивно по отношению к другим людям. Проанализируйте эти случаи, определите причины своего агрессивного поведения и способы его устранения, чтобы исключить его повторение в будущем.

8. Вспомните те случаи из вашей жизни, когда вам не удавалось устанавливать хороших личных взаимоотношений со значимыми для вас людьми. Попытайтесь теперь психологически объяснить, почему это происходило.

Практические задания

1. Выберите кого-либо в качестве своего потенциального клиента. Проведите с ним психологическую консультацию на тему о неудачах личного (персонального) характера.

2. Проведите психологическое консультирование кого-либо из знакомых родителей – того, кто особенно озабочен проблемой раз
вития у ребенка каких-либо полезных для жизни способностей. Предложите этому родителю практические рекомендации по развитию у ребенка соответствующих способностей.

3. Проведите психологическое консультирование кого-нибудь из родителей по вопросу о развитии у детей ценных потребностей и интересов.

4. Найдите среди своих знакомых подростка или старшеклассника, у которого есть серьезные проблемы в области эмоций. Проведите с ним психологическую консультацию и дайте ему практические советы, как решить его эмоциональные проблемы.

5. Сделайте то же, что в предыдущем случае, но по поводу недостатков темперамента или характера у клиента.

6. Проведите психологическое консультирование клиента, у которого есть комплекс вины.

7. Проконсультируйте клиента по поводу комплекса враждебности.

8. Проведите психологическую консультацию человека, у которого в явном виде проявляется комплекс психологической защиты.

9. Проконсультируйте кого-либо, кто страдает комплексом неполноценности.

10. Проведите с кем-либо психологическую консультацию на тему о преодолении комплекса превосходства.

Ключевые слова

Регрессивные изменения личности и поведения человека. Стресс. Душевные болезни. Органические заболевания. Задатки. Способности.

Базисная мотивация клиента. Психологическое подкрепление (стимул). Личностный смысл.

Безразличие (холодность) человека. Неадекватность выражения эмоций. Импульсивность. Интимные взаимоотношения. Жизненный тонус. Депрессия. Эмоциональная недостаточность. Паралингвистические компоненты эмоциональных реакций.

Генотип. Максимализм. Актуальное сознание человека.

Цензура. Условно-рефлекторные реакции. Обобщенность условно-рефлекторных реакций. Личность. Подавление (вытеснение). Сублимация. Рационализация. Валидность психодиагностической методики. Надежность психодиагностической методики. Социальные действия. Комплекс вины. Комплекс враждебности. Комплекс защиты. Комплекс неполноценности. Комплекс превосходства. Социальная установка. Социокультурная среда.

Мотивы поведения человека. Неадекватные формы коммуникативного поведения.

Групповой тренинг сензитивности. Психодрама.

ГЛАВА XVIII ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОБЛЕМАМ САМОЧУВСТВИЯ И СОСТОЯНИЯ ЗДОРОВЬЯ

Контрольные вопросы

1. Что такое психогенные заболевания?

2. Каковы основные причины, по которым люди обращаются в психологическую консультацию по поводу психогенных заболеваний?

3. Для чего, проводя психологическое консультирование, желательно знать предысторию психогенного заболевания клиента, а также ранние, не вполне удачные попытки его лечения?

4. По каким признакам (симптомам) можно судить о том, что клиент действительно страдает каким-либо психогенным заболеванием?

5. Каковы типичные случаи появления у клиента психогенных заболеваний, требующих проведения психологического консультирования?

6. Какими могут быть действия психолога-консультанта в каждом из конкретных случаев психогенных заболеваний?

7. Каким образом нарушения пищеварения могут быть связаны с нервно-психическими расстройствами человека?

8. С чего следует начинать психологическое консультирование в случае психогенных нарушений работы желудочно -кишечного тракта?

9. Каковы типичные случаи психогенных заболеваний пищеварения и общие рекомендации по их лечению психологическими методами?

10. Какие вопросы психологу-консультанту следует задать клиенту, выясняя причины и определяя способы психотерапевтического лечения психогенных пищеварительных расстройств?

11. Каким образом можно практически избавить клиента от рефлекторных болей в области желудка?

12. Что представляет собой изменчивость настроения клиента как проблема, требующая проведения психотерапевтического психологического консультирования?

13. В чем состоят типичные причины непредсказуемых изменений настроения у человека?

14. Каковы возможные отрицательные следствия непредсказуемых изменений настроения?

15. Каким образом, обращаясь к теории когнитивного диссонанса, можно объяснить изменчивость настроения у клиента?

16. Как проводить психологическое консультирование в том случае, если непредсказуемая изменчивость настроения клиента вызывает у него состояние подавленности?

17. Каковы основные признаки, по которым определенно можно судить о наличии у клиента проблемы, непредсказуемой изменчивости настроения?

18. Что представляют собой депрессивные состояния?

19. Каковы признаки и отрицательные последствия депрессии?

20. При каких условиях клиент может рассчитывать на результативную помощь со стороны психолога-консультанта в решении проблемы депрессивных состояний?

21. Как установить причины депрессии клиента?

22. Какие вопросы следует задавать клиенту, обнаружив у него депрессивное состояние?

23. Какова типичная процедура проведения психологического консультирования на тему о депрессивных состояниях?

24. Какие советы консультант-психолог мог бы дать клиенту, чтобы устранить его

депрессию?

25. Каковы, основные физические и психологические признаки снижения работоспособности человека?

26. Каковы основные психологические причины, снижения работоспособности человека?

27. Что может рекомендовать психолог-консультант клиенту в случае его повышенной утомляемости?

28. Какие рекомендации консультант-психолог может предложить клиенту, если снижение его работоспособности вызывается утомительной и однообразной работой ?

29. Как повысить интерес клиента к определенной деятельности для улучшения его работоспособности?

30. Каким образом можно рассчитать оптимальную мотивацию клиента?

31. Каким может быть план проведения консультирования по вопросу усиления мотивации деятельности клиента?

32. Как устранить причины снижения работоспособности • клиента, связанные с его тяжелыми эмоциональными переживаниями ?

33. Что представляет собой бессонница, вызываемая психологическими причинами? Каковы индивидуальные различия людей в потребности сна и в проявлениях бессонницы ?

34. Как решить проблему бессонницы, если ею страдает мнительный клиент?

35. Каковы общие советы, которые психолог-консультант мог бы дать разным клиентам по решению проблемы бессонницы?

36. В чем проявляются эмоциональные расстройства человека, требующие проведения психологического консультирования ?

37. Каковы типичные эмоциональные проблемы человека?

38. Какие сведения об эмоциях человека психологу-консультанту желательно сообщить клиенту?

39. Какими могут быть практические действия клиента в том случае, если он сам не в состоянии контролировать свои эмоции (что/ему на этот счет может посоветовать психолог-консультант)?

40. Каковы причины, эмоционально безразличного отношения человека к происходящему вокруг него и каковы способы практического решения этой проблемы?

Психогенные заболевания

Нередко к психологу-консультанту обращаются за советом люди, которые почти постоянно неважно чувствуют себя как физически, так и психологически. Они боятся обращаться к врачу, так как
им мало помогают советы медиков. В этом случае люди обычно делают вывод о том, что их проблемы не медицинского, а скорее психологического свойства, и предпочитают в дальнейшем обращаться за помощью к психологу.

Действительно, когда человек впервые чувствует себя не вполне здоровым, он по привычке приходит на прием к врачу. Тот внимательно выслушивает больного и направляет его на медицинское обследование. Такое обследование обнаруживает или не обнаруживает у человека каких-либо серьезных отклонений в работе организма. В первом случае врач говорит пациенту, что он болен и, соответственно, назначает ему медикаментозное или какое-либо иное физическое (физиологическое) лечение. Во втором случае врач чаще всего заявляет пациенту, что он физически здоров и, ничего не назначая, если клиент продолжает настаивать на своем заболевании, направляет его к психоневрологу или к психиатру.

Однако в сознании многих людей – и не без оснований – работа врача психиатра или психоневролога связывается с серьезными нервными или душевными заболеваниями. Поэтому к предложению врача посетить психиатра многие люди относятся весьма настороженно, так как не желают признать себя психически нездоровыми. Часто, к

сожалению, и сам врач-психиатр подходит к решению проблем физического или психологического недомогания клиента со своих, узкопрофессиональных привычных позиций, считая, что все заболевания вызываются органическими факторами или какими-либо серьезными нарушениями в работе организма. Исследуя состояние организма посетителя, предлагая ему свои советы, которые, как правило, связаны только с лечением организма, врач-психиатр мало помогает больному в избавлении от его психогенных заболеваний. Все это в конечном счете и приводит такого пациента к психологу, где он из больного превращается в физически и психологически здорового клиента. Эта позиция с психологической и социальной точки зрения гораздо более приемлема для большинства людей, чем перспектива стать посетителем психиатрической клиники.

Психогенные сердечные заболевания

Первое, что следует сделать психологу-консультанту, если к нему обратился клиент с жалобами на боли в области сердца или на иные недомогания, субъективно и объективно выражающиеся в различных нарушениях в работе сердечно-сосудистой системы (учащенный или неритмичный пульс, сильные или, напротив, слишком слабые сердцебиения и т.п.), – это подробно расспросить клиента о том, какова предыстория его заболевания и обращался ли он к врачу – терапевту или неврологу. Это обязательно надо сделать в самом начале общения с клиентом по двум причинам. Во-первых, потому, что клиент может быть действительно физически болен, и тогда ему в первую очередь необходимо будет поставить точный медицинский диагноз и назначить эффективное лечение. Во-вторых, для того чтобы психотерапия (которая назначается, как правило, после или вместе с медикаментозным лечением) прошла успешно, клиент должен быть уверен в том, что он действительно не болен физически. В противном случае, все его внимание и сознание будут сосредоточены на ощущениях, связанных с состояниями организма, и они постоянно будут порождать у клиента страх и тревогу, препятствуя психотерапевтическому лечению. В-третьих, клиент должен на собственном опыте убедиться в том, что советы врачей, связанные с приемом лекарств, ему мало помогают. В-четвертых, подобное знание истории недомогания клиента поможет психологу-консультанту не повторять ошибок прошлого и не рекомендовать клиенту то, что уже было испробовано, но не дало должного результата. Наконец, в-пятых, выслушав подробный рассказ клиента об истории его заболевания, психолог-консультант сможет оценить клиента как личность, глубже понять его психологию и с учетом этого выбрать правильный метод психотерапевтического воздействия на него.

После того как история недомогания клиента выяснена подробно и получены сведения о том, как клиент пытался в прошлом решать свою проблему, психолог-консультант может приступить к следующему этапу работы с клиентом. Этот этап заключается в том, чтобы точно установить, в чем, в каких ощущениях проявляется недомогание клиента, когда и при каких условиях соответствующие ощущения возникают. Подробно разузнав об этом у клиента, психолог может приступить к выработке и обсуждению с клиентом практических рекомендаций, касающихся того, как предупредить возникновение в будущем подобных недомоганий и устранить их в настоящем.

В ходе консультирования на обсуждаемую тему могут возникнуть ситуации, требующие некоторых общих, типичных практических решений. Выделим и обсудим эти ситуации для того, чтобы психолог-консультант мог воспользоваться соответствующими советами и рекомендациями, если ему придется столкнуться с подобными случаями в своей профессиональной работе.

Случай 1. В ходе беседы консультанта с клиентом выясняется, что он чаще всего испытывает неприятные, болезненные ощущения в области сердца тогда, когда физически утомлен, психологически перенапряжен или когда нарушается длительно и надолго привычный для него режим жизни. В этом случае клиенту надо рекомендовать научиться расслабляться, отдыхать, быстро перестраиваться с работы на хотя бы кратковременный

отдых.

Для профилактики подобных недомоганий клиенту можно также посоветовать усвоить некоторые способы эффективного искусственного, физического или психологического расслабления, используемые, например, в аутотренинге, а также в практике проведения телесной психотерапии. Полезными могут оказаться также регулярные прогулки на свежем воздухе, принятие душа, самомассаж и самовнушение.

Случай 2. Боли и другие неприятные ощущения, связанные с работой сердечно-сосудистой системы, возникают вследствие волнений, частых тяжелых эмоциональных переживаний клиента. Здесь могут иметь место две типичные ситуации:
а) сам клиент не очень хорошо понимает, почему у него возникают подобные ощущения;
6) клиент по собственному опыту знает о том, что неприятные ощущения возникают вследствие тяжелых переживаний, но не в состоянии управлять своими эмоциями, особенно в стрессовых условиях.

В первой ситуации клиенту необходимо будет разъяснить, убедить его в том, что реальной причиной его недомогания являются отрицательные эмоции. Во второй ситуации главная задача психолога-консультанта заключается в том, чтобы научить клиента справляться со своими эмоциями. Чаще всего, однако, клиента приходится и просвещать, и учить практическим действиям.

Психогенные нарушения пищеварения

Из всех возможных заболеваний психогенного характера наиболее типичными и чаще других встречающимися в жизни являются те, которые связаны с ненормальной работой желудочно-кишечного тракта, с нарушениями пищеварения. Замечено, что, несмотря на широко распространенное среди профессиональных врачей мнение, что неприятные ощущения в области желудка почти всегда связаны с органическими нарушениями в работе желудочно-кишечного тракта, с неправильным питанием человека, в действительности такие ощущения довольно часто обусловлены первичными нарушениями на уровне психики, т.е. работы нервной системы. Но даже тогда, когда это не совсем так, все равно практически почти всегда аномалии в деятельности пищеварительной системы или предваряются, или сопровождаются выраженными эмоциональными расстройствами. Поэтому на консультацию к психологу нередко приходят люди, страдающие прежде всего нервными и психическими расстройствами, а затем уже расстройствами в работе желудочно-кишечной системы.

Консультант-психолог, приступая к практическому консультированию клиента на соответствующую тему, в первую очередь должен выяснить у клиента, когда, при каких условиях и в какой форме у него чаще всего возникают болезненные ощущения в области желудочно-кишечного тракта. Если клиент сам не в состоянии подробно и точно ответить на этот вопрос, то ему следует помочь наводящими вопросами. Они могут быть такими:

• Обращались ли вы по поводу неприятных ощущений в области желудка к врачу? Какими оказались результаты обследования желудка, проведенного по его рекомендациям?

• Выполняли ли вы советы врача? Если выполняли, то какими оказались результаты?

Если клиент отвечает утвердительно на эти вопросы, то можно будет сделать вывод о том, что у него действительно есть проблемы сугубо органического характера, связанные с аномалиями в работе желудочно-кишечной системы, и продолжить расспрос дальше, предложив клиенту следующую серию вопросов (они направлены на выяснение того, каковы собственно психологические причины возникшего недомогания):

• Часто ли у вас возникают подобные неприятные ощущения?

• Какие события в вашей жизни обычно предшествуют им или сопровождают их?

• В каких конкретных ощущениях проявляется ваше недомогание?

• Что, кроме соблюдения диеты и приема лекарств, вы пытались делать для того, чтобы избавиться от подобных неприятных ощущений?

• Есть ли у вас какие-либо психологические приемы и средства, которые вам помогают и с помощью которых вам иногда удавалось решить свою проблему (временно избавиться

от имеющихся болей или неприятных ощущений)? Если такие приемы и средства есть, то в чем они заключаются?

Выслушав обстоятельные ответы клиента на все эти вопросы, психолог-консультант проясняет для себя сложившуюся ситуацию и принимает решение о том, какие советы следует дать клиенту с учетом уже накопившегося у него опыта жизни.

Рассмотрим в этой связи типичные случаи и наиболее разумные рекомендации, которые психолог-консультант мог бы предложить клиенту.

Случай 1. В ответ на второй из сформулированных выше вопросов клиент говорит, что возникновению у него неприятных, болезненных ощущений в области желудочно-кишечного тракта обычно предшествуют недосыпание, бессонные ночи.

Если недомогание сравнительно легкое, то достаточно бывает выполнить ряд простых, сравнительно легких физических упражнений, а затем принять водные процедуры и после этого немного отдохнуть.

Если же описанные выше процедуры не помогают, то надо попробовать изменить режим дня и заниматься работой в то время, когда боли в области желудка отсутствуют, в том числе, возможно, и в необычное время дня, например, ночью, если не спится.

Желательно постараться убедить клиента в том, что сама по себе бессонница – это еще не болезнь и переживать по ее поводу особенно не стоит. Время сна и время бодрствования, в том числе и длительность сна, у каждого человека сугубо индивидуальные (кто к чему привыкает, то и хорошо для него). С возрастом человеку для сохранения работоспособности и восстановления сил требуется обычно меньше времени для сна, чем в молодости.

Случай 2. Отвечая на второй вопрос, клиент говорит психологу-консультанту о том, что часто у него перед возникновением недомогания бывают какие-то личные неприятности, и обычно после этого, спустя некоторое время, возникают боли в области желудка. В этом случае клиенту необходимо рекомендовать приемы, пользуясь которыми, он мог бы избавить себя от слишком сильных эмоциональных переживаний, связанных с неприятностями, так как, скорее всего, именно эти переживания рефлекторным путем вызывают боли в желудке и нарушают пищеварение.

Следует выработать привычку не сидеть, сложа руки, особенно тогда, когда возникает какая-либо неприятность, а тут же активно приступать к поиску выхода из сложившейся ситуации и не прекращать его, пока нужное решение не будет найдено.

Сразу же после того как принято решение о возможном выходе из сложившейся ситуации, приступать, не откладывая дела в долгий ящик, к конкретным действиям, направленным на практическую реализацию принятого решения.

Если что-то не получилось, то обратиться к другому варианту действий и продолжать действовать так до тех пор, пока нужный результат не будет получен, и пока все возможные варианты решения проблемы не будут исчерпаны.

Если сразу самостоятельно не удастся справиться с эмоциями, если, находясь в таком состоянии, клиент не сможет

трезво размышлять и принимать продуманные, разумные решения, то ему следует рекомендовать обратиться за помощью к другим людям, которые помогли бы ему найти нужное решение проблемы. Лучше всего, если это будут близкие для клиента люди, к которым он мог бы обратиться в любой момент. В крайнем случае таким человеком для клиента может стать и психолог-консультант, хорошо знающий данного клиента и его проблему.

Случай 3. Клиент, отвечая на второй и третий вопросы, говорит, что обычно в то время, когда он испытывает боли или другие неприятные ощущения в области желудка, он одновременно чувствует и повышенную внутреннюю напряженность, нервозность, раздражение, беспокойство.

В этой ситуации полезными для клиента могут оказаться приемы, рекомендованные для

случаев 1 и 2, а также параллельное временное обращение к некоторым, относительно слабым успокаивающим лекарствам (по рекомендации врача).

Случай 4. Отвечая на четвертый и следующие вопросы, клиент сообщает психологу-консультанту, что в некоторых жизненных ситуациях при решении соответствующей проблемы ему уже помогали такие средства, как, например, прием небольшого количества пищи, которая временно или совсем устраняла боль, или снижала ее остроту. Такой же эффект мог оказать и кратковременный отдых с закрытыми глазами, сон, отвлекающая от боли активность с относительно небольшими или, напротив, со значительными нагрузками, а также массаж, тепло и т.п.

В этом случае совместно с клиентом необходимо проанализировать сложившуюся практику его жизни, уяснив оптимальные условия обращения к использованию подобных процедур, рекомендовать клиенту и в дальнейшем все делать именно так.

Вместе с тем консультант должен посоветовать клиенту не останавливаться на этом и продолжать внимательно наблюдать за собой во время подобных процедур, поэкспериментировать над собой и определить, в каких случаях эти процедуры лучше всего помогают.

Случай 5. Отвечая на четвертый и последующие вопросы, клиент утверждает, что то, что он до сих пор пытался использовать при возникновении недомогания, не особенно помогало ему.

В этом случае вместе с клиентом необходимо точно определить, почему то, что он уже пытался делать, оказалось безрезультатно. Быть может, дело заключается в том, что клиент поступал неправильно, и тогда ему необходимо посоветовать, как сделать то же самое лучше.

Возможно, что клиенту желательно обратиться к использованию совсем других приемов, исходя из собственных индивидуальных особенностей. Их психолог-консультант может определить, наблюдая за клиентом и слушая внимательно его рассказ о себе.

Не исключено также, что в конечном счете клиенту придется делать выбор самостоятельно. В этом случае консультант-психолог мог бы рекомендовать клиенту внимательно понаблюдать за собой, фиксируя предпринимаемые действия и одновременно оценивая их последствия. Это в конечном счете должно будет помочь клиенту определить то, что для него более всего подходит.

Случай 6. Этот случай представляет ситуацию, при которой на четвертый, пятый и шестой вопросы клиент оказывается не в состоянии ответить определенно.

В этом случае клиенту необходимо будет предложить разнообразные психологические приемы и средства, которыми он мог бы воспользоваться для устранения болей в желудке. Это, в частности, могут быть приемы и средства, которыми с успехом пользуются другие люди и которые для них оказались достаточно эффективными. Ознакомившись с ними, клиент может опробовать их на себе и выбрать для себя то, что ему представляется наиболее удачным. Попытавшись далее применить эти приемы на практике хотя бы несколько раз, внимательно проследив за тем, какие они дают результаты, клиент вместе с психологом-консультантом может обсудить свой опыт и выбрать из него то, что ему подойдет в дальнейшем, уточнив условия и процедуру применения соответствующих приемов в своей дальнейшей жизни.

Изменчивость настроения клиента

Неожиданные, непонятные и, казалось бы, беспричинные смены настроения доставляют многим людям беспокойство и немалые неприятности в жизни. Тревога человека по этому поводу вызывается, во-первых, тем, что ему свойственно искать объяснение всему. Если это удается сделать, то человек обычно успокаивается, а если не удается, то испытывает повышенную эмоциональную напряженность.

Связь между удовлетворенностью человека и его возможностью объяснить происходящее с ним опирается на популярную среди психологов теорию когнитивного диссонанса. В соответствии с этой теорией люди переживают отрицательные эмоции при

возникновении противоречий между имеющимися у них знаниями и испытывают чувство удовлетворения тогда, когда им удается снять это противоречие, например, понять и объяснить свое состояние или поведение, а также поступки других людей, согласовать между собой
имеющиеся представления и знания. Человек, осознающий, что его настроение часто и непредсказуемо изменяется, но не понимающий до конца, почему это происходит, постоянно будет испытывать чувство беспокойства.

Непредсказуемая смена настроения человека неблагоприятно влияет на его взаимоотношения с людьми, делая эти взаимоотношения также не вполне понятными и непоследовательными.

В сфере межличностных отношений людей, так же как и в области собственной психологии, человеку свойственно стремиться во всем разобраться. Если этого не происходит, то у него возникает чувство неудовлетворенности, порождаемое когнитивным диссонансом. Более того, поскольку каждый человек имеет склонность оценивать и настроение других людей, общающихся с ним, то их плохое настроение обычно воспринимается им как признак недоброго личного отношения этих людей к нему. Неясность причин порождает, кроме того, чувство дискомфорта.

На самом же деле причина плохого настроения другого человека может заключаться совсем в ином, не имеющем прямого отношения к партнерам по общению. Так или иначе, но непредсказуемая смена настроения составляет серьезную проблему и для самого человека, и для окружающих его людей, и с этим психологу-консультанту приходится на практике иметь дело.

Консультировать клиента по этому поводу необходимо не только в том случае, когда он сам прямо жалуется на существование у него такой проблемы, но и тогда, когда клиент об этом ничего не говорит, но со стороны хорошо заметно, что он является человеком с непредсказуемой сменой настроения, при явном доминировании подавленности и мрачности настроя.

В этом случае перед консультантом встает дополнительная задача: постараться убедить клиента в том, что такая проблема действительно имеется у него и ее необходимо решать. Последний из обсуждаемых случаев представляет собой ситуацию, наиболее часто встречающуюся в практике проведения психологического консультирования, поэтому начнем с нее.

Уточним вначале, по каким признакам психолог-консультант может судить о том, что у клиента есть соответствующая проблема. Таких признаков может быть несколько, и все они могут встречаться как порознь, так и в любом их сочетании. Чем больше разнообразных признаков из ниже перечисленных обнаруживает психолог в поведении клиента, тем более уверенным он может быть в том, что проблема непонятной и непредсказуемой смены настроения у клиента действительно существует и является для него актуальной.

Среди признаков, о которых идет речь, могут оказаться следующие:

- Нервозное, беспричинно беспокойное поведение клиента во время проведения консультации.
- Появление у клиента выражения лица, мимики, которая свидетельствует о неожиданной и быстрой перемене настроения.
- Обостренность эмоциональных реакций клиента на слова и действия психолога-консультанта. Очевидно, что клиент явно неадекватно реагирует на поведение консультанта, вкладывая в его слова и действия совсем иной смысл, не тот, который имел в виду сам психолог-консультант.
- Пребывание клиента в мрачном, подавленном настроении во время консультации.
- Явно выраженные и плохо скрываемые клиентом сомнения в правильности того, что ему говорит психолог-консультант, проявление недоверия к консультанту.
- Недовольство клиента своим собственным поведением во время консультации. Это

проявляется в том, что, сказав или сделав что-либо, клиент тут же меняет свое настроение с хорошего на плохое и многократно пытается поправлять самого себя, извиняется перед консультантом за неудачно подобранные действия и слова.

• Клиент явно стесняется своего поведения, ведет себя скованно в общении с консультантом.

Обнаружив подобные признаки в поведении клиента, психолог-консультант должен постараться убедить его в том, что проблема необъяснимой и непредсказуемой смены настроения у него действительно существует.

Сделать это можно следующим способом: указать клиенту на то в его поведении, что действительно является неадекватным. Далее следует помочь клиенту осознать соответствующие формы поведения.

Это можно сделать тремя путями:

во-первых, предложить клиенту понаблюдать за собой во время проведения консультации;

во-вторых, беседуя с клиентом, время от времени указывать ему на неадекватные формы его поведения, свидетельствующие о непредсказуемой смене настроения;

в-третьих, провести аудио- или видеозапись поведения клиента во время консультации, предоставив ему возможность самому прослушать или просмотреть соответствующие записи с комментариями консультанта.

И только после того как клиент осознает и признает необходимость решения своей проблемы, можно будет переходить от диагностической к коррекционной части психологического консультирования.

В чем же должна состоять коррекционная работа психолога-консультанта, проводимая с клиентом? Прежде всего в том, чтобы постараться сформировать у клиента установку на постоянное самонаблюдение, чтобы научить его осознавать и контролировать свое настроение. Без этого бессмысленно пытаться корректировать его поведение.

Следующий шаг в консультационной работе с клиентом может быть таким. Клиенту необходимо предложить несколько возможных способов воздействия на его настроение и поэкспериментировать с этими способами, последовательно применяя каждый из них и одновременно внимательно наблюдая за результатами.

Такая рекомендация обусловлена тем, что клиент, как личность, обладает индивидуальностью, и то, что подходит для других людей может лично для него оказаться не вполне удачным. Даже весьма опытному психологу-консультанту достаточно трудно сразу определить, что подходит и не подходит для данного клиента, это может сделать только он сам.

После того как клиент некоторое время поэкспериментировал над собой, применяя те или иные способы коррекционной работы, ее результаты необходимо будет обсудить вместе с клиентом для того, чтобы выбрать наиболее удачные и закрепить их в виде полезных жизненных привычек в индивидуальном опыте клиента.

Не следует, однако, сразу рассчитывать на то, что, учтя предложенные психологом-консультантом советы, клиент сразу и полностью сможет решить свою проблему, раз и навсегда избавится от непредсказуемой и необъяснимой смены настроения.

Это связано, во-первых, с тем, что многие причины изменения эмоционального настроя человека им не осознаются вообще, так как могут быть связанными с действием подсознательных влечений и потребностей. Во-вторых, настроение человека может циклически меняться из-за своеобразной организации его темперамента, мало поддающейся волевому воздействию и психологической коррекции. Это касается и того случая, когда особенности темперамента достаточно хорошо осознаются человеком. Имеются в виду периодические смены настроения, вызываемые так называемыми биологическими ритмами.

То, к чему в действительности необходимо стремиться при проведении

консультирования на эту тему – это добиться того, чтобы клиент хорошо осознал суть своей проблемы и сделал все, от него зависящее, для того, чтобы эту проблему решить.

Еще один хороший совет, который психолог-консультант мог бы в этом случае предложить клиенту, заключается в следующем: выработать у себя привычку заранее предупреждать людей о возможности непредсказуемой смены своего настроения, чтобы эти люди не принимали данный факт на свой счет. Поступить так – значит исключить многие недоразумения, которые могут возникнуть во взаимоотношениях с людьми.

Депрессивные состояния

Депрессивными называются аномальные состояния психики человека, сопровождающиеся подавленностью, чувством тоски, безысходностью, отчаянием. Находясь в таком состоянии, человек обычно тяжело его переживает, часто винит себя за него.

Во время депрессии, как ее типичное следствие, у человека появляется безразличие к тому, что происходит с ним и вокруг него, значительно и на длительное время снижается работоспособность. Человек оказывается не в состоянии контролировать свои эмоции, разумно управлять своим поведением.

Осознание этого и неблагоприятных последствий депрессии еще более осложняет, делает тяжелым психологическое состояние человека. Не имея возможности самостоятельно справиться с депрессией и в то же самое время не считая себя больным человеком, не желая идти к врачу-психиатру, данный человек предпочтет обратиться за помощью к психологу.

Консультант-психолог, столкнувшись с депрессивным состоянием клиента, прежде всего должен определить, чем это состояние вызвано. Если депрессивное состояние порождено серьезной болезнью клиента, то одного психологического воздействия на него будет недостаточно, чтобы решить его проблему, понадобится, скорее всего, медицинское вмешательство. Однако если клиент физически здоров и психологически не болен, то вполне может рассчитывать на эффективную помощь со стороны психолога-консультанта.

Приступать к оказанию такой помощи клиенту необходимо с выяснения причин его депрессии, так как без их точного знания практически невозможно успешно бороться с депрессивными состояниями. Таких причин может оказаться несколько, и в этом случае необходимо направить усилия на то, чтобы блокировать, устранить их влияние.

Вероятные причины депрессивных состояний клиента можно определить, задав ему, например, следующие вопросы:

- Вспомните: что непосредственно предшествовало возникновению у вас последнего по времени депрессивного состояния?
- Были ли подобные или какие-либо иные ситуации в прошлом, которые также приводили к возникновению депрессии?
- С чем конкретно, с какими событиями вашей жизни чаще всего связывается возникновение депрессивных состояний?
- Можете ли вы охарактеризовать свои депрессивные состояния по их силе и длительности, а также по другим возможным проявлениям?

Выяснив, какие причины обычно вызывают депрессию у клиента, психолог-консультант в соответствии со значимостью и длительностью действия этих причин классифицирует их по степени возможного влияния на клиента. Первое место в этой классификации, очевидно, займут причины, которые порождают у клиента наиболее глубокое и длительное состояние депрессии, а последнее – те, при которых депрессия является едва заметной и быстро проходит. Такая предварительная классификация возможных причин депрессии, проводимая перед их устранением, необходима для того, чтобы направить психологическое консультирование в первую очередь на избавление клиента от причин, вызывающих у него наиболее тяжелую депрессию.

Еще до того, как психолог-консультант приступит к следующему этапу работы с клиентом, связанному с поиском практических рекомендаций по устранению депрессии, необходимо внимательно изучить собственный опыт клиента по борьбе с депрессивными состояниями, причем как удачный, так и неудачный. Это необходимо для того чтобы рекомендовать клиенту то, с чем он лично уже знаком и что раньше как-то помогало ему, и вместе с тем не советовать того, что он уже пробовал делать, но безуспешно.

Получить обо всем этом необходимую информацию от клиента можно, поставив перед ним следующие вопросы:

- Что конкретно вы уже предпринимали для того, чтобы справиться со своей депрессией?
- Какие из предпринятых вами шагов оказались удачными, привели к устранению или хотя бы к облегчению депрессивного состояния?
- Как вы думаете, почему эти шаги оказались успешными?
- Какие из предпринятых вами попыток справиться с депрессией оказались неудачными и почему?

Консультанту следует посоветовать клиенту воспользоваться прежде всего тем, к чему он в своей жизни уже привык и что уже дало положительные результаты. Естественно, здесь консультант должен будет внести что-либо новое от себя, а не просто повторить то, что клиенту уже достаточно хорошо известно.

Затем необходимо посоветовать клиенту сделать то, что он сам еще не пробовал делать, сказав, что если его новый опыт окажется удачным, то его следует расширить, а если неудачным – отказаться от него.

В рекомендации клиенту о том, как лучше справиться со своими депрессивными состояниями, очень важно учитывать его индивидуальные особенности. То, что годится для одного человека, может оказаться не вполне подходящим для другого человека, и наоборот.

Вот некоторые, наиболее общие советы, которыми в этом случае нужно воспользоваться психологу-консультанту:

- Клиенту со слабой волей нельзя рекомендовать то, что требует больших и длительных волевых усилий, что не рассчитано на достижение быстрого положительного эффекта. Такому клиенту разумно советовать то, чем он может воспользоваться легко и что может дать положительный результат почти сразу, даже если этот результат слабо заметен поначалу.
- Настойчивому клиенту с сильной волей, напротив, желательно рекомендовать то, что может иметь максимальный, отчетливо выраженный эффект, но потребует от него долгих, напряженных усилий, направленных на достижение этого эффекта.
- Клиенту с неудачным прошлым опытом регулирования собственных депрессивных состояний следует для повышения уверенности в себе рекомендовать то, что может сразу же дать выраженный положительный эффект.
- Слишком оптимистично настроенному клиенту, который ожидает быстрых положительных и значительных результатов от применения полученных практических рекомендаций, следует посоветовать быть более сдержанным в своих ожиданиях.
- Того, кто, напротив, настроен с самого начала весьма скептически, не верит в положительный исход дела, следует подбодрить и обнадежить.

Снижение работоспособности

Если причины депрессии определить достаточно трудно, то при снижении работоспособности человека причин, как правило, не так много и они легко узнаваемы. Рассмотрим эти причины вместе с теми рекомендациями, которые в связи с ними мог бы предложить психолог-консультант клиенту.

Причина 1. Физическое переутомление человека. Как причина снижения работоспособности, оно в основном действует в тех случаях, когда человеку долгое время

приходится выполнять работу, требующую значительной физической нагрузки. Это в основном различные виды тяжелого физического труда, которые в современных условиях встречаются довольно редко.

В этом случае для предупреждения утомления следует рационально организовать режим физической нагрузки, продумав его таким образом, чтобы человек отдыхал, восстанавливая свою работоспособность еще до того, как у него появятся явные признаки физического утомления.

Добиться этого клиент может следующим образом. В течение достаточного времени понаблюдать за своей работой и попытаться понять, когда после длительной физической нагрузки у него впервые возникают заметные признаки утомления. Зафиксировав интервалы времени, через которые они регулярно появляются, необходимо будет примерно на 3–5 минут уменьшить время непрерывной работы, т.е. сделать промежутки между моментами физической работы такими, чтобы в течение их явные признаки усталости не появлялись.

Надо всегда помнить о том, что при тяжелой физической работе в любом случае лучше делать частые, но кратковременные перерывы на отдых, чем один большой и достаточно длительный перерыв. В итоге человек сможет намного увеличить свою физическую работоспособность, и при этом он будет гораздо меньше уставать.

Причина 2. Болезнь или физическое недомогание также могут стать причиной снижения работоспособности человека. Эта причина появляется тогда, когда в организме нарушаются какие-либо нормальные физиологические функции. Их изменение может быть констатировано в случае, если клиническое обследование клиента действительно подтверждает данный факт.

Заметим, однако, что просто плохое самочувствие человека, в том числе и физическое, не является достаточным основанием для того, чтобы делать вывод о существовании этой причины, так как физическое состояние подобного рода может быть порождено у клиента указанными ниже социально-психологическими причинами.

В том случае если выявлены социально-психологические причины снижения работоспособности, то клиенту рекомендуется отдохнуть, но если полный отдых невозможен, то на некоторое время снизить до минимума физические и психологические нагрузки.

Правда, такие рекомендации в основном годятся только для лиц, которые не привыкли к большим нагрузкам. Что же касается тех, кто в жизни привык к значительным нагрузкам и для кого они являются нормальными, то им нельзя рекомендовать резкое снижение нагрузок, так как быстрое и существенное изменение привычного образа жизни может вызвать у них отрицательные последствия. Для таких лиц физическая нагрузка даже в период недомогания должна оставаться достаточно большой, но посильной.

Регулировать меру нагрузки следует самому клиенту по своему самочувствию. Саморегуляция позволит ему сохранить на высоком уровне свою работоспособность.

Причина 3. Монотонная работа также может привести к снижению работоспособности человека. Такая работа порождает состояние усталости и понижает работоспособность человека не потому, что она для него непосильна и тяжела, а по причине своей чисто психологической утомительности. Это весьма распространенный фактор понижения работоспособности, практически встречающийся у всех людей независимо от того, чем им приходится заниматься в жизни, так как любой вид труда может содержать в себе элементы монотонности и, следовательно, приводить к утомлению.

Практическое решение проблемы повышения работоспособности в этом случае заключается в сведении к минимуму однообразия в деятельности человека, в том, чтобы сделать ее как можно более разнообразной и интересной. Для этого нужно внимательно проанализировать то, чем данный человек занимается в течение дня, продумать режим его жизни таким образом, чтобы условия и характер работы более или менее систематически менялись. Что же касается определения интервалов времени, в течение которых работа

человека может сохранять монотонный характер, то для их уточнения желательно воспользоваться рекомендациями, уже высказанными при обсуждении первой причины.

Оптимальным является такой режим работы, при котором значительные умственные нагрузки в одни периоды времени чередуются у человека со средними или слабыми физическими нагрузками в другие периоды времени, и наоборот: существенные физические нагрузки в одни моменты деятельности сопровождаются средними или слабыми умственными нагрузками в другие моменты деятельности человека.

Заметим, что одновременно сочетать сильные или слабые физические нагрузки с такими же умственными нагрузками не рекомендуется, так как в этом случае сильные нагрузки того или другого типа сами по себе могут вызвать утомление. Слабые же умственные и физические нагрузки не способствуют переключению внимания с одного вида деятельности на другой.

Задача чередования умственных и физических нагрузок сводится к тому, чтобы, восстанавливая работоспособность человека в одном виде деятельности, не утомлять его другим видом деятельности.

Причина 4. Следующей причиной снижения работоспособности может стать просто не интересная для человека работа. Здесь проблема сохранения работоспособности на должном уровне носит в основном мотивационный характер и, следовательно, средство повышения работоспособности человека касается усиления мотивации его деятельности.

Рассмотрим, как это можно было бы сделать практически. Но прежде всего выясним, что реально влияет на мотивацию человека. Воспользуемся для этого следующей формулой:

М.д. = Н.з.п. х *В.у.н.з.п.* х О. *у.н.з.п. + Д.п.* х *В.у.д.п.* х *О.у.д.п.,*

где:

М.д. – мотивация деятельности,

Н.з.п. – наиболее значимая потребность, связанная с данной деятельностью,

В.у.н.з.п. – вероятность удовлетворения наиболее значимой потребности в соответствующем виде деятельности,

О.у.н.з.п. – ожидание удовлетворения этой потребности в данном виде деятельности,

Д.п. – другие потребности человека, которые могут быть удовлетворены с помощью данного вида деятельности,

В.у.д.п. – вероятность удовлетворения других потребностей человека в данном виде деятельности,

О.у.д.п. – ожидание удовлетворения других потребностей человека в данном виде деятельности.

Рассмотрим общие принципы применения этой формулы к решению интересующей нас проблемы усиления мотивации деятельности человека.

М.д. – это сила реального стремления человека к занятиям соответствующим видом деятельности. Чем больше *М.д.,* тем выше работоспособность человека, и наоборот, чем меньше *М.д.,* тем ниже работоспособность человека. Основной путь повышения и сохранения работоспособности человека заключается, соответственно, в усилении *М.д.*

От чего же зависит мотивация деятельности? Прежде всего от силы наиболее значимой потребности, которая может быть удовлетворена при помощи данного вида деятельности. В приведенной выше формуле сила соответствующей потребности обозначена как *Н.з.п.* (наиболее значимая потребность). Если занятие соответствующим видом деятельности отвечает этой потребности человека, то это будет поддерживать интерес человека к деятельности и, следовательно, сохранять его работоспособность.

Но так, к сожалению, бывает далеко не всегда, и часто оказывается, что одной, наиболее значимой потребности для поддержания интереса к деятельности недостаточно. Тогда мотивацию деятельности необходимо усиливать за счет привлечения к управлению деятельностью других мотивов и потребностей человека, которые так же могут быть удовлетворены с помощью соответствующей деятельности. Таких потребностей может

оказаться несколько, и они в приведенной выше формуле обозначены аббревиатурой *Д.п.* (другие потребности).

