Министерство образования Российской Федерации

Тюменский государственный нефтегазовый университет

### **ДОКЛАД**

по дисциплине: *«Психология и педагогика»*

на тему: **«Ошибки стихийного диалогического консультирования»**

**Выполнил:**

гр. НР00–1

**Проверил:** Перминова Е.Б.

Тюмень – 2002

Вопреки распространенному мнению о подростковом негативизме, обостренном чувстве взрослости и независимости, наши собеседники-подростки обращаются по телефону доверия с такими вопросами: "Что мне делать?", "Посоветуйте...", "Как?", "Зачем?"... Они явно хотят, чтобы их учили жить, и рады, когда взрослый человек делится с ними своим жизненным опытом. Беседы с подростками и юношами по телефону доверия – это, в сущности, педагогический диалог.

Принципы диалогического консультирования перекликаются с идеями "гуманистической психологии", но заметно отличаются от них. Обсудим это на примере.

*...Ф. начал разговор крайне возмущенным тоном: "Когда кончится этот кошмар?! Ждать – или сразу в петлю?.." Он обрушил на консультанта всю свою агрессию: ненависть к правительству, желание перестрелять, потопить в крови, резать и жечь...*

Дать собеседнику выговориться, разрядить аффект – норма психологической помощи. Консультант проявляет сочувствие к человеку, впавшему в отчаяние, но как быть ему, если он вовсе не сочувствует злобным чувствам собеседника? Чтобы это отрицательное отношение к состоянию говорящего не перешло на оценку его личности, консультант должен сохранять позицию вненаходимости. Консультанту необходимо оставаться самим собой, иметь свою позицию и не поддаваться напору эмоций собеседника.

Чтобы не нарушить гиппократовскую заповедь "Не навреди!", консультант, говоря словами психолога Л.С. Выготского, должен стоять на незыблемой "скале" нравственных ценностей.

Следующий пример иллюстрирует другой принцип диалогического консультирования: умение слышать внутренний диалог собеседника.

*...Л. 17 лет. Он позвонил, жалуясь на одиночество: нет друга, девушки. Потом заговорил о трудностях жизни – "все злые".*

Консультант высказал свое мнение о том, что это от бездуховности, на что Л. ответил жалобами: над ним все смеются, издеваются за то, что он не такой, как все, – не пьет, не курит, не соблазняет девушек. Консультант сказал ему "о здоровой овце в больном стаде". "А вы с мужем счастливы и считаете, что все вокруг – больные?" – в этой реплике Л. консультант признала свою ошибку (осуждение людей, находящихся в бедственном состоянии).

*...Девушка в отчаянии:* ее преследует психически больной сосед, требуя выйти за него замуж. Он терроризирует ее и всю семью. Обращения в милицию и в психдиспансер не помогают: его периодически кладут в больницу и снова выписывают. Как избавиться от соседа? "За что такая судьба?"

Проявив искреннее сочувствие собеседнице, консультант убеждается, что изменить внешнюю ситуацию нет возможности. Рассказывает девушке еще более трудную ситуацию, аналогичную этой. Острота переживания постепенно убывает, и тогда начинается диалог о возможности иного отношения к жизненным испытаниям. "За что такая судьба?" – нам не дано знать.

Признаком успешного диалога является переживание глубокого внутреннего контакта с собеседником и чувство спокойного удовлетворения, звучащего в голосе консультируемого и переживаемого самим консультантом. Между ними наступает согласие.

На первый взгляд может показаться, что для успешного диалога достаточно иметь общительный, мягкий и доброжелательный характер – и все пойдет само собой. Но опыт говорит о том, что этого недостаточно. Сочувствие людям, желание скорее помочь нередко оборачиваются повышенной активностью консультанта в общении, тогда как от него требуется сдержанность и взвешенность в словах: он дает преждевременные поверхностные советы и рекомендации вместо того, чтобы терпеливо помогать собеседнику самому осознать смысл своих трудностей и найти путь их преодоления.

