**Основные составляющие консультирования.**

Факторы, лежащие в основе процесса консультирования. Ряд консультантов ответил на вопрос, что они понимают под идеальными терапевтическими отношениями:

• взаимная эмпатия;

• хорошее взаимопонимание между клиентом и консультантом;

• консультант близко подходит к проблемам клиента;

• клиент чувствует себя вправе говорить о том, о чем он хочет говорить;

• наличие атмосферы взаимного доверия;

• взаимопонимание имеет весьма важное значение.

Карл Роджерс дополнил этот список:

• два человека находятся в психологическом контакте;

• один человек — клиент, находится в состоянии неконгруэнтности,

уязвимости и тревоги;

• другой человек — консультант, конгруэнтен или интегрирован во

взаимоотношения;

• консультант относится с эмпатическим пониманием к системе личных взглядов клиента и пытается сообщить клиенту об этом;

• отношение консультанта к клиенту ничем не обусловлено;

• сообщение консультанта о наличии эмпатического понимания и безусловного позитивного отношения — это тот минимальный уровень, который должен быть достигнут.

**Возможности использования.**

В некотором смысле навыки консультирования являются лишь продолжением повседневных, эффективных коммуникативных навыков.

**Стадии процесса консультирования.**

1. Начало работы.

2. Вводная беседа.

3. Определение имеющихся проблем.

4. Совладание с эмоциями.

5. Определение возможных решений.

6. Согласование плана действий.

7. Реализация плана.

Этот план может оказаться полезным при обдумывании того, как структурировать процесс консультирования.

**Начало работы.**

На данном этапе консультант и клиент встречаются и начинают знакомиться друг с другом. Зачастую встречается, что клиент нервничает и не знает о чем говорить. На этой стадии отношений обычно полезно, чтобы консультант сыграл доминирующую роль и помог клиенту успокоиться, расслабиться и сконцентрировать внимание на том почему он сюда пришел. Хорошо если на этой стадии консультант решит вместе со своим клиентом следующие вопросы:

- частота, с которой они будут встречаться;

- время встреч;

- время завершения отношений;

- вопрос конфиденциальности разговоров.

Уместно обратить внимание клиента на то, что говорить можно о чему угодно, тем самым создав предпосылки для беседы

на действительно интересующую клиента тему.

**Вводная беседа.**

Многие начинают с общего рассказа о своей жизни. Складывается впечатление, что люди не знают о том, что их беспокоит, до тех пор пока они не начинают говорить. Необходима поддержка клиенту, ориентированная на то, чтобы он сообщил консультанту некоторые личные сведения о себе. В данном случае полезно использовать общие, открытые вопросы:

• Не могли бы вы рассказать немного о своей работе в настоящее время?

• Не могли бы вы рассказать немного об имеющемся у вас образовании?

• Как вам удалось продвинуться в этом деле так далеко?

• Какое положение вы занимали в компании до сегодняшнего дня?

**Определение имеющихся проблем.**

Во время этой начальной фазы разговора, начинают проявляться «реальные» проблемы. Иногда такие проблемы могут быть вынесены на поверхность вопросами консультанта, побуждающими клиента более подробно раскрыть тему.

• Что вы почувствовали в связи с этим?

• На что это было похоже?

• Как вы себя чувствуете в настоящий момент?

Подобные вопросы позволяют сфокусировать внимание на «реальных» проблемах. Важный принцип: То что является «реальными проблемами» для клиента, может не быть «реальными проблемами» для консультанта, и наоборот.

**Работа с чувствами.**

Консультирование зачастую предполагает работу с чувствами. Как только человек в процессе консультирования начинает осознавать свои реальные проблемы, он зачастую испытывает потребность в эмоциональной разрядке. нет никакой необходимости обращаться к сложной теории «сопротивления» или отрицания, а следует просто признать тот факт, что различные люди «устроены» по-разному. Со стороны консультанта не должно быть и намека на то, что люди должны сталкиваться со своими эмоциями или их выражать.