Кроме самих потребностей, на мотивацию могут оказать влияние дополнительные факторы, такие, как вероятность удовлетворения потребностей и ожидание того, что в данной ситуации соответствующие потребности действительно будут удовлетворены.

Человек – существо разумное, и всякий раз, приступая к конкретным действиям, он руководствуется определенными мотивами, оценивает, насколько его потребности действительно могут быть удовлетворены.

Если они могут быть удовлетворены полностью, то его интерес к деятельности и, следовательно, работоспособность будут самыми высокими. Если же, приступая к деятельности, человек заранее не рассчитывает на полное удовлетворение актуальных потребностей в заданных условиях, то его интерес к деятельности и, соответственно, работоспособность в ней будут намного ниже, чем в первом случае.

То же самое касается и ожидания успеха. При стопроцентном ожидании успеха мотивация деятельности будет сильнее, чем при частичном ожидании успеха. И то и другое – вероятность удовлетворения потребности и ожидание успеха – могут относиться как к наиболее значимой потребности *(В.у.н.з.п.* и *О.у.н.з.п.),* так и к другим потребностям *(В.у.д.п.* и *О.у.д.п.).*

Рассмотрим теперь на конкретном примере, как психолог-консультант может практически воспользоваться этой формулой. Допустим, что к психологу обратился клиент, который жалуется на то, что давно занимается творческой работой, но в последнее время у него значительно снизилась работоспособность. Предположим также, что все остальные, до сих пор рассмотренные причины снижения работоспособности в процессе консультационной работы с данным клиентом у него не обнаружились и осталась только одна, последняя причина, связанная с возможным дефицитом мотивации деятельности.

Тогда психолог-консультант должен будет приступить к разработке именно этой версии причины и вести работу с клиентом по следующему плану. Например:

1. В беседе с клиентом постараться понять самому и, кроме того, помочь осознать клиенту те потребности, ради удовлетворения которых он занимается данным видом деятельности, где как раз и произошло снижение его работоспособности. Консультант и клиент должны будут вместе определить, почему работоспособность клиента уменьшилась.

Возможно, что это произошло потому, что занятия соответствующим видом деятельности в данный момент времени уже не полностью удовлетворяют потребности клиента. К примеру, могло случиться так, что раньше за результаты своей творческой работы этот человек (он, может быть, является ученым, писателем, инженером или художником) получал вполне приличные гонорары, а сейчас его творческий труд фактически обесценился.

2. Вместе с клиентом постараться найти новые, дополнительные стимулы в его работе. Такими стимулами могли бы стать другие мотивы и потребности, о которых он еще не думал и которые вполне могли бы удовлетвориться данным видом деятельности.

Для того чтобы практически найти эти дополнительные мотивы, необходимо определить, ради чего, кроме удовлетворения главной потребности, клиент готов заниматься тем же видом деятельности, которым занимается в настоящее время. Отыскав и указав клиенту такие мотивы, необходимо перестроить иерархию его потребностей, лежащую в основе соответствующей деятельности, таким образом, чтобы верхнюю ступень в ней теперь занимали новые мотивы и потребности.

Психологически это означает, что нужно изменить или придать новый смысл прежней деятельности. Если, к примеру, окажется, что раньше творческой работой клиент занимался в основном ради заработка, затем – для престижа, признания со стороны окружающих людей, то теперь его необходимо постараться убедить в том, что самоуважение может значить для человека не меньше, чем престиж и заработок. Убедив в

этом клиента, можно далее восстановить его работоспособность через усиление мотивации и повышение внутреннего интереса к творческой работе

3. Третий желательный шаг на пути усиления мотивации заключается в том, чтобы вместе с клиентом рассмотреть условия его жизни и доказать, что в действительности клиент имеет гораздо больше шансов удовлетворить свои наиболее значимые и другие потребности с помощью соответствующей деятельности, чем ему казалось до сих пор, что ожидание успеха у него является объективно более высоким, чем он раньше предполагал.

В нашем примере это означает следующее: объяснить клиенту, что с помощью его творческой работы можно не только больше заработать, но добиться того, чтобы его больше уважали и чтобы он сам себя выше ценил, как личность.

Консультируя клиента по этим вопросам, психолог совместно с ним должен находить пути и обращать внимание самого клиента на то, как лучше всего добиться желаемого результата. В практическом плане по отношению, например, к утратившему свою работоспособность творческому человеку это, в частности, означает, что вместе с ним необходимо разработать конкретный, вполне реальный план таких практических действий, рассчитанных на ближайшую перспективу, реализация которых должна будет восстановить и повысить утраченную работоспособность клиента.

Причина 5. Следующей возможной причиной снижения работоспособности могут стать неприятные переживания клиента, связанные с событиями и делами в его жизни, не имеющими прямого отношения к выполняемой им в данный момент времени работе.

Эта причина обычно непосредственно не связана с деятельностью, которой человек занят, и, следовательно, способы ее устранения лежат за пределами регуляции мотивации или содержания соответствующей деятельности.

К выводу о существовании у клиента данной причины снижения работоспособности приходят в том случае, если в ходе беседы с ним не подтверждается наличие ни одной из ранее рассмотренных причин. Однако для безошибочного заключения о том, что именно такая причина является реально действующей, необходимо прямое подтверждение факта ее существования.

Это может быть сделано, например, в результате анализа ответов клиента на следующие вопросы (их обычно задают клиенту уже после того, как твердо установлено, что описанные выше причины не являются реально действующими):

• Что в вашей жизни произошло до того момента или в то время, когда вы реально почувствовали, что ваша работоспособность начала снижаться?

• Какую реакцию это событие вызвало у вас?

• Что вы сами предприняли для того, чтобы справиться с возникшей проблемой?

• Удалось ли вам решить эту проблему? Если не удалось, то почему?

Если в ответах клиента на эти вопросы выяснится, что какие-то значимые события в его жизни за последнее время действительно произошли, если, кроме того, обнаружится, что среди этих событий были весьма неприятные, породившие у клиента длительные, отрицательные переживания, если, наконец, окажется, что клиент пытался с ними справиться, но не смог, и соответствующие проблемы До сих пор не решены, то из всего этого следует вывод, что обсуждаемая причина снижения работоспособности действительно существует. В этом случае вместе с клиентом необходимо будет приступить к поиску способа ее решения и к устранению соответствующей ей причины.

Бессонница

Нет, наверное, в мире людей или такие люди составляют среди других людей явное меньшинство, которые хотя бы раз в жизни не жаловались на бессонницу. Но среди тех, кто довольно часто беспокоится по этому поводу, есть разные категории людей: те, у кого эта проблема действительно имеется и ее необходимо решать, и те, кто плохо спит, но бессонницей как таковой не особенно страдает.

Некоторые люди излишне мнительны, и любое, даже незначительное, нарушение сна,

становится для них поводом для серьезного беспокойства. Есть, однако, и такие люди, которые страдают бессонницей, но тем не менее мало переживают по этому поводу. Наконец, среди людей немало таких, кого бессонница порой не беспокоит, а порой вызывает у них заметную тревогу.

Среди разных людей можно найти и таких, у кого бессонница, кроме собственно психических расстройств, порождает еще и органические нарушения. Встречаются и такие, у кого отсутствие нормального сна никоим образом не сказывается ни на их физическом самочувствии, ни на состоянии здоровья.

Данный перечень индивидуальных вариаций в реагировании людей на бессонницу можно было бы продолжить, но в этом нет необходимости. Сказанного вполне достаточно для того, чтобы сделать уверенный вывод о том, что единой реакции людей на бессонницу и единообразного подхода к решению соответствующей проблемы не существует. Поэтому в каждом конкретном случае с жалобами клиента на бессонницу необходимо разбираться специально.

С мнительным человеком, проблема которого состоит не столько в самой бессоннице, в ее объективных отрицательных физиологических и психологических следствиях, сколько в переживаниях данного человека по ее поводу, консультирование ведется по определенному сценарию:

Во-первых, нужно объяснить клиенту, что сама по себе бессонница – это не болезнь и лечить ее не надо.

Во-вторых, внушить клиенту мысль о том, что переживания из-за бессонницы не избавляют человека от нее, а, напротив, усугубляют положение вещей: переживающий человек не может успокоиться и заснуть.

В-третьих, показать клиенту, что на самом деле существуют две возможные группы причин возникновения бессонницы, каждая из которых требует своего способа борьбы. Это, в частности, физические и психологические причины бессонницы.

Бороться с физическими причинами бессонницы надо, сводя к возможному минимуму неприятные физические ощущения, сопровождающие человека при отходе ко сну и давая телу достаточную физическую нагрузку в дневное время.

С причинами психологического характера необходимо бороться иным способом: заботиться о том, чтобы перед сном человек находился в хорошем настроении и благоприятном расположении духа. Для мнительного человека это особенно важно. Стоит случиться какой-либо неприятности, как у такого человека быстро и надолго портится настроение, его голова до предела оказывается загруженной мыслями о данной неприятности, переживаниями по ее поводу, которые продолжают удерживать организм в состоянии бодрствования, лишая его нормального сна.

Мнительному человеку желательно рекомендовать способы борьбы с бессонницей, рассчитанные на приведение себя в нормальное психологическое состояние. Понаблюдав и проведя небольшие психологические эксперименты над собой в этом плане, человек, в конечном счете должен будет воспользоваться тем, что его действительно успокаивает и позволяет ему нормально и вовремя засыпать.

Однако даже если это ему не сразу и не всегда будет удаваться, следует воспользоваться таким советом: постараться просто привыкнуть к бессоннице, воспринимать ее как неизбежное явление и во время бессонницы стремиться заниматься каким-либо полезным делом.

В том случае если бессонница будет сопровождаться нарушениями органического характера, то наряду с психологическими приемами борьбы с ней рекомендуется предпринимать одну из следующих мер:

– обратиться к врачу за советом по поводу возможного приема лекарств, успокаивающих нервную систему человека и помогающих ему засыпать;

– отрегулировать дневную физическую и умственную нагрузку, уменьшая ее после проведенной бессонной ночи, и, напротив, увеличивая тогда, когда бессонница

отсутствует;

– внимательно прислушиваться к работе своего организма, предупреждая различными мерами наступление психогенных органических дисфункций.

Главное – убедить клиента в том, что к бессоннице следует относиться спокойно, постараться приспособиться к ней и добиться того, чтобы свести к минимуму ее возможные отрицательные следствия.

Эмоциональные расстройства (аффекты, стрессы)

Эмоции – это нормальное, более того, необходимое в жизни человека явление, и если человек утрачивает способность переживать, эмоционально воспринимать происходящее, значит, его жизнь теряет смысл, обесценивается, становится неинтересной и безрадостной. Но если, напротив, эмоции человека слишком сильны, неадекватны, мешают ему действовать разумно, если эмоции дезорганизуют, делают неуправляемым его поведение, то это также не нормально. Эмоции должны быть умеренными, не слишком слабыми и не слишком сильными, соразмерными событиям, которые их вызывают, оптимизирующими деятельность человека.

Где же находится граница, или психологическая норма, эмоциональной оптимальности для человека?

Она, вероятно, относительная и условная для каждого человека, практически зависит от многих причин: от ситуации, от силы потребностей человека, от его индивидуальных особенностей, от препятствий, возникающих на пути достижения цели, и т.п.

Самый верный и надежный критерий оптимальности эмоциональной насыщенности жизни человека – его собственное самочувствие. Если при почти не выражаемых внешне эмоциях или, напротив, при довольно сильных их внешних и внутренних проявлениях человек чувствует себя физически и психологически вполне удовлетворительно – значит, с его эмоциональной жизнью все в порядке. Однако если эмоции мешают человеку нормально жить и добиваться своих целей, если он переживает по поводу слабости своих эмоций или, напротив, хочет избавиться от них (так как ему кажется, что они слишком сильные), то можно сделать вывод о том, что в эмоциональной жизни этого человека действительно есть проблемы, которые нужно решать.

Жалобы клиентов на проблемы эмоционального характера достаточно типичны:

– Они ссылаются на неспособность регулировать свои эмоциональные переживания, например, слишком частое их возникновение или неумеренное внешнее выражение. Оказавшись во власти эмоций, клиенты не в состоянии правильно действовать и принимать разумные решения.

– Указывают на отсутствие нормальных эмоциональных реакций на то, что происходит с ними и вокруг них (отсутствие эмоций там, где они должны появляться).

– Жалуются на неадекватность эмоциональных реакций. Это тот случай, когда сила эмоций не вполне соответствует вызывающей их причине. Например, на малейшие нарушения

нормального хода вещей, на возникновение сравнительно небольших преград на пути к достижению цели они реагируют слишком бурно, или, напротив, там, где люди переживают, они демонстрируют безразличие.

– Частые и достаточно сильные эмоциональные переживания у них вызывают физическое или психологическое недомогание. Это может проявляться, например, в функциональных нарушениях работы сердечно-сосудистой и желудочно-кишечной системы, в неврозах.

Обучаясь управлять своими эмоциями, человек должен знать следующее. Во-первых, то, что эмоции обычно возникают внезапно, вначале растут и развиваются на подсознательном уровне и внешне проявляются уже тогда, когда что-либо сделать с ними человек практически не в состоянии, особенно если он имеет дело с такими эмоциями, как аффект или стресс. Во-вторых, тогда, когда достаточно сильная эмоция, устранить или

уменьшить которую сразу невозможно, уже возникла и охватила человека, он не в состоянии осознавать происходящее и полностью контролировать себя. В этот момент времени он даже не понимает того, что ведет себя неразумно и неадекватно реагирует на происходящее. В данном состоянии он, как правило, вообще «не помнит», как нужно вести себя, не осознает, что необходимо контролировать свои эмоции, не отдает себе отчета, что не может управлять своим поведением. Его сознание как бы отключается на некоторое время.

Противопоставить такому поведению, которое фактически представляет собой не вполне осознаваемую, полуавтоматическую реакцию на происходящее вокруг, можно только одно: такую же скорую, сильную и почти автоматическую контрреакцию, которая или предупреждает возникновение эмоции, или блокирует ее, препятствуя распространению.

С клиентом в ситуации подобного рода необходимо работать следующим образом. Во-первых, клиента нужно постараться убедить в том, что ни ему самому, ни кому-либо еще вряд ли удастся просто и быстро справиться с возникшей эмоциональной проблемой, так как речь идет о формировании совершенно новой и одновременно об уничтожении старой, достаточно укоренившейся привычки, а это – трудное и долгое дело. Во-вторых, клиента необходимо заверить в том, что в регулировании своих эмоций он все же сможет добиться успеха, если наберется терпения и будет достаточно настойчивым.

После того как клиент осмыслит проблему, можно будет приступить к реализации следующих практических шагов, направленных на решение поставленной проблемы.

1. Совместно с клиентом проанализировать условия и типичные ситуации, в которых у клиента возникают неуправляемые эмоции.
2. Выбрать из этих ситуаций одну или две такие, которые появляются чаще других, и направить свои усилия на регулирование эмоций в этих ситуациях.
3. Внимательно изучить то, как данные ситуации возникают и развиваются, обратив особое внимание на моменты, когда эмоции только начинают возникать и только еще начинают становиться неуправляемыми.
4. Принять разумное, обоснованное решение о том, когда лучше всего начинать действовать, чтобы успешно предупредить возникновение нежелательных эмоций. Лучше всего это делать в начале возникновения соответствующей эмоциогенной ситуации – тогда, когда человек еще в состоянии действовать и рассуждать разумно.
5. Найти такие признаки, вовремя обнаружив которые, можно еще принять действенные меры, предупреждающие опасность возникновения неконтролируемых эмоций. Это может быть, например, какой-либо предмет, который человек постоянно носит с собой и который обязательно окажется в его руках в тот момент времени, когда ему предстоит заняться делом, способным породить неадекватные эмоциональные реакции. Это может быть также некоторое условие, заученное движение, положение руки, сознательно ассоциируемое с необходимостью контроля собственных эмоциональных состояний.
6. Выработать у клиента новые привычки, полезные для предупреждения неконтролируемых эмоций, довести их до уровня автоматизма. Лучше всего, если эти привычки начнут действовать сразу же и в любой ситуации, способной породить неконтролируемую эмоцию.

Если клиент жалуется на отсутствие у него адекватных ситуации эмоциональных реакций, то прежде всего необходимо разъяснить клиенту, что само по себе отсутствие или слабая выраженность эмоций не представляют собой проблему, требующую психологической коррекции. Это справедливо как для тех случаев, когда человек по типу своего темперамента относится, например, к флегматикам или меланхоликам, так и для тех жизненных ситуаций, когда что-либо или кто-либо просто не интересуют данного человека, и отсутствие у него эмоций в связи с этим следует рассматривать как вполне нормальное явление. Обоснованную тревогу должны вызывать только такие случаи жизни, когда сложившаяся ситуация, данный человек, объект или событие вызывают у

абсолютного большинства людей отчетливую эмоциональную реакцию, которая почему-то не возникает у клиента.

В этом случае сначала необходимо внимательно разобраться в происходящем, чтобы принять правильное, психологически обоснованное решение. Может оказаться, например, что данный человек имеет в своем характере акцентуации определенного типа и по их особенностям относится к людям, например, шизоидного психологического склада – таким, для которых слабость эмоций вполне естественна. В этом случае к такому человеку в общении с ним необходимо просто привыкнуть, так как практически невозможно изменить особенности его эмоционального реагирования на происходящее. Они, как правило, связаны с темпераментом человека и основываются на генотипе. Ни то, ни другое не поддается серьезной коррекции в процессе жизни. Строго говоря, в большинстве случаев это и не нужно делать, так как слабая выраженность эмоций, если она является типичной и нормальной, помогает человеку быть рассудительным, выдержанным, спокойным, а это весьма ценные положительные качества личности.

Если клиент по своему природному складу темперамента и характера не относится к данному типу людей и тем не менее явно отличается слабой выраженностью эмоций, то можно сделать вывод о том, что у него действительно имеется проблема эмоционально-экспрессивного типа. Чаще всего ее существование связано с одной из следующих причин: с накопившейся усталостью, с неприятностями, с фрустрацией, с изменением потребностей человека, с частичной или полной утратой прежних интересов.

В первом из перечисленных случаев бывает достаточно просто хорошо отдохнуть, чтобы полностью восстановить нормальные эмоциональные реакции на происходящее. Во втором случае надо бороться с неприятностями, неудачами, научиться предупреждать возникновение состояния фрустрации, иначе трудно будет рассчитывать на нормализацию эмоциональной жизни. В третьем из перечисленных случаев необходимо будет восстановить утраченные интересы, потребности или, если это не удастся сделать, – постараться смириться с тем, что мотивация изменилась, и приспособиться к ней.

Неадекватность эмоциональных реакций как личная проблема клиента также может быть связана с одной из указанных выше причин, и в этом случае необходимо будет бороться с ней обозначенными ранее средствами.

Нередко, однако, неадекватность эмоциональной реакции клиента на происходящее представляет особенную, сугубо индивидуальную проблему в том смысле слова, что является обусловленной личностью клиента, его мотивационной или общей эмоциональной неустойчивостью. В этом случае клиент ведет себя эмоционально непредсказуемо, и практически трудно бывает определить, есть ли
у него какие-либо устойчивые интересы. В одних ситуациях на одно событие он может отреагировать положительно, в других ситуациях – отрицательно, в третьих ситуациях – безразлично.

Если это действительно так, то к данному человеку просто необходимо привыкнуть и принимать его таким, какой он есть, до тех пор, пока не произойдет стабилизация его интересов. Но и в этом случае вряд ли можно будет полностью рассчитывать на постоянство его эмоциональных реакций, так как мотивационно-эмоциональная неустойчивость – весьма стойкая особенность личности.

Упражнения

1. Припомните, пожалуйста, были ли в вашей жизни такие случаи, когда вы физически чувствовали себя неважно, обращались в связи с этим к врачу, но не получили от него ожидаемой помощи (врач, к которому вы обращались, был хорошим специалистом, хотел вам помочь, но его советы не возымели действия). Речь идет о таких случаях, когда вы чувствовали себя больным человеком, но лекарства не помогали.

2. Были ли у вас случаи психогенных нарушений пищеварения? Если были, то вспомните, что им предшествовало и каким образом вам удавалось с ними справляться.

3. Вспомните последний случай из вашей жизни, когда по неизвестным причинам у вас

почему-то менялось настроение. Попробуйте определить причины его изменения.

4. Установите, что вам следовало бы предпринять для повышения своей работоспособности в тех случаях, когда ее снижение обусловлено какими-либо психологическими причинами.

5. Припомните несколько последних случаев из вашей жизни, когда вам плохо спалось. Определите, в чем заключались причины бессонницы.

6. Проанализируйте свои типичные эмоциональные реакции на разные жизненные ситуации. Попробуйте разобраться в них и определить, что в них было нормально и что не вполне нормально.

Практические задания

1. Выберите из своей жизненной практики какой-либо случай, касающийся близких вам людей и определенно связанный с каким-либо явно психогенным заболеванием. Проведите психологическое консультирование соответствующего человека, выяснив причины
его недомогания. Дайте ему рекомендации, каким образом от этого недомогания можно практически избавиться.

2. Проведите психологическое консультирование какого-нибудь человека из-за психогенного нарушения пищеварения. Выясните причины этого нарушения и дайте данному человеку практические рекомендации по решению его проблемы.

3. Проведите психологическое консультирование человека, у которого часто наблюдаются депрессивные состояния.

4. Проконсультируйте кого-либо, кто часто жалуется на снижение работоспособности, не вызванное физическими или физиологическими причинами.

5. Найдите среди своих знакомых клиента, который страдает бессонницей. Проведите его психологическое консультирование по данному поводу.

6. Выберите кого-либо из своих знакомых, у кого наблюдаются аномальные эмоциональные реакции на происходящее с ним и вокруг него. Проведите его полное психологическое консультирование.

Ключевые слова

Проблема психофизического недомогания клиента. Телесная терапия. Самовнушение. Стрессовая ситуация.

Рефлекторные боли в желудке.

Изменчивость настроения. Теория когнитивного диссонанса. Дискомфорт. Беспричинно беспокойное поведение.

Физиологические функции организма. Психологическая нагрузка. Оптимальная мотивация деятельности.

Бессонница. Мнительность.

Смысл жизни. Оптимизация деятельности. Эмоционально-мотивационная неустойчивость личности.

ГЛАВА XIX ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ДЕЛОВОМУ ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ

Контрольные вопросы

1. Каким образом взаимосвязаны проблемы, возникающие в человеческих личных и

деловых взаимоотношениях?

2. *Каковы типичные жизненные ситуации, в которых могут возникать проблемы деловых взаимоотношений людей?*
3. *Каким образом устанавливаются нормальные деловые и личные взаимоотношения между руководителем и подчиненными, если сам руководитель имеет серьезные недостатки в своем характере, но не осознает их?*
4. *Каким образом решается та же самая проблема, если серьезные недостатки в характере имеются не у руководителя, а у подчиненных?*
5. *Чем объясняются антипатии, возникающие во взаимоотношениях руководителя и подчиненных?*
6. *Каким образом практически можно решить проблему точного определения причин антипатии и их устранения?*
7. *В чем состоят возможные причины не вполне доброжелательного отношения подчиненных к своему руководителю?*
8. *Как проводится психологическое консультирование в случае не вполне доброжелательных отношений между руководителем и подчиненными?*
9. *Что называют неопределенными (неопределившимися) отношениями между руководителем и подчиненными?*
10. *Каковы основные проблемы регулирования деловых отношений между руководителем и подчиненными, которые можно практически решить в результате психологического консультирования?*
11. *Что такое оптимальное или рациональное распределение обязанностей между работниками трудового коллектива?*
12. *Какие факторы необходимо учитывать при решении вопроса об оптимизации распределения обязанностей между людьми в трудовом коллективе?*
13. *Что называют хорошей координацией взаимодействия людей в их совместной работе? Чем практически обеспечивается такая координация?*
14. *Что понимается под оптимизацией контроля деятельности подчиненных со стороны руководителя? Как этот контроль практически выполняется?*
15. *Каковы основные правила оценки работы подчиненных со стороны руководителя, в частности правила эффективного использования поощрений и наказаний?*
16. *Что называют личными (персональными) делами работников коллектива?*
17. *Каким образом руководителю психологически правильно решать личные (персональные) дела работников коллектива?*
18. *Какие рекомендации консультант-психолог может дать руководителю коллектива относительно принятия им оптимальных решений по деловым вопросам?*
19. *Что желательно знать и учитывать клиенту в связи с обращением с просьбами и реагированием на просьбы?*
20. *Что представляют собой формы речевого этикета, касающиеся обращения с просьбами иреагирования на просьбы?*
21. *Как словесно можно выразить человеку благодарность?*
22. *Как поставить психологический диагноз умения клиента убеждать людей?*
23. *Как проводить психологическое консультирование, направленное на практическую выработку такого умения?*

Руководство личными отношениями людей

По вопросам руководства личными взаимоотношениями в психологическую консультацию могут обращаться люди или специально, или в связи с решением других вопросов психологического свойства. Консультанту всегда следует иметь в виду, что личные и деловые проблемы в реальных человеческих отношениях сопутствуют друг другу, очень редко возникают и решаются в отдельности друг от друга. Чаще всего у

одного и того же человека они возникают одновременно и в своей динамике непосредственно зависят друг от друга. Так, человек, имеющий проблемы личного характера, как правило, испытывает затруднения и в деловых отношениях. И наоборот: тот, у кого есть деловые проблемы, редко не имеет проблем личного характера.

Поэтому, проводя психологическое консультирование по вопросам делового руководства людьми, управления их деловыми взаимоотношениями, следует вначале выяснить, нет ли у них проблем личного характера, мешающих установлению нормальных деловых взаимоотношений. Вначале необходимо выделить и описать типичные ситуации, в которых такие проблемы возникают, и затем более обстоятельно рассмотреть особенности проведения психологического консультирования в соответствующих случаях.

Ситуация 1. У руководителя какого-либо коллектива имеются отрицательные черты характера, которые невольно проявляются в его взаимоотношениях с людьми.

Ситуация 2. Сам руководитель является достаточно покладистым человеком, имеющим немало достоинств, позволяющих ему устанавливать вполне нормальные взаимоотношения с людьми. Но среди его подчиненных есть такие люди, с которыми вообще трудно иметь дело и невозможно установить нормальные человеческие взаимоотношения, как личные, так и деловые.

Ситуация 3. По тем или иным причинам руководитель проявляет явную антипатию в отношении некоторых своих подчиненных. Он сам осознает и чувствует это, но не в состоянии справиться со своими чувствами. Он не может объяснить, почему это происходит. В свою очередь, его личное неприязненное отношение к людям вызывает такое же отношение к нему с их стороны.

Ситуация 4. Эта ситуация в социально-психологическом плане является симметричной предыдущей ситуации. Но на этот раз необъяснимую позицию, неприязнь и антипатию проявляют подчиненные в отношении руководителя. Сам же он до конца не понимает, почему это происходит, и не в состоянии что-либо изменить.

Ситуация 5. Руководитель коллектива не представляет, как правильно вести себя в отношении своих подчиненных. Он не может, например, определиться в том, нужно или не нужно устанавливать и поддерживать с ними достаточно близкие личные взаимоотношения или же ограничиться только хорошими деловыми взаимоотношениями.
.

Рассмотрим, как можно практически определить, с какой из описанных ситуаций психолог-консультант имеет дело и какие рекомендации в каждой из них он может предложить клиенту.

С ситуацией первого типа психолог-консультант чаще всего сталкивается тогда, когда к нему обращается или малоопытный, или опытный, достаточно давно работающий в должности руководителя клиент. Если речь идет о молодом руководителе, то он, как правило, не осознает недостатки своего характера. Если же дело касается опытного руководителя, то он их осознает, хотел бы, но не в состоянии от них практически избавиться.

В первом из указанных случаев задача психолога-консультанта заключается в том, чтобы помочь клиенту осознать собственные характерологические недостатки, а во втором случае – в том, чтобы помочь от них избавиться. В обоих случаях нужно добиться того, чтобы эти недостатки, если и не были полностью устранены из жизни клиента, то проявлялись бы в его поведении в отношении подчиненных в минимальной степени.

Определяя недостатки, имеющиеся в характере клиента-руководителя, психолог-консультант должен внимательно выслушать клиента, подробно расспросить его о ситуациях, в которых у него реально и чаще всего возникают проблемы во взаимоотношениях с людьми, и обратить особое внимание на собственное поведение клиента в отношении своих подчиненных.

В результате рассказа клиента психолог-консультант формулирует гипотезу о тех недостатках в его характере, которые, по его мнению, мешают клиенту устанавливать

нормальные взаимоотношения с подчиненными людьми. Эта гипотеза затем проверяется на достоверность с помощью методик, позволяющих разносторонне оценить характер клиента.

Соответствующая достоверная, научно обоснованная информация вместе с необходимыми аргументами доводится до сознания клиента. На данном этапе работы с клиентом психолог-консультант старается убедить клиента в том, что решение его проблемы, касающейся личных взаимоотношений с подчиненными, зависит от него самого, в частности от того, признает ли он свои недостатки и сможет ли он избавиться от них.

Если эти недостатки уже известны клиенту и если клиент готов предпринять необходимые усилия, направленные на избавление от них, то ему можно посоветовать сделать следующее. Во-первых, постараться самому точно определить, когда, в общении с кем и при каких обстоятельствах эти недостатки проявляются чаще всего и сильнее всего. Во-вторых, впредь научиться самостоятельно идентифицировать соответствующие социальные ситуации, наблюдая за происходящим вокруг и за своим собственным поведением. В-третьих, научиться, по мере возможности, избегать возникновения в будущем подобных ситуаций, если, конечно, клиент это в состоянии сделать. В-четвертых, выработать у себя приемы контроля своего поведения в подобных жизненных ситуациях в том случае, если такие ситуации невольно возникают. В практической выработке подобных приемов клиенту должен оказать посильную помощь психолог-консультант. В-пятых, выработать у себя привычку заранее предупреждать людей, с которыми приходится вступать в личные и деловые контакты, об имеющихся недостатках в собственном характере. Наконец, в-шестых, научиться сразу же и немедленно приносить извинения людям, невольно пострадавшим из-за непреднамеренного проявления в общении с ними недостатков его характера.

Представляется достаточно разумным, если клиент и психолог-консультант вместе обсудят и примут рассчитанный на достаточно длительный срок план совместных действий, направленных на постепенное избавление клиента от имеющихся у него характерологических недостатков. Во время практической реализации этого плана клиент должен иметь возможность регулярно, не реже одного раза в неделю или в две недели, обращаться за советом к психологу-консультанту, получая от него дополнительные рекомендации о том, как действовать дальше.

Во второй ситуации – тогда, когда недостатки в характере обнаруживаются не у самого руководителя, а у его подчиненных, руководителю можно рекомендовать сделать следующее.

Во-первых, временно в общении с подчиненными взять на себя роль психолога-консультанта (к практическому исполнению этой роли настоящий психолог-консультант должен заблаговременно подготовить клиента). Во-вторых, руководитель должен будет обстоятельно поговорить со своими подчиненными, вызвав их на откровенный разговор. В ходе такого разговора необходимо установить, почему подчиненные относятся к нему как к руководителю плохо. Здесь, уже исполняя роль психолога-консультанта, руководитель должен будет исходить из того же, о чем уже говорилось выше применительно к ситуации 1.

Во-вторых, если подчиненные сами не признают недостатки своего характера или если они не желают от них избавляться, то руководитель может предпринять один из следующих шагов:

- на некоторое время прекратить переговоры с подчиненными и попытки их переубедить, предоставив возможность подчиненным самостоятельно подумать над тем, о чем они уже говорили со своим руководителем. Вполне возможно, что пройдет некоторое время и подчиненные сами изменят свое поведение и решение в нужную сторону;
- если со временем все само собой не изменится в нужную сторону, то руководителю

не останется ничего другого, как научиться не замечать недостатки в характерах подчиненных и не реагировать на них.

В-третьих, если те недостатки, о которых идет речь, далее окажутся совершенно нетерпимыми, то следует продолжить переговоры с подчиненными, предупредив их о том, что если они не будут контролировать свое поведение, то нормальные личные и деловые взаимоотношения с ними окажутся практически невозможными и руководителю не останется ничего другого, как расстаться с подчиненными.

В-четвертых, в затруднительных ситуациях руководителю желательно призвать себе на помощь других своих подчиненных, которые достаточно авторитетны в коллективе и с которыми у руководителя сложились вполне доброжелательные личные взаимоотношения. К ним руководитель может обратиться за помощью, суть которой состоит в том, чтобы постараться совместно повлиять на других подчиненных.

Варианты совместных действий руководителя и подчиненных в этом случае могут быть следующие:

– во-первых, всем вместе договориться о том, чтобы не замечать и отрицательно не реагировать на провоцирующие действия других подчиненных, связанные с недостатками в их характерах,

– во-вторых, при систематических повторениях подобных действий с их стороны дать им отчетливо понять, что многие члены коллектива не одобряют этих действий и готовы перестать общаться с теми, кто действует подобным образом,

– в-третьих, всячески поддерживать попытки с их стороны избавиться от имеющихся характерологических недостатков и сдерживать себя.

В третьей из обсуждаемых ситуаций – при наличии необъяснимых, трудно устранимых антипатий между руководителем и кем-либо из подчиненных – рекомендуется провести с самим руководителем следующую психопрофилактическую работу.

Прежде всего необходимо выяснить подробнее, к кому конкретно, когда и в каких вопросах проявляет антипатию руководитель. Затем желательно проанализировать историю развития личных взаимоотношений руководителя с соответствующим человеком. Это необходимо сделать для того, чтобы ответить на вопрос, нет ли в этой истории какой-либо вовремя не замеченной объективной причины возникновения антипатии к данному человеку. Для того чтобы это выяснить, клиент должен будет достаточно обстоятельно рассказать

психологу-консультанту, каким образом складывались его взаимоотношения с подчиненным с самого начала личного знакомства с ним. Цель данной беседы состоит в том, чтобы точно определить, не явились ли недостатки личности и поведение самого подчиненного первопричиной возникшего у руководителя чувства антипатии к нему.

Если окажется, что это так, то данный факт будет означать, что нужно в первую очередь вернуться к прошлому и устранить эту причину. Следует внимательно и достаточно глубоко разобраться в том, почему возникло такое поведение подчиненного, а также определить, стоило ли тогда и имеет ли смысл сейчас руководителю продолжать реагировать с антипатией на действия подчиненного. Скорее всего, в результате такого анализа обнаружится, что достаточно серьезных объективных причин для сохранения чувства антипатии руководителя к подчиненному на самом деле нет.

В том случае если выяснится, что никакой причины, подобной той, о которой только что шла речь, на самом деле не было, то это значит, что сам руководитель виновен в происходящем не в меньшей степени, чем, быть может, его подчиненный. Вероятнее всего, он неприязненно относится к своему подчиненному потому, что и сам обладает таким же недостатком характера, как и его подчиненный. Может оказаться и так, что сами ситуации, в которых раньше приходилось общаться руководителю и подчиненным, были всегда благоприятными для установления между ними нормальных взаимоотношений. Вполне могло случиться так, что подчиненный своим внешним видом, поведением или тем и другим вместе взятым напоминал руководителю кого-то другого, к кому у руководителя

раньше, по вполне объективным причинам сложилось выраженное неприязненное личное отношение.

Это можно установить, попросив руководителя проанализировать ситуацию и вспомнить, не напоминает ли ему данный подчиненный кого-либо другого из его прежних знакомых. При утвердительном ответе руководителя на этот вопрос можно продолжить далее разговор с ним и попытаться выяснить, что это за человек, которого ему напоминает подчиненный, и какие личные взаимоотношения с данным человеком сложились у руководителя в прошлом. Гипотеза о переносе, или проекции, отрицательного отношения к другому человеку на настоящего подчиненного будет считаться подтвержденной, если окажется, что личное отношение руководителя к соответствующему человеку в прошлом действительно было отрицательным.

Если это окажется так, то психологу-консультанту необходимо будет постараться убедить руководителя-клиента в том, что его личное отношение к подчиненному в данный момент времени в какой-то степени является действительно необъективным, предвзятым.

Чтобы избавиться от такого отношения, руководителю можно рекомендовать как можно лучше узнать своего подчиненного и по мере возможности, постепенно узнавая этого человека, сдерживать свое неприязненное отношение к нему. Практика показывает, что попытки лучше и глубже узнать человека как личность улучшают отношение к нему.

Если же причиной невольно возникшей антипатии между руководителем и подчиненным окажется обстановка или ситуации, в которой руководителю пришлось общаться с данным подчиненным, то в этом случае руководителю следует рекомендовать внимательно понаблюдать за поведением этого подчиненного в других, более благоприятных для общения, ситуациях. Тогда, быть может, изменится в лучшую сторону и личное отношение руководителя к этому подчиненному.

Четвертая ситуация – существование непонятной и необъяснимой неприязни со стороны подчиненных к руководителю – диктует несколько иную стратегию и тактику проведения психологического консультирования, чем в предыдущем случае, хотя на первый взгляд кажется, что эти ситуации одинаковые. Здесь психолог-консультант должен постараться помочь самому руководителю разобраться в том, почему его подчиненные относятся к нему не вполне доброжелательно.

Причин такого отношения подчиненных к руководителю может быть несколько. Во-первых, это недоброжелательное отношение самого руководителя к своим подчиненным. Во-вторых, это вполне определенные, но также недостаточно хорошо контролируемые самим руководителем его собственные действия, которые он предпринимает и которые вызывают ответную, отрицательную реакцию со стороны подчиненных. В-третьих, это та же самая причина, которую мы уже обсуждали применительно к предыдущей, третьей по порядку, ситуации, а именно – тот факт, что руководитель может невольно напоминать подчиненным человека, который им в прошлом уже доставил немало неприятностей. В-четвертых, это часто встречающаяся в практике общения руководителя с подчиненными ситуация, в которой руководитель своими непродуманными, до конца не осознаваемыми действиями невольно вызывает отрицательную реакцию со стороны подчиненных.

Все указанные причины в реальной жизни могут действовать порознь и совместно, причем в любом их сочетании, и консультант-психолог, прежде чем переходить от анализа ситуации к практическим рекомендациям по решению возникшей проблемы, должен будет выяснить ее действительные причины.

Если реально действующими окажутся первая и вторая из упомянутых выше причин, то устранить их можно только, изменив отношение самого руководителя к подчиненным. В этом случае руководитель должен осознать и признать недостатки в своем поведении и научиться контролировать его, внимательно следя за тем, чтобы его поведение и отношение к подчиненным были безусловно доброжелательными.

Если ситуация обусловлена третьей или четвертой из названных выше причин, то

действия руководителя должны быть аналогичными тем, которые уже обсуждались нами применительно к третьей ситуации. Руководителю сможет в этом помочь психолог-консультант, поработав с теми его подчиненными, с которыми у руководителя не складываются взаимоотношения.

В пятой ситуации – тогда, когда сам руководитель колеблется и не знает, как правильно себя вести в отношении подчиненных, например стоит или не стоит ему устанавливать с ними близкие, доверительные отношения – психолог-консультант прежде всего должен провести с клиентом разъяснительную работу. Ему следует объяснить клиенту, какими должны быть и обычно бывают нормальные взаимоотношения между руководителем и его подчиненными, какими достоинствами и недостатками обладают разные виды подобных взаимоотношений, какие выгоды дает и какие дополнительные проблемы создает установление между руководителем и подчиненными определенных взаимоотношений. После этого сам руководитель должен будет решить, стоит или не стоит ему устанавливать определенные взаимоотношения со своими подчиненными, стоит ли, например, идти на сближение с ними или лучше сохранить психологическую дистанцию.

Напомним в этой связи, чем выгодно и почему противопоказано установление между руководителем и подчиненными достаточно близких, доверительных взаимоотношений.

Выгода от установления таких взаимоотношений состоит в следующем. Во-первых, руководитель, имеющий хорошие личные, неофициальные взаимоотношения со своими подчиненными, в любой момент может рассчитывать на открытость и доверие к себе с их стороны. Во-вторых, такой руководитель всегда может положиться на своих подчиненных и рассчитывать на то, что они его не подведут. Ему нет необходимости пользоваться приказами и распоряжениями, достаточно обратиться к подчиненным с просьбой, и она обязательно будет выполнена. Руководитель, имеющий хорошие личные взаимоотношения со своими подчиненными, обоснованно может рассчитывать на то, что в любую минуту они его поддержат, пойдут ему навстречу, выполнят то, что требуется без какого-то ни было давления или контроля. Все это немаловажно в практической работе современных руководителей, особенно тогда, когда им приходится полагаться на совесть и ответственность своих подчиненных, доверять им. Кроме того, при хороших личных взаимоотношениях между руководителем и подчиненными в коллективе сохраняется доброжелательная психологическая атмосфера, которая способствует успешной совместной работе людей.