Типичными ошибками в диалоге являются перенос своего личного опыта на ситуацию другого человека, а также на оценку личности собеседника и отношение к нему. Например, если человек рассказывает о своей беспричинной ревности к жене, сопровождающейся мыслями об убийстве соперника, консультант-женщина, у которой есть свой личный опыт немотивированной, необоснованной ревности мужа, невольно испытывает чувство антипатии к собеседнику, и пристрастное, необъективное отношение к ситуации консультируемого может привести к ложным оценкам и выводам. Диалог не состоится: вместо умиротворения собеседника консультант сама вступит в конфликт с ним и усугубит его личные трудности. Симпатии и антипатии к собеседникам возникают помимо воли, пока нет доминанты на собеседнике и вненаходимости. Распространенной ошибкой в диалоге является стремление скорее успокоить консультируемого, не разобравшись в существе его проблемы, не вникнув во внутренний диалог собеседника. Но часто оказывается, что его душевная боль вызвана муками совести, и тогда благие желания консультанта не приносят глубокого примирения человеку с самим собой. Принцип гуманистической психологии "не оценивай", распространенный и среди наших отечественных психологов, не позволяет высказать свою оценку нравственной ситуации, и тогда консультант утрачивает свой голос, пассивно следуя за собеседником. Вместо диалога выходит монолог консультируемого.

Сочувствуя человеку, можно легко увязнуть в его отрицательных переживаниях и вместо того, чтобы умиротворить его, самому прийти в душевное расстройство. Другая опасность – увязнуть в личных взаимоотношениях с консультируемым, стать виной новых трудностей и неразрешимых душевных проблем. Сочувствуя одиноким, инвалидам, жаждущим общения, консультант может утратить ту душевную ясность и трезвость, которая дается вненаходимостью.

*...Юноша-инвалид обращается к консультанту уже не в первый раз:* ему нравится говорить с добрым, приятным человеком. Беседа длится более часа и заканчивается приглашением собеседницы к себе в гости. Консультант не может принять это приглашение и вынуждена отделываться неопределенными уклончивыми фразами. Добрые намерения консультанта могут обернуться для этого юноши душевной болью: обнадежив его личным участием, приятельским тоном, она вынуждена отказать в личных отношениях, которых ждет от нее одинокий человек.

Характерной ошибкой неискусного в диалоге консультанта является стремление скорее "продвинуть" собеседника в духовном плане. Это оказывается безрезультатным.

*...Девушка жалуется на одиночество, пустоту и бессмысленность своей жизни.* В ответ на это консультант с воодушевлением говорит о развитии личности, о духовности... Собеседница вежливо выслушивает, поддакивает, но консультант чувствует, что контакта нет, беседа идет вхолостую. Последняя фраза девушки: "Да, но мне нужен друг" – выражает суть ее обращения, мимо которой прошла консультант, поторопившись наставить ее на путь истины.

Первичным для консультанта должно быть внимание к непосредственным мотивам обращения собеседника, его вопросу, каким бы маловажным он ни выглядел в его глазах. Это внимание способствует непосредственному контакту. Когда он установлен, собеседник сам охотно раскрывает свои глубинные личностные проблемы и в такой доверительной беседе сам же и осознает их.

Необходимо понимать разные языки и уметь ими пользоваться. По опыту консультирования можно сказать, что выбор того или другого языка, тональности, стиля общения происходит непроизвольно. Диалогом руководит не рассудок, а духовное "Я" посредством интуиции. Важно доверять этому своему творческому началу. Диалог – творческое духовное общение, и слово в нем не планируется, а рождается.

**Вопросы**

1. Какие бывают ошибки стихийного диалогического консультирования?
2. Какие ситуации могут привести консультанта к ложным оценкам и выводам?
3. К чему может привести работа консультанта, когда он дает преждевременные поверхностные советы и рекомендации?
4. Почему нельзя консультанту сочувствовать консультируемому?

**Литература**

1. Флоренская Т.А. Диалог в практической психологии. – М.:"ВЛАДОС", 2001г.