**Чувства.**

Можно выделить, по крайней мере четыре вида эмоций, которые обычно подавляются или скрываются. Это гнев, страх, печаль и смущение. В ситуации консультирования гнев может выражаться, например, повышениям громкости голоса, страх — дрожанием, печаль — слезами и смущение — смехом.

Как правило, оказать помощь людям можно в том случае, если их эмоции будут приняты консультантом. Например. Если человек начинает плакать, то. как правило, лучше дать ему возможность выплакаться, не предпринимая при этом попыток остановить его раньше времени. Ниже приводится таблица, в которой обозначены некоторые способы, позволяющие консультанту в рамках своей роли оказать помощь клиенту в прорабатывании чувств.

|  |  |
| --- | --- |
| Состояние клиента | Роль консультанта |
| 1. Клиент чувствует себя «заблокированным» и не способным продвигаться далее в развитии терапевтических отношений; признает неспособность выражать чувства. | 1. Консультант слушает и принимает, не давая ни советов, ни предписаний, вместо этого помогая клиенту сфокусироваться на чувствах. |
| 2. Клиент начинает понемногу выражать некоторые свои чувства. Вместо: «иногда я очень сильно расстраиваюсь», он начинает говорить: «Я очень сильно расстроен» | 2. Консультант слушает и поддерживает выражение эмоций |
| 3. Клиент может переживать катарсис: т. е. плакать, смеяться, выражать страх или гнев. | 3. Консультант выполняет поддерживающую функцию и предоставляет клиенту возможность  для полного выражения чувств. |
| 4. После наступления катарсиса клиент просто сидит и спокойно обдумывает ситуацию. Этот процесс может быть достаточно длительным. | 4. Интервенции не нужны. Клиент проходит естественный процесс. Консультанту следует оставаться поддерживающим и спокойным. |
| 5. Клиент чувствует себя посвежевшим и более способным продолжать работу над определением приоритетов и решением проблем. | 5. Консультант берет инициативу  в свои руки и продолжает развитие отношений в темпе, подходящем для клиента. |

Обычно после отреагирования эмоций многие вещи становятся более понятными.

**Определение возможных решений.**

Следующей стадией после эмоциональной разрядки в процессе консультирования будет оказание помощи клиенту в определении способов, при помощи которых тот мог бы разобраться или справиться со своей проблемой. На данном этапе клиент уже дифференцировал для себя ситуацию, которая ранее была для него неясной или, быть может, непереносимой. Следующим шагом станет разра6отка плана, который позволит сделать эту ситуациюболее пригодной для жизни. Большинство теоретиков в области консультирования согласны с тем, что именно клиент должен заниматься определением возможных решений своих проблем. Этот процесс может быть поддержан сессией так называемого «мозгового штурма».

В ходе «мозгового штурма» клиента просят попытаться придумать как можно больше возможных выходов из ситуации, вызывающей у него в настоящее время сложности. Клиента просят быть творческим, иррациональным и спонтанным равно как и здравомыслящим, рациональным и рассудительным. Смысл данной процедуры заключается в нахождении как можно большего числа решении. Обычно вслед за этим приходит «очевидное» решение. Часто на этой стадии консультирования имеет место феномен, который называют «ага-переживанием». То есть, внезапно или постепенно, решение обсуждаемой проблемы буквально «сваливается» на клиента.

**Согласование плана действий.**

Одно дело знать, что именно ты хочешь сделать или изменить, и совсем другое дело реализовать эту идею на практике. Основной момент здесь заключается в том, что составленный план должен быть как приемлемым так и реально достижимым.

**Реализация плана**

Данную стадию процесса консультирования клиент выполняет самостоятельно, практически независимо от консультанта. Клиент нуждается в это время в поддержке со стороны консультанта. Для большинства людей изменение сопряжено с большими сложностями: часто оно приносит с собой определенный уровень тревоги, и задача консультанта состоит в том, чтобы помочь клиенту справиться с этой тревогой. На практике консультанты обычно испытывают привязанность к людям, которых они консультируют. В данной ситуации необходимо, чтобы обе стороны подумали о завершении отношений, и, если необходимо, обсудили эту тему. Приняв решение о завершении отношений, лучше всего обозначить конкретную дату последней встречи и завершить отношения с учетом врачебной этики. Одна из уловок, которую используют, зачастую бессознательно, консультанты, привязавшиеся к своим клиентам, заключается в откладывании завершающей сессии. Кроме того, они могут говорить о том, что «еще одна дополнительная встреча» может быть полезной. Этичное завершение отношений — это, по-видимому, лучший выход как для клиента, так и для консультанта.