Но есть и возможные отрицательные последствия слишком близких взаимоотношений между руководителем и его подчиненными. Основные из таких следствий следующие. Во-первых, при близких взаимоотношениях с подчиненными руководитель в своих решениях оказывается психологически зависимым от подчиненных, не вполне свободным человеком. Он, например, будет не в состоянии принимать объективные, самостоятельные решения, особенно тогда, когда эти решения не одобряются его подчиненными. Во-вторых, руководитель, психологически зависящий от подчиненных, отчасти теряет контроль и власть над ними и над ситуацией в целом. Со своей стороны, подчиненные теряют уважение к нему как к руководителю и перестают с ним считаться.

Руководство деловыми отношениями людей

Под деловыми отношениями людей обычно понимаются такие отношения, которые связаны с их совместной работой. В данном контексте, однако, в понимании деловых взаимоотношений мы ограничимся только взаимоотношениями, возникающими по поводу узкоделовых вопросов, которые руководителю приходится обсуждать и решать совместно со своими подчиненными в возглавляемом им коллективе. Из совокупности всевозможных деловых отношений людей мы из методических соображений исключили отношения, связанные с принятием и реализацией руководителем деловых решений. К их обсуждению мы обратимся далее отдельно.

Итак, деловые отношения в их узком понимании представлены проблемами и вопросами, которые возникают в совместной работе руководителя и подчиненных, когда

из-за них руководитель может обратиться за помощью в психологическую консультацию. Это, например, поиск руководителем рационального распределения обязанностей между подчиненными, координация их совместных действий, предоставление подчиненным самостоятельности, контроль и оценка деятельности подчиненных, поощрения и наказания подчиненных за успехи и неудачи.

Рассмотрим все эти вопросы более подробно, включая возможные, психологически обоснованные рекомендации, касающиеся действий руководителя при решении данных вопросов.

Как правильно, рационально распределить обязанности между подчиненными? Решая этот вопрос, необходимо, прежде всего, исходить из интересов дела, из пожеланий подчиненных, их квалификации, индивидуальных особенностей, опыта работы и личных взаимоотношений.

Интересы дела требуют, чтобы все необходимые обязанности в коллективе непременно были распределены и за кем-либо персонально закреплены, причем их распределение должно быть равномерным и справедливым, соответствующим реальному вкладу каждого члена коллектива в совместную работу.

Справедливость в распределении обязанностей означает, что каждый член коллектива должен иметь обязанности, соответствующие его правам и привилегиям, например должности, заработной плате. При этом сложившееся распределение обязанностей должно признавать справедливым все или абсолютное большинство членов коллектива, а не только его руководитель. Здесь должен действовать следующий принцип: чем больше человеку дано, тем больше должно с него спрашиваться, и наоборот.

Равномерность распределения обязанностей между членами коллектива означает примерно равную фактическую загруженность каждого работой, с учетом реализации указанного выше принципа справедливости в распределении обязанностей. Более или менее равномерным считается такое распределение обязанностей между людьми в коллективе, при котором все они могут без перегрузки, успешно и в намеченные сроки выполнять свою работу.

Личные пожелания самих подчиненных по вопросу о распределении обязанностей между ними учитываются. Но не в первую очередь, так как далеко не все люди достаточно сознательны и психологически готовы объективно подойти к вопросу о распределении обязанностей между ними и другими членами коллектива с учетом принципов справедливости и равномерности. В данном вопросе обычно трудно сразу найти такое решение, которое было бы идеальным и устроило бы всех без исключения членов коллектива. Почти никогда не бывает так, чтобы сразу и все были полностью удовлетворены предлагаемым распределением обязанностей. Здесь почти всегда надо искать разумный компромисс между личными пожеланиями каждого, интересами дела и требованиями справедливости и равномерности, учитывая также квалификацию и опыт работы каждого члена коллектива.

Что же касается личных взаимоотношений и их принятия в расчет при распределении обязанностей между людьми в коллективе, то это также весьма важный фактор, игнорировать который в практике работы не рекомендуется. Вряд ли вместе, рядом друг с другом
смогут работать люди, психологически несовместимые, или те, между которыми существуют стойкие личные антипатии, конфликты. В решении этого вопроса есть, правда, одно важное исключение: тогда, когда необходимо скорректировать отношения и наладить между людьми, не очень симпатизирующими друг другу, нормальные взаимоотношения, то их можно привлечь к совместной работе, где им придется общаться друг с другом. Тогда они смогут лучше узнать друг друга, их предубежденность относительно друг друга уменьшится или исчезнет полностью.

Проблема координации совместных действий людей в коллективе в плане ее практического решения созвучна в чем-то проблеме оптимального распределения

обязанностей между людьми. Она является как бы дополнением, обратной стороной рационального распределения обязанностей между людьми. Дело в том, что распределение обязанностей обычно проводят для того, чтобы затем скоординировать действия людей, а координация действий предполагает четкое распределение обязанностей между ними.

Вместе с тем координация действий людей в совместной деятельности – это отдельный вопрос, практически решать который необходимо независимо от того, как распределены между людьми их обязанности. Для того чтобы действия людей были оптимальным образом скоординированы, каждый из участников совместной деятельности должен как минимум знать следующее:

• Кто и что конкретно должен делать при совместной работе?

• Что данный человек должен делать вместе с другими людьми и что, в частности, во взаимодействии лично со мной?

• Что я сам должен делать вместе с другими людьми, с кем и что конкретно?

• Каким образом все участники взаимодействия будут обмениваться друг с другом результатами своей работы?

• Каковы режимные, временные и другие требования, предъявляемые к координируемым действиям?

• Как и кем эти действия должны будут оцениваться?

Сами координируемые действия обязательно должны быть не только осознаваемыми (опираться на четкие ответы на все сформулированные выше вопросы), но и практически отработанными, доведенными до уровня конкретных, автоматизированных умений и навыков.

Вопрос о предоставлении самим подчиненным самостоятельности в работе практически и психологически оптимально решается следующим образом. Прежде всего выясняется, какую степень реальной самостоятельности, независимости людей в работе допускает их совместная деятельность. Затем определяется, в какой мере на самостоятельность претендует каждый из участников совместной деятельности, и каждому предоставляется самостоятельность в работе с учетом индивидуальных запросов и интересов дела.

Второй фактор – личная потребность в самостоятельности каждого участника коллективной деятельности – учитывается в зависимости от первого фактора – интересов дела, так как в совместной работе он не является главным. Однако при принятии конкретного решения оба фактора необходимо учитывать и игнорировать любой из них не рекомендуется. Принцип, которым следует руководствоваться в практическом решении обсуждаемого вопроса, можно сформулировать следующим образом: предоставление максимума самостоятельности, на которую претендует данный человек, при максимально возможном учете интересов дела. В связи с этим руководителю коллектива можно посоветовать следующее: в течение определенного времени поэкспериментировать с распределением обязанностей между членами коллектива и совместно с ними определить, какой из возможных вариантов распределения обязанностей лучше всего для них и для дела.

Контроль со стороны руководителя за деятельностью подчиненных, ее оценка необходимы всегда, но формы контроля и сами оценки могут быть разными. Контроль, например, можно осуществлять по конечным результатам деятельности, не касаясь ее процесса и промежуточных итогов. Эта форма контроля подходит к подчиненным, которые достаточно ответственны и вполне самостоятельны в своей работе, являются опытными работниками. Формы контроля могут относиться к процессу и содержанию деятельности. Такой контроль является целесообразным в том случае, когда руководитель имеет дело с молодыми, новыми, недостаточно опытными работниками или же (иногда случается и такое) с несамостоятельными, нерадивыми, недостаточно ответственными людьми.

Контроль может относиться не только к деятельности, но и к дисциплине труда, к так называемым его режимным моментам. Необходимость в таком контроле обычно возникает тогда, когда руководитель знает точно, что он имеет дело с недостаточно добросовестным и ответственным работником.

В любом из этих случаев контроль должен быть обоснован интересами дела, не вызывать недопонимания и явного противодействия со стороны подчиненного. Руководитель должен уметь разумно объяснить, а подчиненный – в состоянии понять и признать необходимость осуществления контроля.

Оценка деятельности подчиненных – это также прямая обязанность руководителя и функция, тесно связанная с контролем. Для того чтобы оценка деятельности подчиненного со стороны руководителя воспринималась как справедливая и стимулировала подчиненного на улучшение работы, руководитель, предлагая оценку деятельности подчиненного, должен соблюдать следующие правила:

– во-первых, оценка деятельности подчиненного должна соответствовать тому реальному результату в работе, который им действительно достигнут и зависит лично от него, а не от сложившихся обстоятельств, на которые он фактически не в состоянии как-то повлиять;

– во-вторых, всегда необходимо оценивать именно работу, а не личность подчиненного;

– в-третьих, при выборе формы оценки необходимо принимать в расчет активность подчиненного, его старание, стремление сделать свое дело как можно лучше. Это особенно важно тогда, когда подчиненный, исходя из лучших побуждений, совершает непроизвольные ошибки, не добивается тех результатов в работе, на которые рассчитывает руководитель;

– в-четвертых, оценка, даваемая подчиненному, должна быть объективной: всех своих подчиненных руководитель должен оценивать по справедливости, не выделяя никого особо, не давая никому незаслуженных оценок.

Отдельно следует рассмотреть вопрос о поощрениях и наказаниях подчиненных. Наказания в практике делового общения руководителя с подчиненными по мере возможности должны быть сведены к минимуму, в то время как поощрения, напротив, должны быть достаточно частыми и разнообразными. Наказания должны применяться лишь тогда, когда без них нельзя практически обойтись. Напротив, поощрения должны использоваться всегда, где только можно. Вместе с тем, как поощрения, так и наказания, конечно, должны быть адресными, персональными, а не коллективными. Они должны зависеть от человека и от результатов его работы, а не от настроения руководителя. Ему всегда следует помнить о том, что отсутствие поощрения данного, конкретного работника на фоне достаточно частых поощрений других работников первым практически всегда воспринимается как явная несправедливость, как своеобразная персональная форма наказания.

Используя поощрения в оценке деятельности подчиненных, руководитель должен исходить из общих правил:

– Поощрениям подлежат не только результаты конкретной деятельности, но также планы, старания, намерения подчиненных, если они связаны с улучшением работы.

– Поощрение должно быть соразмерным реальным заслугам работника, не слишком большим и не очень маленьким. Слишком большое поощрение воспринимается как незаслуженное, деморализует

работника. Он понимает, что не заслужил поощрение, но со временем привыкает к нему и начинает обижаться, если не получает его. Кроме того, работник в этом случае не видит реальной связи между поощрением и своим трудом, следовательно, слишком большое поощрение не может стимулировать трудовую деятельность соразмерно ее величине. Слишком малое поощрение также снижает эффективность работы, но по другой причине. В этом случае работник делает вывод о том, что руководитель относится к нему плохо, недооценивает его.

Слишком большим с психологической точки зрения считается такое поощрение, которое в сознании получающего его работника явно превосходит достижения и приложенные усилия. Напротив, как слишком малое, или недостаточное, рассматривается такое поощрение, которое в сознании работника явно меньше затраченных им усилий и реальных достижений в труде.

• Получаемое работником поощрение не должно быть отсроченным, слишком отдаленным во времени от связанного с ним дела (за которое дается соответствующее поощрение). Если, например, материальное поощрение выплачивается вовремя, то оно воспринимается работником как заслуженное и ассоциированное именно с этим делом. Кроме того, своевременное поощрение в сознании работника связывается со вниманием к нему со стороны руководителя и, следовательно, будет обладать наибольшей стимулирующей силой.

• Кроме материальных поощрений работников, всегда необходимо применять и моральные поощрения. Это могут быть добрые слова, вовремя сказанные работнику. К ним, например, относится похвала, особенно в присутствии значимых для работника людей. Есть и категория так называемых социально-психологических поощрений. Это повышение авторитета данного работника в глазах окружающих людей, его престижа, статуса, внимания и доверия к нему и т.п.

Принятие и реализация решений по персональным делам

К числу дел персонального характера относятся те, которые касаются личности подчиненного или его личных взаимоотношений с людьми. Иногда персональными называют дела, касающиеся работы, но только той, в которой лично заинтересован данный работник.

Персональные дела возникают тогда, когда личную инициативу в их определении и решении проявляет сам работник, обращаясь по данному поводу к руководителю, или тогда, когда их поднимает сам руководитель, приходя к выводу о том, что нерешенность соответствующих вопросов мешает работе и порождает проблемы для других людей.

Вмешиваться в личные дела своих работников и в проблемы, связанные с ними, руководитель не имеет ни юридического, ни морального права. Но такие вопросы – это только часть персональных дел. Другую, более значительную их часть составляют вопросы, затрагивающие интересы работы коллектива и оказывающие на него влияние. В кругу этих вопросов руководитель имеет право ставить и обсуждать персональные дела своих работников.

Рассмотрим, что должен предпринять психолог-консультант в том случае, если руководитель обращается к нему за советом в связи с решением личных и деловых персональных вопросов своих работников.

Решений по вопросам персонального характера всегда бывает несколько, поэтому руководитель почти в каждом подобном случае стоит перед выбором, какое из возможных решений персонального дела его подчиненного предпочесть. Есть, однако, некоторые общие рекомендации, которые могли бы оказаться руководителю полезными при обсуждении всех персональных дел. На них мы и сосредоточим свое внимание.

Во-первых, все решения по персональным делам должны приниматься руководителем лишь в результате тщательного анализа сложившейся ситуации, включая необходимость учета интересов работника, интересов других людей, психологических особенностей работника, последствий принимаемого решения для дела. На все это руководитель должен обратить внимание, и по всем соответствующим вопросам иметь достаточно четкий ответ. Если окажется, что хотя бы на один из существенных вопросов у руководителя нет четкого ответа, то это будет означать, что он еще не готов к принятию оптимального решения.

Во-вторых, принимая такое решение, руководитель должен иметь в виду возможность выбора из нескольких альтернативных вариантов. Это значит, что перед принятием решения он должен располагать как минимум двумя возможными вариантами принятия

решения, и если их нет, то не следует торопиться с самим решением.

В-третьих, бывает так, что даже опытный руководитель, принимая решение по персональному делу, может ошибиться, а это повлечет за собой нежелательные последствия. Для того чтобы свести к минимуму возможную ошибку, связанную с принятием решения, руководителю рекомендуется прежде, чем принимать решение, посоветоваться с коллегами. Это вовсе не означает несамостоятельность руководителя или обязательное принятие им чужой точки зрения. Это лишь значит, что, поступая подобным образом, руководитель может осознать и предупредить возможную ошибку.

В-четвертых, принимая решение, руководитель обязательно должен будет объяснить свое решение подчиненному и добиться взаимопонимания с ним. Даже если полного взаимопонимания не будет, руководитель все же обязан изложить подчиненному свои аргументы в пользу принятого решения.

Если данное решение существенно затрагивает личные интересы подчиненного, то рекомендуется поступать следующим образом. Прежде всего необходимо заранее предупредить подчиненного о том, что в отношении его будет принято персональное решение, и объяснить, почему это необходимо будет сделать. Затем, уже приняв соответствующее решение, руководитель вновь может вернуться к его обсуждению с подчиненным, на некоторое время отложив практическую реализацию соответствующего решения, чтобы предоставить возможность подчиненному осознать его необходимость и суть.

Принятие и реализация решений по рабочим делам

Чаще всего руководителю приходится принимать решения не по персональным делам, а по работе, которая включает в себя самые разные вопросы делового характера. Ни суть этих вопросов, ни время их возникновения в большинстве случаев жизни заранее точно установить невозможно. Однако принимаемые по ним решения имеют нечто общее и, следовательно, существуют общие рекомендации относительно того, как принимать и реализовывать оптимальные деловые решения. Попробуем сформулировать и обосновать эти рекомендации.

Рекомендация 1. В связи с тем, что время, отводимое руководителю на принятие решений по деловым вопросам, почти всегда ограничено, и этого времени, как правило, не хватает, то для экономии времени рекомендуется по всем текущим деловым вопросам принимать решения сразу же, как только эти вопросы возникают. Важно сразу же, не откладывая в долгий ящик, реализовать принятые решения.

Если же по обсуждаемому вопросу невозможно принять решение немедленно, а приходится его и его реализацию отложить, то при возвращении к проблеме придется потратить дополнительное время на то, чтобы вспомнить все, что с нею было связано. Да и само качество принятия и реализации решений в этом случае, как правило, страдает. Исключение составляют только такие ситуации, когда в силу тех или иных причин невозможно сразу же принять решение по тому или иному вопросу.

Рекомендация 2. В очень редких случаях однажды принятое решение по сложному вопросу сразу же бывает оптимальным, и край
не редко случается, чтобы впоследствии не возникла необходимость к нему вернуться.

В связи с этим руководителю не рекомендуется рассчитывать, настраивая себя или своих подчиненных, на этот вариант дела. Поэтому изначально желательно принимать такие решения, которые впоследствии можно было бы без особого ущерба для дела изменить.

Рекомендация 3. Нередко случается так, что даже хорошие решения не реализуются полностью и с ожидаемым эффектом. Чаще всего это происходит по той причине, что, принимая соответствующее решение, руководитель не продумывает до конца условия наиболее успешной его реализации или же не обеспечивает их после того, как соответствующее решение принято.

Поэтому руководителю рекомендуется, принимая деловые решения, одновременно

учитывать ответы на ряд вопросов:

• В какие сроки должно быть выполнено принятое решение?

• Каковы основные условия успешного выполнения данного решения?

• По каким критериям и признакам можно будет судить о том, что данное решение действительно полностью выполнено?

• Кто персонально отвечает за выполнение данного решения?

• Кто, когда и как должен будет дать оценку реализации принятого решения?

• Какие конкретные шаги могут быть предприняты в том случае, если решение по каким-либо причинам не будет выполнено в нужные сроки и с заданным качеством? (В последнем случае имеются в виду шаги, направленные на коррекцию самого решения, процедуры или условий его выполнения таким образом, чтобы добиться в конечном счете желаемого результата.) **Рекомендация 4.** Для каждого принимаемого руководителем решения должен быть составлен документ, с помощью которого можно будет контролировать реализацию принятого решения. В этом документе в достаточно лаконичной и четкой форме должны быть отражены, во-первых, ответы на все шесть сформулированных выше вопросов, во-вторых, намечены шаги по реализации данного решения, включая ответственных лиц, сроки, формы контроля и отчетность.

Неумение обращаться к людям с просьбами и правильно реагировать на просьбы

Процесс общения людей между собой обычно начинается с обращения людей друг к другу, и такое обращение нередко содержит в себе просьбы, адресованные другим людям. Частной, но важной проблемой оптимизации личного и делового общения людей становится их умение высказывать просьбы и реагировать на просьбы.

Человек, желающий обратиться к другому с какой-либо просьбой, далеко не всегда знает, с чего правильнее начать изложение своей просьбы, как ее лучше всего выразить словами, что ответить другому человеку, если он выражает согласие или несогласие выполнить данную просьбу, как вести себя в том случае, если со стороны партнера по общению последует неопределенная реакция на просьбу.

Несколько меньше, но, тем не менее, все же довольно много вопросов возникает тогда, когда кто-то другой обращается с просьбой лично к вам. В этом случае мы также не всегда точно знаем, как правильно выразить словами согласие или несогласие выполнить просьбу. Что же должен знать и уметь делать человек, сталкивающийся с ситуацией, когда нужно высказывать или реагировать на просьбы?

Человек, обращающийся с какой-либо просьбой к другому человеку, прежде всего должен сам хорошо представлять, что же он хочет получить от другого человека. Неопределенно сформулированная просьба ставит другого человека в затруднительное положение даже тогда, когда он искренне готов откликнуться на просьбу, удовлетворить ее.

Каждый, обращающийся к другому человеку с какой-либо просьбой, должен знать его реальные возможности эту просьбу выполнить. Правда, это далеко не всегда можно знать заранее и определенно. Тем не менее следует избегать обращений с просьбами, которые выполнить трудно, или к людям, для которых выполнение соответствующих просьб может стать проблемой. Это связано с тем, что отказ в выполнении просьбы почти всегда ставит обоих людей – и того, кто обращается с просьбой, и того, кто на нее реагирует, – в затруднительное, неловкое положение.

Желательно, чтобы человек, обращающийся с просьбой к другому, заранее представлял себе, как лучше всего начать фразу, содержащую в себе просьбу, а также что и как нужно сказать, если кто-то другой обратился с просьбой лично к нему. Казалось бы, это достаточно простое дело, однако практика показывает, что многие люди теряются в этой ситуации и поначалу точно не знают, что сказать.

Вот некоторые примеры соответствующих фраз и реплик, основанные на нормах речевого этикета, принятых в современном русском языке. Эти начальные слова желательно запомнить, научиться легко и быстро произносить любые из них для того,

чтобы они превратились в почти автоматические речевые реакции в ситуациях общения, включающие обращение и реагирование на просьбы.

В приведенных ниже примерах в скобках, после начала соответствующих реплик и фраз, указаны варианты их составления и продолжения.

– Я прошу вас...
– Очень (убедительно, настоятельно) прошу вас...
– Мне хочется (хотелось бы) вас попросить...
– Могу (ли) я попросить вас...
– Можно (можно ли, нельзя ли) попросить вас (у вас)...
– Вы можете...
– Я просил бы вас...
– Вам не трудно...
– Вас не затруднит...
– Можно мне...
– Разрешите, я...
– Не сочтите за труд...
– Окажите любезность...

Далее следуют возможные фразы (начала фраз), реплики, произносимые в ответ на полученное обращение с просьбой, и содержание в себе согласие выполнить ее.

– Сделаю (все, что в моих силах).
– Постараюсь (выполнить вашу просьбу).
– С удовольствием!
– Непременно!
– Хорошо.
– Сделаю все, что от меня зависит.
– Сделаю во что бы то ни стало (обязательно).
– Да, пожалуйста (конечно).
– (Конечно) можно.
– Разумеется.
– Безусловно.
– Не сомневайтесь.

Возможные реплики и начала фраз, содержащих в себе отказ выполнить просьбу, выглядят следующим образом:

– (Я) не могу.
– Никак не могу (не получится).
– Нет, не могу (не смогу, не выйдет, невозможно).
– К сожалению, никак не смогу (нет, не получится, не выйдет, невозможно).
– Я (бы) с удовольствием, но не смогу (не получится, не выйдет, невозможно).
– Охотно бы, но не смогу (не получится, не выйдет, невозможно).
– Я хотел бы, но не смогу (не получится, не выйдет, невозможно).
– Мне хотелось бы, но (к сожалению) не смогу (не получится, не выйдет, невозможно).
– Охотно (я хотел бы, мне очень хотелось бы), но это не в моих силах.
– Я бессилен (не в моих силах), что-либо сделать.

Человек, обращающийся с просьбой к другому человеку, обычно рассчитывает на то, что в течение определенного срока его просьба будет выполнена. И если тот, к кому он обратился, согласен выполнить данную просьбу, то его можно попросить сделать это к определенному времени или же просто спросить о том, когда он сможет выполнить полученную просьбу.

Человек, согласившийся выполнить просьбу другого лица, в свою очередь может спросить его о времени выполнения его просьбы. Если в ответ последует: «В любое время» или «Когда сможете», то лицо, взявшееся выполнить просьбу, должно будет само определить срок, когда оно сможет это сделать.

В ответ на согласие выполнить просьбу или на уже выполненную просьбу непременно нужно искренне, сердечно поблагодарить того, кто ее выполнил или согласился выполнить.

С этой целью можно воспользоваться следующими репликами или началами фраз:

– Спасибо!
– Большое спасибо!
– Спасибо за то, что вы ...
– Я благодарен вам (за то, что вы)...
– От души благодарю вас (за) ...
– Сердечно благодарю вас (за)...
– Я очень благодарен вам!
– Я до такой степени благодарен вам, что мне трудно найти слова...
– Нет слов, чтобы выразить (вам) мою благодарность!
– Я признателен вам за (то, что) ...
– Я вам (очень, так, глубоко, бесконечно, чрезвычайно) признателен (за)...
– Как я вам признателен!
– Я очень (так, глубоко, чрезвычайно) благодарен вам за оказанную услугу!
– Я у вас в (бесконечном) долгу!
– Разрешите вас (сердечно) поблагодарить (за)...
– Я хочу (хотел бы) поблагодарить вас (за)...
– Мне хочется (хотелось бы) поблагодарить вас (за)...
– Я должен (обязан) поблагодарить вас за...
– Как я вам благодарен (признателен) (за)...
– Я вам так признателен (благодарен) (за)... вы не представляете, как я вам благодарен (признателен)!
– Спасибо за то, что вы мне помогли (выручили меня)!
– Вы так любезны!
– Вы так много сделали для меня!
– Я (очень) вам (многим) обязан!

Вот подходящие ответные реплики на выражение благодарности:

– Не стоит (благодарности).
– Не за что (благодарить).
– Мне (это было) не трудно сделать.
– Мне (это) не составило большого труда.
– Мне было (очень) приятно это сделать (для вас).
– Какие могут быть благодарности!
– Ну (да) что вы!
– И вас (я, тоже) благодарю!
– Это я вас должен (обязан) благодарить!
– Это такие пустяки!
– Хорошо.
– (Ну) хорошо.
– (Ну) ладно.
– Да ладно (уж).

Неумение убеждать людей

На это неумение психологу-консультанту чаще всего жалуются клиенты, которым по роду своей деятельности приходится в чем-то убеждать других людей, привлекать их на свою сторону, побуждать к совершению определенных действий и поступков. Обычно это бывают деловые люди, политики, учителя, родители, а иногда также подростки и юноши, которым во что бы то ни стало необходимо добиться признания, авторитета в среде сверстников или в сообществе взрослых людей.

Прежде чем предлагать клиенту практические рекомендации на эту тему,

психолог-консультант для себя самого и для клиента должен прояснить сложившуюся ситуацию, т.е. в работе с клиентом найти вполне определенные ответы на следующие вопросы:

1. В общении с кем у вас возникают проблемы убеждения?
2. В каких ситуациях эти проблемы чаще всего появляются?
3. По каким конкретным вопросам вам труднее всего бывает убедить людей, привлечь их на свою сторону, побудить к определенным действиям?
4. Каким образом вы практически уже пытались решить эту проблему?
5. Как обычно реагируют ваши партнеры по общению на попытки с вашей стороны в чем-то их убедить, привлечь на свою сторону?

Ответ на первый из этих вопросов необходим для того, чтобы точно установить, в общении с кем из других людей данный клиент испытывает наибольшие трудности, пытаясь их убедить. Иногда для уточнения этого требуется описать, психологически охарактеризовать этих людей и их взаимоотношения с клиентом.

Дело в том, что люди обычно испытывают затруднения в общении далеко не со всеми без исключения другими людьми, а только с весьма ограниченной и специфической категорией людей. Точное определение типа таких людей позволит психологу-консультанту направить свои усилия на эффективное и быстрое решение проблемы. Для этого необходимо будет, в частности, установить, что общее между собой имеют, как личности, люди, которых клиенту бывает труднее всего убеждать.

Ответ на второй вопрос предполагает выяснение внешних обстоятельств, затрудняющих общение клиента с людьми и процесс их
убеждения.

Точно определив эти обстоятельства, важно далее обратить внимание на типичные ситуации, в которые подобные трудности убеждения возникают, и вместе с клиентом выяснить, почему соответствующие трудности появляются и в наибольшей степени проявляются именно в этих ситуациях. В результате можно будет точно сориентировать рекомендации консультанта и коррекционные действия клиента именно на работу с данными ситуациями. Добившись в них существенного успеха, можно будет далее рассчитывать на то, что проблема убеждения людей будет успешно решена и в других ситуациях.

Ответ на третий из сформулированных вопросов позволит выяснить, в чем клиенту труднее всего убеждать других людей и почему? Последнее особенно важно по той причине, что за неспособностью убеждать других людей нередко лежит не столько незнание логики убеждения или аргументов (фактов), сколько другие возможные причины, связанные, например, с личностью убеждающего или убеждаемого, с взаимоотношениями того и другого.

Четвертый из вопросов касается того, что, пытаясь убедить других людей и привлечь их на свою сторону, сам клиент делает правильно или неправильно. Первое – правильное – в его поведении следует закрепить и усилить, а второе – ошибочное – исключить из практики общения с людьми.

И здесь, как и в предыдущем случае, требуется точность и конкретность. Вряд ли возможно и нужно корректировать в целом коммуникативное поведение клиента. Чаще всего исправлять необходимо достаточно типичные или частые ошибки в таком поведении. Коррекция подобных ошибок требует обычно больших усилий и времени, и если на них не сосредоточиться, потратив время на то, что на самом деле не нужно клиенту, то исправить полностью допускаемые ошибки вряд ли удастся.

Наконец, найдя ответ и на пятый из сформулированных вопросов, психолог-консультант вместе с клиентом получит возможность не только решать проблему убеждения с учетом индивидуальных психологических и поведенческих особенностей партнеров по общению, но и находить способы воздействия на партнеров для достижения более выраженного убеждающего эффекта.

Получив нужные ответы на все эти вопросы можно точно поставить диагноз, на основе которого можно будет дать клиенту вполне конкретные практические рекомендации по исправлению имеющихся у него недостатков.

Рассмотрим, какими могут быть эти рекомендации в каждом из типичных случаев, учитывая сформулированные выше вопросы.

Если клиент испытывает трудности в убеждении вполне определенной категории людей или какого-либо одного, конкретного человека, то ему можно рекомендовать поступить следующим образом.

Прежде всего попытаться осознать, почему эти трудности возникают в общении именно с этими людьми или с данным человеком. Затем необходимо наметить план действий, при помощи которых можно добиться значительного результата в убеждении этих людей. Возможных вариантов таких действий должно быть как минимум, несколько, чтобы в случае необходимости можно было исправить допущенные ошибки. После этого клиент должен практически продемонстрировать свое умение вести себя по-другому и убеждать людей иначе, чем он это делал до настоящего времени.

Установив, что клиент действительно научился справляться с поставленной задачей, психолог-консультант может посоветовать ему воспользоваться новыми приемами убеждения в реальном общении с кем-либо из знакомых людей и потом поделиться своими впечатлениями с консультантом. Если новые формы убеждения окажутся удачнее, чем старые, то следует их закрепить и чаще использовать в практике общения с соответствующими людьми.

Необходимо, однако, время от времени менять технику и приемы убеждения людей, так как человек довольно быстро привыкает к определенному стилю общения и со временем перестает быть более гибким, чутко реагировать на действия других людей.

В том случае если проблема клиента связана с конкретными социальными ситуациями общения с определенными людьми, то ему можно посоветовать следующее:

– во-первых, стараться быть особенно внимательным, тщательно контролировать свое поведение, пристально всматриваться в партнеров по общению, наблюдать за ними, оценивать достигнутые результаты в их убеждении и одновременно, если в этом есть необходимость, корректировать свое поведение;

– во-вторых, желательно сразу же после общения проанализировать, как оно проходило, чтобы выявить допущенные ошибки;

– в-третьих, убеждая людей, полезно вспомнить похожую социальную ситуацию и ранее допущенные ошибки, чтобы теперь их не повторить.

В том случае если клиент жалуется на то, что он испытывает определенные трудности при убеждении людей по некоторым конкретным темам и вопросам, психологу-консультанту рекомендуется действовать следующим образом. Прежде всего вместе с клиентом найти ответы на такие частные вопросы:

• Какие мысли и чувства возникают у вас, когда вы готовитесь обсуждать с другим человеком какие-либо проблемы?

• Испытываете ли вы особенные затруднения при обсуждении данных вопросов?

• Как ведут себя в подобных случаях другие люди, с которыми вы обсуждаете эти вопросы?

Анализ ответов на данные вопросы дает возможность клиенту осознать и впоследствии избавиться от многих психологических барьеров, возникающих у него в процессе общения с людьми, мешающих ему убеждать людей. Кроме того, клиент может научиться более спокойно обсуждать соответствующие вопросы, более естественно вести себя, а также должным образом реагировать на действия партнеров по общению, умело подстраиваться под них.

При проблемах, которые касаются индивидуальных особенностей партнеров по общению, консультант может дать клиенту ряд рекомендаций.

Во-первых, ему необходимо сознательно и целенаправленно вступать в общение

именно с теми людьми, с которыми у него возникают трудности убеждения.

Во-вторых, общаясь с этими людьми, желательно чаще экспериментировать над собственным поведением, применяя различные методы убеждения, наблюдая, оценивая и сравнивая результаты.

В-третьих, желательно чаще задавать себе вопросы, выясняя следующее:

- Правильно ли я себя веду в общении с людьми?
- Все ли меня самого устраивает в том, как я себя веду?
- Если бы кто-либо другой оказался на моем месте, то как он себя бы вел для того, чтобы наилучшим образом убедить кого-то?

В-четвертых, полезно было бы просить и других людей ответить на те же самые вопросы, а также просить их о том, чтобы они наблюдали за вами и впоследствии могли самостоятельно оценить ваше умение убеждать.

В-пятых, если проблема клиента состоит в том, что он недостаточно полно и точно учитывает реакции партнеров на свои попытки убедить их, то клиенту можно рекомендовать внимательно следить за партнером по общению в то время, когда он слушает или реагирует на слова и действия клиента.

Нередко, к сожалению, бывает так, что, увлекаясь, люди слушают только себя, забывая следить за другими. Иногда достаточно бывает заставить себя сделать это, и проблема практически оказывается решенной.

Необходимо также вполне сознательно варьировать свои реакции на действия партнера, выбирая и закрепляя наиболее эффективные формы реагирования. Не помешает хотя бы время от времени задавать партнеру следующий вопрос: «Если бы вы оказались на моем месте, то как бы вы реагировали на собственные действия?» Можно рекомендовать клиенту попробовать в разговоре с данным человеком вести себя так, как он рекомендует. Часто этот прием оказывается достаточно эффективным в убеждении людей.

Упражнения

1. Восстановите, пожалуйста, в своей памяти основные моменты процедуры психологического консультирования на тему о личных взаимоотношениях руководителя и подчиненных.
2. Припомните, как следует проводить психологическое консультирование, направленное на решение проблемы деловых взаимоотношений.
3. Вспомните основные процедурные моменты психологического консультирования руководителя по вопросам распределения обязанностей между подчиненными.
4. Повторите основные рекомендации, которые касаются психологического консультирования руководителя относительно принятия им оптимальных деловых решений.
5. Вспомните формы речевого этикета, подходящие для случаев обращения с просьбами, реагирования на просьбы и выражения благодарности за выполненную просьбу.
6. Припомните, какие вопросы следовало бы задать клиенту для выяснения его умения убеждать людей. Какие рекомендации ему можно было бы предложить на этот счет?

Практические задания

1. Проконсультируйте кого-либо из руководителей по проблеме установления нормальных личных взаимоотношений между ним и подчиненными.
2. Дайте консультацию руководителю, испытывающему трудности в руководстве деловыми взаимоотношениями своих подчиненных.
3. Проведите психологическое консультирование руководителя по вопросам об оптимальном распределении обязанностей, координации взаимодействия и контроля деятельности подчиненных.
4. Проконсультируйте руководителя какого-либо коллектива по проблеме принятия

оптимальных решений.

5. Выберите кого-либо из знакомых людей и выясните его умение убеждать. Дайте ему практические советы по совершенствованию данного умения.

Ключевые слова

Конфликтогенность человека. Покладистость человека. Неприязненные отношения между людьми. Необъяснимые отношения между людьми. Неопределившиеся (неопределенные) человеческие отношения. Неофициальные личные взаимоотношения руководителя и подчиненных.

Рациональное распределение обязанностей. Координация совместных действий. Контроль и оценка деятельности. Автоматизированные умения и навыки. Материальные поощрения. Моральные
поощрения.
Персональные дела подчиненных. Оптимизация принимаемых
решений.

Оптимальные решения по работе. Срочность в принятии решений. Коррекция принятого решения. Контроль реализации принятого решения.

Формы речевого этикета.

Конструктивный ответ.

ГЛАВА XX ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Контрольные вопросы

1. Что называется результатами психологического консультирования ?
2. Что понимать под результативностью психологического консультирования?
3. Какими могут быть практические результаты психологического консультирования?
4. Каковы вероятные причины отрицательных результатов психологического консультирования?
5. По каким признакам можно определенно судить о том, что психологическое консультирование прошло успешно?
6. Какие результаты психологического консультирования можно назвать неопределенными или спорными?
7. Каковы возможные объективные и субъективные причины. невысокой результативности психологического консультирования ?
8. Что представляют собой внутренние и внешние признаки результативности психологического консультирования?
9. Каким образом, по каким конкретным критериям практически оцениваются результаты психологического консультирования ?
10. Почему желательно информировать клиента и обсуждать с ним критерии и способы оценки результатов психологического консультирования?
11. Каковы процедуры оценки результатов психологического консультирования?
12. Каковы достоинства и недостатки разных процедур оценки результатов психологического консультирования, оптимальные условия их применения ?
13. Каковы основные причины недостаточной результативности психологического консультирования?
14. Как практически повысить результативность психологического консультирования?

Что такое результативность психологического консультирования

Под результативностью психологического консультирования понимаются его конечные итоги для клиента, а именно – то, что в его психологии и поведении действительно изменилось под влиянием проведения консультирования.

Предполагается, что результаты психологического консультирования в большинстве случаев его проведения являются положительными, по крайней мере, – такими, какие ожидаются клиентом и психологом-консультантом. Однако одно дело ожидания и надежды, другое дело – реальная действительность. Иногда явный положительный, сиюминутный результат психологического консультирования может отсутствовать и даже на первый взгляд казаться отрицательным. В итоге проведения психологического консультирования что-то в психологии и в поведении клиента может действительно измениться, но не сразу.

Кроме того, иногда имеют место непредвиденные, неожиданные, отрицательные результаты психологического консультирования. Это нередко случается тогда, когда что-то существенное в консультировании заранее недостаточно продумано с точки зрения возможных отрицательных последствий или когда психологическое консультирование проводит профессионально не подготовленный, недостаточно опытный психолог. Однако по причине редкости отрицательных результатов в психологическом консультировании мы подобные случаи не будем специально обсуждать и сосредоточим свое внимание только на случаях с положительным или нейтральным исходом консультирования.

О положительном результате психологического консультирования можно судить по ряду признаков.

- Положительное, оптимальное, удовлетворяющее как психолога-консультанта, так и клиента решение той проблемы, с которой клиент обратился в психологическую консультацию.

  Эффективность результата подтверждается совокупностью положительных итогов.

  По завершении консультации обе ее стороны – консультант и клиент – признают, что проблема, ради которой консультирование проводилось, успешно разрешена, причем для этого имеются убедительные объективные доказательства. Ни психологу-консультанту, ни клиенту не требуется каких-либо дополнительных аргументов в пользу того, что консультирование действительно прошло успешно.

  Психолог-консультант может считать, что консультирование было успешным и проблема клиента решена, в то время как сам клиент может в этом сомневаться, отрицать или не ощущать полностью реальных результатов психологического консультирования.

  Иногда, напротив, клиенту кажется, что в результате консультирования ему полностью удалось справиться со своей проблемой, в то время как психолог-консультант сомневается в этом и настаивает на продолжении консультации, желая получить дополнительные убедительные доказательства того, что проблема клиента действительно успешно решена.

- Положительные изменения в тех аспектах психологии и поведения клиента, на регуляцию которых непосредственно и было направлено психологическое консультирование. Имеются в виду основные, прогнозируемые и возможные дополнительные, позитивные эффекты, полученные от проведения психологического консультирования.

  Дело в том, что, оказывая влияние на одни психологические процессы и формы поведения клиента, консультирование может существенно затронуть и другие. Как правило, в том случае, когда обнаруживаются положительные результаты воздействия психологического консультирования на личность клиента, также меняется и его поведение, взаимоотношения с людьми и многое другое в его психологии. Улучшение памяти клиента обычно положительно сказывается на его интеллекте, хотя возможно и обратное влияние интеллекта на память.

  Нередко в практике психологического консультирования наряду с его бесспорными положительными результатами встречаются проблемные и спорные моменты оценивания его итогов.

Заметим, что по своим результатам психологическое консультирование может проявляться и по-другому: объективно, субъективно, внутренне и внешне.

Объективные признаки результативности психологического консультирования проявляются в том, что ему сопутствуют достоверные факты, свидетельствующие об успешности консультирования.

Субъективные признаки результативности психологического консультирования проявляются в чувствах, ощущениях, мнениях и представлениях консультанта.

