**Содержание**

Введение

. Общее представление о психологическом консультировании

. Роль и место консультанта в консультировании

. Типичные ошибки психологов-консультантов

. Классификация ошибок психологов-консультантов по Р.С. Немову

. Общие правила эффективного процесса консультирования

Заключение

Список используемой литературы

**Введение**

Я выбрала данную тему, так как психологическое консультирование как профессия является относительно новой областью психологической практики, выделившейся из психотерапии. Эта профессия возникла в ответ на потребности людей, не имеющих клинических нарушений, однако ищущих психологическую помощь. Поэтому в психологическом консультировании мы сталкиваемся прежде всего с людьми, испытывающими трудности в повседневной жизни. Спектр проблем поистине широк: трудности на работе (неудовлетворенность работой, конфликты с коллегами и руководителями, возможность увольнения), неустроенность личной жизни и неурядицы в семье, плохая успеваемость в школе, недостаток уверенности в себе и самоуважения, мучительные колебания в принятии решений, трудности в завязывании и поддержании межличностных отношений и т. п. С другой стороны, психологическое консультирование, как молодая область психологической практики, пока еще не имеет строго очерченных границ, в его поле зрения попадают самые разнообразные проблемы.

Психологическое консультирование - это диалог индивидуальностей, диалог уникальных личностей. Для диалога недостаточно обычного языка общения, недостаточно слов. Необходимо соединение разных взглядов на мир, взаимопонимание, контакт внутренних миров. Клиент выбирает консультанта интуитивно, часто ориентируясь на его формальные характеристики, воспринимая как специалиста или испытывая доверие и притяжение к нему как к личности. Консультант в большей степени ответственен, состоится или не состоится диалог. Именно он выбирает тот профессиональный инструментарий, который позволит сделать общение действительно глубоким, а консультирование эффективным

**1. Общее представление о психологическом консультировании**

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.

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.

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.

Консультирование - достаточно сложный вид профессиональной деятельности психолога. Одной из наиболее типичных трудностей в работе консультанта можно назвать желание клиента изменить других и нежелание менять себя.

Профессиональными качествами психолога-консультанта должны быть наблюдательность и понимание клиента. В процессе беседы консультант внимательно слушает, а также наблюдает за поведением консультируемого. Смысл речевого высказывания, а также другая полезная информация могут быть выражены в интонации речи, мимике, жестикуляции, позе человека. Успех психологического консультирования во многом зависит от того, как консультант умеет проявить интерес и выслушать клиента. Это одно из необходимых профессиональных качеств психолога-консультанта.

Эффективный консультант - это, прежде всего зрелый человек. Чем разнообразнее будет у него стиль личной и профессиональной жизни, тем эффективнее будет его деятельность.

**. Роль и место консультанта в консультировании**

психологический консультирование немов

В практике психологического консультирования ежедневно приходится сталкиваться с важнейшими аспектами жизни человека. Консультант всегда совместно с клиентом обсуждает незначительные и существенные проблемы своего подопечного и стремится помочь клиенту:

разобраться в мотивировке повседневных выборов и наступающих последствий;

разрешить множество эмоциональных проблем и запутанные межличностные отношения;

преодолеть чувство внутреннего хаоса - сделать непонятное и изменчивое позитивным и целесообразным.

Поэтому консультант должен осознавать, кто он, кем может стать и каким его надеется видеть клиент. Иначе говоря, возникает вопрос определения роли консультанта. Представляет ли собой консультант друга клиента, профессионального советчика, учителя, эксперта, спутника клиента в блужданиях по закоулкам жизни или гуру -- излучателя абсолютной истины? Многих, особенно начинающих консультантов, приводит в замешательство отсутствие универсального ответа на вопрос о роли консультанта в процессе оказания психологической помощи. Эта роль обычно зависит от принадлежности консультанта к определенной теоретической ориентации, его квалификации, личностных черт, наконец, от ожиданий клиента.