Это были стадии терапевтических отношений, которые присущи большинству консультативных сессий. Далее мы будем разбирать, что представляют собой навыки консультирования.

**Навыки консультирования.**

Литература по теории консультирования весьма многочисленна, и при желании познакомиться с психологией и философией консультирования: Rogers,1967; Nеlsоn-Jоnеs, 1984, Неron, 1990; Burnard, 1989; Еgаn, 1990). Можно выделить следующие категории навыков консультирования:

- навыки слушания;

- навыки предоставления информации;

- навыки предложения советов;

- навыки, позволяющие «разговорить» собеседника;

- навыки провоцирования;

- навыки оказания поддержки.

**1.Слушание**

Навык слушания — самый важный навык в консультировании.

Здесь можно выделить три аспекта слушания. Лингвистические аспекты речи относятся непосредственно к словам употребляемым клиентом, к выбираемым им словосочетаниям и метафорам которые он использует для того, чтобы сообщить о возникающих у него чувствах. При помощи метафорического языка зачастую можно сообщить больше информации, нежели посредством конвенционального использования языка. Паралингвистические аспекты — это все те аспекты речи, которые не имеют непосредственного отношения к самим словам. Это темп речи, высота и громкость голоса, особенности произношения. Они могут дать нам лишь информацию относительно того, что, возможно чувствует другой человек.

К невербальным аспектам общения относится «язык тела» - это внешние проявления, достигаемые посредством использования тела. То есть выражение лица, жесты, положение тела, его движения, расстояние на котором сидит клиент по отношению к консультанту, прикосновения к консультанту — все это дает дополнительную информацию о внутреннем состоянии клиента стоящую за используемыми словами. Правильность любых предположений, делаемых нами в отношении того, о чем «говорит» язык тела, необходимо проверять вместе с клиентом. Существует искушение просто поверить в то, что язык тела может быть «прочитан», как если бы мы все его использовали одним и тем же образом. В рамках консультирования предпочтительнее просто обращать внимание клиента на то, как он сидит, или на то, с каким выражением лица он сидит, а не предлагать ему по этому поводу уже готовые интерпретации. Два примера. В первом примере консультант делает допущение и предлагает клиенту собственную интерпретацию.

— По тому, как вы скрестили руки и как нахмурились, я вижу, что вы чувствуете себя не очень комфортно, обсуждая свою домашнюю ситуацию.

Во втором примере консультант просто предлагает клиенту свои наблюдения в качестве обратной связи и дает возможность ему самому прояснить ситуацию.

— Я вижу, что вы скрестили руки и нахмурились. Что вы сейчас чувствуете?

**2. Предоставление информации.**

Количество информации, предоставляемой в ходе консультационной сессии, будет зависеть от характера терапевтических отношений.

Предпочтительнее предоставлять информацию в отношении конкретных вопросов, а не в отношении личных вопросов. Примеры вопросов, относящихся к этим двум категориям.

*Конкретные вопросы*:

• расширение бизнеса;

• карьерный рост;

• обучение в колледже;

• покупка дома.

*Личные вопросы*:

• продолжение взаимоотношений;

• работа с чувствами, связанными с переживанием по поводу смерти родственника;

• развитие самоосознания;

• работа по выходу из депрессии.

Джордж Келли (George Кеllу, 1969), психолог, занимавшийся созданием теории личностных конструктов, по поводу наиболее безопасной позиции в данном вопросе сказал следующее: «Если вы хотите знать, что с другим человеком, спросите об этом у него самого, ответ может дать вам лишь он сам». Консультант не должен ни постоянно сравнивать свои жизненный опыт с жизненным опытом клиента, ни пре6ывать в постоянной готовности поделится с ним своим личным опытом,, исходя из благих намерений, но совершая при этом малоэффективную попытку ему помочь.