Внутренние признаки результативности психологического консультирования проявляются в изменениях психологии клиента. Они могут ощущаться (осознаваться) или не ощущаться (не осознаваться) клиентом, могут проявляться или не проявляться в его реальном поведении, в доступных внешнему наблюдению действиях и поступках клиента.

Внешние признаки результативности психологического консультирования, напротив, всегда и достаточно отчетливым образом проявляются в видимых, доступных прямому наблюдению и оценкам, формах его поведения.

Как оценивать результаты психологического консультирования

В соответствии с приведенным выше определением результативности психологического консультирования его итоги могут оцениваться по-разному:

– во-первых, по самоощущению клиента, по тому, насколько лучше он стал себя чувствовать после проведения психологического консультирования;

– во-вторых, по результатам психологического тестирования состояний и психологических свойств (особенностей личности) клиента;

– в-третьих, по наблюдениям со стороны за поведением клиента. Оценивать итоги проведенного консультирования можно по каждому из названных критериев в отдельности, а лучше – по всем таким критериям, вместе взятым.

Для того чтобы оценка результатов консультирования была достаточно точной, необходимо заранее, до начала психологического консультирования решить, каким образом будут оцениваться его результаты. Возможные способы оценки желательно обговорить с клиентом, причем это касается как основных результатов, так и процедуры оценивания. Это необходимо сделать для того, чтобы еще до начала консультирования клиент определенно знал о том, каким образом можно будет убедиться в том, что консультирование прошло успешно, что, клиент действительно получил от него вполне определенную пользу.

Процедуры, как и критерии оценивания результатов психологического консультирования, могут быть различными. Оценку можно производить, например, в ходе самого консультирования, после его начала, по окончании консультирования. Многократная оценка результатов психологического консультирования позволяет клиенту убедиться в том, что оно проходит успешно.

Итоги психологического консультирования можно оценивать и спустя некоторое время после завершения консультирования, если предполагается, что его позитивные результаты проявятся не сразу и настолько, чтобы их можно было полностью оценить. Последний вариант процедуры оценивания результатов психологического консультирования чаще всего применяется тогда, когда изменяемые в ходе психологического консультирования свойства и формы поведения клиента являются достаточно инертными, устойчивыми и преобразуются медленно, едва заметно. Это могут быть, например, способности, черты характера, привычки клиента.

В практике проведения психологического консультирования можно применять любой из перечисленных способов в отдельности и в любом их сочетании. К первому – текущему – способу оценивания результатов консультирования рекомендуется обращаться тогда, когда клиент не вполне уверен в себе, в возможностях психолога-консультанта или в эффективности проводимого консультирования, нуждается в постоянной психологической поддержке. Предоставление ему скорых и убедительных доказательств того, что психологическое консультирование действительно идет успешно, подкрепит его

уверенность, повысит его доверие к психологу-консультанту, усилит веру в возможность достижения положительных результатов и, несомненно, заставит усерднее работать над реализацией рекомендаций, полученных от консультанта.

Второй способ оценки – по окончании консультирования – рекомендуется применять в следующих ситуациях:

– когда как психолог-консультант, так и клиент вполне уверены в успехе психологического консультирования;

– когда ни психолог-консультант, ни клиент не желают тратить время на то, чтобы в ходе консультирования проводить дополнительный анализ и оценку результатов консультирования;

– когда психолог-консультант ожидает, что положительные изменения в психологии и поведении клиента должны будут произойти только по завершении психологического консультирования.

Третий из указанных выше способов оценки результатов – через некоторое время по окончании консультирования – целесообразно применять тогда, когда ожидается, что итоги консультирования проявятся не сразу, а только через определенное время. Кроме того, к данному способу оценки результатов психологического консультирования рекомендуется обращаться тогда, когда психолог-консультант ожидает, что результаты консультирования будут зависеть от того, насколько настойчиво и добросовестно клиент будет следовать полученным рекомендациям уже по окончании психологического консультирования.

В этом случае психолог-консультант, во-первых, должен будет с самого начала предупредить клиента о том, что рассчитывать на положительные результаты консультирования он сможет лишь при обязательном и строгом соблюдении полученных рекомендаций; во-вторых, он должен будет проконтролировать действия клиента с точки зрения следования полученным рекомендациям; в-третьих, ему придется заранее договориться с клиентом о том, когда и каким способом будут практически оцениваться результаты психологического консультирования.

Что же касается выбора средств оценки результатов консультирования, то этот вопрос психолог-консультант обычно решает самостоятельно в зависимости от того, на что было изначально направлено консультирование. Важно, однако, чтобы применяемые средства оценки, если, к примеру, в качестве их выступают психологические тесты, были понятны клиенту.

Причины недостаточной результативности психологического консультирования

Под недостаточно высокой результативностью психологического консультирования понимаются случаи, когда реальные итоги консультирования на самом деле оказываются меньше ожидаемых, или тогда, когда результаты консультирования в общем соответствуют ожиданиям клиента, но не полностью решают его проблему. Последний из случаев возникает тогда, когда или само консультирование не в состоянии реально помочь клиенту, или психолог-консультант из-за недостаточной подготовленности к проведению консультирования на соответствующую тему не в состоянии оказать действенную помощь клиенту, или же сам клиент по тем или иным причинам не может выполнить рекомендации, полученные от психолога-консультанта. Во всех этих случаях, как правило, не возникает особых проблем во взаимоотношениях между психологом-консультантом и клиентом, а если они и появляются, то решаются на основе взаимного согласия между участниками процесса психологического консультирования.

Первый из описанных случаев в практике проведения психологического консультирования обычно встречается чаще, чем второй, и поэтому его следует выделить и рассмотреть особо.

Выясним вначале типичные причины несоответствия реальных результатов консультирования ожидаемым. Таких причин может оказаться несколько. Обсудим их наряду с возможными способами эффективного устранения этих причин.

Причина 1. Незнание психологом-консультантом законов развития и изменения того или иного психологического свойства и формы поведения клиента, на которую оказывается воздействие в ходе проведения психологического консультирования.

С данной причиной недостаточной результативности психологического консультирования имеют дело довольно часто. Во многих случаях обращения клиентов в психологическую консультацию речь идет о коррекции таких психологических свойств и особенностей поведения клиента, которые или в науке недостаточно хорошо изучены, или о них плохо информирован психолог-консультант.

Полностью устранить неудачу, вызванную указанной причиной, довольно трудно. Психология – информационно насыщенная, довольно быстро развивающаяся наука, и быть компетентным специалистом во всех ее областях и вопросах для отдельно взятого человека практически нереально. Желательно, чтобы психолог-консультант хорошо осознавал свою информационную ограниченность и не обещал клиенту того, что выходит за пределы его – консультанта – научной компетенции.

Хорошо известно, что психологические явления и поведение человека довольно сложны. Научные знания о них были и, наверное, еще долгое время будут оставаться недостаточно полными, не вполне точными и подходящими для их практического использования.

На психику и поведение человека влияет множество случайных, малоизвестных науке факторов. Полностью знать и контролировать их невозможно, поэтому в практике проведения психологического консультирования, равно как, например, в процессе лечения многих заболеваний в медицинской практике, могут встречаться неудачи. Об этом также должен постоянно помнить психолог-консультант и, по возможности, заранее предупреждать об этом своего клиента.

Причина 2. Отсутствие оптимальных условий, при наличии которых можно полностью и с успехом реализовать рекомендации, полученные клиентом от психолога-консультанта, и рассчитывать на положительные результаты.

Эта причина в практике проведения психологического консультирования встречается довольно часто, так как в число оптимальных условий может входить то, что не вполне соответствует реальным условиям жизни клиента.

К примеру, для того чтобы клиент смог добиться максимума положительных результатов от реализации полученных рекомендаций, он должен бы почти полностью освободиться от других повседневных обязанностей, располагать достаточно большим количеством времени и быть способным отвлечься от всего постороннего, сосредоточившись только на решении своей проблемы. В реальных условиях современной жизни сделать это практически невозможно.

Для того чтобы свести к минимуму неблагоприятные последствия действия данной причины, необходимо заранее продумать условия реализации рекомендаций, полученных от психолога-консультанта, определить их таким образом, чтобы клиент мог без особых усилий выполнить эти рекомендации, существенно не меняя своего образа жизни.

Идеальным вариантом в этом случае мог бы стать следующий: обдумать как выполнить полученные рекомендации таким образом, чтобы никакие события, происходящие в жизни клиента, не могли этому помешать, если, конечно, сам клиент не откажется от выполнения полученных рекомендаций.

Причина 3. Недостаточно сильное желание клиента следовать полученным от психолога-консультанта рекомендациям.

Это, в свою очередь, может явиться следствием того, что клиент или изначально не верит в возможность практического решения своей проблемы, или не доверяет данному психологу-консультанту, или же сомневается в своих собственных возможностях по реализации полученных рекомендаций.

Для того чтобы усилить мотивацию клиента, свести к минимуму возможные отрицательные последствия этой причины, психологу-консультанту рекомендуется

принять следующие меры.

Во-первых, заранее, психологически разносторонне оценить клиента как личность, чтобы выяснить, нет ли в его психологии и поведении чего-либо такого, что характеризует клиента как бесхарактерного, безвольного, пессимистичного или неуверенного в себе человека.

Если выяснится, что характер клиента на самом деле таков, то необходимо будет заранее продумать аргументы для его убеждения, средства воздействия на него для усиления его мотивации, а также способы получения достоверной информации о том, насколько усилия, предпринимаемые психологом-консультантом и клиентом, являются эффективными, дают необходимые позитивные результаты.

Во-вторых, необходимо всеми доступными мерами стараться добиться того, чтобы клиент полностью доверял психологу-консультанту. Это можно сделать одним из следующих способов. Например, этого можно добиться с помощью специальных психологических приемов, вызывающих доверие клиента. Среди них – демонстрация консультантом полной уверенности в себе, открытости и честности во время проведения психологического консультирования.

Клиенту можно предоставить достоверную информацию о том, что в прошлом работа данного психолога-консультанта и его личная практика проведения психологического консультирования были достаточно успешными. Самый лучший вариант в этом случае – тот, когда об этом клиенту сообщает не психолог-консультант, а другой клиент, которому данный клиент вполне доверяет.

Если же проблема состоит не в отсутствии доверия клиента к психологу-консультанту, а в психологии самого клиента, то необходимо разобраться в причинах нежелания клиента выполнять полученные от психолога-консультанта практические рекомендации. Если, наконец, клиент сомневается в правильности полученных рекомендаций, то психолог-консультант обязан всеми, доступными ему способами помочь клиенту устранить сомнения.

Причина 4. Неточный, неполный или недостаточный контроль эффективности выполнения полученных рекомендаций.

Это тот случай, когда рекомендации, предложенные психологом-консультантом, на самом деле обоснованы и реально действуют, но клиенту, а иногда вместе с ним и психологу-консультанту кажется, что этого не происходит.

Устранить данную, скорее субъективную, чем объективную, причину недостаточной результативности, неполного осознания клиентом получаемых результатов психологического консультирования можно, если заранее продумать средства контроля результативности получаемых рекомендаций и добиться того, чтобы они подтверждались при помощи достаточно валидных, надежных и точных психологических тестов.

Часто бывает так, что результаты внедрения полученных рекомендаций не полностью оцениваются потому, что оценка производится при помощи весьма грубой, приблизительной оценочной шкалы, не отражающей тонких изменений корректируемых психологических свойств. На самом деле эти изменения могут происходить, но не отражаться в грубых оценках.

Если с самим диагностическим инструментарием все в порядке, то следует поинтересоваться, правильно ли этот инструментарий применяется. Если и здесь все нормально, то, вероятнее всего, причина недостаточной результативности психологического консультирования кроется в несвоевременной оценке ожидаемых изменений в психологии и в поведении клиента.

К примеру, если эти изменения должны произойти не раньше, чем через месяц после завершения консультации, а практическая оценка результатов производится на следующий день по ее окончанию, то вряд ли можно будет получить убедительные данные об эффективности психологического консультирования. К этому времени соответствующие позитивные изменения еще не будут достаточно выраженными.

Причина 5. Еще одной причиной невысокой результативности психологического консультирования могут стать неправильные действия клиента по практической реализации полученных от психолога-консультанта рекомендаций. Для того чтобы идентифицировать и далее устранить эту причину, консультанту следует прежде, чем предоставлять клиенту возможность самостоятельно выполнять полученные рекомендации, лично убедиться в том, что клиент их правильно понял и точно знает, что ему следует делать.

Этим, однако, ограничиваться нельзя. Дело в том, что заранее все предусмотреть практически невозможно, и, действуя в новой для себя социальной ситуации, клиент невольно может совершать ошибки. Поэтому важно, встречаясь с клиентом в процессе выполнения им полученных рекомендаций, расспрашивать клиента, подробно выясняя, что и как он делает, корректируя и уточняя его действия в ходе реализации рекомендаций.

Упражнения

1. Припомните, пожалуйста, по каким критериям и признакам (показателям) оценивается результативность психологического консультирования.
2. Вспомните, какими могут быть основные причины низкой результативности психологического консультирования.

Практические задания

1. Оцените результативность уже проведенных вами психологических консультаций, если они были, или консультаций, проведенных другими психологами.
2. Выявите основные причины недостаточно высокой результативности проведенных вами или другими людьми психологических консультаций.

Ключевые слова

Объективные признаки результативности психологического консультирования. Субъективные признаки результативности психологического консультирования. Внутренние признаки результативности психологического консультирования. Внешние признаки результативности психологического консультирования.

Критерии оценки результатов консультирования. Процедуры оценки результатов консультирования.

Профессиональная компетенция психолога-консультанта. Точность психологического теста. Оценочная психологическая шкала.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН И ПРОГРАММА КУРСА «ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ»

Пояснительная записка

Психологическое консультирование является одной из трех основных, обязательных для подготовки практических психологов профилирующих спецдисциплин (наряду с психодиагностикой и психотерапией). Однако, несмотря на то, что выпуск практических психологов с высшим образованием в нашей стране ведется уже давно, до сих пор не было создано ни одной специальной программы по базовому курсу психологического консультирования, которая обеспечивала бы фундаментальную подготовку психологов в этой области, ни одного соответствующего данной программе учебника по психологическому консультированию [1].

[1] Эти задачи и решает, по замыслу автора, данный учебник, к которому прилагается программа курса.

Данная программа, полностью соответствующая этому же учебнику, обеспечивает полноценную и разностороннюю подготовку практических психологов в области психологического консультирования. Она рассчитана на изучение этой дисциплины в течение как минимум двух семестров, включая лекционные, семинарские и практические

занятия.

Программа предполагает дополнение данного, основного курса психологического консультирования несколькими спецкурсами, рассчитанными на углубленное изучение актуальных видов практического психологического консультирования.

Программа состоит из двух разделов.

Первый раздел, включающий девять тем, посвящен изложению научных и организационных основ проведения психологического консультирования.

Второй раздел, охватывающий темы с десятой по двадцатую, содержит советы и рекомендации, касающиеся методики и техники проведения различных видов психологического консультирования, включая оценку его результатов.

В программу включены семинарские и практические занятия по наиболее важным темам.

Предполагается, что на семинарские и практические занятия должно быть отведено более половины всего учебного времени, предназначенного на изучение курса.

В курсе предусмотрены три формы отчетности: зачет – после первого семестра, экзамен – после второго семестра и отдельно – зачет по практическим занятиям (самостоятельная работа).

Распределение часов в учебном плане указано следующим образом: цифровое обозначение количества часов без скобок – для очной формы обучения; в скобках – первая цифра – для очно-заочного обучения, вторая – для заочного обучения.

Учебный план курса
«Основы психологического консультирования»

№ п/п	Темы занятий	Виды занятий		
		лекции	семинары	практические занятия
1	Введение в психологическое консультирование	2(2,1)	–	–
2	Требования, предъявляемые к психологу-консультанту	2(2,1)	2 (-, 2)	
3	Профессиональная подготовка психолога-консультанта	2(2,1)		
4	Организация работы психологической консультации	2(2,1)	2 (-, -)	–
5	Подготовка и проведение психологического консультирования, его этапы и процедуры	2(2,1)	2 (2, -)	

Продолжение таблицы

№ п/п	Темы занятий	Виды занятий		
		лекции	семинары	практические занятия
6	Техника психологического консультирования	4(2,1)	2(2,2)	8(10,12)
7	Тестирование в практике психологического консультирования	2(2,1)	2(2,-)	–
8	Тесты, рекомендуемые к использованию в практике когнитивного психологического консультирования	4(2,1)	2 (2, -)	4(10,12)
9	Тесты, рекомендуемые к использованию в практике персонального и коммуникативного психологического консультирования	4(2,1)	2(2,-)	4(10,12)
10	Ситуации и общие практические рекомендации по психологическому консультированию, связанному со способностями	4(2,2)	2(2,-)	4(6,10)
11	Практические рекомендации по психологическому консультированию, связанному с развитием личности клиента	4(2,2)	2(2,-)	8(10,12)

Продолжение таблицы

№ п/п	Темы занятий	Виды занятий

www.koob.ru

		лекции	семинары	практические занятия
12	Практические рекомендации по коммуникативному и социально-перцептивному психологическому консультированию		2 (2, -)	8(10,12)
13	Практические рекомендации по проблемам саморегуляции в деловых отношениях	4(2,2)	2 (2, -)	8(10,12)
14	Практические рекомендации по проблемам межличностного психологического консультирования	4(2,2)	2 (2, -)	8(10,12)
15	Практические рекомендации по проблемам семейного консультирования	4 (2,2)	2 (2, 2)	8(10,12)
16	Рекомендации по вопросам психолого-педагогического консультирования	4(2,1)	2 (2, -)	8(10,12)
17	Практические рекомендации по проблемам, связанным с личными жизненными неудачами	4 (2,2)	2 (2, 2)	8(10,12)

Окончание таблицы

№ п/п	Темы занятий	Виды занятий		
		лекции	семинары	практические занятия

18	Практические рекомендации по проблемам самочувствия и состояния здоровья	4(2,2)	2 (-, -)	8(10,12)
19	Практические рекомендации по деловому психологическому консультированию	4(2,1)	2 (2, -)	8(10,12)
20	Оценивание результатов психологического консультирования	2 (2,1)	2 (-, -)	6(6,10)
	Количество часов на отдельные виды занятий	66 (40,28)	36 (28,8)	98 (132, 164)
	Общее количество часов	200		

ПРОГРАММА КУРСА
«Основы психологического консультирования»

Тема 1. Введение в психологическое консультирование

Что такое педологическое консультирование. Определение психологического консультирования. Роли психолога-консультанта и клиента в психологическом консультировании. Ориентация консультанта на самостоятельность клиента. Место

проведения психологического консультирования. Время, необходимое для консультации.

Кто, когда и зачем обращается к психологу-консультанту. Понятие о зоне психологического риска. Люди, находящиеся в зоне риска, неудачники и эмоционально неуравновешенные люди как потенциальные клиенты психологической консультации. Основные причины обращения в психологическую консультацию: неуверенность в себе, угроза повторения тяжелых душевных переживаний, невозможность самостоятельно решить возникшую жизненную проблему, душевные расстройства, одиночество. Любопытные и скандальные люди как потенциальные клиенты. Необходимость одинаково уважительного отношения психолога-консультанта ко всем клиентам и оказание помощи всем, кто приходит в психологическую консультацию.

Чем психологическое консультирование отличается от других видов практической психологической помощи человеку. Отличие психологического консультирования от индивидуальной и групповой психотерапии по целям, задачам, частоте, непрерывности и длительности контактов психолога с клиентом, по активности ролей, выполняемых психологом и клиентом, по их ответственности и стилю общения. Отличие психотерапевта и психолога-консультанта по степени владения методами психокоррекции.

Цели и задачи психологического консультирования. Многообразие целей и задач психологического консультирования. Оказание срочной психологической помощи клиенту, примеры такой помощи. Житейские проблемы, самостоятельно решаемые людьми и требующие совета, основанного на здравом смысле. Проблемы, которые не могут быть решены на основе житейской практики. Временная консультативная помощь клиенту. Неуверенность клиента, необходимость его моральной поддержки со стороны психолога-консультанта. Применение психологического консультирования вместе с другими методами практического психотерапевтического воз
действия на клиента. Анализ проблемы клиента. Информирование клиента. Изучение клиента как личности. Формулирование советов и рекомендаций, оказание текущей помощи клиенту. Психопрофилактическая работа консультанта с клиентом. Сообщение клиенту элементарных практических психологических знаний.

Виды психологического консультирования. Виды психологического консультирования, их классификация. Зависимость видов психологического консультирования от личностных особенностей клиента и от его проблем. Интимно-личностное психологическое консультирование, его специфика и разновидности. Особенности и виды семейного консультирования. Отличие психолого-педагогического консультирования. Проблемы делового консультирования.

Условия результативности психологического консультирования. Пять основных условий, обеспечивающих результативность психологического консультирования. Действительность психологической проблемы клиента. Наличие у психолога-консультанта соответствующей профессиональной подготовки и опыта проведения психологического консультирования. Достаточная длительность психологической консультации. Возможность разногласий между психологом-консультантом и клиентом о сути и решении проблемы клиента, действия психолога-консультанта в случае таких разногласий. Необходимость соблюдения клиентом рекомендаций, данных психологом-консультантом. Благоприятная обстановка для проведения психологического консультирования.

Тема 2. Требования, предъявляемые к психологу-консультанту и его работе

Кого можно считать квалифицированным психологом-консультантом. Что для этого необходимо знать и уметь делать.

Понятие об общем профессиональном образовании психолога-консультанта. Необходимость для психолога-консультанта иметь общее высшее и специальное профессиональное образование, а также достаточный опыт проведения практического

психологического консультирования. Основные вопросы, на которые должен уметь отвечать профессионально подготовленный психолог-консультант. Личностные качества психолога-консультанта.

Общие требования, предъявляемые к психологическому консультированию и психологу-консультанту. Кодекс профессиональной этики практического психолога, его основные положения, применимые к работе психолога-консультанта. Ответственность психолога-консультанта перед клиентом за результаты психологического консультирования. Сохранение в тайне психологом-консультантом личных сведений о клиенте. Отношение психолога-консультанта к фактам непрофессионального использования психологического консультирования. Взаимоотношения психолога-консультанта и клиента в ходе консультаций. Чем отличается хороший психолог-консультант от плохого в постановке целей консультирования, в стратегии консультирования, в восприятии происходящего во время консультации, в теоретической подготовке и интерпретации проблемы клиента, в осознании собственных ограниченных возможностей, в формах влияния на клиента, в ориентации на личность клиента, в реакциях на действия клиента, в личном отношении к клиенту, в сохранении конфиденциальности психологического консультирования. Качества, проявляемые хорошим психологом-консультантом в личном общении с клиентом. Требования, предъявляемые к ситуации психологического консультирования. Оптимальные условия проведения психологического консультирования.

Специальные требования, предъявляемые к различным видам психологического консультирования. Основное содержание специальных требований к психологическому консультированию. Причины, по которым эти требования выделяются и рассматриваются отдельно. Особые требования к психологу-консультанту и к психологическому консультированию в интимно-личностной сфере. Требования к возрасту и опыту психолога-консультанта при консультировании по интимно-личностным вопросам. Отсутствие интимно-личностных проблем у самого психолога-консультанта. Время, необходимое на проведение такого консультирования. Условия успешности консультирования по семейным вопросам. Необходимость опыта семейной жизни для психолога-консультанта и знания им законов семьи. Правила проведения психологического консультирования по семейным вопросам, знание и соблюдение их психологом-консультантом. Особенности семейного консультирования клиентов, вступающих в повторный брак, заключающих брачный союз в зрелом возрасте, а также после долгого периода одиночества. Специфика психолого-педагогического консультирования, необходимость наличия собственного опыта педагогической работы у психолога-консультанта. Сложные педагогические ситуации и их разрешение. Понятие о многоканальном консультировании, необходимость его проведения. Особенности делового консультирования. Важность хорошего знания психологом-консультантом того дела, по которому он консультирует клиента. Вопросы, при помощи которых психолог-консультант может получить достаточно полную информацию о специфике работы клиента. Необходимость создания деловой обстановки и деловых отношений между психологом-консультантом и клиентом во время проведения такого консультирования.

Тема 3. Профессиональная подготовка психолога-консультанта

Что включает в себя профессиональная подготовка психолога-консультанта. Специальные знания и умения профессионально подготовленного психолога-консультанта, пути их получения. Работа психологической консультации, ее основные составляющие. Необходимость знания психологом-консультантом организации работы психологической консультации.

С чего начинается, как проводится и на чем основывается подготовка

психолога-консультанта. Содержание общей и профессиональной подготовки психолога-консультанта. Специальная профессиональная подготовка психолога-консультанта. Учебные дисциплины, которые должен изучить психолог-консультант. Необходимость приобретения начинающим психологом-консультантом опыта практической работы. Основные аспекты профессиональной подготовки психолога-консультанта. Отличие работы психолога-консультанта от исследования ученого-психолога и от учебной деятельности преподавателя психологии.

Как повышается профессиональная квалификация психолога-консультанта. Необходимость систематического повышения психологом-консультантом своей профессиональной квалификации. Основные направления повышения квалификации и совершенствования работы практикующего психолога-консультанта.

Тема 4. Организация работы психологической консультации

Общие вопросы организации работы психологической консультации. Условия, обеспечивающие необходимость создания психологической консультации и организации ее работы. Выбор места для размещения психологической консультации. Подбор кадров для работы в психологической консультации.

Режим работы психологической консультации. Оптимальный режим работы психологической консультации для ее посетителей (клиентов). Внутренний режим работы психологической консультации для ее сотрудников. Соотношение затрат времени на психологическое консультирование и другие виды работ. Режим индивидуальной работы психолога-консультанта.

Распределение обязанностей между работниками психологической консультации. Типы психологических консультаций как учреждений. Условия, при которых возникает необходимость в узкой специализации психологов-консультантов в отдельных видах психологического консультирования. Психологическая совместимость работников психологической консультации.

Организация индивидуальной работы психолога-консультанта. Понятие об оптимальной организации индивидуальной работы психолога-консультанта. Примерные средние нормы затрат времени на разные виды психологического консультирования. Относительность и изменчивость временных затрат на данные виды работ.

Взаимодействие психолога-консультанта с другими специалистами – консультантами в разных областях. Типичные случаи, требующие активного делового взаимодействия психолога-консультанта с другими специалистами-консультантами. Действия психолога-консультанта в случае, когда он не вправе принимать самостоятельное единоличное решение о проблеме клиента и путях ее решения. Шаги, предпринимаемые психологом-консультантом в том случае, когда он в состоянии принять такое решение, но ему для этого недостает знаний в других областях консультирования. Взаимодействие специалистов-консультантов различного профиля в составе единых экспертных комиссий. Приобретение психологом-консультантом дополнительной квалификации в ходе наблюдения за работой коллег и через чтение специальной литературы.

Взаимодействие психолога-консультанта со вспомогательным персоналом психологической консультации. Основные специалисты, входящие в состав вспомогательного персонала психологической консультации. Взаимодействие психолога-консультанта с секретарем-референтом психологической консультации. Взаимодействие психолога-консультанта с помощником-лаборантом. Взаимодействие психолога-консультанта с другими работниками из вспомогательного персонала.

Тема 5. Подготовка и проведение психологического

консультирования, его этапы и процедуры

Как готовиться к психологическому консультированию. Общие вопросы, связанные с подготовкой к психологическому консультированию. Выбор и оборудование помещения для проведения психологического консультирования. Минимум мебели, необходимой для психологической консультации. Техническое оборудование психологической консультации. Обеспечение психологической консультации документацией и расходными материалами. Регистрационный журнал психологической консультации. Картотека клиентов психологической консультации. Хранение в консультации конфиденциальной информации о клиентах. Минимум специальной литературы, которая должна находиться в психологической консультации. Оформление помещения консультации, подготовка помещения консультации к проведению психологического консультирования.

Как проводится психологическое консультирование. Встреча клиента в помещении психологической консультации. Предоставление клиенту возможности устроиться на месте, успокоиться и настроиться на разговор с психологом-консультантом. Начало беседы психолога-консультанта с клиентом. Исповедь клиента, поведение психолога-консультанта во время исповеди. Практические пути решения психологом-консультантом запоминания информации, которую сообщает ему клиент во время исповеди. Действия психолога-консультанта по окончании исповеди клиента. Типичное поведение клиента по окончании исповеди. Необходимость проведения тестового психологического обследования клиента, действия психолога-консультанта в случае такой необходимости.

Основные этапы психологического консультирования. Первый, подготовительный, этап психологического консультирования, его особенности. Специфика второго, настроечного, этапа психологического консультирования. Третий, диагностический, этап психологического консультирования. Четвертый, заключительный, этап психологического консультирования. Пятый, контрольный, этап психологического консультирования. Время, необходимое для проведения каждого из этапов консультирования.

Процедуры психологического консультирования. Понятие о процедуре психологического консультирования. Основные процедуры психологического консультирования. Связь процедур психологического консультирования с его этапами.

Тема 6. Техника психологического консультирования

Понятие и вводные замечания о технике психологического консультирования. Понятие о технике и технических приемах психологического консультирования. Связь техники психологического консультирования с его этапами и процедурами. Универсальная и специальная техника психологического консультирования.

Встреча клиента в психологической консультации. Место и приемы встречи клиента в психологической консультации. Препровождение клиента к месту проведения консультации. Действия лиц, которые во время встречи клиента находятся в психологической консультации. Внешний вид (одежда) психолога-консультанта.

Начало беседы с клиентом. Первые слова психолога-консультанта, адресованные клиенту. Личное знакомство психолога-консультанта с клиентом. Вопросы, с которыми психолог-консультант обращается к клиенту в начале беседы с ним. Приемы, помогающие психологу-консультанту снять излишнюю напряженность у клиента в начале разговора с ним. Общая подготовка психолога-консультанта к началу разговора с клиентом. Формы речевого этикета, которые полезно знать и уметь применять психологу-консультанту в начале беседы с клиентом (приветствие, приглашение, обращение с вопросами, знакомство, выражение радости от встречи, удовольствия от беседы). Приемы, с помощью которых можно успокоить клиента с начале разговора с ним.

Снятие психологического напряжения у клиента и активизация его рассказа на стадии исповеди. Приемы психологической вербальной поддержки клиента. Действия

психолога-консультанта в том случае, если он не вполне согласен с тем, что говорит и делает клиент. Поведение психолога-консультанта, когда сам клиент выражает недовольство тем, как организована и проводится консультация, и он настаивает на обсуждении этих вопросов с психологом-консультантом. Действия психолога-консультанта в том случае, если ему есть что возразить клиенту на стадии исповеди. Прием «зеркализация», его суть и условия правильного применения. Прием «перифраза»: где, как и когда его целесообразно использовать. Прием «обобщение»: в каких случаях психологического консультирования к нему разумно обращаться. Прием «эмоциональная поддержка клиента»: в чем он выражается и когда применяется. Что означает прием «использование консультантом языка клиента». Когда и как этот прием применяется во время консультации.

Техника, применяемая при интерпретации исповеди клиента. Обдумывание психологом-консультантом своих выводов о проблеме клиента и о путях ее решения по окончании исповеди клиента. Необходимость перерыва между исповедью клиента и ее интерпретацией. Недопустимость противоречий в тех фактах, из которых могут следовать определенные выводы психолога-консультанта о проблеме клиента. Понятие односторонней интерпретации исповеди клиента, ошибки, к которым приводит односторонняя интерпретация исповеди. Необходимость комплексного теоретического подхода психолога-консультанта к психологической интерпретации фактов, сообщенных ему клиентом на стадии исповеди.

Действия консультанта при даче клиенту советов и рекомендаций. Правила, которых психологу-консультанту следует придерживаться, предлагая клиенту свои выводы и практические рекомендации. Необходимость выработки нескольких различных рекомендаций клиенту по решению его проблемы. Индивидуальные особенности клиента, важность их учета при формулировании практических советов и рекомендаций. Проведение психодиагностики личности клиента через наблюдение за ним в ходе консультирования. Оценка личности клиента по выражениям его лица. Возможные внешние признаки невротической личности. Роль забывчивости, оговорок, описок и других непроизвольных речевых ошибок в психодиагностике личности клиента. Речь клиента как прямое отражение его психического состояния и отношения к людям. Предварительная оценка психологом-консультантом всех достоинств и недостатков предлагаемых клиенту практических рекомендаций. Сообщение об этом клиенту в тот момент, когда он принимает самостоятельное решение. Окончательный выбор клиентом из предложенных консультантом советов и рекомендаций наиболее приемлемых для него. Необходимость обеспечения клиента средствами эффективного самоконтроля действий, направленных на выполнение полученных рекомендаций. Представление психологом-консультантом клиенту дополнительных, корректировочных советов и рекомендаций после того, как клиент приступил к практическому решению своей проблемы. Способы определения психологом-консультантом того, что клиент все верно понял и собирается правильно действовать, выполняя полученные рекомендации.

Техника завершающего этапа консультирования и практика общения психолога-консультанта с клиентом после окончания консультации. Выработка психологом-консультантом совместно с клиентом плана и программы выполнения полученных рекомендаций. Обеспечение обратной связи психолога-консультанта с клиентом при реализации клиентом полученных рекомендаций. Поведение психолога-консультанта на завершающем этапе психологического консультирования. Формы речевого этикета при расставании психолога-консультанта с клиентом. Необходимость продолжения общения консультанта с клиентом после завершения консультации. Организация, выработка и реализация плана такого общения.

Типичные технические ошибки, допускаемые в процессе консультирования, способы их устранения. Понятие о технических ошибках в психологическом консультировании. Основные виды технических ошибок, допускаемых в процессе консультирования.

Ошибки, связанные с неверным умозаключением психолога-консультанта о проблеме клиента. Ошибки, касающиеся неточных рекомендаций, даваемых психологом-консультантом клиенту по решению его проблемы. Ошибки, обусловленные неправильными действиями самого клиента при выполнении им рекомендаций, полученных от психолога-консультанта. Правила проведения психологического консультирования, предупреждающие и устраняющие технические ошибки.

Тема 7. Тестирование в практике психологического консультирования

Для чего необходимо проводить тестирование во время психологического консультирования. Индивидуальность проблем клиента. Невозможность точного диагноза проблемы клиента без изучения его психологических особенностей. Невозможность заранее предусмотреть, с какими трудностями в жизни столкнется клиент, выполняя рекомендации, полученные от психолога-консультанта. Необходимость проведения постконсультационной психодиагностики клиента. Важность точного определения тех изменений, которые происходят в психологии и поведении клиента под влиянием полученных им практических рекомендаций в долгосрочной временной перспективе.

Когда в консультировании рекомендуется применять психологические тесты. Недостаточность сведений о личности клиента у психолога-консультанта, особенно в первые моменты проведения консультирования. Необходимость таких сведений для правильного определения проблемы клиента и для выработки научно обоснованных рекомендаций по ее решению. Наличие у каждого клиента не вполне осознаваемых влечений и черт характера, без точного знания которых трудно правильно решить его проблему. Важность объективной оценки реального влияния психологического консультирования на личность клиента и его поведение. Использование в практике психологического консультирования новых методов, которые нуждаются в экспериментальной проверке и в уточнении их влияния на личность и поведение клиента. Оказание дополнительного, положительного психотерапевтического воздействия на клиента через практику психологического тестирования.

Каким требованиям должно отвечать тестирование, применяемое в психологическом консультировании. Необходимость использования в психологическом консультировании только самых проверенных, простых, надежных и понятных клиенту психологических тестов. Важность органического включения процедуры тестирования в процесс психологического консультирования. Необходимость сведения к минимуму количества времени, отводимого на проведение тестирования во время консультирования. Возможность непосредственного использования результатов психологического тестирования для выработки советов и рекомендаций клиенту. Нежелательность применения проективных тестов в психологическом консультировании, предпочтение опросников перед другими видами психологических тестов. Особые требования, предъявляемые к опросникам, используемым в психологическом консультировании. Ориентация на компьютеризированные варианты психологических тестов с автоматической презентацией стимульного материала и обработкой результатов тестирования. Условия выделения психологического тестирования в особый вид деятельности при проведении психологического консультирования. Время, необходимое для психологического тестирования в процессе консультирования. Обязательность информирования клиента о результатах его психологического тестирования.

Тема 8. Тесты, рекомендуемые к использованию в практике когнитивного психологического консультирования

Тесты общих интеллектуальных способностей. Понятие об общих интеллектуальных способностях и общем уровне интеллектуального развития человека. Случаи, когда в практике психологического консультирования возникает необходимость в проведении тестирования общих способностей клиента и определении уровня его общего интеллектуального развития. Различия в интеллектуальном развитии детей и взрослых людей: как в связи с этими различиями необходимо подходить к дифференцированной оценке уровня их интеллектуального развития и к выбору подходящих для этого психологических тестов. Методы оценки уровня общего интеллектуального развития детей 3–4-летнего возраста. Методы оценки уровня общего интеллектуального развития детей 4–5-летнего возраста. Методы психодиагностики восприятия, внимания, воображения и речи дошкольников. Методы определения общего уровня интеллектуального развития детей, поступающих в школу, а также учащихся первых классов. Методы оценки уровня развития когнитивных процессов у 6–7-летних детей. Методы оценки общего Уровня развития интеллекта у младших школьников. Методы оценивания уровня развития интеллекта подростков, юношей и взрослых людей, достоинства и недостатки этих методов. Рекомендации по использованию таких методов в практике психологического консультирования.

Тесты памяти. Предварительная постановка диагноза о состоянии памяти клиента. Методы динамического изучения памяти детей и взрослых людей. Методы диагностики процесса узнавания. Методы определения особенностей кратковременной, зрительной и слуховой памяти. Методы изучения процесса запоминания. Методы диагностики оперативной памяти. Способы изучения опосредствованной памяти.

Тема 9. Тесты, рекомендуемые к использованию в практике персонального и коммуникативного психологического консультирования

Тесты коммуникативных способностей. Понятие о коммуникативных способностях. Основные проблемы и недостатки в развитии коммуникативных способностей у клиентов. Внешне наблюдаемые признаки таких недостатков. Методы оценки уровня развития коммуникативных способностей у детей и у взрослых людей.

Тесты организаторских способностей. Понятие об организаторских способностях. Признаки достаточного и недостаточного уровня развития организаторских способностей. Методы определения уровня развития организаторских способностей у клиентов.

Тесты специальных способностей. Понятие о специальных способностях. Психологические тесты, предназначенные для оценки уровня развития специальных способностей.

Тесты темперамента и характера. Понятие о темпераменте и характере человека. Методы, при помощи которых оцениваются свойства темперамента и черты характера. Методы диагностики у детей и у взрослых людей. Методы оценки таких черт характера, как агрессивность, зависимость, ответственность, а также лидерских качеств клиента. Способы диагностики акцентуированных черт характера.

Тесты мотивов и потребностей. Общее представление о тестах мотивов и потребностей человека. Практические рекомендации по подбору тестов для диагностики мотивов и потребностей клиента. Тестирование стремления к достижению успехов и избежания неудач.

Тема 10. Ситуации и общие практические рекомендации по психологическому консультированию, связанному со способностями

Типичные случаи и ситуации психологического консультирования. Понятия

«ситуация» и «случай» в психологическом консультировании. Основные случаи и ситуации, чаще всего встречающиеся в практике психологического консультирования. Проблемы, из-за которых люди обращаются в психологическую консультацию.

Общие рекомендации по коррекции способностей в практике психологического консультирования. Задатки и социальные условия как два основных фактора, от которых зависит развитие способностей человека. Необходимость раннего выявления и диагностики задатков для их своевременного и активного использования при развитии способностей. Период времени, в течение которого у детей впервые проявляются имеющиеся задатки к большей части способностей. Условия, обеспечивающие полноценное формирование способностей человека на основе его задатков. Возможности развития способностей при отсутствии явно выраженных задатков. Зависимость практического использования задатков для развития способностей человека от его возраста.

Советы по развитию интеллектуальных способностей. Структура интеллектуальных способностей человека, необходимость учета сложности этого вида способностей в процессе их развития. Параллельное и последовательное развитие у человека трех его основных видов мышления: наглядно-действенного, наглядно-образного и словесно-логического. Условия и факторы, которые необходимо учитывать для полноценного развития интеллекта. Общие законы развития детского мышления, практические рекомендации по использованию этих законов в психологическом консультировании. Важность систематической интеллектуальной тренировки для поддержания высокого уровня развития умственных способностей человека.