Эффективность деятельности специалиста во многом обусловлена тем, насколько ясно он представляет свое место в консультировании. Когда нет такой ясности, консультант в своей работе будет руководствоваться не определенными теоретическими принципами, а лишь ожиданиями и потребностями клиента, другими словами, будет делать лишь то, на что надеется и чего хочет клиент. Клиенты же чаще всего ожидают, что консультант возьмет на себя ответственность за успех их дальнейшей жизни и разрешит насущные проблемы - где учиться, как уладить конфликты на работе, разводиться ли с супругом и т.д.

Самолюбию начинающего консультанта может льстить, что люди, ищущие ответы на сложные вопросы своей жизни, обращаются именно к нему, и существует опасность, что консультант возомнит себя знающим ответы на все вопросы клиента или еще хуже - будет навязывать клиенту свои решения. В этой ситуации неправильное понимание консультантом своей роли только увеличит зависимость клиента от него и помешает помочь клиенту в самостоятельном принятии решений. Никакой консультант не может указывать другому человеку, как ему жить.

В практике психологического консультирования и психотерапии следует чаще вспоминать слова знаменитого психотерапевта J. Bugental (1987) о тайне и знании: "Тайна охватывает знание, в ней скрыта информация. Тайна бесконечна, знание имеет предел: когда возрастает знание, еще больше становится тайна... Психотерапевтов подстерегает соблазн вступить в сговор с клиентами и отвергнуть тайну.

В этой отвратительной сделке подразумевается, но редко раскрывается иллюзия, что существуют ответы на все жизненные проблемы, что можно раскрыть значение каждого сна или символа и что идеальной целью здоровой психической жизни является рациональный контроль. Психотерапевты обязаны много знать, но одновременно испытывать преклонение и покорность перед тайной. Будем откровенны - мы никогда не обладаем и не способны обладать полнотой знаний. Притворяться, что мы знаем нужды клиента и можем подсказать ему правильный выбор, - значит предать клиента. В любой терапии следует помочь клиенту принять тайну в себе и нашу всеобщую тайну..."

Самый общий ответ о роли консультанта кроется в понимании сущности процесса консультирования. Основная задача консультанта состоит в том, чтобы помочь клиенту в выявлении своих внутренних резервов и в устранении факторов, мешающих их использованию. Консультант также должен помочь клиенту понять, каким он хочет стать. Клиентам во время консультирования следует искренне оценивать свое поведение, стиль жизни и решить, каким образом и в каком направлении они хотели бы изменить качество своей жизни.

М. Сох называет это "структурированием процесса терапии", который может быть первичным и вторичным. Под первичным структурированием имеется в виду личное присутствие консультанта (психотерапевта) в терапевтическом пространстве и значение этого присутствия для клиента. Вторичное структурирование - это деятельность консультанта, обеспечивающая максимальный уровень раскрытия клиентов.

В первом случае мы отвечаем на вопрос, кем является консультант, а во втором - что он делает. Структурируя терапевтический процесс, консультант предоставляет клиенту инициативу в самораскрытии. Иногда инициативу приходится ограничивать, если консультант чувствует, что в данный момент клиент слишком энергичен. Другими словами, консультант активирует и контролирует "потенциал раскрытия" клиентов.

Руководствуясь таким пониманием процесса консультирования, С. Wrenn (1965) сформулировал важнейшие ролевые функции консультанта:

построение отношений с клиентом на взаимном доверии;

выявление альтернатив самопонимания и способов деятельности.

**. Типичные ошибки психологов-консультантов**

О. Р. Бондаренко осуществила исследование, результаты которого показали, что большая часть ошибок начинающих психологов-консультантов связана с двумя противоположными тенденциями:

. Сверзабота о клиенте. Клиента сравнивают с больным, которому нужны своеобразные таблетки - слова консультанта, его внимание, или с утопающим, которому требуется спасательный круг, далее с беспомощным котенком. Консультанта же отождествляют с советчиком, спасателем, поводырем. Выражается полное недоверие ресурсам клиента, он воспринимается как неспособный заботиться о себе.