**3. Предложение советов**

Предложить совет - это чем-то похоже на предоставление информации, но советы не имеют под собой объективных оснований, в них изначально заложено оценочное суждение. Что-то советовать, лучше всего лишь в отношении «конкретных» вопросов. С советами связаны многочисленные проблемы, и консультант, давая совет, может попасть в одну из следующих ловушек:

- Люди редко пользуются предлагаемыми им советами, даже осознавая их «правильность», обычно предпочитая решать самостоятельно, как им лучше поступить.

- У некоторых людей может сформироваться зависимость от чужих советов. Перспектива использовать советы других людей кажется весьма соблазнительной. Но как только другой человек станет думать за вас, очень легко стать зависимым от него.

- Люди могут испытывать по отношению к вам негативные чувства из-за того, что вы даете советы, которые себя не оправдывают.

- Каждый раз, когда вы что-нибудь советуете другому человеку, вы крадете у него возможность что-то для себя понять, другими словами, давая совет, вы можете тормозить тем самым процесс развития.

**4. Навыки, позволяющие «разговорить» собеседника.**

Если консультирование — это форма «лечения разговором», то предоставление клиенту возможности говорить — один из его самых важных аспектов. Примеры вмешательств, помогающих «разговорить» клиента:

- Открытые вопросы. Это вопросы, на которые не существует единственно верного ответа или на которые обычно невозможно дать односложный ответ. Пример открытого вопроса: «Что вы почувствовали, когда это произошло?»

- Закрытые вопросы. Это вопросы, на которые обычно отвечают «да» или «нет». Если говорить о необходимости «разговорить»

клиента, то в данном случае закрытые вопросы не столь полезны, как открытые, но они могут помочь в прояснении некоторых вполне конкретных моментов. Вот пример такого вопроса: «Обсуждали ли вы эту тему со своей женой?»

- Рефлексия — это процесс повторения нескольких последних слов, произнесенных клиентом. Этот вид интервенций широко используется в рамках «роджерианского» консультирования (Rogers,

1952,1967).

**5.Провоцирование.**

Иногда оказывается полезным поставить под сомнения слова клиента. Провоцирование в консультировании должно быть поддерживающим. Никогда не следует сообщать клиенту о том, что вы его намеренно провоцировали. Цель, с которой используется провоцирование состоит в том, чтобы помочь клиенту немного продвинуться вперед, дать ему возможность взглянуть на собственную проблему с другой стороны. Провоцирование - это всегда преднамеренное действие и использовать его необходимо весьма осторожно.

**6. Оказание поддержки.**

Весь процесс консультирования представляет собой акт поддержки. Никогда целью консультирования не ставится чтение нотаций или «исправление жизни» другого человека. На самом деле задача консультирования заключается в том, чтобы помочь клиенту отыскать свой собственный путь сквозь череду определенных самим клиентом жизненных проблем. В этой ситуации консультант выступает в качестве «сопровождающего», а не в качестве человека, лучше оснащенного для жизни, по сравнению с клиентом.

**Проблемы и ловушки и как из них выбираться.**

**Зависимость**

Лишь сам факт, что консультирование имеет место, уже предполагает то, что люди, им занимающиеся, готовы, по крайней мере на минимальном уровне, взять на себя некоторую ответственность за часть жизни другого. Даже если они просто выслушивают человека, то тем самым они берут на себя ответственность за собственную реакцию на слова собеседника.

По-видимому, любое самораскрытие несет с собой определенную степень зависимости. Тот факт, что Другой человек соглашается слушать об очень личных и зачастую весьма болезненных для вас вещах, не только заставляет вас испытывать благодарность по отношению к этому человеку, но и способствует тому, чтобы вы начали полагаться на него и обращаться к нему за поддержкой.

Как можно преодолеть эту зависимость? Один из самых лучших способов сохранить в отношениях некоторый баланс — это время от времени заниматься обсуждением самих отношений. Если встречи клиента и консультанта начинаются и оканчиваются в заранее оговоренное время, то ситуация с вопросом зависимости становится достаточна легко управляемой. Чрезмерная зависимость чаще развивается в тех случаях, когда консультант не знает, как структурировать время, и тогда клиент получает ничем не ограниченный доступ.