Советы по развитию мнемических способностей. Понятие о мнемических способностях человека. Многоаспектность проявления мнемических способностей и множество практических проблем памяти, связанных с этим. Основные законы памяти, которые необходимо знать и учитывать в практике психологического консультирования. Своеобразие индивидуальных проблем памяти у разных клиентов. Важность проведения разносторонней и точной психодиагностики памяти каждого клиента перед тем, как давать ему рекомендации по улучшению памяти. Факторы, которые необходимо учитывать, предлагая клиенту конкретные рекомендации по совершенствованию его памяти. Индивидуальные различия в развитии разных видов памяти у человека. Возрастные закономерности изменения памяти человека и вытекающие из них практические рекомендации. Качественные различия в функционировании разных видов и процессов памяти у людей, следующие отсюда выводы для практики психологического консультирования. Необходимость комплексного и специализированного совершенствования памяти у человека. Взаимосвязь в развитии памяти и интеллекта человека. Пути совершенствования процесса узнавания. Средства улучшения запоминания. Пути повышения качества сохранения материала в памяти человека. Совершенствование процесса воспроизведения запомненного материала. Учет данного человеку от природы объема кратковременной памяти при ее совершенствовании. Факторы, от которых зависит качество оперативной памяти. Способы положительного влияния на долговременную память человека. Средства улучшения произвольной и опосредствованной памяти. Повышение продуктивности зрительной и слуховой памяти.

Пути решения проблемы развития коммуникативных способностей. Признаки, по которым можно судить о наличии у клиента коммуникативных проблем. Необходимость для клиента чаще общаться с людьми с целью решения своих коммуникативных проблем. Важность развития наблюдательности для улучшения коммуникативных способностей. Полезность смены людей и ситуаций общения для развития коммуникативных способностей. Важность предвидения исхода общения с конкретным человеком и его результатов. Необходимость осознания клиентом причин изменения у него настроения после общения с определенными людьми в конкретных ситуациях. Шаги по нормализации реакции клиента на действия людей в общении с ним. Проявление

инициативы в общении с людьми для развития коммуникативных способностей. Способы стать человеком интересным для других людей. Необходимость быть хорошим, доброжелательным слушателем. Как вызвать симпатию со стороны других людей. Причины антипатии, которую клиент может вызывать к себе со стороны других людей, способы устранения этих причин.

Улучшение организаторских способностей клиента. Понятие об организаторских способностях, их структура. Знания и умения, которыми должен обладать хороший организатор. Начальный этап работы с клиентом по совершенствованию его организаторских способностей. Примерная программа развития организаторских способностей клиента.

Развитие специальных способностей у клиента. Условия, обеспечивающие нормальное развитие специальных способностей
человека. Рекомендации по развитию математических способностей. Умения, входящие в структуру математических способностей, последовательность практических действий, направленных на их формирование. Рекомендации по развитию математического мышления у детей дошкольного и младшего школьного возраста. Структура физико-технических способностей, рекомендации по их развитию. Состав лингвистических способностей, начальный этап их развития у детей. Практические рекомендации по работе с детьми дошкольного возраста, направленные на ускоренное овладение письмом.

Тема 11. Практические рекомендации по психологическому консультированию, связанному с развитием личности клиента

Советы по вопросам, связанным с темпераментом. Факты, которые психологу-консультанту необходимо знать о психологии темперамента. Природный и социально обусловленный тип темперамента человека. Проявление темперамента человека в когнитивных процессах и в практической деятельности. Возможность коррекции свойств темперамента человека. Типичные проблемы темперамента. Действия психолога-консультанта в случае жалобы клиента на повышенную эмоциональную возбудимость. Рекомендации клиенту при обнаружении у него проблем, связанных со скоростью реакции. Проведение консультирования в том случае, если клиент жалуется на несовместимость своего темперамента с темпераментами других людей. Рекомендации клиенту, если его жалоба касается психологической напряженности, возникающей в работе и в общении с людьми. Действия психолога-консультанта в случае, когда клиент жалуется на слабость своей нервной системы.

Общие рекомендации по коррекции черт характера. Устойчивость и изменчивость черт характера человека. Возрастные особенности развития черт характера и связанные с этим практические рекомендации по их коррекции.

Советы по развитию воли. Факты, которые надо знать и учитывать, давая рекомендации по развитию воли у детей раннего возраста. Практические советы по укреплению воли у детей дошкольного возраста, проблемы, которые здесь могут возникнуть и способы их решения.

Рекомендации по совершенствованию деловых черт характера. Понятие о первичных и вторичных деловых чертах характера. Особенности развития первичных и вторичных черт характера,
их взаимосвязь. Оптимальное время, когда необходимо начинать формировать у ребенка первичные деловые черты характера. Действия, предпринимаемые в том случае, если к определенному периоду жизни первичные деловые черты характера у ребенка еще не сформировались. Условия успешного развития деловых черт характера. Трудности, связанные с изменением черт характера, препятствующих активному формированию

деловых качеств человека. Системная организация черт характера человека, необходимость комплексного подхода к их коррекции.

Советы по развитию коммуникативных черт характера. Умения и навыки общения, в которых проявляются коммуникативные черты характера человека. Рекомендации по развитию коммуникативных черт характера, связанных с правильным восприятием и пониманием людей. Жизненно полезные привычки, которые позволяют человеку правильно воспринимать и оценивать людей. Оценка ситуации общения. Выбор подходящих для нее стилей и приемов общения. Эмпатия и рефлексия как коммуникативные черты характера, их значение и совершенствование в процессе общения.

Консультирование по потребностно-мотивационным проблемам. Понятие мотивации, мотива и потребности. Разнообразие интересов и потребностей человека – важное условие его физического и психологического благополучия. Выявление и оценка мотивационных проблем клиента, роль и место тестирования в этом процессе. Основные мотивационные проблемы клиента психологической консультации, вероятные причины и типичные проявления этих проблем. Отсутствие у клиента интереса к приобретению новых знаний, умений и навыков, способы решения этой проблемы. Отсутствие у клиента серьезных жизненных планов, пути решения данной проблемы. Дефицит стремления человека к достижению определенных целей, способы его ликвидации.

Тема 12. Практические рекомендации по коммуникативному и социально-перцептивному психологическому консультированию

Отсутствие интереса к людям. Дефицит опыта личного общения клиента с людьми, его возможные причины. Типичное начало психологического консультирования в случае отсутствия у клиента выраженного интереса к людям. План проведения такого консультирования. Отклонения в психологии поведения и взаимоотношениях клиента с людьми, что порождает у него отсутствие интереса к людям. Способы развития и поддержки такого интереса у клиента.

Неумение привлекать к себе внимание, производить положительное впечатление на людей. Типичные жалобы психологу-консультанту со стороны клиента, у которого есть такая проблема. Объективные и субъективные причины недостаточного внимания к человеку со стороны других людей. Три возможных случая подобных жалоб и действия психолога-консультанта в каждом из них. Способы решения проблемы в том случае, если жалобы клиента на недостаточное внимание к нему со стороны других людей обусловлены индивидуальными особенностями самого клиента. Как действовать, если причина недостаточного внимания к клиенту со стороны других людей вызвана объективными обстоятельствами или недостаточно обоснована.

Неумение высказывать комплименты и правильно реагировать на них. Возможные причины и следствия неспособности клиента самостоятельно решить данную проблему. Способы борьбы с этими причинами. Действия психолога-консультанта в том случае, если клиент боится высказывать комплименты в адрес других людей, чтобы не показаться смешным. Практическое решение проблемы, если клиент не считает нужным или не желает высказывать комплименты в адрес других людей. Что делать в том случае, если клиент не умеет высказывать комплименты. Рекомендации, которые можно предложить клиенту в случае, если он в общении с людьми не способен управлять собой. Практические советы клиенту, который не умеет правильно реагировать на комплименты в его адрес со стороны других людей.

Неумение точно воспринимать и правильно оценивать социальные роли людей. Наиболее важные правила ролевого взаимодействия человека с другими людьми в процессе общения с ними, необходимость выполнения этих правил. Вопросы, которые психолог-консультант может задать клиенту в процессе психодиагностической беседы с

ним по данной проблеме. Типичные ошибки, допускаемые психологом-консультантом при решении этой проблемы. Как научить клиента правильно воспринимать и точно оценивать социальные роли, играемые людьми в общении друг с другом.

Тема 13. Практические рекомендации по проблемам саморегуляции в деловых отношениях

Неудачи в управлении эмоциями в деловой жизни. Признаки и возможные внутренние и внешние причины подобных неудач. Конфликт потребностей, мотивов и интересов человека как вероятная причина таких неудач, возможные пути ее устранения. Слабость воли клиента как причины его неудач в эмоциональной саморегуляции. Типичные жизненные проявления воли человека. Способы практического решения проблемы эмоциональной саморегуляции при наличии у клиента несовместимых друг с другом черт характера. Повышенная эмоциональная возбудимость клиента как причина и проблема саморегуляции его поведения. Неуверенность клиента в себе. Ее причины и пути устранения.

Неудачи в выборе профессии, условий и места работы. Типичная психологическая и поведенческая симптоматика, свидетельствующая о подобных неудачах. Явные и скрытые жалобы клиента на жизненные неудачи в выборе профессии, условий и места работы, возможные причины таких неудач. Помощь психолога-консультанта клиенту, обратившемуся к нему по этому поводу. Трудности, с которыми обычно сталкивается психолог-консультант, оказывая помощь клиенту в этом вопросе. План конкретных действий психолога-консультанта по устранению неудач клиента в выборе профессии, условий и места работы.

Неудачи в поддержании и сохранении своей работоспособности. Основные психологические, физиологические и другие причины снижения работоспособности человека. Способы практического определения реально действующих причин снижения работоспособности. Рекомендации психолога-консультанта клиенту в каждом из случаев, связанных с разными причинами снижения работоспособности.

Неудачи в конкуренции с другими людьми. Понятие об удачах и неудачах в соревновании человека с другими людьми. Относительность оценок человеком результатов своей деятельности как удач или неудач, зависимость этих оценок от установок и системы ценностей человека. Оптимальная стратегия проведения психологического консультирования на эту тему. Вопросы, которые психолог-консультант может задать клиенту, приступая к поиску практического решения его проблемы. Возможные причины неудач клиента в конкуренции с другими людьми и соответствующие рекомендации психолога-консультанта по их устранению. Советы психолога-консультанта клиенту в случае неудачи.

Тема 14. Практические рекомендации по проблемам межличностного психологического консультирования

Основные проблемы в межличностных отношениях людей и их причины. Взаимосвязь психологических проблем личностного и межличностного характера, необходимость проведения совместного консультирования по этим проблемам. Общее и различное в проблемах личностного и межличностного характера. Общие и частные причины затруднений в межличностных отношениях людей.

Проблемы в сфере личных взаимоотношений клиента с людьми. Понятие о сверстниках применительно к людям разного возраста. Особенности взаимоотношений людей разного возраста, специфика их психологического консультирования.

Отсутствие взаимных симпатий в личных человеческих отношениях. Факты, которые нужно знать и учитывать при консультировании по данной проблеме. Возможные

субъективные (зависящие от человека) и объективные (обусловленные обстоятельствами) причины отсутствия взаимных симпатий между людьми. Психодиагностика, направленная на выявление причин отсутствия взаимных симпатий между клиентом и значимыми для него людьми. Вопросы, которые в связи с этой проблемой психолог-консультант может задать клиенту. Практические рекомендации психолога-консультанта клиенту в разных случаях и при различных причинах возникновения данной проблемы.

Наличие антипатии в общении клиента с людьми. Общие замечания о связи симпатии и антипатии между людьми. Условия превращения антипатичных отношений между людьми в отношения симпатии, закономерности перехода антипатии в симпатию. Типичные причины возникновения антипатии между людьми. Жизненные случаи, в которых психологическое консультирование может оказать реальную помощь клиенту в устранении антипатии между ним и другими людьми. Объективные и субъективные причины антипатии, действия психолога-консультанта при разных причинах. Конкретные шаги, которые может предпринять психолог-консультант в каждом из подобных случаев. Действия психолога-консультанта тогда, когда клиент проецирует на других людей собственные личностные недостатки.

Неспособность клиента быть самим собой. Что такое неспособность человека быть самим собой. Какие действия может предпринять психолог-консультант, столкнувшись с такой проблемой у клиента. Что следует сделать психологу-консультанту на диагностическом этапе работы с клиентом по данной проблеме. Заключительный этап психологического консультирования по проблеме неспособности клиента быть самим собой.

Невозможность эффективного делового взаимодействия клиента с людьми. Типичные проблемы, возникающие у людей в сфере деловых взаимоотношений. Способы доказательства клиенту того, что У него есть проблемы в сфере деловых взаимоотношений. Решение данной проблемы и трудности, возникающие при психологическом консультировании на данную тему. Практические рекомендации клиенту при отсутствии у него достаточного опыта делового взаимодействия с людьми. Действия психолога-консультанта, если у клиента обнаруживаются отрицательные черты характера, препятствующие нормальному деловому общению. Рекомендации психолога-консультанта клиенту в случае его психологической несовместимости с теми людьми, с которыми приходится вступать в деловые взаимоотношения.

Неспособность клиента быть лидером. Разные проявления и способы практического решения данной проблемы в русле харизматической и ситуационной теории лидерства. Кто и когда чаще всего не способен быть лидером. Типичные случаи обращения клиентов в психологическую консультацию по данному поводу. Действия психолога-консультанта и практические рекомендации, которые он может предложить клиенту в каждом случае. Типичные ошибки, допускаемые начинающим лидером. Рекомендации психолога-консультанта клиенту при его неудачах стать лидером.

Неспособность клиента подчиняться другим. Связь неспособности клиента подчиняться другим людям с его неумением быть хорошим лидером. Типичные проявления неумения человека подчиняться другим, диагностика причин этого неумения. Практические рекомендации психолога-консультанта клиенту при разных причинах его неспособности подчиняться другим.

Неумение клиента предупреждать и решать межличностные конфликты. Типичные случаи в жизни человека и признаки проявления этого неумения. Практические рекомендации психолога-консультанта клиенту в каждом случае. Наиболее разумное поведение клиента тогда, когда он сам является источником межличностных конфликтов, рекомендации психолога-консультанта клиенту в этом случае. Действия психолога-консультанта в случае непризнания клиентом того, что он сам является причиной возникновения межличностных конфликтов. Основные этапы работы психолога-консультанта с клиентом в данной ситуации. Действия психолога-консультанта,

если сам клиент не является источником конфликта, а его провоцируют на конфликты другие люди. Как вести психологическое консультирование, когда сам клиент лично участвует в тех конфликтах, из-за которых он переживает.

Тема 15. Практические рекомендации по проблемам семейного консультирования

Основные вопросы семейного консультирования. Проблемы и вопросы, которые чаще всего обсуждаются в практике семейного консультирования.

Взаимоотношения с будущим супругом. Люди, которые чаще всего обращаются за помощью к психологу-консультанту в связи с
данной проблемой, и типичные случаи такой проблемы. Ситуация, возникающая в общении психолога-консультанта и клиента в начале консультирования на данную тему. Первые вопросы психолога клиенту при проведении консультирования по проблеме взаимоотношений клиента со своим будущим супругом. Шаги, которые далее следует предпринять в процессе консультирования на данную тему.

Взаимоотношения между супругами в сложившейся семье. Взаимоотношения между супругами в начальный период становления семьи. Типичные проблемы, по поводу которых члены молодой семьи могут обращаться в психологическую консультацию. Частные вопросы, связанные с решением каждой из этих проблем. Возможные причины возникновения подобных проблем и вопросов в семейных взаимоотношениях. Несовместимость характеров супругов как одна из основных причин трудностей в семейных взаимоотношениях. Несовместимость привычек, поступков, взглядов супругов, формы выражения несовместимости во внутрисемейных отношениях. Взаимосвязь внутрисемейных проблем, необходимость их комплексной диагностики и совместного решения. Главные и второстепенные вопросы внутрисемейной жизни. Действия, которые следует предпринять психологу-консультанту и клиенту, если главной проблемой неурегулированности внутрисемейных отношений является отсутствие взаимопонимания между супругами. Умение слушать, его практическое проявление в отношениях между супругами. Способы доказательства того, что клиент действительно не умеет слушать других людей. Признаки сформированности такого умения у клиента. Основные шаги по выработке у клиента умения правильно вести дискуссию, доказывать супругу свою правоту. Признаки и последствия недопонимания одним супругом другого, способы преодоления трудностей на пути к достижению согласия между супругами. Пути практического решения проблемы психологической несовместимости характеров супругов. Обстоятельства, которые надо принимать во внимание, пытаясь как-то повлиять на характер другого человека. Помощь, которую один супруг может оказать другому в изменении его характера. Способы решения проблемы несовместимости привычек, поступков и действий супругов. Шаги, которые следует предпринять при расхождении супругов во взглядах.

Взаимоотношения супругов с их родителями. Разновидности и особенности взаимоотношений супругов с их родителями. Типичные проблемы, возникающие в этих взаимоотношениях, варианты конфликтов супругов со своими родителями. Частные внутрисемейные проблемы, касающиеся личных взаимоотношений одного из супругов с родителями другого. Общие рекомендации, которые психолог может дать клиенту, вовлеченному во внутрисемейные конфликты. Способы решения проблемы неудовлетворенности так называемыми патриархальными отношениями в семье. Действия, предпринимаемые психологом-консультантом в случае ревнивого отношения отца дочери к ее мужу. Решение внутрисемейной проблемы в том случае, если оба родителя обвиняют свою дочь в возникновении проблем в ее взаимоотношениях с мужем. Конфликт – разногласие между родителями в их отношении к поведению своего сына в его собственной семье, пути решения этой внутрисемейной проблемы. Ситуация, при

которой в конфликте сына с невесткой его мать и отец занимают прямо противоположные позиции. Способы разрешения этой конфликтной ситуации. Конфликты типа «свекровь – невестка», «теща – зять», способы их разрешения. Действия конфликтующих сторон в случае разногласия между родителями сына и невестки, вызванного тем, что невестка или ее родственники не очень хорошо относятся к сыну. Решение внутрисемейного конфликта, возникшего между отцом, матерью, дочерью, с одной стороны, и мужем дочери, с другой, когда неправильную позицию в конфликте занимает только отец или только мать. Пути разрешения конфликтной ситуации, в которой дочери (сыну) фактически противостоят оба ее (его) родителя. Решение межличностного конфликта, возникшего между родителями и дочерью в том случае, если дочь защищает своего мужа перед своими родителями. Пути разрешения конфликта между матерью и дочерью, если мать считает, что в семье дочери не все благополучно, а дочь и ее муж придерживаются прямо противоположной позиции (отец дочери в этом конфликте играет нейтральную роль). Пути выхода из межсемейного конфликта между родительской и молодой семьей. Ведение консультирования в случае конфликта между родителями и молодыми супругами по поводу состояния дел в молодой семье. Типы внутрисемейных конфликтов, возникающих между родителями одного из супругов и другим супругом, способы разрешения таких конфликтов в следующих частных жизненных ситуациях: а) конфликт молодой жены с матерью мужа (муж поддерживает жену, а отец занимает нейтральную позицию; отец и сын поддерживают невестку); б) муж поддерживает жену, но оба родителя мужа настроены против нее; в) все члены семьи (муж и его родители) настроены против невестки.

Тема 16. Рекомендации по вопросам психолого-педагогического консультирования

Взаимоотношения родителей с детьми-дошкольниками. Варианты проблем, которые возникают в сфере взаимоотношений родителей с детьми-дошкольниками и требуют проведения психологического консультирования. Решение проблемы трехлетнего возрастного кризиса и связанного с ним ухудшения взаимоотношений ребенка с родителями. Причины повышенной активности или, напротив, аномальной пассивности детей трехлетнего возраста. Пути практического решения этой проблемы. Причины и способы разрешения конфликта взаимоотношений между детьми в одной и той же семье. Проблема разногласий между родителями по поводу методики обучения и воспитания ребенка до трехлетнего возраста. План проведения консультации на эту тему и способы решения проблемы. Нежелание ребенка, достигшего семилетнего возраста, обучаться в школе. Вопросы для определения мотивов нежелания ребенка учиться в школе. Основные аспекты готовности ребенка к обучению в школе и соответствующие рекомендации по работе с ребенком. Первые шаги психолога-консультанта в том случае, если к нему за помощью обращаются родители, жалующиеся на психологические и поведенческие аномалии в развитии ребенка-дошкольника. Процедура проведения консультирования по данной проблеме и условия, которые надо соблюдать для того, чтобы полученные клиентом рекомендации дали положительные результаты. Особенности консультирования родителей, серьезно озабоченных психологической подготовкой детей к обучению в школе. Учет индивидуальных особенностей таких родителей в практике психологического консультирования. Задачи психодиагностики ребенка-дошкольника в данном случае. Специфика проведения психологического консультирования при стремлении родителей к раннему выявлению и развитию способностей у детей. Условия, которые желательно знать и учитывать в практической работе с такими детьми.

Психолого-педагогическое консультирование родителей детей-младших школьников. Основные проблемы и причины неудачного начала обучения ребенка в школе, пути решения этих проблем. Объективные и субъективные обстоятельства, из-за которых у детей в начале их обучения в школе могут складываться плохие

взаимоотношения со сверстниками. Практические рекомендации по выявлению и устранению этих причин. Понятие о психологически нестандартном ребенке. Практические рекомендации по обучению и воспитанию нестандартных детей. Действия, которые психологу-консультанту следует предпринять, и советы, которые он может дать клиенту, столкнувшемуся с проблемой нестандартности своего ребенка.

Решение психолого-педагогических проблем подросткового возраста. Типичные конфликты между родителями и подростками, их причины, способы предупреждения и устранения. Программа проведения консультирования по данной проблеме. Пути разрешения возрастного подросткового конфликта. Неадекватное социальное поведение подростков, психологический анализ такого поведения и практические рекомендации по его коррекции. Вопросы, на которые необходимо искать ответ прежде, чем приступать к решению данной проблемы. Типичные рекомендации психолога-консультанта клиенту в этой ситуации. Нежелание подростка общаться со своими родителями, делиться с ними своими мыслями и переживаниями, рассказывать о том, что с ними происходит. Основные знания по психологии подростков, которые должны иметь . родители. Практические действия, направленные на устранение отчуждения подростка от его родителей. Расхождения в представлениях родителей и подростков по поводу интеллектуального развития и подготовки к будущей жизни, пути ликвидации подобных разногласий.

Консультирование родителей юношей и девушек. Типичные случаи и ситуации обращения в консультацию родителей старшеклассников, а также самих юношей и девушек. Основные причины плохих взаимоотношений между старшеклассниками и их родителями. Способы устранения этих причин и установления нормальных взаимоотношений между родителями и взрослыми детьми. Недовольство родителей тем, как их дети выбирают себе друзей. Рекомендации, которые психолог-консультант может дать родителям по этому поводу. Расхождения между родителями и детьми из-за выбора ребенком будущей профессии. Пути достижения между ними согласия в этом вопросе. Конфликт между разведенной матерью (отцом) и взрослым ребенком из-за того, что в семье появился новый мужчина (новая женщина). Психологический анализ этой конфликтной ситуации и способы ее разрешения. Нормализация взаимоотношений между взрослыми детьми от разных родителей в одной и той же семье.

Тема 17. Практические рекомендации по проблемам, связанным с личными жизненными неудачами

Неудачи личного характера. Общее понятие о личных жизненных неудачах человека. Относительность оценки жизненных событий как неудач, необходимость индивидуального подхода к каждому такому случаю. Типичные жизненные неудачи личного характера.

Неудачи в совершенствовании способностей. Действия психолога-консультанта в случае жалобы клиента на недостаточное развитие его способностей. Вопросы, которые психологу следует задать клиенту на этапе психодиагностики его проблемы. Процедура проведения консультирования по данной проблеме. Факты, которые
консультанту следует сообщить клиенту, особенно озабоченному развитием способностей у его детей. Условия успешного формирования способностей у детей.

Неудачи в развитии потребностей и интересов. Первые практические шаги в консультировании по данной проблеме. Факты, которые необходимо знать и использовать в консультировании, направленном на формирование и развитие у человека новых потребностей и интересов. План и этапы проведения такого консультирования. Особенности следующих этапов консультирования по данной проблеме: диагностика имеющихся и установление значимости новых для клиента интересов и потребностей; определение взаимосвязи старых и вновь формируемых у клиента интересов и потребностей; включение клиента в новые для него виды деятельности, способствующие развитию интересов и потребностей; поиск и практическое использование

дополнительных стимулов, способствующих ускоренному формированию новых потребностей и интересов.

Неудачи в изменении эмоций и чувств. Дефицит эмоциональной экспрессии и недостаточная эмоциональная лабильность человека. Типичные жалобы клиентов на проблемы эмоционального характера. Примеры неадекватных эмоциональных реакций и импульсивного поведения человека. Поведение, при котором эмоции отчетливо преобладают над разумом. Рекомендации, которые психолог-консультант может дать клиенту в разных случаях эмоциональных нарушений.

Неудачи в коррекции темперамента и характера. Причины, в силу которых трудно корректировать недостатки в темпераменте и характере человека. Особенности начала консультирования по этой проблеме. Возможность ошибочной оценки клиентом своей проблемы, необходимость ее уточнения и проведения в связи с этим психодиагностики. Меры, которые следует предпринять психологу-консультанту для уточнения проблемы клиента. Возможные причины неудач клиента в коррекции своего темперамента и характера. Свойства темперамента и черты характера человека как его недостатки и достоинства. Нежелательность полного исключения определенных свойств темперамента и черт характера человека. Способы доказательства клиенту, что в его темпераменте и характере под влиянием консультирования происходят существенные перемены.

Неудачи в избавлении от комплексов. Причины устойчивости комплексов у человека, трудности в избавлении от них. Аргументы, которыми может воспользоваться психолог-консультант, убеждая клиента в необходимости избавляться от переживаний по поводу своих недостатков. Признаки, по которым можно судить о наличии комплексов у клиента. Виды комплексов, которые чаще всего встречаются в практике психологического консультирования. Работа психолога-консультанта с клиентом при наличии у него разного рода комплексов. Рекомендации клиенту в случае обнаружения у него того или иного комплекса. Практическая работа по преодолению комплекса вины. Пути устранения комплекса враждебности. Способы ликвидации комплекса защиты. Коррекция комплекса неполноценности. Избавление клиента от комплекса превосходства. Агрессивность как проблема психологического консультирования, связанная с комплексами. Внутренние и внешние детерминанты агрессивности человека. Шаги, направленные на уменьшение агрессивных тенденций человека. Особенности психологического консультирования при наличии у клиента склонности к защитным реакциям. Условия избавления клиента от защитного комплекса. Вопросы, при помощи которых можно прояснить ситуацию и выяснить причины защитных реакций клиента. Процедура проведения консультирования по поводу комплекса вины. Вопросы, которые можно задать клиенту в начале консультирования по этой проблеме. Дальнейшие действия психолога-консультанта по практическому избавлению клиента от чувства вины.

Неудачи в установлении хороших личных взаимоотношений с людьми. Причины неудач в установлении клиентом хороших личных взаимоотношений с окружающими людьми. Вопросы, с помощью которых психолог-консультант может выяснить причины неудач клиента в поддержании хороших взаимоотношений с людьми. Рекомендации психолога-консультанта клиенту при различных причинах его неудач в установлении хороших взаимоотношений с людьми.

Тема 18. Практические рекомендации по проблемам самочувствия и состояния здоровья

Психогенные заболевания. Понятие о психогенных заболеваниях. Психологические причины, из-за которых чаще всего обращаются в психологическую консультацию при недомоганиях. Необходимость знания психологом-консультантом предыстории заболевания клиента и попыток его лечения. Выделение и анализ симптомов, в которых проявляется психогенное недомогание клиента. Типичные случаи психологического консультирования по проблемам психогенных заболеваний. Действия

психолога-консультанта в каждом из случаев.

Психогенные сердечные недомогания. Первые практические действия психолога-консультанта при обращении к нему клиента с жалобой на боли в области сердца. Причины, по которым консультант должен обязательно выяснить предысторию сердечного заболевания клиента. Анализ того, как сам клиент пытался решать свою проблему. Типичные случаи и связанные с ними способы практического решения проблемы устранения причин психогенных сердечных заболеваний клиента.

Нарушения пищеварения. Взаимосвязь нарушений пищеварения человека с его нервно-психическим состоянием. Типичное начало консультирования на эту тему. Вопросы, которые психологу-консультанту следует задать клиенту, оказывая ему помощь в решении проблемы. Выяснение того, каковы на самом деле органические и психологические причины пищеварительных расстройств у клиента. Типичные случаи психогенных нарушений пищеварения и связанные с ними рекомендации. Приемы быстрого избавления клиента от сильных рефлекторных болей в области желудка, применение их в зависимости от вызвавших их причин, индивидуальных особенностей и жизненного опыта клиента.

Изменчивость настроения клиента. Причины неожиданного и непредсказуемого изменения настроения человека, отрицательные последствия такого изменения. Теория когнитивного диссонанса и объяснение дискомфорта при изменчивости настроений человека. Консультирование в том случае, если непредсказуемая смена настроения вызывает у клиента состояние подавленности, но сам он не признает существования у себя этой проблемы. Признаки, по которым можно определенно судить о наличии у клиента такой проблемы.

Депрессивные состояния. Депрессия, ее причины, признаки и последствия. Условия, при которых клиент может рассчитывать на помощь консультанта в избавлении от депрессивных состояний. Практическое выявление причин депрессии. Вопросы, которые в этой связи психолог-консультант может задать клиенту. Последующие шаги в практике консультирования по данному поводу. Учет психологом-консультантом индивидуальных особенностей клиента. Действия психолога-консультанта по отношению к клиентам с разными индивидуальными особенностями при избавлении их от депрессивных состояний.

Снижение работоспособности. Физиологические причины снижения работоспособности человека. Рекомендации психолога-консультанта в случае повышенной утомляемости клиента от длительной и напряженной работы. Усиление мотивации деятельности клиента как средство повышение его работоспособности. Специальная формула для практического определения уровня мотивации человека. План конкретной работы с клиентом, направленной на усиление его мотивации. Устранение причин снижения работоспособности, связанных с тяжелыми эмоциональными переживаниями, не относящимися непосредственно к содержанию выполняемой деятельности. Условия и вопросы, при помощи которых можно установить эти причины.

Бессонница. Бессонница как психогенная проблема человека. Индивидуальность отношения людей к своей бессоннице, разные способы реагирования людей на нее. Практическое решение проблемы бессонницы в том случае, если ею страдает мнительный человек. Общие советы, которые можно дать разным людям для решения проблемы бессонницы.

Эмоциональные расстройства. Роль эмоций в жизни человека. Оптимальный уровень эмоциональности человека, его признаки. Типичные эмоциональные проблемы человека, требующие проведения психологического консультирования. Сведения об эмоциях, необходимые клиенту для того, чтобы научиться управлять ими. Практические действия психолога-консультанта в том случае, если клиент сам не в состоянии контролировать свои эмоции. Первые и последующие шаги в консультировании, направленные на решение проблемы контроля клиентом собственных эмоциональных состояний. Причины

безразличного отношения человека к происходящему и способы их устранения.

Тема 19. Практические рекомендации по деловому психологическому консультированию

Руководство личными отношениями людей. Взаимосвязь проблем, возникающих в сфере личных и деловых взаимоотношений, типичные ситуации, в которых возникают такие проблемы. Трудности установления нормальных отношений между руководителем и подчиненными в случае, если руководитель имеет серьезные недостатки характера, но не осознает их, не признает или не в состоянии от них избавиться. Пути практического решения этой проблемы в разных случаях жизни. Трудности налаживания хороших отношений между руководителем и подчиненными при недостатках в характерах подчиненных. Программа проведения консультирования и способы решения данной проблемы. Труднообъяснимые антипатии во взаимоотношениях между руководителем и подчиненным. Анализ этой проблемы, стратегия психологического консультирования и практическое решение. Недоброжелательное отношение самих подчиненных к своему руководителю, его возможные причины. Проведение консультирования и практические рекомендации, которые психолог может в этом случае предложить руководителю. Неустановившиеся (неопределенные) отношения между руководителем и подчиненными, когда руководитель не знает, как лучше и правильнее себя вести. Возможные практические рекомендации психолога-консультанта в этом случае.

Руководство деловыми отношениями людей. Понятие о деловых отношениях. Основные вопросы, связанные с психологическим консультированием по проблеме деловых отношений. Рациональное (оптимальное) распределение между людьми деловых обязанностей, факторы, которые необходимо знать и учитывать в практическом решении данного вопроса. Координация взаимодействия людей в совместной работе, обеспечивающая ее эффективность. Практическое решение проблемы предоставления руководителем самостоятельности подчиненным. Оптимизация контроля со стороны руководителя за деятельностью подчиненных. Выбор руководителем средств и форм контроля деятельности подчиненных. Оценивание руководителем работы подчиненных, применение им поощрений и наказаний.

Принятие и реализация руководителем решений по личным вопросам подчиненных. Понятие о личных делах и вопросах подчиненных. Право и обязанность руководителя решать такие вопросы. Способы рассмотрения и решения руководителем личных вопросов своих подчиненных. Общие рекомендации, которые психолог-консультант может дать руководителю, решающему личные вопросы подчиненных.

Принятие и реализация решений по рабочим делам. Основные рекомендации психолога-консультанта руководителю по принятию оптимальных деловых решений. Необходимость срочности в принятии и реализации деловых решений. Возможность текущей коррекции уже принятого руководителем решения без ущерба для дела. Вопросы, на которые руководитель должен иметь четкие ответы, принимая и реализуя свои решения. Особенности проведения психологического консультирования по данной проблеме.

Обращение к людям с просьбами и правильное реагирование на просьбы. Факторы, которые следует знать и учитывать человеку, обращающемуся с просьбами или же реагирующему на них. Формы речевого этикета, используемые при обращении к людям с просьбами, при реагировании на просьбы, а также при выражении благодарности за выполненную просьбу.

Умение убеждать людей. Индивидуальные особенности клиентов, которые чаще всего жалуются на отсутствие такого умения. Вопросы для диагностики умения клиента убеждать людей и выводы, которые психолог-консультант может сделать из ответов клиента на эти вопросы. Процедура проведения психологического консультирования по данной проблеме. Типичные рекомендации

психолога-консультанта клиенту по совершенствованию умения убеждать людей с учетом полученных от клиента ответов на психодиагностические вопросы.

Тема 20. Оценивание результатов психологического Консультирования

Что такое результативность психологического консультирования. Понятие о результативности психологического консультирования. Возможные итоги психологического консультирования:
положительные, отрицательные, неопределенные, отсроченные. Вероятные причины отрицательных результатов психологического консультирования. Важнейшие признаки положительной результативности психологического консультирования. Случаи неопределенных и спорных результатов психологического консультирования. Объективные и субъективные, внутренние и внешние показатели результативности психологического консультирования.

Как оценивать результаты психологического консультирования. Критерии оценки результатов психологического консультирования. Необходимость обсуждения с самим клиентом признаков и способов оценивания итогов психологического консультирования перед его началом и после завершения. Процедуры практического оценивания результатов консультирования, их достоинства и недостатки. Оптимальные условия применения каждой из этих процедур.

Причины недостаточной результативности психологического консультирования. Пути выявления причин низкой результативности психологического консультирования, способы устранения этих причин. Недостаток научных знаний о способах практического решения проблемы клиента, действия психолога-консультанта в этом случае. Отсутствие оптимальных условий для полноценного выполнения клиентом рекомендаций, полученных от психолога-консультанта. Недостаточно выраженное желание клиента решать свою проблему по рекомендации консультанта, действия психолога-консультанта в этом случае. Неудовлетворительный контроль реализации клиентом полученных рекомендаций как возможная причина недостаточной результативности консультирования. Неправильные действия клиента по выполнению полученных рекомендаций как причина низкой результативности психологического консультирования. Пути устранения всех этих причин.

Литература

Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию. – Екатеринбург: Деловая книга, 1995.

Пиз Аллан. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. – Нижний Новгород: «Ай Кью», 1992.

Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. - М.: Изд. центр консорциума «Социальное здоровье России», 1994.

Мей Р. Искусство психологического консультирования. – М.: Независимая фирма «Класс», 1994.

Основы возрастно-психологического консультирования; Учебно-методическое пособие / Под ред. А. Г. Лидерса. - М.: Изд-во МГУ 1991.

Психотерапевтическая энциклопедия / Под ред. Б. Д. Карвасарского. – Санкт-Петербург: «Питер», 1998.

Семья в психологической консультации: Опыт и проблемы психологического консультирования / Под ред. А.А Бодалева В. В. Столина. - М., 1989.

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ УМЕНИЯ И НАВЫКИ - умения и навыки человека, связанные с выполнением им какой-либо сложной деятельности, доведенные до уровня автоматически, точно и четко выполняемых действий и реакций, не требующих со стороны человека систематического, сознательного контроля.

АГРЕССИВНОСТЬ – черта характера, выражающаяся во враждебном отношении человека к людям, к животным, к окружающему миру. Агрессивными называются такие действия и такое отношение человека, которое, являясь враждебным, в то же время не вызвано какими-либо объективными причинами, не может быть оправдано сложившимися обстоятельствами или соображениями морального или юридического характера, в частности – необходимостью самообороны или защиты других людей.

АДАПТАЦИОННОЕ (АДАПТИВНОЕ) ПОВЕДЕНИЕ - поведение человека, которое позволяет ему наилучшим образом приспосабливаться к складывающимся обстоятельствам жизни.

АДЕКВАТНЫЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ - стиль общения человека с людьми, который позволяет ему легко и быстро достигать поставленной цели, оказывать нужное

влияние на людей и сохранять с ними хорошие отношения.

АКТИВНАЯ РОЛЬ (ПСИХОЛОГА, КЛИЕНТА) В ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ (В КОРРЕКЦИОННОЙ РАБОТЕ) – инициативные, активные действия, предпринимаемые психологом-консультантом или клиентом в процессе проведения психологического консультирования

или в ходе психокоррекционной работы. Эти действия рассчитаны на то, чтобы как можно легче и быстрее достичь поставленной цели.

АКТУАЛЬНОЕ СОЗНАНИЕ ЧЕЛОВЕКА - область осознаваемой действительности, представленной в сознании человека в данный момент времени; то, что человек осознает именно сейчас.

АКЦЕНТУИРОВАННЫЕ (АКЦЕНТИРОВАННЫЕ) ЧЕРТЫ ХАРАКТЕРА – черты характера человека, которые у него чрезмерно развиты, явно преобладают над другими чертами характера и намного чаще, чем другие черты характера, проявляются в его действиях и поступках.

АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ПСИХОТЕРАПЕВТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ – различные, иногда взаимно исключающие друг друга, подходы к психотерапевтическому решению проблем клиента.

АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ СПОСОБЫ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТА -разные, нередко противоположные, способы поведения клиента, связанные с практическим решением его проблемы.

АМБИВАЛЕНТНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ЧЕЛОВЕКУ - двойственное, противоречивое, как положительное, так и отрицательное, отношение к человеку.

АНОМАЛЬНАЯ ПАССИВНОСТЬ ДЕТЕЙ - довольно заметная и отчетливая пассивность, не свойственная детям ни по возрасту, ни по характеру – такая, которая явно отличает этих детей от их сверстников.

АНОНИМНОЕ СИСТЕМАТИЧЕСКОЕ ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ – регулярное получение человеком от окружающих его людей информации о том, как он воспринимается этими людьми, оценивается ими и выглядит со стороны.

АНТИПАТИЯ – отрицательное отношение, явно выраженная неприязнь к человеку.

АПАТИЯ – психологическое состояние человека, характеризующееся его безразличием к самому себе, к происходящему вокруг него, сопровождающееся пониженной активностью и отрицательными эмоциональными переживаниями.

АУТОТРЕНИНГ (АУТОГЕННАЯ ТРЕНИРОВКА) - метод психотерапевтического, психокоррекционного воздействия на человека, основанный на выработке у него и практически примененных в жизни специальных умений и навыков, связанных с психологической саморегуляцией состояний и поведения.

БАЗИСНАЯ МОТИВАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ПОВЕДЕНИЯ) КЛИЕНТА – собственные интересы и потребности клиента, опираясь на которые, можно мотивировать, стимулировать

клиента к достижению поставленных целей, к практическому выполнению психотерапевтических рекомендаций, полученных в ходе проведения психологического консультирования.

БЕЗОЦЕНОЧНОЕ ОТНОШЕНИЕ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА К КЛИЕНТУ – отказ психолога-консультанта от оценивания личности или поведения клиента в терминах «хорошо» или «плохо»; настрой психолога-консультанта на то, чтобы лучше понять клиента как личность, принять его таким, каков он есть.

БЕЗРАЗЛИЧИЕ – равнодушие, холодность человека к кому-либо или к чему-либо, характеризующаяся отсутствием у него интереса, положительных или отрицательных эмоциональных реакций на соответствующий объект.

БЕСПРИЧИННО БЕСПОКОЙНОЕ ПОВЕДЕНИЕ - поведение человека, характеризующееся повышенным беспокойством и нервозностью, для которых в свою очередь не существует веских, объективных причин – таких, которые могли бы

как-то оправдать данное поведение.

БЕССОЗНАТЕЛЬНЫЕ ВЛЕЧЕНИЯ - внутренние побуждения, потребности, мотивы поведения человека, которые им самим в данный момент времени не осознаются, но тем не менее оказывают влияние на его психологию и поведение.

БЕССОННИЦА – психологическая или физиологическая недостаточность сна человека для его нормального отдыха, неспособность человека вовремя засыпать и нормально спать тогда, когда это необходимо.

БЛОКИ МОЗГА – анатомически, физиологически и функционально автономные части мозга, выполняющие специфическую роль в восприятии, хранении и переработке человеком информации, а также в планировании и регуляции его деятельности.

ВАЛИДНОСТЬ ПСИХОДИАГНОСТИЧЕСКОЙ МЕТОДИКИ -одно из основных свойств психодиагностической методики, определяющее ее качество и возможность практического использования. В.п.м. – способность выделять и оценивать именно то психологическое качество, для изучения которого данная методика предназначена.

ВЕДУЩИЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ - те виды деятельности человека, которые в соответствующем возрасте или в данный период жизни человека являются для него главными, основными, вызывают наибольший интерес и наиболее заметно влияют на его психологическое развитие.

ВЕРБАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА - способ речевого стимулирования клиента на активное сотрудничество с психологом-консультантом во время проведения психологической консультации; использование психологом-консультантом различных слов и выражений для того, чтобы снять психологическое напряжение у клиента, особенно на стадии проведения исповеди.

ВИДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ - разновидности психологического консультирования, выделяемые по характеру решаемых в них проблем, например, интимно-личностное, семейное, психолого-педагогическое, деловое.

ВНЕШНИЕ ПРИЗНАКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ - заметные положительные изменения в поведении клиента, происходящие в результате проведения психологического консультирования.

ВНЕШНИЙ РЕЖИМ РАБОТЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ – режим работы психологической консультации, определенный для клиентов и других ее посетителей в отличие от собственного персонала консультации; время, в течение которого психологическая консультация работает на прием посетителей.

ВНУТРЕННИЕ ПРИЗНАКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ - заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования.

ВНУТРЕННИЙ РЕЖИМ РАБОТЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ – режим работы психологической консультации, определенный для ее собственных сотрудников;

распределение времени между различными видами деятельности, которыми в самой психологической консультации приходится заниматься ее работникам.

ВНУТРИПОЛОВАЯ СОЛИДАРНОСТЬ В СЕМЬЕ - единство, согласие во мнениях между членами семьи одного и того же пола, особенно в вопросах, связанных с внутрисемейными конфликтами.

ВОЗМОЖНОСТИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА - перечень того, что реально может или не может, способен или не способен сделать психолог-консультант в практическом решении проблем, с которыми к нему обращаются клиенты.

ВОЗРАСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВОЛИ ЧЕЛОВЕКА - особенности воли человека, проявляемые в разные периоды его жизни, например в детстве, в отрочестве, в юности и в зрелые годы.

ВОЗРАСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ХАРАКТЕРА ЧЕЛОВЕКА - особенности проявления черт характера человека в различные возрастные периоды его жизни, к примеру в дошкольном и в младшем школьном возрасте, в подростковом и юношеском возрасте.

ВОЛЯ – система психологических личностных свойств человека, проявляющихся в его умении преодолевать препятствия, достигать поставленные цели.

ВОСПРИЯТИЕ И ПОНИМАНИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА - область психологических исследований, совокупность знаний и умений, связанных с восприятием и пониманием людьми друг друга. Правильность восприятия и понимания людьми друг друга обеспечивает формирование точных образов других людей, верное понимание их психологии и поведения.

ВРЕМЕННОЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА - такое решение проблемы, волнующей клиента, которое лишь на некоторое время снимает ее остроту, но не решает проблему окончательно и не гарантирует повторения или обострения соответствующей проблемы в будущем.

ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – определенное время или промежуток времени дня, в течение которого проводится психологическое консультирование; количество времени, затрачиваемого психологом-консультантом на работу с клиентом.

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ ПЕРСОНАЛ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ – группа специалистов, как правило, не психологов, обеспечивающих нормальную, полноценную работу психологической консультации.

ВТОРИЧНЫЕ ДЕЛОВЫЕ ЧЕРТЫ ХАРАКТЕРА ЧЕЛОВЕКА -деловые черты характера, имеющиеся у взрослого человека и формирующиеся у него на базе так называемых первичных черт характера.

ВТОРИЧНЫЕ (ВТОРОСТЕПЕННЫЕ) ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ СЕМЬИ – проблемы внутрисемейной жизни, возникающие из-за других, не разрешенных проблем, и которые сами не могут быть успешно решены без урегулирования первых, основных проблем семьи.

ГЕНОТИП – совокупность генов, унаследованных человеком и определяющих врожденные для него особенности (генотипические).

ГИПЕРТИМНОСТЬ – акцентуированная черта характера, проявляющаяся в почти всегда повышенном настроении человека, в его энергичности, активности, достаточно высоком жизненном тонусе. Люди, обладающие такой чертой характера, обычно стремятся быть лидерами, не вполне устойчивы по своим интересам, неразборчивы в знакомствах, плохо переносят состояние одиночества.

ГЛАВНЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ В СЕМЬЕ -проблемы внутрисемейных отношений, от которых в гораздо большей степени, чем от чего-либо другого, зависит благополучие данной семьи.

ГРУППОВАЯ ПСИХОТЕРАПИЯ - область практической психологии, совокупность психокоррекционных методик, рассчитанных на оказание коллективной психологической помощи клиентам, на работу психолога-консультанта сразу с группой клиентов.

ГРУППОВОЙ ТРЕНИНГ СЕНСИТИВНОСТИ - разновидность социально-психологического тренинга, рассчитанного на развитие у клиентов умения правильно воспринимать, оценивать себя, окружающих людей и человеческие отношения.

ДВУСТОРОННИЕ ВНУТРИСЕМЕЙНЫЕ КОНФЛИКТЫ - конфликты в семье, в которые вовлечены сразу оба супруга:
муж и жена.

ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАТИВНАЯ ПРОБЛЕМА- проблема делового общения клиента с другими людьми.

ДЕЛОВОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ - психологическое консультирование клиентов по вопросам делового характера, связанным с их работой, с деловыми взаимоотношениями с людьми.

ДЕЛОВОЙ ПОДХОД К ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ – подход, в соответствии с которым еще до начала проведения психологической консультации с клиентом оговариваются и согласовываются условия проведения консультации: время, место, ожидаемые результаты, расходы и другие вопросы.

ДЕПРЕССИЯ – состояние психологической подавленности человека, характеризующееся снижением его активности, общего жизненного тонуса и преобладанием в его психологии отрицательных эмоций.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЭТАП ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – третий этап психологического консультирования, во время которого клиент рассказывает психологу-консультанту о своей проблеме, а психолог-консультант внимательно слушает его, обсуждает, уточняет с ним проблему, ставит ее психологический диагноз, а также, если в этом возникает необходимость, проводит психодиагностическое обследование самого клиента.

ДИНАМИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ И ОБЩЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА С ЛЮДЬМИ – совокупность разнообразных движений, совершаемых человеком в работе и в общении с людьми, физические (динамические) характеристики этих движений. Д.о.р. и о.ч. с л. зависят от его темперамента, физического и психологического состояния в данный момент времени, условий работы или общения с людьми.

ДИСКОМФОРТ – неудобное, неприятное психологическое состояние человека, вызывающее стойкие отрицательные эмоции. Д. порождается разными причинами: утомлением, усталостью, болезнью, неудачами, неблагополучными отношениями с людьми, неудовлетворенностью важных потребностей и другими.

ДЛИТЕЛЬНОСТЬ КОНТАКТА ПСИХОЛОГА С КЛИЕНТОМ - время, в течение которого психолог-консультант общается с клиентом в течение одной или нескольких личных встреч с ним.

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА К КЛИЕНТУ – безусловно доброе, благожелательное, положительное отношение психолога-консультанта к клиенту.

ДОВЕРИЕ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА КЛИЕНТУ - готовность и способность психолога-консультанта доверять клиенту во всем; вера психолога-консультанта в возможность клиента самостоятельно справиться со своей проблемой.

ДОЛГОСРОЧНАЯ ВРЕМЕННАЯ ПЕРСПЕКТИВА В ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ - происходящие в течение довольно длительного времени, от нескольких месяцев до нескольких лет, положительные изменения в психологии и в поведении клиента, которые возникают после завершения психологической консультации благодаря выполнению клиентом полученных в ней практических рекомендаций.

ДУШЕВНЫЕ БОЛЕЗНИ – заболевания, связанные с серьезными нарушениями в психике и поведении человека. К д.б. относят, например, истерию, шизофрению, маниакально-депрессивный психоз.

ЖИЗНЕННЫЕ НЕУДАЧИ – неприятные случаи в жизни человека, которые он сам или окружающие его люди рассматривают как неудачи и по поводу которых данный человек тяжело переживает.

ЖИЗНЕННЫЙ ТОНУС – общее физическое и психологическое состояние человека, определяющее его настроение и активность.

ЖИТЕЙСКИЙ СОВЕТ – рекомендация, даваемая человеку не на научной основе, а на базе накопленного жизненного опыта или так называемого здравого смысла.

ЗАВИСИМОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЧЕЛОВЕКА - черта характера, проявляющаяся в несамостоятельности человека, в его неспособности принимать самостоятельные

решения, в
сильном влиянии, которое на его психологию и поведение оказывают окружающие люди.

ЗАВЫШЕННЫЕ ПРИТЯЗАНИЯ ЧЕЛОВЕКА - притязания на жизненные успехи, не вполне соответствующие реальным возможностям данного человека и его жизненным условиям.

ЗАДАТКИ – врожденные, устойчивые психофизиологические особенности человека, оказывающие существенное влияние на развитие его способностей.

ЗАДАЧИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ - вопросы, которые можно решить в процессе проведения психологического консультирования, его цели и конечные результаты.

ЗАКОМПЛЕКСОВАННОСТЬ ЧЕЛОВЕКА - наличие у человека трудноустранимых недостатков психологического характера, так называемых комплексов, которые мешают ему полностью проявлять свои способности, нормально общаться с людьми, добиваться успехов.

ЗАКОНЫ ПАМЯТИ – основные законы, которым подчиняется память человека в своем формировании, развитии и функционировании.

ЗАКОНЫ ИНТЕЛЛЕКТА – законы, которым в своем формировании, развитии и функционировании, особенно в детские годы, подчиняются умственные способности человека.

ЗАКОНЫ СЕМЬИ И СЕМЕЙНОЙ ЖИЗНИ - объективные законы формирования, развития и функционирования семьи и семейных отношений.

ЗАМЕДЛЕННОСТЬ ТЕМПА И РЕАКЦИЙ ЧЕЛОВЕКА - динамическая характеристика деятельности человека, а также процесса его общения с людьми, проявляющаяся в том, что человек все делает очень медленно и с явным запозданием реагирует на происходящее вокруг него. З.т. и р.ч. зависят от природных свойств его темперамента, от физического и психологического состояния в данный момент времени.

ЗДРАВЫЙ СМЫСЛ – жизненный, или практический, интеллект человека, его природные умственные способности, позволяющие ему решать возникающие жизненные задачи без специального обучения, на основе тех знаний, умений и навыков, которые он самостоятельно приобретает в процессе жизни.

ЗЕРКАЛИЗАЦИЯ – один из приемов проведения психологического консультирования, используемый чаще всего на стадии исповеди. Прием З. состоит в сознательном повторении психологом-консультантом движений клиента, его высказываний вместе с той интонацией, с которой они произносятся самим клиентом, а также его позы, жестов и мимики.

ЗОНА ПОТЕНЦИАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ЧЕЛОВЕКА – ближайшая перспектива интеллектуального развития человека, открывающаяся при проведении его психодиагностики и при оказании ему минимальной психологической помощи в развитии интеллекта со стороны других людей.

ЗОНА ПОТЕНЦИАЛЬНОГО РИСКА - жизненные условия, обстоятельства, ситуация, оказавшись в которой, человек рискует потерпеть неудачу.

ИЗМЕНЧИВОСТЬ НАСТРОЕНИЯ - непредсказуемость, трудная объяснимость изменений в настроении человека.

ИЗУЧЕНИЕ ЛИЧНОСТИ КЛИЕНТА - психодиагностическое обследование психологом-консультантом клиента как личности с целью выяснения тех индивидуальных его особенностей, которые желательно знать для более глубокого понимания проблемы, с которой клиент обратился в психологическую консультацию. И.л.к. необходимо также для того, чтобы довести до сознания клиента суть его проблемы и найти наиболее эффективные пути ее решения при активном участии самого клиента.

ИМПЛИЦИТНАЯ ТЕОРИЯ ЛИЧНОСТИ - научное, социально-психологическое понятие, обозначающее достаточно устойчивое, сложившееся в индивидуальном опыте жизни данного человека, его личное представление о том, как в типичных случаях сочетаются друг с другом внешние данные, психология и поведение людей.

ИМПУЛЬСИВНОСТЬ – склонность человека к слишком быстрым, недостаточно продуманным, чрезмерно эмоциональным реакциям на происходящее. И. часто выступает как черта характера человека.

ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ПСИХОТЕРАПИЯ - область практической психологии и психотерапии; система психотерапевтических (психокоррекционных) методов, рассчитанных на индивидуальную работу психолога (психотерапевта) с каждым клиентом.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ СВОЕОБРАЗИЕ МНЕМИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ КЛИЕНТА – специфические, сугубо индивидуальные особенности тех трудностей, которые связаны с работой памяти данного клиента.

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ СПОСОБНОСТИ - умственные способности человека, которые проявляются в его умении решать различного рода задачи.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ РЕЖИМ РАБОТЫ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – распределение рабочего времени психолога-консультанта между различными видами его профессиональной деятельности, которыми он должен заниматься в психологической консультации.

ИНТЕРЕС К ЛЮДЯМ – общее, заинтересованное, эмоционально положительное отношение человека к людям, сопровождающееся его желанием и стремлением чаще общаться с ними, как можно больше знать о них и об их жизни.

ИНТЕРПЕРСОНАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА ~ совокупность психологических черт характера консультанта, проявляющихся в его личном общении с клиентом.

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ИСПОВЕДИ КЛИЕНТА - анализ психологом-консультантом совместно с клиентом его рассказа-исповеди для выяснения психологической сути проблемы клиента и причин ее возникновения, а также для выработки эффективных предложений по практическому решению этой проблемы.

ИНТИМНО-ЛИЧНОСТНОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – психологическое консультирование, проводимое в связи с возникновением у клиента проблем интимно-личностного характера, таких, о которых он предпочитает говорить только с достаточно близкими людьми в доверительных отношениях с ними.

ИНТИМНЫЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ -близкие, эмоционально очень значимые для человека взаимоотношения с людьми, как правило, скрываемые от посторонних лиц.

ИНФОРМАТИВНОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТЕСТА - количество и качество психологической информации о человеке, которую можно получить в результате применения данного теста.

ИСПОВЕДЬ КЛИЕНТА – подробный рассказ клиента психологу-консультанту о своей проблеме, включая его ответы на вопросы, задаваемые в ходе исповеди психологом-консультантом.

ИСТЕРИЧНОСТЬ ~ акцентуированная черта характера человека, проявляющаяся в чрезмерно выраженной его любви к самому себе, в жажде внимания со стороны, в склонности приукрашивать свою особу, тенденции к позерству, театральности поведения, отсутствии глубоких чувств, претензиях на исключительное положение среди людей.

ИСТОРИЯ ПСИХОЛОГИИ – отрасль психологической науки, в которой рассматривается история возникновения и процесс преобразования психологических знаний до недавнего прошлого.

КАРТОТЕКА КЛИЕНТОВ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ – специальная

картотека, создаваемая для служебного пользования в психологической консультации. В нее
заносятся следующие сведения о клиентах: кто, когда, по какому поводу обратился в консультацию, кто проводил консультирование, какой оказалась проблема клиента, какие рекомендации по ее решению были предложены клиенту, какой оказалась эффективность выполнения клиентом соответствующих практических рекомендаций, и другие данные.

КАТАЛИЗАТОР ВНУТРИСЕМЕЙНОГО КОНФЛИКТА - какой-либо объективный или субъективный фактор, не являющийся первопричиной или первоисточником конфликта, возникшего в семье, но способный существенно повлиять на него, усиливая или поддерживая данный конфликт.

КАЧЕСТВА ХОРОШЕГО РУКОВОДИТЕЛЯ (ОРГАНИЗАТОРА) – психологические свойства, характеризующие человека как умелого руководителя или организатора какого-либо дела.

КЛИЕНТ – человек, обратившийся в психологическую консультацию за помощью профессионального психолога для решения какой-либо проблемы.

КОГНИТИВНАЯ ГОТОВНОСТЬ РЕБЕНКА К ОБУЧЕНИЮ В ШКОЛЕ – уровень развития когнитивных (познавательных) процессов у ребенка шести-семилетнего возраста, включая восприятие, внимание, память, воображение, мышление, речь, достаточный для успешного освоения учебной программы в начальных классах школы.

КОГНИТИВНОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – психологическое консультирование, проводимое по вопросам формирования и развития познавательных процессов у клиента.

КОГНИТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ - познавательные процессы человека, включая его ощущения, восприятие, внимание, воображение, память, мышление, речь.

КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ ПРАКТИЧЕСКОГО ПСИХОЛОГА – свод основных законов, положений, правил, которые практический психолог, в том числе психолог-консультант, должен неукоснительно соблюдать, работая с людьми. К. п. э. п. п. принимается профессиональным сообществом психологов и действует в рамках данного сообщества.

КОЛИЧЕСТВО ВСТРЕЧ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА С КЛИЕНТОМ – общее число личных встреч психолога-консультанта и клиента в течение определенного времени: недели, месяца или года, – необходимых психологу-консультанту и клиенту для того, чтобы полностью решить проблему клиента.

КОММУНИКАТИВНАЯ ГОТОВНОСТЬ К ОБУЧЕНИЮ В ШКОЛЕ – уровень развития умений и навыков общения с
людьми ребенка шести-семилетнего возраста, достаточный для начала успешного обучения ребенка в школе.

КОММУНИКАТИВНЫЕ СПОСОБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА - способности человека, которые проявляются в его общении с людьми. К. с. ч. включают в себя умение слушать и понимать людей, оказывать на них влияние, устанавливать с ними хорошие личные и деловые взаимоотношения.

КОММУНИКАТИВНЫЕ ЧЕРТЫ ХАРАКТЕРА ЧЕЛОВЕКА -черты характера человека, проявляющиеся в его общении с людьми.

КОММУНИКАТИВНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ - совокупность умственных способностей человека, проявляющихся в решении тех задач, которые у него возникают в процессе общения с людьми.

КОМПЛЕКС ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ - ошибочное представление человека о своих физических или психологических недостатках, их преувеличение, сопровождающееся глубокими и, как правило, скрываемыми от посторонних людей, переживаниями из-за этих недостатков.

КОМПЛЕКС ВИНЫ – необоснованное, слишком сильно выраженное у человека чувство вины, которое он переживает за себя и за других людей без должного на то основания.

КОМПЛЕКС ВРАЖДЕБНОСТИ - психологическое состояние, установка человека, при которой он необоснованно считает, что имеет право на враждебное отношение к другим людям.

КОМПЛЕКС ЗАЩИТЫ – психологическая установка, настрой человека на то, что окружающие люди представляют для него угрозу, враждебно относятся к нему, и поэтому он вынужден постоянно защищаться от их нападок.

КОМПЛЕКС НЕПОЛНОЦЕННОСТИ - необоснованное убеждение человека в том, что он якобы в чем-то неполноценен, намного хуже других людей и уступает им, и поэтому заслуживает недоброжелательное и неуважительное отношение к себе.

КОМПЛЕКС ПРЕВОСХОДСТВА - не вполне обоснованная уверенность, установка человека на то, что он превосходит окружающих людей и что это якобы дает ему право пользоваться среди них особыми привилегиями.

КОМПЛЕКСНАЯ ТЕОРИЯ ИНТЕРПРЕТАЦИИ ИСПОВЕДИ КЛИЕНТА – способ интерпретации исповеди клиента, основанный на совокупности положений, вытекающих из нескольких разных психологических теорий.

КОМПЛИМЕНТАРНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА - такое поведение человека, при котором его действия, включая жесты, мимику, а также паралингвистические компоненты речи, соответствуют тем словам, которые он в это время произносит, высказывая комплименты в адрес другого человека или выслушивая комплименты в свой собственный адрес.

КОМПРОМИСС – согласие во мнениях, достигаемое между людьми в чем-либо за счет их взаимных уступок.

КОНКУРЕНТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ - поведение человека в ситуации соревнования с другими людьми, рассчитанное на то, чтобы выиграть это соревнование, превзойти этих людей.

КОНКУРИРУЮЩИЕ ЧЕРТЫ ХАРАКТЕРА ЧЕЛОВЕКА - психологически не совместимые друг с другом, противоречащие друг другу черты характера человека, порождающие несогласованные, противоречивые формы его поведения в одних и тех же ситуациях.

КОНСТРУКТИВНЫЙ ОТВЕТ ЧЕЛОВЕКА - такой ответ человека на действия или высказывания другого человека, который в самом себе содержит полезные предложения о том, как решить проблему, волнующую другого человека.

КОНСТРУКТИВНЫЙ ПОДХОД К РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА – стремление психолога-консультанта не столько избавить клиента от переживаний по поводу проблемы, с которой клиент столкнулся, сколько, сохранив или умножив энергию клиента, направить ее на решение данной проблемы (в конструктивное русло).

КОНСУЛЬТАНТ-ПСИХОЛОГ - профессионально подготовленный практический психолог, занимающийся психологическим консультированием.

КОНТРОЛЬ!! ОЦЕНКА СОВМЕСТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛЮДЕЙ – текущее управление групповой деятельностью людей, предполагающее ее периодическое оценивание и коррекцию, если в этом будет возникать необходимость.

КОНТРОЛЬНЫЙ ЭТАП ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – пятый, завершающий этап психологического консультирования, во время которого психолог-консультант и клиент договариваются о том, как будет в дальнейшем проходить оценивание результатов выполнения клиентом практических рекомендаций по решению его проблемы, полученных во время консультации. Здесь же, если в этом есть необходимость, психолог-консультант и клиент договариваются о том, где и когда будут проходить их дополнительные встречи друг с другом.

КОНТРОЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИНЯТОГО РЕШЕНИЯ - наблюдение и оценивание того, как практически выполняется решение, принятое в процессе консультирования относительно проблемы клиента.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ - сведения, которые могут стать доступными только отдельным людям и которые должны содержаться в тайне от других людей. К к. и., в частности, относятся все сведения, касающиеся клиента и его проблемы, хранящиеся в психологической консультации.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ОБСТАНОВКИ ПРОВЕДЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ - характеристика обстановки, складывающейся во время проведения психологической консультации. Такая обстановка отличается тем, что все, что происходит во время консультации, включая сам факт обращения клиента в психологическую консультацию, остается в тайне от посторонних лиц.

КОНФЛИКТ МОТИВОВ ЧЕЛОВЕКА - внутреннее, психологическое состояние человека, характеризующееся несовместимостью его мотивов, потребностей, побуждений, стремлений, порождающее у него повышенную эмоциональную напряженность и противоречивые действия.

КОНФЛИКТ ВНУТРИСЕМЕЙНЫЙ ТИПА «СВЕКРОВЬ - НЕВЕСТКА» – типичный, часто встречающийся внутрисемейный конфликт, в который персонально вовлечены мать молодого мужа (свекровь) и его жена (невестка).

КОНФЛИКТОГЕННОСТЬ ЧЕЛОВЕКА - психологическая особенность человека, проявляющаяся в том, что он выступает как реальный или потенциальный источник межличностных конфликтов. К. ч. практически обнаруживается в том, что там, где он появляется, по его вине часто возникают конфликты между людьми, и он сам своим поведением провоцирует людей на конфликты.

КОНФЛИКТОГЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ ЧЕЛОВЕКА - действия человека, которые провоцируют возникновение конфликтов между людьми.

КОНФЛИКТ ТИПА «РАЗНОГЛАСИЕ РОДИТЕЛЕЙ» - тип внутрисемейного конфликта, в котором родители супругов занимают прямо противоположные позиции по какому-либо значимому для молодой семьи вопросу.

КОНФЛИКТ ВНУТРИСЕМЕЙНЫЙ ТИПА «ТЕЩА-ЗЯТЬ» -типичный, довольно часто возникающий внутрисемейный конфликт, в который персонально вовлечены мать молодой супруги (теща) и муж молодой супруги (зять).

КООРДИНАЦИЯ ДЕЙСТВИЙ ЛЮДЕЙ - согласование действий людей в какой-либо группе при выполнении совместной, коллективной деятельности.

КОРРЕКЦИОННАЯ РАБОТА (КОРРЕКЦИЯ, ПСИХОКОРРЕКЦИЯ) – профессиональная деятельность психолога, рассчитанная на практическое решение психологических проблем, с которыми в своей жизни столкнулся клиент.

КОРРЕКЦИЯ ПРИНЯТОГО РЕШЕНИЯ - исправление, изменение какого-либо, уже принятого решения или процедуры его выполнения после того, как решение принято.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ - основания, показатели, признаки, по которым можно судить об успешности проведения психологического консультирования и решения психологических проблем клиента.

ЛАБОРАНТ - ПОМОЩНИК ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – работник из состава вспомогательного персонала психологической консультации, в чьи обязанности входит оказание практической помощи психологу-консультанту во время проведения психологической консультации.

ЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ СПОСОБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА - специальные способности человека, связанные с освоением им языков и с их практическим использованием в различных жизненных ситуациях.

ЛИЧНОЕ ОБЩЕНИЕ ЛЮДЕЙ - общение между людьми, в результате которого между ними как личностями устанавливаются прямые личные взаимоотношения.

ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – совокупность общих и специальных качеств личности, которыми обладает или должен обладать как профессионал психолог-консультант для того, чтобы успешно справляться со своими обязанностями.

ЛИЧНОСТНЫЙ СМЫСЛ – персональная ценность чего-либо или кого-либо для данного человека как личности, в частности – для удовлетворения его наиболее важных, актуальных потребностей.

ЛИЧНОСТЬ – психологическое понятие, обозначающее наиболее устойчивые индивидуальные особенности человека, от которых зависят его поступки и поведение в обществе.

МАКСИМАЛИЗМ КЛИЕНТА – желание, стремление клиента добиться наиболее благоприятных для себя результатов психологического консультирования, сделать себя почти идеальным человеком, избавиться почти от всех имеющихся недостатков, при минимальных затратах усилий и времени.

МАТЕМАТИЧЕСКИЕ ЗНАНИЯ И УМЕНИЯ - специальные знания и умения человека, составляющие основу его математических способностей.

МАТЕМАТИЧЕСКИЕ СПОСОБНОСТИ - специальные способности человека, определяющие успешность освоения и практического использования им разнообразных математических знаний.

МАТЕРИАЛЬНЫЕ ПООЩРЕНИЯ - вид поощрения человека, связанный с получением каких-либо материальных благ.

МЕДИКО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЭКСПЕРТИЗА - квалифицированный медицинский и одновременно психологический анализ какого-либо случая специалистами – медиками и психологами (обычно, работающими в составе единых, медико-психологических комиссий) – для принятия научно обоснованных решений о том, связан или не связан данный случай с каким-либо заболеванием или не вполне нормальным состоянием человека, по психологии и поведению которого ставится диагноз.

МЕДИЦИНСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ - область психологических исследований и знаний, связанных с диагностикой, профилактикой и лечением различных заболеваний, а также с научным описанием психологических и поведенческих нарушений, возникающих у человека при различных заболеваниях.

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ -проблемы, возникающие во взаимоотношениях людей друг с другом.

МЕЖПОЛОВАЯ СОЛИДАРНОСТЬ В СЕМЬЕ - совпадение мнений, согласие членов семьи противоположного пола друг с другом, например мужа и жены, сына и дочери, матери и сына, дочери и отца, по каким-либо важным вопросам внутрисемейной жизни.

МЕЖСЕМЕЙНЫЙ КОНФЛИКТ - конфликт между двумя родственными семьями, родительской и молодой, при котором члены каждой семьи солидарны друг с другом, но одновременно, вместе друг с другом противостоят членам иной семьи.

МЕСТО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ - специально оборудованное место, помещение, где проводится психологическая консультация.

МЕТОДИКИ ПСИХОДИАГНОСТИКИ ДИНАМИКИ ЗАПОМИНАНИЯ – психодиагностические методики, при помощи которых можно определить динамические характеристики памяти человека, в частности установить, насколько быстро он запоминает и воспроизводит информацию.

МЕТОДИКИ ИЗУЧЕНИЯ КРАТКОВРЕМЕННОЙ ЗРИТЕЛЬНОЙ И СЛУХОВОЙ ПАМЯТИ ЧЕЛОВЕКА - психодиагностические методики, с помощью которых оценивается память человека, рассчитанная на сохранение информации в течение 20–30 с после ее восприятия. По этим методикам, в частности, определяется объем

кратковременной памяти человека.

МЕТОДИКИ ИЗУЧЕНИЯ ОПЕРАТИВНОЙ ЗРИТЕЛЬНОЙ И СЛУХОВОЙ ПАМЯТИ ЧЕЛОВЕКА - психодиагностические методики, при помощи которых можно определить свойства памяти человека, рассчитанной на сохранение информации в течение периода времени, необходимого для решения какой-либо задачи.

МИМИКА – совокупность экспрессивно-выразительных движений частей лица человека, по которым можно судить о психологическом состоянии данного человека и о его отношении к происходящему.

МНЕМИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ЧЕЛОВЕКА - психологические проблемы, связанные с функционированием памяти человека.

МНЕМИЧЕСКИЕ СПОСОБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА - способности человека, проявляющиеся в различных видах и процессах его памяти, в частности в скорости их протекания, в продуктивности, точности запоминания и воспроизведения материала.

МНИТЕЛЬНОСТЬ – подверженность человека разного рода страхам, опасениям и переживаниям по поводу состояния его здоровья, благополучия, а также здоровья и благополучия близких для него людей.

МНОГОКАНАЛЬНОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – вид психологического консультирования, при котором согласованные, направленные на решение одной и той же проблемы, практические рекомендации получает не только непосредственно обратившийся в психологическую консультацию клиент, но также и другие люди, в общении с которыми у него возникают проблемы.

МОРАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА СО СТОРОНЫ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – эмоциональная, словесная поддержка клиента со стороны консультанта-психолога в форме сочувствия, сопереживания ему, одобрения, похвалы и т.п.

МОРАЛЬНОЕ ПООЩРЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА - поощрение, направленное на удовлетворение нематериальных, например социальных или духовных, потребностей человека. Такое поощрение выражается в оказании человеку повышенного внимания, признания, уважения, в поднятии его авторитета и т.п.

МОРАЛЬНО-ЭТИЧЕСКАЯ ДИЛЕММА В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ПОВЕДЕНИИ – проблема выбора человеком между двумя, в равной степени возможными способами социального поведения. Предпочтение любого из них ведет к нарушению человеком каких-либо моральных или этических норм.

МОРАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – требования, предъявляемые к работе психолога-консультанта в соответствии с морально-этическим кодексом практического психолога. При расхождении его действий с положениями данного кодекса психолог несет моральную, а иногда и юридическую ответственность перед обществом и коллегами по работе.

МОТИВАЦИОННАЯ ГОТОВНОСТЬ РЕБЕНКА К ОБУЧЕНИЮ В ШКОЛЕ – наличие у ребенка, поступающего в школу, системы мотивов, обеспечивающих высокий интерес к обучению в школе.

МОТИВАЦИОННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ЧЕЛОВЕКА - побуждения к деятельности, исходящие из потребностей, интересов и мотивов данного человека.

МОТИВАЦИЯ КЛИЕНТА – то, ради чего клиент обращается в психологическую консультацию.

МОТИВЫ ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА - основные побудительные причины, в силу которых данный человек ведет себя вполне определенным образом.

НАДЕЖНОСТЬ ПСИХОДИАГНОСТИЧЕСКОЙ МЕТОДИКИ – качество психодиагностической методики, выражающееся в способности данной методики давать надежные и устойчивые результаты независимо от того, кто, где и когда данную методику применяет.

НАСТРОЕЧНЫЙ ЭТАП ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – второй из этапов проведения психологического консультирования, во время которого

психолог-консультант и клиент лично встречаются друг с другом и готовятся к началу совместной работы; клиент при этом настраивается на исповедь, а психолог-консультант – на внимательное, эмпатическое слушание клиента.

НАУЧЕНИЕ – процесс и результат приобретения человеком каких-либо знаний, умений и навыков.

НЕАДАПТИВНЫЕ ФОРМЫ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА – формы поведения человека, отклоняющиеся от установившихся норм, препятствующие нормальному общению данного человека с людьми, порождающие проблемы в сфере межличностных отношений.

НЕАДЕКВАТНОЕ СОЦИАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПОДРОСТКА – такое поведение подростка, которое нарушает принятые среди взрослых людей социальные нормы, например грубость, небрежность, необязательность, безответственность, отказ от выполнения своих прямых обязанностей.

НЕАДЕКВАТНОСТЬ ВЫРАЖЕНИЯ ЧЕЛОВЕКОМ ЭМОЦИЙ – несоответствие между теми эмоциями, которые возникают и которые реально, в данный момент времени переживает человек, и их внешним выражением в его поведении.

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ – формы коммуникативного поведения человека, с помощью которых неречевым (невербальным) путем передается информация от одного человека к другому. Это, например, жесты, мимика, пантомимика.

НЕВРОЗ – нервно-психическое заболевание, характеризующееся функциональными (временными, обратимыми) расстройствами психики и поведения человека, вызванными неблагоприятными условиями его жизни в данный момент времени.

НЕВРОТИК – человек, страдающий неврозом.

НЕДОСТАТКИ В РАЗВИТИИ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ ЧЕЛОВЕКА – недостаточное развитие у человека знаний, умений и навыков, относящихся к сфере его общения с людьми, в частности – умения слушать, убеждать людей, устанавливать с ними нормальные личные и деловые взаимоотношения, оказывать на них нужное влияние.

НЕОБЪЯСНИМЫЕ ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ - такие взаимоотношения между людьми, подлинная причина которых остается непонятной ни им самим, ни окружающим людям.

НЕОПРЕДЕЛИВШИЕСЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ ОТНОШЕНИЯ - неустоявшиеся, неустойчивые взаимоотношения между людьми, при которых люди определенно не знают, правильно или не правильно они себя ведут, и точно не представляют себе, как следует вести себя в отношении друг друга.

НЕОСОЗНАВАЕМЫЕ ЧЕРТЫ ХАРАКТЕРА ЧЕЛОВЕКА - такие черты характера, которые у данного человека реально существуют, определенно влияют на его поведение, но им самим, как свойственные ему, актуально не осознаются.

НЕОФИЦИАЛЬНЫЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ И ЕГО ПОДЧИНЕННЫХ - разнообразные взаимоотношения между руководителем и подчиненными, складывающиеся помимо и независимо от их профессиональных обязанностей, не регламентированные какими-либо официально принятыми документами: законом, уставом, приказом, положением и т.п.

НЕПРЕРЫВНОСТЬ КОНТАКТОВ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА С КЛИЕНТОМ – постоянство или длительность непрерывного общения психолога-консультанта со своим клиентом; отсутствие долгих перерывов во взаимодействии психолога-консультанта и клиента, связанное с поиском решения проблемы клиента.

НЕПРИЯЗНЕННЫЕ ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ - такие личные отношения между людьми, в которых они проявляют явную неприязнь по отношению друг к другу, очень низко оценивают достоинства друг друга и преувеличивают недостатки.

НЕСОВМЕСТИМОСТЬ ХАРАКТЕРОВ ЛЮДЕЙ - ситуация, при которой люди, вступающие в общение друг с другом, обнаруживают противоположные,

несовместимые черты характера, препятствующие установлению между ними нормальных человеческих отношений.

НЕСПОСОБНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА БЫТЬ САМИМ СОБОЙ - неумение человека вести себя в точном соответствии со своими психологическими особенностями, настроением, желаниями, его неумение открыто проявлять свои чувства.

НЕСТАНДАРТНЫЕ ДЕТИ - такие дети, которые и психологически и своим поведением существенно отличаются от большинства других детей, требуют к себе особого подхода.

НЕУВЕРЕННОСТЬ КЛИЕНТА В СЕБЕ - отсутствие у клиента уверенности в своих силах и возможностях в том, что он в состоянии успешно справиться со своими жизненными проблемами.

НЕУДАЧИ ЧЕЛОВЕКА В КОНКУРЕНЦИИ С ЛЮДЬМИ - неудачи, которые испытывает человек тогда, когда ему приходится соревноваться, конкурировать с другими людьми.

НЕУДАЧИ В СОХРАНЕНИИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ - утрата человеком работоспособности, снижение продуктивности и качества его работы, несмотря на попытки с его стороны сохранить их на должном уровне.

НЕУДАЧИ ЧЕЛОВЕКА В ПРОДВИЖЕНИИ ПО СЛУЖБЕ - неудачи, связанные со служебным ростом человека, с получением им высокой должности, квалификации, зарплаты и т. п.

НЕФОРМАЛЬНАЯ ОБСТАНОВКА ОБЩЕНИЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА С КЛИЕНТОМ - такая обстановка, в которой психолог-консультант и клиент общаются друг с другом и воспринимают друг друга как вполне равноправных во всех отношениях людей, достаточно хорошо лично знакомых друг с другом, а не как официальных лиц.

ОБОБЩЕНИЕ – краткое повторение психологом-консультантом в обобщенной форме того, что в своем монологе рассказал ему клиент во время исповеди.

ОБОБЩЕННЫЕ УСЛОВНО-РЕФЛЕКТОРНЫЕ РЕАКЦИИ -рефлекторные реакции, возникшие в результате одновременного воздействия на организм некоторой целостной ситуации, включающей в себя множество разнообразных стимулов, каждый из которых может служить условным сигналом, порождающим независимо от других стимулов соответствующую реакцию.

ОБРАЗ Я-КЛИЕНТА – представление клиента о самом себе, о своих психологических особенностях.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА И КЛИЕНТА – общение психолога-консультанта с клиентом после завершения психологической консультации, в процессе выполнения клиентом рекомендаций, полученных в ходе консультации. Такая обратная связь обеспечивает психолога-консультанта ценной информацией о том, как действуют его рекомендации на клиента. Она также позволяет клиенту корректировать свое поведение, связанное с решением его проблемы.

ОБСТАНОВКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – условия, в которых организуется и проводится психологическое консультирование, включая место, время, приемы и средства проведения консультирования, стиль общения психолога-консультанта с клиентом и многое другое.

ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ – основная отрасль психологической науки, содержащая в себе базовые психологические знания, понятия и законы.

ОБЩЕЕ ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ - образование, которое получает человек в начале обучения в высшем учебном заведении: институте, университете, академии, колледже и т. п. О.в.о. включает в себя знание общеобразовательных предметов, которые преподаются в любом высшем учебном заведении.

ОБЩИЕ СПОСОБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА - способности, которые в той или иной степени

развиты у многих людей, оказывающие влияние на успешность выполнения ими многих различных видов деятельности.

ОБЩИЙ УРОВЕНЬ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ЧЕЛОВЕКА – уровень умственного развития человека, оцениваемый по степени сформированности его общих способностей.

ОБЪЕКТИВНЫЕ И СУБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЧИНЫ НЕУМЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА ПРИВЛЕКАТЬ К СЕБЕ ВНИМАНИЕ -причины, из-за которых данный человек представляет мало интереса для других людей и они обычно не обращают на него внимание.

ОБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЗНАКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ - реальные признаки, подтверждаемые результатами наблюдения и окружающими людьми (помимо самого психолога-консультанта и клиента), благодаря им можно вполне объективно судить о том, что психологическое консультирование прошло успешно.

ОДНОСТОРОННИЕ СЕМЕЙНЫЕ КОНФЛИКТЫ - конфликты в семье, в которые вовлечен только один из супругов, а другой супруг занимает благожелательную или нейтральную позицию.