**Языковая проблема.**

В рамках тренинга развития коммуникативных навыков и навыков консультирования сформировался свой языковой стиль. В рамках недавно проведенного исследования (Вurnard, 1991) тренеров занимающихся развитием коммуникативных навыков было выделено два самостоятельных языковых стиля. Первый стиль я называю «альтернативным», поскольку он напоминает тип языка, который использовался в «альтернативной» прессе 1960-х годов, и сленг хиппи того же времени. Люди заимствующие альтернативный стиль, говорят обычно что-то типа: «Могу ли я что-либо разделить с вами?»

Второй стиль я назвал бы «экзистенциальным». Люди говорят о понятиях, часто обсуждаемых экзистенциальными философами, но смысл которых обычно не совсем понятен.

Лучше всего ни прибегать ни к тому ни к другому стилю. Учитывая тот факт, что одной из основных целей консультир6вания является общение с другим человеком и понимание , важно чтобы нам самим было понятно, что именно мы хотим сказать когда мы говорим.

**Сгорание.**

Термин «сгорание» обычно используется для описания чувств, связанных с длительным стрессом, имеющим непосредственное отношение к профессиональной деятельности.

Сгорание — это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения уровня личных достижений, который может появляться у людей, чья работа предполагает тесное общение с другими людьми. Это реакция на хроническое эмоциональное переутомление, являющееся следствием избыточного общения с другими людьми, особенно если у тех имеются какие-либо неприятности или проблемы. Таким образом, его можно рассматривать в качестве одного из видов стрессов, связанных с профессиональной деятельностью.

**Свойственные сгоранию характеристики:**

• утрата мотивации;

• развитие скорее негативных, нежели позитивных установок по отношению к работе, а также по отношению к другим людям;

• появление ощущения сужения свободы выбора;

• чувство юмора теряется вовсе либо приобретает «черный» оттенок;

• появление чувства, что все действия совершаются по принуждению, а не в результате собственного выбора.

Маслач выделяет в процессе сгорания три стадии: эмоциональное истощение, деперсонализация и снижение уровня личных достижений.

**Эмоциональное истощение.**

Первым признаком начала сгорания является ощущение эмоциональной усталости. Консультант чувствует, что у него осталось очень мало того, что он может дать другим людям, и он пытается справиться с этим, постепенно отгораживаясь от людей. Это ведет ко второй стадии — деперсонализации.

**Деперсонализация**

На протяжении этой стадии то, что консультант отгораживается от других людей, используя деперсонализацию как стратегию преодоления стресса, ведет к появлению чувства одиночества. Окружающие также представляются в негативном свете, и очень часто специалист начинает испытывать неприязнь, по отношению к тем людям, о которых он раньше заботился или с которыми вместе работал. На данной стадии превалирующей установкой является негативная установка по отношению к себе и другим.

**Снижение уровня личных достижений.**

У человека, пережившего сгорание, в конце концов появляется чувство, что у него очень мало личных достижений. В некоторых случаях это действительно так. Но иногда случается, что негативная установка приводит к неспособности адекватно оценивать себя и результаты собственной работы. «Сгорающий человек начинает чувствовать что в области здравоохранения он не сделал ничего стоящего, и если раньше он считал себя «заботящимся» на самом деле, то теперь уверен, что это была всего лишь иллюзия. Именно в этот момент многие специалисты решают вовсе уйти из своей профессии и пытаются найти такую работу, где они могли бы избежать встреч с другими людьми.

**Как справиться со сгоранием.**

Пайнс, Аронсон и Кефри предлагают четыре основные стратегии, при помощи которых можно справиться со сгоранием:

• осознание того, что данная проблема действительно существует;

• принятие на себя ответственности за совершение каких-либо действий, связанных непосредственно с данной проблемой;

• достижение определенной степени когнитивной ясности;

• развитие новых способов, позволяющих справляться со сгоранием.