ОДНОСТОРОННОСТЬ ИНТЕРПРЕТАЦИИ ФАКТОВ НА СТАДИИ ИСПОВЕДИ КЛИЕНТА - ошибка в интерпретации исповеди клиента, при которой психолог-консультант, оценивая проблему, возникшую у клиента, и предлагая ее решение, ориентируется на какую-либо частную научную теорию, не замечая ее неполноты или односторонности. В результате неполными и односторонними оказываются выводы психолога-консультанта о проблеме клиента и о путях ее решения.

ОКАЗАНИЕ ТЕКУЩЕЙ ПОМОЩИ КЛИЕНТУ - помощь психолога-консультанта клиенту, которую он оказывает, когда самостоятельно приступает к выполнению рекомендаций, полученных во время консультации.

ОПЕРАТИВНАЯ ПОМОЩЬ КЛИЕНТУ - срочная, текущая помощь, оказываемая психологом-консультантом клиенту и рассчитанная на достижение быстрого эффекта от проведения консультирования.

ОППОНЕНТ – человек, возражающий в чем-либо в споре другому человеку; человек, придерживающийся иной, иногда противоположной, точки зрения по обсуждаемому вопросу.

ОПТИМАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ - мотивация, обеспечивающая наилучшие результаты деятельности человека.

ОПТИМАЛЬНЫЕ РЕШЕНИЯ ПО РАБОТЕ - такие решения, которые в максимальной степени улучшают работу человека, сводя к минимуму затраты на ее выполнение и ошибки, связанные с ней.

ОПТИМАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – условия, способствующие наилучшему проведению психологического консультирования, повышающие его результативность.

ОПТИМИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЧЕЛОВЕКА - создание таких условий для выполнения деятельности, при которых человек может в максимальной степени при минимальных затратах физических и психологических усилий удовлетворить свои потребности.

ОПТИМИЗАЦИЯ ПРИНИМАЕМЫХ РЕШЕНИЙ - выработка человеком наилучших решений по тому или иному вопросу;

достижение максимальных положительных результатов от реализации принятых решений, сведение к минимуму возможных отрицательных их последствий.

ОПЫТ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – общее количество времени, в течение которого психолог работает консультантом; разнообразие проблем и клиентов, с которыми ему, как психологу-консультанту, уже приходилось

иметь дело; успехи и неудачи при проведении психологического консультирования.

ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СПОСОБНОСТИ - способности, связанные с организацией какого-либо дела и с совместной деятельностью людей, направленной на его выполнение.

ОРГАНИЧЕСКИЕ БОЛЕЗНИ – заболевания, связанные с поражениями различных органов тела человека.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ – черта характера человека, выражающаяся в его готовности лично отвечать за то, что происходит с ним и вокруг него.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА - круг вопросов, связанных с проведением психологического консультирования, за правильное решение которых несет персональную ответственность психолог-консультант. Обычно о.п.к. добровольный акт, однако в случаях нарушения закона или положений морального кодекса практического психолога консультант несет персональную ответственность перед законом или перед сообществом коллег-профессионалов.

ОТКРЫТОСТЬ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА КЛИЕНТУ -готовность и способность психолога-консультанта быть открытым и откровенным для клиента человеком, искренне и честно обсуждающим с ним все вопросы, которые возникают в процессе проведения психологического консультирования.

ОТСУТСТВИЕ ВЗАИМНЫХ СИМПАТИЙ - психологическая проблема, суть которой состоит в том, что один человек, симпатизируя другому человеку, не вызывает с его стороны аналогичные ответные чувства к себе.

ОТЧУЖДЕНИЕ ПОДРОСТКА ОТ РОДИТЕЛЕЙ - возникновение психологического барьера между родителями и подростком. О. п. от р. проявляется в том, что подросток начинает все меньше общаться со своими родителями, все меньше рассказывать им о своей жизни, о том, что его волнует; они все меньше начинают его понимать и одобрять его поведение.

ОЦЕНКА ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ - важный аспект восприятия и понимания людьми друг друга. В результате о.п. по о. складывается его образ личности с теми его индивидуальными психологическими особенностями, которые важны при целенаправленном общении и взаимодействии с людьми.

ОЦЕНОЧНАЯ ШКАЛА – специальная измерительная шкала, используемая в психологических тестах и предназначенная для количественной оценки тех психологических свойств, для диагностики которых данный тест предназначается.

ОШИБКА В ИНТЕРПРЕТАЦИИ ИСПОВЕДИ КЛИЕНТА ИЗ-ЗА СУБЪЕКТИВНОГО ОТНОШЕНИЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА К ДАННОМУ КЛИЕНТУ - ошибка в психологическом консультировании, довольно часто допускаемая психологами-консультантами, которые неправильно оценивают себя и свои возможности, пытаются судить о клиенте по образу и подобию самих себя.

ОШИБКА В ИНТЕРПРЕТАЦИИ ИСПОВЕДИ КЛИЕНТА ИЗ-ЗА НЕДОСТАТОЧНОГО ОПЫТА ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ У ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА - ошибка, которую в своей работе чаще всего совершают начинающие психологи-консультанты. Она состоит в неумении консультанта правильно интерпретировать исповедь клиента. Эта ошибка может проявляться во многих других ошибках психологического консультирования, свидетельствуя о недостаточном профессиональном опыте психолога-консультанта.

ОШИБКА В ИНТЕРПРЕТАЦИИ ИСПОВЕДИ КЛИЕНТА ИЗ-ЗА НЕДОСТАТОЧНОЙ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА - ошибка в психологическом консультировании, вызываемая неполной общенаучной и специальной теоретической подготовленностью консультанта, в частности – отсутствием у него достаточно глубоких знаний в области современных психологических теорий личности и межличностных отношений.

ОШИБКА В ИНТЕРПРЕТАЦИИ ИСПОВЕДИ КЛИЕНТА ИЗ-ЗА НЕПОЛНОТЫ

ИНФОРМАЦИИ, ПОЛУЧЕННОЙ ОТ КЛИЕНТА ВО ВРЕМЯ ИСПОВЕДИ - ошибка в практике психологического консультирования, проявляющаяся в том, что психолог-консультант, делая свои выводы о проблеме клиента и предлагая ему практические рекомендации, направленные на ее решение, не получил о клиенте достаточно полной информации.

ОШИБКА В ИНТЕРПРЕТАЦИИ ИСПОВЕДИ КЛИЕНТА ИЗ-ЗА СКЛОННОСТИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА ДЕЛАТЬ ПРЕЖДЕВРЕМЕННЫЕ ВЫВОДЫ - ошибка в психологическом консультировании, порождаемая склонностью психолога-консультанта спешить с выводами о сути проблемы клиента и с рекомендациями по ее решению.

ОШИБКА НЕДОПОНИМАНИЯ КЛИЕНТОМ РЕКОМЕНДАЦИЙ, ПОЛУЧЕННЫХ ОТ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬ-

ТАНТА – ошибка в психологическом консультировании, проявляющаяся в том, что клиент не полностью понимает суть и смысл рекомендаций, полученных от психолога-консультанта, но открыто и прямо об этом не говорит.

ОШИБКА НЕТОЧНОЙ ИНТЕРПРЕТАЦИИ ПСИХОЛОГОМ-КОНСУЛЬТАНТОМ ИНФОРМАЦИИ, ПОЛУЧЕННОЙ ОТ КЛИЕНТА – ошибка в психологическом консультировании, проявляющаяся в том, что, выслушав исповедь клиента, психолог-консультант делает неправильные выводы из того, о чем ему рассказал клиент.

ОШИБКА ОБЪЕКТИВНОЙ НЕВОЗМОЖНОСТИ КЛИЕНТА ВЫПОЛНИТЬ РЕКОМЕНДАЦИИ, ПОЛУЧЕННЫЕ ОТ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА - ошибка в психологическом консультировании, при которой обнаруживается, что клиент по не зависящим от него причинам не в состоянии полностью выполнить рекомендации, полученные от психолога-консультанта.

ОШИБКА ОДНОСТОРОННОСТИ РЕКОМЕНДАЦИЙ, ПРЕДЛАГАЕМЫХ КЛИЕНТУ ПСИХОЛОГОМ-КОНСУЛЬТАНТОМ – ошибка, суть которой состоит в том, что психолог-консультант дает клиенту такие рекомендации, которые не в состоянии полностью решить его проблему.

ОШИБКА ПОЛУЧЕНИЯ КЛИЕНТОМ ОТ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА ПРАКТИЧЕСКИ НЕ ВЫПОЛНИМЫХ РЕКОМЕНДАЦИЙ – ошибка в психологическом консультировании, состоящая в том, что клиенту даются такие рекомендации, которые он в силу различных, в том числе объективных, причин не в состоянии выполнить.

ОШИБКА, СВЯЗАННАЯ С НЕЖЕЛАНИЕМ КЛИЕНТА ВЫПОЛНЯТЬ РЕКОМЕНДАЦИИ, ПОЛУЧЕННЫЕ ОТ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА - ошибка в психологическом консультировании, состоящая в том, что клиент, получив от психолога-консультанта практические рекомендации по решению своей проблемы, по тем или иным причинам не хочет следовать этим рекомендациям.

ОШИБКИ В ИНТЕРПРЕТАЦИИ ИСПОВЕДИ КЛИЕНТА - типичные ошибки, наиболее часто встречающиеся в практике проведения психологического консультирования при интерпретации психологом-консультантом исповеди клиента и приводящие или к неверной оценке проблемы клиента, или к неправильным, практически не выполнимым рекомендациям по ее решению.

ОШИБКИ НЕВЕРНОГО ЗАКЛЮЧЕНИЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА О ПРОБЛЕМЕ КЛИЕНТА - ошибки в психологическом консультировании, проявляющиеся в том, что психолог-консультант, выслушав исповедь клиента, делает неправильные выводы о сути его проблемы.

ОШИБКИ НЕВЕРНЫХ РЕКОМЕНДАЦИЙ, ПРЕДЛАГАЕМЫХ КЛИЕНТУ ПСИХОЛОГОМ-КОНСУЛЬТАНТОМ - ошибки в психологическом консультировании, состоящие в том, что, правильно оценив проблему клиента, психолог-консультант предлагает ему неправильные советы по практическому ее

решению.

ОШИБКИ НЕПРАВИЛЬНЫХ ДЕЙСТВИЙ КЛИЕНТА ПО РЕА-ЛИЗАЦИИ РЕКОМЕНДАЦИЙ, ПОЛУЧЕННЫХ ОТ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА - ошибки в психологическом консультировании, состоящие в том, что клиент, получив достаточно правильные рекомендации от психолога-консультанта, действует неправильно, пытаясь выполнить эти рекомендации.

ПАРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ КОМПОНЕНТЫ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ РЕАКЦИЙ – неязыковые характеристики речи человека, с помощью которых он выражает то, что не полностью может быть выражено словами, например свое отношение к происходящему, свои переживания и т.п. К п.к.э.р. относятся, например, интонация, ударение, громкость голоса, темп и паузы в речи и другое.

ПАРАФРАЗА – см. перифраза.

ПАТРИАРХАЛЬНЫЙ ВНУТРИСЕМЕЙНЫЙ КОНФЛИКТ -тип внутрисемейного конфликта, обусловленного устаревшим, патриархальным представлением о положении и правах мужа и жены (мужчины и женщины) в семье. При п. в. к. муж (мужчина) в семье обычно наделяется большими правами, чем женщина, и может вести себя более вольно, чем жена. Сам же п. в. к. возникает тогда, когда одна из вовлеченных в него сторон – чаще всего жена (женщина) – выражает протест против патриархальных семейных взаимоотношений, отстаиваемых противоположной стороной.

ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ - область психологической науки, включающая в себя знания и исследования, касающиеся образования, обучения и воспитания людей.

ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ИННОВАЦИИ - новейшие, самые современные идеи и направления в научной и практической педагогике.

ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – психологическое консультирование по вопросам образования, прежде всего обучения и воспитания детей.

ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО - руководство людьми в учреждениях образования, в частности детьми и учителями в школе.

ПЕРВИЧНЫЕ ДЕЛОВЫЕ ЧЕРТЫ ХАРАКТЕРА ЧЕЛОВЕКА -деловые черты характера, которые обычно первичными появляются у ребенка в процессе его индивидуального психологического развития и на основе которых у ребенка формируются главные, вторичные деловые качества, к которым, в частности, относятся аккуратность, дисциплинированность, исполнительность и другие.

ПЕРИФРАЗА (ПЕРИФРАЗИРОВАНИЕ) - краткое, сокращенное, но достаточно точное по смыслу, повторение психологом-консультантом того, что ему в процессе исповеди сказал клиент.

ПЕРМАНЕНТНАЯ ПРОБЛЕМА КЛИЕНТА - проблема, которая для данного клиента является постоянной, типичной, существующей довольно'давно или время от времени периодически возникающей в его жизни.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДЕЛА ПОДЧИНЕННЫХ - дела, которые лично касаются людей, находящихся в подчинении данного руководителя и, как правило, не связаны с выполняемой ими работой.

ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ АНОМАЛИИ - отклонения в поведении человека от нормы.

ПОДАВЛЕНИЕ – вытеснение из сферы сознания человека влечений, потребностей, мотивов, неприятных и неприемлемых для него по каким-либо соображениям морально-этического или правового характера.

ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – первый, начальный этап проведения психологического консультирования, во время которого психолог-консультант предварительно знакомится с клиентом и вместе со своими помощниками готовит все, что необходимо для успешного проведения

психологической консультации.

ПОДГОТОВКА К ПРОВЕДЕНИЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – совокупность действий психолога-консультанта, связанных с обеспечением оптимальных условий для проведения психологического консультирования. Работа на данном этапе включает в себя выбор и оборудование помещения для консультации, подготовку необходимых для консультирования документов и материалов, предварительное знакомство психолога-консультанта с информацией, касающейся клиента и его проблемы.

ПОДРОСТКОВЫЙ ВОЗРАСТНОЙ КОНФЛИКТ С РОДИТЕЛЯМИ – конфликт между родителями и подростками, возникающий в период перехода ребенка от детства к взрослости, в возрасте от 12–13 до 14–15 лет. ПОКЛАДИСТОСТЬ – черта характера человека, проявляющаяся в его способности предупреждать, избегать возникновения конфликтных ситуаций, устранять уже возникшие конфликты с людьми.

ПОЛЕЗНОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТЕСТА - практическая ценность, реальная польза, получаемая в результате применения данного психологического теста при проведении психологического консультирования.

ПОСТКОНСУЛЬТАЦИОННОЕ ОБЩЕНИЕ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА С КЛИЕНТОМ - общение психолога-консультанта с клиентом после того, как психологическое консультирование в основном завершилось и клиент получил необходимые рекомендации по практическому решению его проблемы.

ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПО СЕМЕЙНЫМ ВОПРОСАМ - некоторые, достаточно общие правила, которые следует соблюдать при проведении психологического консультирования по вопросам, касающимся семьи и брака.

ПРИЕМ ОВЛАДЕНИЯ И ПРАКТИЧЕСКОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПСИХОЛОГОМ-КОНСУЛЬТАНТОМ В БЕСЕДЕ С КЛИЕНТОМ ЕГО собственного ЯЗЫКА – прием, заключающийся в том, что, уловив из разговора с клиентом особенности его речи (языка), психолог-консультант далее начинает вполне сознательно им подражать, пользуясь теми же самими словами, тем же стилем и тоном разговора, который характерен для клиента.

ПРИЕМ ПОСТАНОВКИ ПСИХОЛОГОМ-КОНСУЛЬТАНТОМ ОТКРЫТЫХ ВОПРОСОВ ПЕРЕД КЛИЕНТОМ - прием психологического консультирования, при котором психолог-консультант, слушая исповедь клиента и как бы продолжая его мысль, стимулирует рассказ клиента о своей проблеме путем постановки перед ним вопросов типа: что? Как? Зачем? Почему? И т.п.

ПРИЗНАКИ РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАТОРСКИХ СПОСОБНОСТЕЙ У ЧЕЛОВЕКА – объективные психологические и поведенческие признаки, по которым вполне определенно можно судить об уровне развития у человека организаторских способностей.

ПРИНЦИП «ЗДЕСЬ И ТЕПЕРЬ» - правило проведения психологического консультирования, согласно которому сознание (внимание, память, воображение и мышление) клиента во время проведения консультирования должно быть сосредоточены на том, что происходит в данный момент времени, а не на том, что было в прошлом или может произойти в будущем. |

ПРИРОДНЫЙ И СОЦИАЛЬНО-ОБУСЛОВЛЕННЫЙ ТИПЫ ТЕМПЕРАМЕНТА ЧЕЛОВЕКА – два основных жизненных проявления темперамента человека, определяемые, соответственно, по природным его данным, свойствам его нервной системы и по внешне наблюдаемому поведению (социально-обусловленный тип темперамента). Природный и социально-обусловленный типы темперамента могут совпадать и расходиться у одного и того же человека в зависимости от ограничений, накладываемых культурой, системой воспитания на внешнее поведение человека в данном обществе.

ПРОБЛЕМА КОММУНИКАТИВНОГО свойства (КОММУНИКАТИВНАЯ ПРОБЛЕМА ЧЕЛОВЕКА) - социально-психологическая проблема, возникшая у человека в его личном общении с людьми, препятствующая установлению с ними или между ним и другими людьми нормальных личных и деловых взаимоотношений.

ПРОБЛЕМА ПСИХОФИЗИЧЕСКОГО НЕДОМОГАНИЯ ЧЕ,-ЛОВЕКА – проблема, суть которой заключается в том, что клиент часто чувствует себя не вполне здоровым физически и не вполне благополучным в психологическом плане человеком, но точно не знает о подлинных причинах своего недомогания и не в состоянии от него избавиться. Обращение за помощью к профессиональным врачам ему, как правило, не помогает.

ПРОБЛЕМНОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТА (О СУТИ ЕГО ПРОБЛЕМЫ) – объяснение клиенту сути его проблемы во всей ее сложности, при котором понимание проблема! психологом-консультантом и самим клиентом может как совпадать, так и расходиться.

ПРОБЛЕМЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ХАРАКТЕРА - трудности, возникающие у человека в его общении с людьми и касающиеся установления с ними нормальных личных и деловых взаимоотношений (то же, что и проблемы коммуникативной свойства).

ПРОБЛЕМЫ МОТИВАЦИОННОГО ХАРАКТЕРА - психологические проблемы клиента, связанные с отсутствием у него интересов, характерных для большинства людей соответствующего пола, возраста, социального положения. П.м.х. могут также проявляться в чрезмерно сильном, необычном развитии у данного человека определенных потребностей и интересов.

ПРОБЛЕМЫ ПРОЯВЛЕНИЙ ТЕМПЕРАМЕНТА ЧЕЛОВЕКА -трудности, с которыми в работе и в общении с людьми сталкивается человек, обусловленные особенностями его темперамента.

ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАТОРСКИХ СПОСОБНОСТЕЙ У КЛИЕНТА – программа, совместно разработанная психологом-консультантом и клиентом и рассчитанная на развитие у клиента организаторских способностей (в частности, способности быть хорошим руководителем, организатором).

ПРОГРАММА РЕАЛИЗАЦИИ КЛИЕНТОМ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА - программа самостоятельных действий клиента по выполнению рекомендаций, полученных при консультировании и направленных на решение его проблемы.

ПРОЕКЦИЯ – защитный психологический механизм, проявляющийся в том, что человек, имеющий какие-либо отрицательные качества личности, не признает их у себя и вместе с тем необоснованно приписывает их другим людям.

ПРОТИВОРЕЧИЯ В ФАКТАХ, ПРОЯВЛЯЮЩИЕСЯ НА СТАДИИ ИНТЕРПРЕТАЦИИ ИСПОВЕДИ - одна из логических ошибок, возникающих в процессе интерпретации психологом-консультантом исповеди клиента. При этой ошибке психолог-консультант не замечает противоречий в том, что о себе и о своей проблеме говорит клиент. В итоге эти противоречия приводят к действенным, неправильным выводам о сути проблемы клиента и о способах ее практического решения.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – знания и практические умения психолога-консультанта, благодаря которым он может оказывать действенную помощь клиентам в решении их жизненных, психологических проблем.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – знания, умения и навыки, необходимые профессионально подготовленному психологу-консультанту для успешного выполнения своей работы.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА СО СТОРОНЫ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА - моральная и профессионально-психологическая поддержка, оказываемая психологом-консультантом не вполне уверенному в себе

клиенту в процессе консультационной работы с ним.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – перечень индивидуальных психологических качеств, которыми должен обладать профессионально подготовленный психолог-консультант.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – основные требования, предъявляемые к профессиональной работе психолога-консультанта.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ДОЛГ ПСИХОЛОГА - обязанности и ответственность, которую берет на себя психолог-консультант как специалист и персонально несет за принимаемые им решения, предпринимаемые действия тогда, когда он консультирует клиентов.

ПРОФИЛАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА С КЛИЕНТОМ – специальная работа психолога-консультанта с клиентом, проводимая, как правило, в конце психологической консультации. Эта работа заключается в том, чтобы научить клиента избегать возникновения новых психологических проблем в его жизни.

ПРОЦЕДУРА АКТИВИЗАЦИИ ПАМЯТИ И МЫШЛЕНИЯ КЛИЕНТА – специальные приемы, применяемые психологом-консультантом во время исповеди клиента, включая прояснение его проблемы, выработку рекомендаций по ее решению. П.а.п. и м.к. рассчитана на улучшение процессов припоминания и умственных возможностей клиента в то время, когда он рассказывает психологу-консультанту о своей проблеме и совместно с ним ищет ее практическое решение.

ПРОЦЕДУРА ВЫРАБОТКИ У КЛИЕНТА УВЕРЕННОСТИ В ТОМ, ЧТО ЕГО ПРОБЛЕМА БУДЕТ УСПЕШНО РЕШЕНА – процедура психологического консультирования, во время которой психолог-консультант убеждает клиента в том, что его проблема будет успешно решена при условии четкой и добросовестной реализации клиентом полученных от психолога-консультанта рекомендаций.

ПРОЦЕДУРА ВСТРЕЧИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА С КЛИЕНТОМ – действия, предпринимаемые психологом-консультантом в момент первой личной встречи с клиентом.

ПРОЦЕДУРА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ - группа объединенных друг с другом, направленных на достижение одной, частной цели консультирования и, как правило, применяемых совместно приемов психологического консультирования.

ПРОЦЕДУРА ОБЩЕГО ЭМОЦИОНАЛЬНО ПОЛОЖИТЕЛЬНО НАСТРОЯ КЛИЕНТА - система приемов, при помощи которых психолог-консультант настраивает клиента на исповедь, стремясь, в частности, вызывать и поддерживать у него хорошее настроение во время консультации.

ПРОЦЕДУРА ПОДКРЕПЛЕНИЯ (ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ) КЛИЕНТА – приемы, при помощи которых психолог-консультант эмоционально поддерживает клиента, особенно на стадии исповеди и в процессе ее совместной интерпретации.

ПРОЦЕДУРА ПОИСКА ПСИХОЛОГОМ-КОНСУЛЬТАНТОМ И КЛИЕНТОМ ПРИЕМЛЕМОГО РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА – специальная процедура, при помощи которой психолог-консультант, ведя конструктивный диалог с клиентом, совместно с ним ищет взаимно приемлемое решение его проблемы – такое, которое устроило бы как психолога-консультанта, так и клиента.

ПРОЦЕДУРА ПРОЯСНЕНИЯ МЫСЛИ КЛИЕНТА - высказывание психолога-консультанта во время исповеди, в котором он своими словами повторяет, уточняет, конкретизирует мысль клиента, помогая и ему самому сформулировать ее более определенно.

ПРОЦЕДУРА РАЗЪЯСНЕНИЯ МЫСЛИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА КЛИЕНТУ – подробное изложение и детальное объяснение психологом-консультантом клиенту тех выводов и практических рекомендаций, которые он хочет предложить клиенту в связи с возникшей у него проблемой.

ПРОЦЕДУРА СНЯТИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО БАРЬЕРА У КЛИЕНТА – совокупность приемов, при помощи которых психолог-консультант в начале работы с клиентом старается распознать и по возможности психологически нейтрализовать влияние комплексов, снять имеющийся у клиента психологический барьер в общении с психологом-консультантом.

ПРОЦЕДУРА УБЕЖДЕНИЯ КЛИЕНТА - система логических приемов, основанных на достоверных фактах и убедительной логике доказательства, с помощью которых психолог-консультант убеждает клиента в правильности выводов и рекомендаций, касающихся практического решения его проблемы.

ПРОЦЕДУРА УТОЧНЕНИЯ ДЕТАЛЕЙ РЕШЕНИЯ, ПРИНЯТОГО (ПРИНИМАЕМОГО) ПСИХОЛОГОМ-КОНСУЛЬТАНТОМ СОВМЕСТНО С КЛИЕНТОМ - обсуждение психологом-консультантом вместе с клиентом деталей принимаемого (принятого) решения по проблеме клиента.

ПРОЦЕДУРА ЭМПАТИЧЕСКОГО СЛУШАНИЯ ПСИХОЛОГОМ-КОНСУЛЬТАНТОМ КЛИЕНТА - система приемов, при помощи которых психолог-консультант, слушая исповедь клиента, старается как можно лучше понять его и его проблему, пытаясь сопереживать, сочувствовать клиенту, ставя себя на его место.

ПРОЦЕДУРА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ - приемы и способы,
при помощи которых обычно оцениваются результаты проведенного психологического консультирования и успешность решения проблемы, с которой клиент обратился в психологическую консультацию.

ПРОЯСНЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА - уточнение деталей того, что на самом деле не вполне благополучно у клиента и что составляет реальную психологическую проблему в его жизни.

ПСИХОГЕННЫЕ ЗАБОЛЕВАНИЯ - заболевания, имеющие все признаки реальной болезни, но вызванные не нарушениями в работе организма, а нарушениями в психике человека, в частности его взаимоотношений с окружающими людьми.

ПСИХОДИАГНОСТИКА – область знаний и умений, связанных с созданием и применением в практике методов психологической диагностики, в частности психологических тестов.

ПСИХОДРАМА – один из видов группового социально-психологического тренинга, основанный на использовании участниками психотерапевтической (психокоррекционной) группы элементов импровизированного спектакля на тему, связанную с психологической проблемой одного из клиентов.

ПСИХОКОРРЕКЦИЯ – одно из трех основных направлений в деятельности практического психолога (наряду с психодиагностикой и психологическим консультированием), включающее в себя использование психологических методов прямого воздействия на клиента для исправления недостатков в его психологии или поведении.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ АДАПТАЦИЯ ЧЕЛОВЕКА В СЕМЕЙНОЙ ЖИЗНИ – приспособление одного или обоих супругов к индивидуальным особенностям друг друга или к сложившимся условиям семейной жизни.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ - состояние клиента и соответствующая обстановка, при которой клиент не боится быть самим собой, ведет себя достаточно естественно и открыто, не опасается того, что его неправильно поймут или будут смеяться над ним.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ДИСТАНЦИЯ МЕЖДУ ПСИХОЛОГОМ-КОНСУЛЬТАНТОМ И КЛИЕНТОМ - мера отчуждения друг от друга психолога-консультанта и клиента;
своеобразное психологическое расстояние, на котором они предпочитают держаться в отношении друг друга в процессе проведения консультации.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ НЕПОДГОТОВЛЕННОСТЬ (НЕГОТОВНОСТЬ) ДЕТЕЙ К ОБУЧЕНИЮ В ШКОЛЕ - недостаточный уровень развития у детей познавательных

процессов, личностных качеств и форм межличностного поведения не позволяющий им нормально учиться в школе и успешно осваивать школьную программу.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СЛУЖБА - общественная организация, часть структуры общества, сообщество людей, оказывающих профессиональные психологические услуги населению. П. с. существует как официальная часть общества и включает в себя профессиональных психологов, оказывающих соответствующие услуги

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СОВМЕСТИМОСТЬ ЛЮДЕЙ - способность двух или более человек устанавливать, сохранять и длительное время поддерживать друг с другом нормальные личные и деловые взаимоотношения.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ТРАВМА - функциональное (временное) нарушение психики человека, вызванное крайне неблагоприятными жизненными обстоятельствами, которые человек с трудом может пережить. П.т. может иметь для человека весьма далеко идущие последствия, порождая, например, нервные и иные психогенные заболевания.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АНОМАЛИИ - заметные отклонения в психологии и поведении человека от нормы, т.е. от некоторого среднего уровня, характеризующего многих, вполне нормальных людей.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ НАГРУЗКИ - интенсивные воздействия, оказываемые на психику человека и вызывающие у него повышенную нервную напряженность, а также довольно сильные, трудно переносимые эмоциональные переживания.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДКРЕПЛЕНИЯ (СТИМУЛЫ) - разнообразные воздействия, как правило внешние, оказываемые на человека для того, что поддержать его, побудить к активным действиям, направленным на достижение цели.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДКРЕПЛЕНИЯ В СИСТЕМЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ - разнообразные положительные реакции окружающих людей на действия данного человека при общении с ним. П.п. в с.м.о. могут быть, например, одобрением, поддержкой, оказанием внимания, доверия к человеку, демонстрацией готовности прийти ему на помощь.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЧИНЫ СНИЖЕНИЯ РАБОТОСПОСОБНОСТИ – причины понижения работоспособности человека, источником которых являются неприятные психологические состояния данного человека в момент выполнения им какой-либо деятельности.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ БАРЬЕР - внутренняя, психологическая причина, препятствующая человеку естественно, свободно и

раскованно вести себя на людях, в общении с ними в определенных жизненных ситуациях.

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ - практическое оказание действенной психологической помощи советами и рекомендациями людям, нуждающимся в этой помощи, со стороны профессионально подготовленных специалистов, психологов-консультантов.

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ НАПРЯЖЕНИЕ - психологическое состояние человека, проявляющееся в его излишней психологической напряженности во время разговоров с людьми или при выполнении какой-либо деятельности. Состояние п.н. ведет обычно к разного рода ошибкам, к неправильным действиям, к неточным реакциям на происходящее, порождает неприятные эмоциональные переживания и неудовлетворенность человека.

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ (ПСИХОПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЕ) ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТА - передача психологом-консультантом клиенту полезных для его жизни психологических знаний, самостоятельно пользуясь которыми, клиент в состоянии оказывать себе самому и другим людям первичную психологическую помощь.

ПСИХОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ – часть психологической науки, касающаяся законов психологического, в частности возрастного, развития человека.

ПСИХОЛОГИЯ СЕМЬИ – система знаний, включающих психологию семейных отношений, а также систему методов решения внутрисемейных психологических проблем.

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ - область психологических исследований, связанных с изучением психологических явлений, возникающих в системах управления организациями и людьми.

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ЭКСПЕРТИЗА - процедура проведения комплексного, психолого-педагогического изучения какой-либо проблемы. В итоге проведения п.п.э. вырабатывается обычно квалифицированное решение соответствующей проблемы с одновременным участием в его выработке как педагогов, так и психологов.

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – разновидность психологического консультирования, связанная с решением вопросов обучения и воспитания детей.

ПСИХОТЕРАПЕВТ – профессиональный медицинский работник, врач, специализирующийся в области диагностики и лечения нервных и психических заболеваний, применяющих для этого по преимуществу методы психологии.

ПСИХОТЕРАПИЯ – часть медицинской и одновременно психологической (психокоррекционной) практики, связанной с применением психологических знаний и методов для диагностики и лечения разного рода заболеваний.

ПСИХОФИЗИОЛОГИЯ – область науки, пограничная между психологией и физиологией организма. В п. изучаются преимущественно связи, существующие между психологическими явлениями и физиологическими процессами, происходящими в организме и в мозге человека.

ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ЧЕЛОВЕКА – основные направления и способы улучшения умственных способностей человека, основанные на знании и практическом использовании законов формирования и развития его интеллекта.

РАЗОЧАРОВАНИЕ – неприятное психологическое состояние, эмоциональное переживание человека, связанное с какой-либо серьезной жизненной неудачей.

РАЦИОНАЛИЗАЦИЯ – защитный психологический механизм, целенаправленная попытка человека разумно объяснить и оправдать какое-либо свое действие, которое на самом деле не поддается вполне разумному объяснению и безусловному оправданию.

РАЦИОНАЛЬНОЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЯЗАННОСТЕЙ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ – наиболее правильное, оптимальное распределение обязанностей между людьми в каком-либо коллективе, обеспечивающее эффективную совместную деятельность этих людей. Р.р.о.м.л. основывается на соблюдении принципов справедливости, равномерности нагрузки между этими людьми.

РЕАЛЬНОСТЬ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА - соответствие той проблемы, о которой клиент рассказывает психологу-консультанту, действительному положению дел. Проблема, обозначенная клиентом, считается реальной, если она на самом деле есть у него и не является вымышленной.

РЕВНОСТНЫЕ ВНУТРИСЕМЕЙНЫЕ ОТНОШЕНИЯ - отношения между членами семьи, при которых одни из них требуют от других, чтобы их личное отношение к кому-либо было таким же, как и их собственное отношение или соответствовало отношению со стороны других членов семьи.

РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ЖУРНАЛ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ – специальный журнал, имеющийся в психологической консультации, в который заносятся данные о клиентах, обратившихся за помощью в психологическую консультацию, о работающих с ними психологах-консультантах, о месте и времени проведения психологической консультации.

РЕГРЕССИВНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ЛИЧНОСТИ И В ПОВЕДЕНИИ ЧЕЛОВЕКА -

неблагоприятные изменения в личности и в поведении человека, проявляющиеся в отставании его развития и в переходе на более низкий уровень психологиче[1]-ского развития.

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – конечный итог психологического консультирования, его практический результат в плане решения проблемы, с которой клиент обратился в психологическую консультацию.

РЕКОМЕНДАТЕЛЬНЫЙ ЭТАП ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ - четвертый этап психологического консультирования, на котором психолог-консультант вместе с клиентом находят и уточняют практические рекомендации по решению проблемы клиента.

РЕЛЕВАНТНЫЕ ОБЩЕНИЮ С ЛЮДЬМИ ЧЕРТЫ ХАРАКТЕРА ЧЕЛОВЕКА – такие черты характера человека, от которых зависят его успехи и неудачи в практике общения с людьми в различных жизненных ситуациях.

РЕФЛЕКСИЯ (В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ) - осознание человеком своих действий, мыслей и чувств, а также того, как он выглядит со стороны, общаясь с разными людьми.

РЕФЛЕКТОРНЫЕ БОЛИ – боли психогенного характера, порождаемые значительными неприятностями в жизни человека и вызывающие у него трудноуправляемые отрицательные эмоциональные переживания.

РЕШЕННОСТЬ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА - устранение из жизни клиента той проблемы, из-за которой он обратился в психологическую консультацию.

РОЛЕВОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЛЮДЕЙ В ОБЩЕНИИ - взаимодействие людей в определенных жизненных ролях. Участники такого взаимодействия, выступая в своих социальный ролях, обычно проявляют те психологические качества, которые свойственны им как личностям.

САМОВНУШЕНИЕ – внушающее воздействие, оказываемое человеком на самого себя.

СВЕРСТНИКИ – люди примерно одинакового возраста, относящиеся к одному поколению и обладающие некоторыми, общими для них психологическими качествами.

СЕКРЕТАРЬ-РЕФЕРЕНТ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ – один из работников вспомогательного персонала психологической консультации, в задачи которого входит прием клиентов и получение от них первичной информации, необходимой для начала психологической консультации, а также информирование клиентов об условиях проведения консультации.

СЕМЕЙНОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ -консультирование членов будущей или настоящей семьи по поводу проблем, которые могут возникнуть или уже возникли в их семейных взаимоотношениях.

СИСТЕМА ВНУТРИСЕМЕЙНЫХ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ – множество связанных друг с другом проблем внутрисемейного характера, которые возникают, существуют и решаются в комплексе, путем психологического консультирования всех, участвующих в них, членов данной семьи.

СИСТЕМНОСТЬ СТРОЕНИЯ ХАРАКТЕРА ЧЕЛОВЕКА - взаимосвязанность и взаимозависимость черт характера человека в их развитии и совместном функционировании.

СИТУАЦИОННАЯ ТЕОРИЯ ЛИДЕРСТВА - одна из психологических теорий лидерства, доказывающая, что реальный выход человека в лидеры определяется сложившейся ситуацией. Если, например, личные качества человека в данной ситуации оказываются наиболее полезными для достижения целей других людей, то он среди них в данной ситуации становится лидером.

СИТУАЦИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – обстановка, в которой организуется и проводится психологическое консультирование.

СКОРОСТЬ РЕАКЦИИ ЧЕЛОВЕКА - время, в течение которого человек успевает отреагировать на то или иное событие или внешнее воздействие, если старается

отреагировать на него как можно быстрее. С.р. – одно из важных, врожденных свойств темперамента и нервной системы человека.

СКРЫТНОСТЬ ПОДРОСТКА – нежелание подростка рассказывать о себе другим людям, в первую очередь своим родителям.

СЛАБОСТЬ ВОЛИ ЧЕЛОВЕКА - неспособность человека прилагать значительные волевые усилия и добиваться успехов в тех случаях, когда необходимо преодолеть возникающие препятствия, принять и целенаправленно реализовать сознательное решение.

СЛАБОСТЬ НЕРВНОЙ СИСТЕМЫ - неспособность нервной системы человека выдерживать длительные по времени и значительные по величине физические и психологические нагрузки.

СЛУЧАИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ -ситуации, возникающие в практике работы психологической
консультации или психолога-консультанта; проблемы в жизни клиента, по поводу которых он обращается в психологическую консультацию за помощью.

СМЫСЛ ЖИЗНИ ЧЕЛОВЕКА - главная, основная цель в жизни данного человека; то, ради чего он живет и к достижению чего стремится в своей жизни.

СОСТОЯНИЕ ДУХОВНОГО РАССТРОЙСТВА ЧЕЛОВЕКА -психологическое состояние, характеризующееся отклонениями от нормы в функционировании психологических процессов; в таком состоянии человек не может принимать и выполнять продуманные, разумные решения.

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ - область научных исследований и психологических знаний, касающихся общения и взаимодействия людей друг с другом.

СОЦИАЛЬНАЯ УСТАНОВКА - определенное, устойчивое отношение человека к кому-либо или к чему-либо.

СОЦИАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ - психологическое консультирование, проводимое по вопросам восприятия и понимания людьми друг друга и регуляции человеческих взаимоотношений через коррекцию взаимного их восприятия.

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ РОЛЕЙ - теория, описывающая и объясняющая ролевое поведение людей в обществе и в непосредственном общении друг с другом.

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ РОСТ ЧЕЛОВЕКА КАК ЛИЧНОСТИ – развитие человека, характеризующееся приобретением им разносторонних и правильных знаний о людях и об обществе, формированием у него умений и навыков, улучшающих его личные и деловые взаимоотношения с людьми.

СОЦИАЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ - действия человека в обществе, рассчитанные на то, чтобы оказать определенное влияние на людей, на происходящие в обществе события.

СОЦИОКУЛЬТУРНАЯ СРЕДА - культура и состояние общества, в котором живет и развивается человек.

СПЕЦИАЛЬНОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ -высшее или среднее специальное образование, позволяющее человеку считаться квалифицированным психологом и занимать соответствующие должности в государственных учреждениях.

СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРАКТИЧЕСКОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ – образование, которое получает человек, приобретающий квалификацию практического психолога, включая психодиагностику, психологическое консультирование, психологическую коррекцию.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ СПОСОБНОСТИ - способности, от которых зависит успешность выполнения человеком отдельных, достаточно сложных видов учебной и профессиональной деятельности, например организаторской, математической, музыкальной, технической, художественно-изобразительной и т. п.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ - ряд требований, предъявляемых к психологу-консультанту и к психологическому консультированию, связанному с различными областями жизни человека: интимно-личностной, семейной, психолого-педагогической, деловой и т.п.

СПОСОБНОСТИ – психологические качества, обеспечивающие выполнение человеком какой-либо деятельности на достаточно высоком уровне, т.е. продуктивно и с высоким качеством.

СПОСОБНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА БЫТЬ ЛИДЕРОМ - способность человека руководить людьми, пользоваться среди них авторитетом, оказывать на них психологическое влияние.

СРЕДСТВА САМОКОНТРОЛЯ ПСИХОКОРРЕКЦИОННЫХ ДЕЙСТВИЙ КЛИЕНТА – средства, с помощью которых клиент может контролировать и оценивать успешность своих действий по исправлению имеющихся у него психологических и поведенческих недостатков. С.с.п.д., как правило, предлагаются клиенту психологом-консультантом на завершающем этапе проведения психологического консультирования.

СРЕДСТВА УЛУЧШЕНИЯ РАЗНЫХ ВИДОВ И ПРОЦЕССОВ ПАМЯТИ – специальные приемы и средства, опирающиеся на законы памяти, при помощи которых можно исправлять и совершенствовать память человека.