**Осознание того, что данная проблема существует**

Сделать это не всегда легко, так как часто процесс сгорания «подкрадывается» очень незаметно. Часто бывает так, что «сгоревший» человек отрицает какие-либо изменения в себе самом или, формально признавая наличие проблемы и считает ее внешней по отношению к себе. Очень часто специалисты, переживающие сгорание, переносят возникающие проблемы на свою работу, на организацию, в которой они работают, или на других людей.

**Принятие на себя ответственности за совершение каких-либо действий, связанных непосредственно с данной проблемой.**

С принятием факта, что данная проблема существует связано признание того, что если что-то необходимо менять, то инициативу по совершению каких-либо действий, с этим связанных должен взять на себя сам «сгорающий» человек. К несчастью, обычно такие люди лишь знают, что им нужно делать, но сделать это не в силах. Они зачастую чувствуют собственное бессилие. Это как раз тот момент, когда помощь друзей и коллег может изменить сложившуюся ситуацию.

**Достижение определенной степени когнитивной ясности.**

«Сгоревший» человек часто чувствует себя загнанным в ловушку. На данной стадии важно как следует разобраться с тем, какие моменты оказывают влияние на появление состояния сгорания. Никогда не бывает, чтобы проблема заключалась лишь в том, что человек чувствует себя эмоционально истощенным. Тщательный анализ событий, происходящих в личной жизни консультанта на его работе, может способствовать определению путей решения данной проблемы.

**Развитие новых способов позволяющих справляться со сгоранием.**

До тех пор пока ни произойдет изменений в поведении, все останется по-прежнему. Первой стадией процесса поведенческого изменения является формулировка конкретных целей. Не следует думать, что можно изменить все причины, обусловливающие проявление состояния сгорания, но, вне всякого сомнения, если поставлены конкретные цели, то кое-что может быть изменено. Если говорить о целях, основная идея здесь заключается в том, что они должны быть четко сформулированы и реально достижимы.

**Когда события выходят из-под контроля**

Очень часто люди, только начинающие заниматься консультированием, боятся, что «что-то может выйти из-под контроля».

• клиент может начать плакать или впасть в состояние истерики;

• клиент может оказаться психически больным;

• клиент может начать говорить об очень сложных вопросах, работать над которыми консультант просто не способен.

**Плач и истерика**

Выражение эмоций приводит обычно к терапевтическому эффекту. Эмоциональная разрядка – это обычно самопрекращающийся процесс, и если клиентам предоставляется возможность выражать свои чувства в теплой и поддерживающей атмосфере, то обычно они сами доходят до необходимого уровня и затем наступает момент когда плач прекращается. Иногда специалистам только начинающим работать в области здравоохранения или консультирования, кажется что если людям дать возможность полностью выражать свои чувства, то их переживания будут так интенсивны, что выйдут из под контроля. Похоже, это скорее относится к области тревожной фантазии, а не реальности.

**Психические заболевания.**

Люди не «становятся» психически больными, говоря о своих проблемах. Некоторые клиенты, действительно, страдают психическими расстройствами на момент обращения в консультативную службу. Чаще всего консультант бывает о наличии душевного заболевания. П при подозрении на психическое заболевание и отсутствии информации о его наличии у клиента имеет смысл порекомендовать такому клиенту обратиться за помощью в лечебные учреждения, и прежде всего проконсультироваться у врача обшей практики.

**Сложные вопросы.**

Консультант не является панацеей от всех возникающих в жизни проблем. Но следует отметить, что практически каждый может извлечь пользу из проговаривання пусть даже самых сложных ситуаций. Обсуждаемые проблемы принадлежат другому человеку. Это не наши проблемы, несмотря на то что мы можем начать ассоциировать себя с ними. Такое поддержание «границ эго» является основной составляющей процесса консультирования. Очень важно помнить о том, что мы и клиенты, а также наши проблемы и проблемы клиентов — это не одно и тоже.

**Литература.**

1. Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. Ф.Бурнард, СПБ., 2002
2. Джордж Рикки Консультирование: теория и практика/ Р. донердж.ю Т.Кристиани.
3. Болотова А.К. Прикладная психология: (Организация работы. Диагностика. Психологическое консультирование.): учеб для вузов/ А.К. Болотова. И.В. Макарова М 2002.