СРОЧНОСТЬ В ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЙ - принятие решения в максимально короткие сроки после того, как возникла требующая данного решения проблема.

СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ - манера, приемы и средства, используемые человеком в общении с людьми.

СТРАТЕГИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ (В ВЫРАБОТКЕ ПРАКТИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ КЛИЕНТУ) – способ достижения цели, которую ставит перед собой психолог-консультант, его типичные действия по отношению к клиенту на заключительной стадии проведения психологического консультирования, при формулировании практических рекомендаций по решению его проблемы.

СТРЕМЛЕНИЕ К ДОСТИЖЕНИЮ УСПЕХОВ - потребность человека, проявляющаяся в его устойчивом стремлении к успехам в разных видах деятельности, особенно в ситуациях соревнования с людьми.

СТРЕСС – стойкое, эмоционально отрицательное психологическое состояние человека, возникающее в результате фрустрации, серьезных, постоянно преследующих его, жизненных неудач, и крайне неблагоприятно сказывающееся на его психологии, поведении и состоянии здоровья.

СТРЕССОВЫЕ СИТУАЦИИ - жизненные ситуации, вызывающие у человека большое психологическое напряжение и порождающие состояние стресса.

СУБЛИМАЦИЯ – психоаналитический термин, обозначающий один из психологических защитных механизмов. С. проявляется в замене человеком одной, более важной, но не вполне удовлетворяемой, потребности, другой потребностью, менее важной, но более полно удовлетворяемой, или, соответственно, одного, более привлекательного, объекта, другим, менее привлекательным, объектом. С. происходит в том случае, если человеку почему-то не удается овладеть более привлекательным для него объектом и удовлетворить тем самым свою, актуальную потребность.

СУБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЗНАКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ - представления, убеждения, ощущения клиента и психолога-консультанта, свидетельствующие о том, что проведенное психологическое консультирование оказалось успешным.

СУДЕБНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЭКСПЕРТИЗА - проведение профессионального, правового и психологического анализа случая, связанного с каким-либо правонарушением. Психологическое изучение участвовавших в нем лиц с целью

определения их вменяемости и, следовательно, ответственности за совершение данного правонарушения. Кроме психологов, иногда в проведении с. п. э. принимает участие и врач-психиатр.

СУПЕРВИЗОР – специалист, осуществляющий профессиональный контроль и непосредственное руководство деятельностью начинающего практического психолога, в частности психолога-консультанта.

СУПЕРВИЗОРСТВО – работа супервизора или начинающего практического психолога под контролем более опытного психолога. В практике подготовки психологов-консультантов с. используется для того, чтобы свести к минимуму возможные ошибки, которые могут возникнуть в процессе самостоятельной работы еще не достаточно опытного психолога-консультанта с клиентами.

ТЕЛЕСНАЯ ТЕРАПИЯ – система методов практического воздействия на психологию и поведение человека через целенаправленную регуляцию его телесных состояний. Т.т. основана на убеждении в том, что между телесными состояниями (в частности, состояниями мышечной системы) человека и его психологией существует прямая, причинно-следственная зависимость.

ТЕМПЕРАМЕНТ И ХАРАКТЕР ЧЕЛОВЕКА - две различные, взаимосвязанные психологические особенности человека как личности. Темперамент – это совокупность устойчивых динамических свойств активности человека, психических процессов и поведения в целом. Характер – система черт личности человека, определяющих его поступки.

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ОРИЕНТАЦИЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА – теоретические знания, которые разделяет и использует психолог-консультант в практической работе с клиентами, особенно на стадии интерпретации исповеди и выработки практических рекомендаций для решения проблемы клиента.

ТЕОРИЯ КОГНИТИВНОГО ДИССОНАНСА - психологическая теория, связывающая самочувствие человека и его поведение с состоянием системы имеющихся у него знаний. Т.к.д. утверждает, что противоречия в знаниях человека порождают у него чувство дискомфорта и стремление во что бы то ни стало избавиться от него каким-либо путем.

ТЕСТ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ – стандартизированная психодиагностическая методика, позволяющая получать точные количественные и качественные показатели изучаемых психологических свойств.

ТЕСТИРОВАНИЕ КЛИЕНТА – изучение психологических особенностей клиента с помощью психологических тестов.

ТЕСТЫ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ ЧЕЛОВЕКА – психодиагностические тесты, с помощью которых оцениваются способности человека, проявляющиеся в его общении с разными людьми.

ТЕСТЫ ТЕМПЕРАМЕНТА И ХАРАКТЕРА - психологические тесты, с помощью которых оцениваются свойства темперамента и черты характера человека.

ТЕСТЫ СПЕЦИАЛЬНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ - психологические тесты, с помощью которых количественно и качественно оценивается уровень развития у человека специальных способностей.

ТЕХНИКА ПРОВЕДЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – приемы и средства, которые на каждом из основных этапов психологического консультирования

в рамках соответствующих процедур консультирования применяет психолог-консультант для определения и правильного решения проблемы клиента.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ОШИБКИ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ – ошибки, допускаемые в технике проведения психологического консультирования. В результате возникновения т.о. в п.к. неправильно может быть оценена проблема клиента и даны неверные рекомендации по ее практическому решению.

ТОЧНОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТЕСТА - свойство психологического теста, благодаря которому можно количественно точно и качественно тонко оценивать изучаемые психологические особенности человека.

ТРЕВОЖНОСТЬ – черта характера человека, выражающаяся в его повышенном беспокойстве при решении различных жизненных проблем, особенно в ситуациях оценки людей и практического общения с ними.

ТРЕНИНГ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ - специальные тренировочные занятия, рассчитанные на приобретение человеком знаний, на формирование у него умений и навыков делового общения с людьми.

ТЯЖЕЛЫЕ ПЕРИОДЫ В ЖИЗНИ ЧЕЛОВЕКА - эпизодически повторяющиеся в жизни человека периоды времени, в течение которых его довольно часто преследуют неудачи, не полностью удовлетворяются его основные жизненные интересы и потребности, резко ухудшается физическое и психологическое состояние.

УМЕНИЕ СЛУШАТЬ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ - способность человека внимательно слушать других людей, поощрять их к откровенному разговору, располагать к себе.

УРОВЕНЬ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ЧЕЛОВЕКА – степень развития у человека общих интеллектуальных способностей, позволяющих ему быстро обучаться и достигать значительных успехов в различных видах деятельности.

УСЛОВИЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ – совокупность условий, положительно или отрицательно влияющих на результаты психологического консультирования, включая степень сложности решаемых проблем, настрой клиента, опытность и профессионализм психолога-консультанта, обстановку проведения психологического консультирования и т.п.

УСЛОВНО-РЕФЛЕКТОРНЫЕ РЕАКЦИИ - реакции организма человека, сформированные по методу условных рефлексов (по Павлову).

УСТОЙЧИВОСТЬ И ИЗМЕНЧИВОСТЬ ЧЕРТ ХАРАКТЕРА ЧЕЛОВЕКА – стабильность или изменчивость черт характера человека в зависимости от разных факторов и обстоятельств жизни, например от возраста, болезней, условий жизни.

ФИЗИКО-ТЕХНИЧЕСКИЕ СПОСОБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА - специальные способности, связанные с успешностью освоения человеком основ научных, физико-технических знаний и с их использованием при конструировании различных технических устройств и машин.

ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЧИНЫ СНИЖЕНИЯ РАБОТОСПОСОБНОСТИ – причины снижения работоспособности человека, источником которых являются неблагоприятные физические состояния человека, например его заболевания.

ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ФУНКЦИИ ОРГАНИЗМА - физиологические процессы, происходящие в организме человека.

ФОБИИ – устойчивые невротические страхи человека, не обоснованные объективными обстоятельствами, например боязнь темноты, закрытых помещений, экзаменов, общения с определенными категориями людей и т. п.

ФОРМУЛИРОВАНИЕ СОВЕТОВ И РЕКОМЕНДАЦИЙ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА КЛИЕНТУ - изложение психологом-консультантом клиенту своих советов и рекомендаций о наилучшем практическом решении его проблемы.

ФОРМЫ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА - краткие высказывания, принятые в практике речевого общения с людьми в различных ситуациях и соответствующие распространенной в данном обществе культуре.

ФРУСТРАЦИЯ – стойкое, эмоционально-отрицательное психологическое состояние, возникающее у человека в результате многочисленных жизненных неудач.

ХАРИЗМАТИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ ЛИДЕРСТВА - психологическая теория, в которой доказывается, что, для того чтобы стать хорошим лидером, необходимо обладать особенным, врожденным набором так называемых лидерских качеств.

ХОЛЕРИЧЕСКИЙ ТЕМПЕРАМЕНТ - тип темперамента человека, характеризующийся

быстрыми движениями, высоким уровнем хронической эмоциональной возбужденности, медленным переходом из состояния возбуждения в состояние покоя, и наоборот. При х.т. эмоциональные реакции человека нередко преобладают над разумными действиями и явно опережают разумные решения данным человеком возникающих проблем.

ЦЕНЗУРА – понятие из области психоанализа, означающее некоторый внутренний, психологический и, как правило, бессознательный процесс, в результате которого информация, способная вызвать у человека неприятные переживания, фактически не проникает в его сознание.

ЧАСТОТА КОНТАКТОВ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА С КЛИЕНТОМ – количество личных встреч психолога-консультанта с клиентом за определенный промежуток времени, например в течение недели, месяца, года.

ЧЕРТЫ ХАРАКТЕРА ЧЕЛОВЕКА - устойчивые особенности личности человека, связанные с его характером и проявляющиеся в его поступках и реакциях на значимые социальные события.

ЦЕЛИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ -ожидаемые конечные результаты психологического консультирования, цели, на фактическое достижение которых оно направлено.

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ - отрасль психологической науки, связанная с экономической деятельностью человека. В состав э.п. входят, в частности, психология торговли, психология рекламы, психология маркетинга и ряд других областей.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ВОЗБУДИМОСТЬ ЧЕЛОВЕКА - склонность человека поддаваться воздействиям других людей и обстоятельств жизни, быстро приходить в состояние эмоционального возбуждения.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ЛАБИЛЬНОСТЬ - способность человека гибко, в зависимости от ситуации и настроя, менять свои собственные состояния и способы их внешнего Выражения. Это особенно касается эмоций, переживаемых в данный момент времени человеком.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ НЕДОСТАТОЧНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА -слабость внешнего и внутреннего выражения эмоциональных реакций человека, их явное несоответствие тому, что происходит с этим человеком и вокруг него.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ НЕУРАВНОВЕШЕННОСТЬ ЧЕЛОВЕКА – чрезмерно сильное, не соответствующее сложившейся ситуации, реагирование человека на обстоятельства его жизни; явное преобладание эмоций над разумом, доминирование процессов возбуждения над процессами торможения, или наоборот: преобладание процессов торможения над процессами возбуждения.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА ПСИХОЛОГОМ-КОНСУЛЬТАНТОМ – эмоционально окрашенные слова и практические действия психолога-консультанта, в которых проявляется открытая, заинтересованная эмоциональная поддержка психологом-консультантом того, что говорит, делает или собирается сделать клиент.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ САМОРЕГУЛЯЦИЯ ЧЕЛОВЕКА - управление человеком своими собственными эмоциями в процессе деятельности или общения с людьми.

ЭМОЦИОНАЛЬНО-МОТИВАЦИОННАЯ НЕУСТОЙЧИВОСТЬ ЧЕЛОВЕКА – непостоянство эмоциональных реакций и интересов человека, их непредсказуемость и слабая обусловленность объективными обстоятельствами жизни.

ЭМОЦИОНАЛЬНОСТЬ – свойство темперамента человека, характеризующееся силой его эмоциональных реакций на те или иные жизненные обстоятельства.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ - отклонения в проявлениях эмоций человека от нормального для данного человека при сложившихся жизненных обстоятельствах уровня.

ЭМПАТИЯ (ПСИХОЛОГА КОНСУЛЬТАНТА К КЛИЕНТУ) -особое чувство, благодаря

которому психолог-консультант может как бы изнутри понимать психологию клиента, проникать в его внутренний, психологический мир, лучше и глубже познавать личность клиента и его состояния.

ЭПАТАЖНЫЕ СРЕДСТВА ПРИВЛЕЧЕНИЯ ВНИМАНИЯ -экстравагантные, не вполне приличные, явно нарушающие сложившиеся нормы человеческого поведения и бросающие вызов окружающим людям действия человека, рассчитанные на привлечение внимания к своей особе или на то, чтобы произвести впечатление, вывести окружающих людей из состояния душевного равновесия.

ЭТАПЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ -последовательные шаги в проведении психологического консультирования, рассчитанные на достижение частных целей консультирования, которые преследуются в его процессе. К э.п.к. относятся, в частности, настрой клиента на исповедь, выслушивание психологом-консультантом исповеди клиента, прояснение сути проблемы клиента, поиск и формулирование рекомендаций по ее практическому решению.

СОВЕТЫ Р. МЕЯ, А. ПИЗА И ДРУГИХ ИЗВЕСТНЫХ ПРАКТИЧЕСКИХ ПСИХОЛОГОВ НАЧИНАЮЩИМ ПСИХОЛОГАМ-КОНСУЛЬТАНТАМ

В этом, заключительном разделе учебника, который не входит в его основную часть и представляет своеобразное учебно-методическое приложение к нему, содержатся советы, которые реально давали или, исходя из их научных взглядов и профессионального опыта, могли бы дать начинающему психологу-консультанту другие известные практические психологи, в частности Р.Мей – специалист по психологическому консультированию, и А.Пиз – знаток телодвижений человека и их психологической интерпретации.

Их замечания и рекомендации несомненно помогут начинающему психологу-консультанту приобрести необходимый практический опыт по организации, проведению консультирования и по психологической оценке клиентов путем непосредственного наблюдения за ними во время проведения консультации.

Соответствующие замечания, советы и рекомендации распределяются по следующим рубрикам:

1. Общие советы психологу-консультанту по подготовке, организации и проведению психологического консультирования, включая:

– определение целей психологического консультирования,

– размещение клиента в помещении психологической консультации,

– ведение психологического консультирования,

– стимулирование активности клиента во время беседы с ним,

– определение роли собственных эмоциональных переживаний клиента в решении его

проблемы.

2. Признаки, по которым во время консультации можно практически судить о психологическом состоянии и об особенностях личности клиента, в том числе:

– признаки актуальных психологических состояний клиента,

– признаки отношения клиента к тому, что он слышит или сам говорит, а также признаки отношения клиента к психологу-консультанту,

– признаки, свидетельствующие об устойчивых личностных особенностях клиента.

Советы по определению целей психологического консультирования

«Главная задача личности – определить свою уникальную роль в обществе» *(Мей Р.* Искусство психологического консультирования. – М.: Независимая фирма «Класс», 1994. – С. 20).

Из этого следует, что у многих клиентов возникают проблемы из-за того, что они считают себя никому не нужными людям. Им, следовательно, надо помочь стать необходимыми людям, т.е. приобрести новую цель и новый для себя смысл жизни.

«Трудность людей, обращающихся за консультацией по поводу своих личных проблем, заключается в том, что они не умеют быть самими собой,... не могут выразить свою индивидуальность» (Р. Мей. – С. 19).

Отсюда вывод: прежде всего надо практически помочь клиенту научиться быть самим собой, убедить его в том, что он обладает немалым числом положительных и ценных индивидуальных качеств, научить клиента свободно эти качества проявлять в общении с людьми.

«Помогая клиенту преодолеть личностную проблему, консультант помогает ему стать более свободным» (Р.Мей. – С. 18).

Свобода в понимании Р. Мея – сторонника гуманистической теории личности – это возможность человека принимать самостоятельные решения. Такие решения не в состоянии принимать человек, имеющий психологические проблемы личностного характера. Даже, если эти проблемы сейчас кажутся ему незначительными, их все равно необходимо как можно быстрее преодолеть, иначе в будущем, когда возникнут более сложные проблемы, решить их окажется невозможно из-за несвободы человека в принятии и реализации решений.

Главные человеческие пороки – тщеславие и честолюбие. Об этом в свое время писал А. Адлер, и с его мнением согласен Р. Мей, добавляя: «Невротическое честолюбие порождается слабостью и неуверенностью, а его удовлетворение достигается за счет унижения и подавления других» (Р. Мей. – С. 28).

Если в психологическую консультацию обращается тщеславный и честолюбивый клиент и жалуется на то, что не может удовлетворить свое тщеславие и честолюбие, то не следует ему в этом активно

помогать. Напротив, желательно поставить цель избавить его от этих недостатков.

«Личность динамична, а не статична, ее стихия – творчество, а не прозябание... Полное устранение конфликтов ведет к застою» (Р. Мей. - С. 30).

Целью психологического консультирования не должно становиться избавление клиентов от внешних и особенно от внутренних конфликтов. Разумная задача психологического консультирования совершенно иная – превратить конфликты клиента в противоречия, которые он сам сможет разрешить, и за счет этого добиться успехов в своем личностном развитии; научить клиента анализировать и разрешать подобные противоречия и конфликты в будущем.

«Неврозы ... не наследуются, а возникают от нашего неумения пользоваться тем, что мы получили в наследство» (Р.Мей. – С. 43).

В наследство мы получаем многие задатки и способности, достаточные для того, чтобы самостоятельно решить почти все, возникающие в нашей жизни, проблемы. Задача

гуманистически ориентированного психологического консультирования состоит в том, чтобы помочь клиенту осознать и далее практически реализовать свои возможности для устранения собственных неврозов.

«Проблему клиента следует рассматривать не с точки зрения морали, а как вопрос душевного здоровья» (Р.Мей. – С. 113).

В гуманистическом понимании душевное здоровье человека означает его согласие с самим собой даже тогда, когда другим людям кажется, что он своим поведением нарушает нормы морали. Проблемы и конфликты в личности возникают тогда, когда, по мнению других людей, данный человек ведет себя вполне прилично, а ему самому кажется, что он нарушает нормы морали.

В этой связи психологическое консультирование должно решить двоякую задачу: во-первых, выяснить, какой морали придерживается клиент, и дать ему самому осознать это; во-вторых, установить, насколько его реальное поведение соответствует этим нормам морали, и также помочь осознать это клиенту. Все остальное для себя он решит сам.

Советы по размещению клиента в помещении психологической консультации

Клиента во время беседы с ним необходимо сажать на удобный стул или на низкое кресло, лучше всего – вращающееся.

Клиент должен быть размещен таким образом, чтобы во время разговора с ним он мог совершать свободные телодвижения, а также движения руками и ногами.

Расположение клиента под углом или боком к психологу-консультанту позволяет клиенту свободнее, без психологического давления со стороны, отвечать на вопросы психолога-консультанта.

Советы по ведению психологического консультирования

«Не стоит проводить очень длительные сеансы (психологического консультирования. – Р. *Н.)*... Часовая беседа является оптимальным вариантом для каждого сеанса» (Р. Мей. – С. 91).

«Предпочтительнее изложить клиенту все возможные конструктивные варианты избавления от его проблемы. Подсознание клиента само отберет нужный вариант» (Р. Мей. – С. 94).

«Не менее двух третей (времени. – Р.Я.) всей встречи надо отдавать клиенту для исповеди... Если это не так, то консультирование ведется неверно» (Р.Мей. – С. 79, 88).

Советы по стимулированию активности клиента во время беседы с ним

Если психолог-консультант во время разговора с клиентом несколько развернут относительно клиента так, что клиент располагается под углом по отношению к нему, то со стороны клиента допускаются косвенные ответы на вопросы консультанта (Р. Мей).

Если консультант поворачивается лицом к клиенту, то это значит, что он ждет от клиента прямых ответов на свои вопросы. Такого изменения позиции можно добиться, если консультант и клиент сидят во вращающихся креслах (Р.Мей).

«Если клиент правильно понимает, то он правильно и поступает» (Р.Мей. - С. 95).

«Консультанту не всегда следует возлагать на клиента всю меру ответственности за собственное спасение. В наиболее серьезных случаях часть этой ответственности ему стоит временно принять на себя, с тем чтобы в конечном счете помочь клиенту осознать свою ответственность в полной мере» (Р. Мей. С. 98).

Во время исповеди клиента консультант не должен эмоционально ярко проявлять свое отношение к тому, о чем говорит клиент, но и не демонстрировать свое абсолютное безразличие к этому (Р. Мей).

« Консультант должен быть осторожен со словами утешения во время беседы (с клиентом. – Р. Я.). Сострадание, как чувство личное и субъективное, может еще больше расстроить клиента» (Р. Мей. – С. 89).

Открытые во время беседы ладони поощряют собеседников быть взаимно откровенными и доверчивыми *(Пиз Аллан.* Язык тело-
движений. Как читать мысли других по их жестам. – Нижний Новгород: «Ай Кью», 1992).

О роли собственных переживаний клиента в решении его личной проблемы

«Страдание обладает большим созидательным потенциалом» (Р.Мей. - С. 97).

«Переживая душевные страдания, человек растет не только духовно, но черпает силы для духовного творчества» (К. Юнг; цит. по Р.Мею. - С. 97).

«С помощью страдания природа указывает нам, где мы ошибаемся и что нужно изменить в нашем поведении» (Р.Мей. – С. 97).

«Жизнь сама, через страдания заставит клиент "дозреть", и он примется за переделку самого себя» (Р.Мей. – С. 99).

«Тот, кто налагает полный запрет на все проявления инстинктивной стороны своей жизни, вероятно на время избежит зла, но зато лишит себя возможности творить добро» (Р.Мей. – С. 120).

«Попытка укрыться от проблем, которые ставит жизнь, из опасения потерпеть неудачу, только приведет к психологическим проблемам» (Р.Мей. - С. 120).

Признаки, по которым можно судить о психологических состояниях и личности клиента

Состояния клиента

– Наклон, сидя корпуса вперед, в положении сидя с руками на коленях или на стуле говорит о том, что сидящий человек готов закончить разговор и начать действовать.
– Расширение зрачков человека свидетельствует о возникшем у него в данный момент времени внутреннем, положительном чувстве, а сужение зрачков – об отрицательном чувстве.
– «Процесс курения есть внешнее проявление внутреннего дисбаланса или конфликта внутри человека» (А. Пиз. – С. 180).
– Постоянное сбрасывание пепла с конца сигареты на пепельницу свидетельствует о нервном, напряженном состоянии курящего человека.
– Прижатые друг к другу лодыжки сидящего человека говорят о том, что он настроен отрицательно, но сдерживает свое негативное отношение, свою взволнованность, неприятные мысли и чувства.
– Прямая постановка головы обычно свидетельствует о нейтральном отношении человека к тому, что он слышит или видит. Когда голова наклонена в сторону, это говорит о том, что у человека пробуждается интерес к тому, что он видит или слышит, и нейтральное отношение сменяется положительным. Если голова человека наклонена вперед, это чаще всего свидетельствует об отрицательном отношении.
– Закладывание рук за голову свойственно людям, уверенным в себе и испытывающим чувство превосходства перед другими людьми.
– Если человек нервничает, принимает критическую или защитную позу, то он обычно скрещивает руки у себя на груди.
– Скрещенные на груди руки – это также попытка спрятаться от неблагоприятной ситуации, свидетельствующая об оборонительном или негативном отношении человека.
– Если собеседник скрещивает руки на груди, значит, вы сказали что-то такое, с чем он не согласен.

– О стремлении сдерживать свои негативные ощущения свидетельствует также сжимание пальцами предплечья противоположной руки.
– Если при скрещении рук на груди большие пальцы выставлены вверх, то это говорит о том, что у данного человека возникло чувство превосходства.
– Жест скрещения рук нередко также свидетельствует о том, что у человека возникло чувство страха.
– Замаскированные жесты скрещения рук, включающие в себя движения, которые обычно выполняются при скрещивании рук, свидетельствуют о взволнованности и нервозности человека, о его стремлении защититься.
– Перекрещивание ног также является признаком негативного или оборонительного отношения человека. Однако последний жест всегда необходимо интерпретировать в зависимости от ситуации и пола человека.
– Оценочной является поза, при которой человек подпирает щеку кулаком, а указательный палец упирается в висок. При этом рука не служит опорой для головы.
– Жест поглаживания подбородка означает, что человек пытается принять решение.
– Если после того как его попросили сообщить о своем решении, человек берет что-либо в рот – это признак того, что он не уверен, сомневается и ему необходимо еще подумать.
– Если человек потирает затылок ладонью и отводит глаза, то это значит, что он говорит неправду.
– Закладывание рук за спину с захватом запястья свидетельствует о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки.
– Чем больше сердит человек, тем выше продвигается его рука по спине.
– Тот факт, что человек не искренен или говорит неправду, может подкрепляться следующими жестами: прикосновением рук к частям лица и головы, в частности ко рту, носу, глазам, ушам и шее.
– Пальцы во рту человека говорят о его внутренней потребности в одобрении и поддержке. Если у человека промелькнул жест, связанный с приближением рук к лицу, значит, у него на уме что-то неприятное. Это могут быть сомнения, неуверенность, обман и т.п.
– Постукивание пальцами по столу и ногами по полу свидетельствует о нетерпении.
– Сцепленные пальцы рук во время разговора могут означать разочарование и желание человека скрыть свое отрицательное отношение.
– Если сцепленные руки подняты вверх, то с данным человеком трудно будет договориться.

Отношение клиента к тому, что он слышит или говорит, а также к психологу-консультанту

Отношение может быть как положительное, так и отрицательное. Вначале мы рассмотрим поведенческие признаки положительного, а затем – отрицательного отношения клиента.

Признаки положительного отношения

– Когда человек начинает откровенничать, он обычно полностью или частично раскрывает ладони перед собеседником.
– Положение ладони вверх есть доверительный, не угрожающий жест.
– Направление положения ступней часто указывает на человека, интересного и привлекательного для того, чьи ступни направлены на него.
– Движение в сторону партнера указывает на дружелюбное отношение к нему.
– Иногда положительным сигналом являются открытые большие пальцы.
– Если человек, снявший очки, вновь надевает их, это значит, что он готов размышлять, продолжать разговор.

– Курящий, положительно настроенный человек, почти постоянно будет выпускать дым вверх.
– Люди, которые часто во время разговора трут себе лоб, нередко являются открытыми и покладистыми людьми.
– Невольное отзеркаливание во время разговора означает, что человек, пользующийся этим приемом, согласен со взглядами и мнением того, кого он слушает.

Признаки отрицательного отношения

– Спрятанные ладони говорят о том, что человек не откровенен, что он скрывает правду.
– Когда ладонь повернута вниз, то в жесте появляется оттенок начальственности. Указующий жест является наиболее раздражающим из всех.
– Движение от партнера выражает неприязнь и отрицательное к нему отношение.
– Когда человек, сидя, подпирает ладонью голову, это значит, что ему становится скучно.
– Негативно настроенный человек со скрытыми или подозрительными мыслями, если он курит, почти всегда будет направлять струю дыма вниз.
– Выдувание струи дыма вниз, из уголка рта говорит о еще более негативном, скрытом отношении.
– Если, поиграв с очками, человек откладывает их в сторону, значит, он не желает дальше продолжать беседу.
– Жест фиксации, обвивания ступни одной ноги вокруг другой ноги, используется в основном женщинами для усиления своей негативной, оборонительной позиции. Такое поведение также характерно для застенчивых и скромных женщин.
– Собирание с одежды не существующих ворсинок означает, что человек не согласен с вами. Это – наиболее распространенный жест неодобрения.
– Если скрестивший руки на груди сжимает пальцы в кулак, то это свидетельствует о том, что он занял или готов занять враждебную, наступательную позицию.
– Когда указательный палец направлен вверх, вертикально к виску, а большой палец поддерживает подбородок, то это указывает на то, что человек негативно или критически настроен по отношению к тому, кого он слушает.
– Скрещение рук на груди, закидывание ноги на ногу, отклонение назад на спинку стула означает отрицательный ответ.
– Когда человек начинает терять интерес к говорящему, то его голова начинает склоняться к руке для опоры.
– Люди, имеющие привычку потирать затылочную часть шеи, склонны проявлять негативное, критическое отношение к окружающим.

Личностные особенности клиента

– «С психологической точки зрения весьма существенно верить в свободу (личности. – *Р.Н.),* чтобы иметь адекватное представление о личности, необходимое для успешной консультационной деятельности» (Р. Мей. – С. 17).
– Чтобы оценить личность клиента, обычно требуется трех – четырехчасовая беседа.
– «Все выводы, касающиеся характера человека, являются лишь гипотезой, а истинность гипотезы проверяется тем, как она воздействует на данную личность» (Р.Мей. – С. 89).
– Закидывание ноги на ногу с образованием угла у европейцев обычно говорит о духе противоречия и соперничества.
– «Неспособность ладить с окружающими – главная черта невротика» (Р.Мей. – С. 25).
– «За неуемными амбициями скрывается глубокое, хотя, возможно, и не осознаваемое, чувство неполноценности» (Р.Мей. – С. 27).

– Свободное движение навстречу человеку – признак душевного здоровья.
– «Невротик, постоянно демонстрирующий движение прочь, не способен испытывать чувство любви» (Р.Мей. – С. 69).
– «Человек, особенно тщательно одетый, склонен придавать чрезмерное значение мелочам в других сферах жизни» (Р.Мей. - С. 68).
– Неординарная косметика – признак сильного желания привлекать внимание и симптом глубоких личностных нарушений (Там же).
– Изысканность туалета женщины – признак ее интереса к мужчине.
– Ходить с высоко поднятой головой и с заложенными за спину руками считается признаком уверенного в себе человека, с чувством превосходства над другими людьми.
– Выставление больших пальцев рук, например, тогда, когда руки находятся в карманах, нередко говорит о властности, чувстве превосходства, неискренности и даже агрессивности.
– Руки на поясе – один из характерных жестов решительного, агрессивного человека.
– Люди прислоняются к чему-либо или к кому-либо для того, чтобы заявить свои претензии собственности на соответствующий объект, продемонстрировать право собственности на него.
– Открытые ладони ассоциируются с искренностью, честностью, доверчивостью и преданностью.
– Человек, претендующий на главенство или власть, при рукопожатии старается повернуть свою ладонь вниз. Напротив, тот, кто готов подчиниться, поворачивает свою ладонь вверх.
– Тот, кто рассчитывает на равноправные отношения, направляет свою ладонь при рукопожатии горизонтально.
– Рукопожатие, при котором один человек тянет руку другого человека на себя, означает одно из двух: или это не уверенный в себе человек, или ему непривычно общаться с вами, находясь на большом расстоянии от вас.
– «Человек с быстрой реакцией, которого очень трудно переубедить в споре, часто сидит, закинув ногу на ногу и обхватив ногу руками» (А. Пиз. – С. 124). Это также признак упрямого человека, к которому нужен специальный подход.
– Большинство любителей сидеть на стуле верхом являются людьми так называемого оборонительно типа, пытающимися одновременно управлять другими. Спинка стула служит им своеобразной защитой от нападения.
– «Использование воспоминаний раннего детства – ключ к пониманию образа жизни человека. В ранних воспоминаниях часто можно подметить те же тенденции, которые наблюдаются в личностной модели индивидуума и двадцать лет спустя. Поняв ранние воспоминания, консультант получит ценный материал..., если будет достаточно точен и осторожен в его расшифровке» (Р.Мей. – С. 71, 72).
– «У старшего ребенка в семье заметно развито чувство ответственности» (Р.Мей. – С. 73).
– «У второго ребенка наблюдается развитие непомерного честолюбия и привычки «с боем» добиваться своего» (Там же. – С. 74).
– Младший ребенок в семье имеет весьма доброжелательное отношение к миру (Там же).
– Единственный ребенок в семье нередко вырастает избалованным, с требовательным и иждивенческим отношением к жизни (Там же. – С. 75).

www.koob.ru

Учебное издание

Немов Роберт Семенович

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ
Учебник для вузов

Зав. редакцией *В.А. Салахетдинова* Редактор *О.В. Кирьязев*
Зав. художественной редакцией *И.А. Пшеничников* Художник *Ю.В. Токарев* Компьютерная верстка *А.И, Попов* Корректор *Н.А. Смирнова*

Лицензия ЛР № 064380 от 04.01.96.
Гигиенический сертификат № 77.ЦС.01.952.П.01652.С.98 от 28.08.98. Сдано в набор 16.12.98. Подписано в печать 25.02.99. Формат 60x90/16. Печать офсетная. Усл. печ. л. 33,0. Тираж 20 000 экз. (1-й завод 1-10 000 экз.).
Заказ № 1845.

«Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС». 117571, Москва, просп. Вернадского, 88, Московский педагогический государственный университет. Тел. 437-99-98, 437-11-11, 437-25-52, тел./факс 932-56-19.
E-mail: vladoc@dol.ru
http://www. Vladoc.ru

Государственное унитарное предприятие
ордена Трудового Красного Знамени полиграфический комбинат Государственного комитета Российской Федерации по печати. 410004, г. Саратов, ул. Чернышевского, 59.

www.koob.ru

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ 2

ГЛАВА I ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ 5

Что такое психологическое консультирование 5
Кто, когда и зачем обращается к психологу-консультанту 6
Чем психологическое консультирование отличается от других видов практической психологической помощи человеку 7
Цели и задачи психологического консультирования 7
Виды психологического консультирования 9
Условия результативности психологического консультирования 11

ГЛАВА II ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПСИХОЛОГУ-КОНСУЛЬТАНТУ И ЕГО РАБОТЕ 13

Кого можно считать квалифицированным психологом-консультантом. Что для этого необходимо знать и уметь делать 13
Общие требования, предъявляемые к психологическому консультированию и к психологу-консультанту 14
Специальные требования, предъявляемые к различным видам психологического консультирования 21

ГЛАВА III ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА 26

Что включает в себя профессиональная подготовка психолога-консультанта 27
С чего начинается, как проводится и на чем основывается подготовка психолога-консультанта 28
Как повышать профессиональную квалификацию психолога-консультанта 29

ГЛАВА IV ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ 30

Общие вопросы организации работы психологической консультации 31
Режим работы психологической консультации 32
Распределение обязанностей между работниками психологической консультации 33
Организация индивидуальной работы психолога-консультанта 34
Взаимодействие психолога-консультанта с другими специалистами-консультантами 34
Взаимодействие психолога-консультанта со вспомогательным персоналом консультации 36

ГЛАВА V ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ, ЕГО ЭТАПЫ И ПРОЦЕДУРЫ 37

Как подготовиться к психологическому консультированию 38
Как проводится психологическое консультирование 40
Основные этапы психологического консультирования 41
Процедуры психологического консультирования 42

ГЛАВА VI ТЕХНИКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ 45

Понятие и вводные замечания о технике психологического консультирования 47
Встреча клиента в психологической консультации 47
Начало беседы с клиентом 49
Снятие психологического напряжения у клиента и активизация его рассказа на стадии исповеди 51
Техника, применяемая при интерпретации исповеди клиента 53
Действия консультанта при даче клиенту советов и рекомендаций 54
Техника завершающего этапа консультирования и практика общения консультанта с клиентом по окончании консультации 57
Типичные технические ошибки, допускаемые в процессе консультирования, способы их устранения 59

ГЛАВА VII ТЕСТИРОВАНИЕ В ПРАКТИКЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ 64

Для чего необходимо проводить тестирование во время психологического консультирования 64
Когда в консультировании рекомендуется применять психологические тесты 65
Каким требованиям должно отвечать психологическое тестирование! применяемое в психологическом консультировании 66

www.koob.ru

ГЛАВА VIII ТЕСТЫ, РЕКОМЕНДУЕМЫЕ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В ПРАКТИКЕ КОГНИТИВНОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ 68

Тесты когнитивных процессов восприятия, внимания, воображения, речи и общих интеллектуальных способностей 68
Тесты памяти 72

ГЛАВА IX ТЕСТЫ, РЕКОМЕНДУЕМЫЕ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В ПРАКТИКЕ ПЕРСОНАЛЬНОГО И КОММУНИКАТИВНОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ 74

Тесты коммуникативных способностей 75
Тесты организаторских способностей 76
Тесты специальных способностей 77
Тесты темперамента и характера 79
Тесты мотивов и потребностей 82

ГЛАВА X СИТУАЦИИ И ОБЩИЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ, СВЯЗАННОМУ СО СПОСОБНОСТЯМИ 84

Типичные случаи (ситуации) психологического консультирования 85
Общие рекомендации по коррекции способностей в практике психологического консультирования 87
Советы по развитию интеллектуальных способностей 88
Советы по развитию мнемических способностей 90
Пути решения проблем развития коммуникативных способностей 94
Улучшение организаторских способностей клиента 97
Развитие специальных способностей клиента 99

ГЛАВА XI ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ, СВЯЗАННОМУ С РАЗВИТИЕМ ЛИЧНОСТИ КЛИЕНТА 104

Советы по вопросам, связанным с темпераментом 104
Общие рекомендации по коррекции черт характера 108
Советы по развитию воли 109
Рекомендации по совершенствованию деловых черт характера 110
Советы по развитию коммуникативных черт характера 112
Консультирование по потребностно-мотивационным проблемам 113

ГЛАВА XII ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КОММУНИКАТИВНОМУ И СОЦИАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНОМУ ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ 116

Отсутствие интереса к людям 117
Неумение привлекать к себе внимание, оказывать положительное впечатление на людей 118
Неумение высказывать комплименты и правильно реагировать на них 120
Неумение точно воспринимать и оценивать социальные роли людей 121

ГЛАВА XIII ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОБЛЕМАМ САМОРЕГУЛЯЦИИ В ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЯХ 124

Неудачи в управлении эмоциями в деловой жизни 124
Неудачи в выборе профессии, условий и места работы 127
Неудачи в продвижении по службе 128
Неудачи в поддержании и сохранении своей работоспособности 129
Неудачи в конкуренции с другими людьми 132

ГЛАВА XIV ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОБЛЕМАМ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ 135

Основные проблемы в межличностных отношениях людей, причины их возникновения 136
Проблемы личных взаимоотношений клиента с людьми 137
Отсутствие взаимных симпатий в личных человеческих отношениях 137
Наличие антипатий в общении клиента с людьми 140
Неспособность клиента быть самим собой 143
Невозможность эффективного делового взаимодействия клиента с людьми 144
Неспособность клиента быть лидером 145
Неспособность клиента подчиняться другим 148
Неумение клиента предупреждать и разрешать межличностные конфликты 149

www.koob.ru

ГЛАВА XV ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОБЛЕМАМ СЕМЕЙНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ 153

Основные вопросы семейного консультирования 154
Взаимоотношения с будущим супругом 155
Взаимоотношения между супругами в сложившейся семье 156
Взаимоотношения супругов с их родителями 162

ГЛАВА XVI РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВОПРОСАМ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ 172

Взаимоотношения родителей с детьми-дошкольниками 173
Психолого-педагогическое консультирование родителей младших школьников 179
Решение психолого-педагогических проблем подросткового возраста 181
Консультирование родителей юношей и девушек 183

ГЛАВА XVII ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОБЛЕМАМ, СВЯЗАННЫМ С ЛИЧНЫМИ ЖИЗНЕННЫМИ НЕУДАЧАМИ 188

Неудачи личного характера 189
Неудачи в развитии потребностей и интересов 191
Неудачи в изменении эмоций и чувств 192
Неудачи в коррекции недостатков темперамента и характера 195
Неудачи в избавлении от комплексов 197
Неудачи в установлении хороших личных взаимоотношений с людьми 203

ГЛАВА XVIII ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОБЛЕМАМ САМОЧУВСТВИЯ И СОСТОЯНИЯ ЗДОРОВЬЯ 206

Психогенные заболевания 207
Психогенные сердечные заболевания 208
Психогенные нарушения пищеварения 209
Изменчивость настроения клиента 211
Депрессивные состояния 213
Снижение работоспособности 214
Бессонница 218
Эмоциональные расстройства (аффекты, стрессы) 219

ГЛАВА XIX ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ДЕЛОВОМУ ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ 222

Руководство личными отношениями людей 223
Руководство деловыми отношениями людей 228
Принятие и реализация решений по персональным делам 231
Принятие и реализация решений по рабочим делам 232
Неумение обращаться к людям с просьбами и правильно реагировать на просьбы 232
Неумение убеждать людей 235

ГЛАВА XX ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ238

Что такое результативность психологического консультирования 238
Как оценивать результаты психологического консультирования 240
Причины недостаточной результативности психологического консультирования 241

УЧЕБНЫЙ ПЛАН И ПРОГРАММА КУРСА «ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ» 243

ЛИТЕРАТУРА 264

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ 265

СОВЕТЫ Р. МЕЯ, А. ПИЗА И ДРУГИХ ИЗВЕСТНЫХ ПРАКТИЧЕСКИХ ПСИХОЛОГОВ НАЧИНАЮЩИМ ПСИХОЛОГАМ-КОНСУЛЬТАНТАМ 291