. Сверхсамоценность консультанта. Проявляется в стремлении реализовывать себя в консультировании, игнорируя при этом потребности и права клиента. Например, клиент сравнивается с катком, на котором приятно скользить, если у тебя хорошие коньки и ты умеешь классно кататься. Консультант же сравнивается, например, со сталеваром, который направляет огненное, расплавленное железо в нужное (кому?) русло. Или с ювелиром, дворником, который хочет навести порядок в душе клиента.

Преодоление этих двух тенденций О.Р. Бондаренко связывает с развитием у новичков доверия к «ситуации незнания», которая возникает всякий раз при встрече с индивидуальным способом переживания мира. Тогда консультант будет открыт для восприятия любых форм переживаний, установок, особенностей перцептивной сферы клиента. Консультант должен научиться чувствовать себя комфортно в ситуации неопределенности, не стремясь знать точно, что происходит с клиентом, доверяя естественному ходу взаимоотношений.

#### 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.

#### **Самоутверждение психолога на консультации**

Клиент приходит на консультацию к психологу со своей проблемой и болью. Он находится в ситуации психологического неблагополучия, испытывает трудности, ждет помощи и поддержки. Очевидно, что по сравнению с клиентом психолог находится в более выигрышной ситуации. Действительно, рассказывать о своих проблемах будет клиент, а трудности самого психолога, которые, скорее всего, также существуют, остаются «за кадром» консультационной ситуации. Внешне это выглядит так: неблагополучный клиент беседует с благополучным психологом.

Обсуждая консультационные случаи с коллегами, женщина-психолог так рассказывает о своей клиентке: «Клиентка жаловалась на мужа. В последние годы он встречался с другой женщиной и недавно ушел к ней. А я сама смотрела на нее и думала: располневшая, неухоженная, растрепанная... Не удивительно, что ее бросил муж! Нельзя же так распускаться!»

Клиент смотрит на психолога чаще всего снизу вверх: он слаб, неуверен, страдает и ждет помощи. Психолог относится к клиенту несколько сверху вниз: как специалист, он должен быть сильным, уверенным в себе, готовым помочь.

В такой ситуации у психолога есть большое искушение в самоутверждении: почувствовать и показать себя в качестве человека более успешного, мудрого и сильного, чем клиент. В голосе психолога могут появиться еле заметные нотки снисхождения, жалости или высокомерия, холодной отстраненности.

Клиент всегда тонко чувствует отношение психолога к себе и может испытать унижение. А если это так, то консультация проходит довольно формально: клиент начинает жалеть, что пришел («Зачем я сюда пришел? Он все равно ничего не понял, только жалеет и все...»).

Для того чтобы избежать искушения самоутверждения на консультации, психологу необходимо:

§ в ходе разговора ощущать себя не только специалистом, но и человеком, имеющим свои проблемы. Не забывать о собственных кризисных периодах жизни. Воспоминания о собственной душевной боли помогут относиться к клиенту без высокомерия или снисхождения;

§ укреплять в себе способность к состраданию и сочувствию;

§ видеть в каждом клиенте по-человечески своего брата или сестру: все мы братья и сестры в этом мире.

#### **Излишняя естественность или искусственность в поведении психолога-консультанта**

Если психолог по-человечески не принимает клиента, в его поведении появляются либо излишняя естественность (говорит и делает то, что ему хочется), либо искусственность (играет роль, надевает «маску», психологически защищается при помощи выстроенного искусственного «фасада»).

В первом случае не осуществляется процесс профессиональной психологической работы, а идет обычный разговор собеседников, в котором один рассказывает свои проблемы, а другой демонстрирует к ним свое отношение.

К психологу-консультанту обратилась мать подростка, которая жаловалась, что отец (ее муж) жестоко обращается с сыном: унижает его, придирается по мелочам, бьет. На вторичную консультацию пришел муж, он выразил несогласие с позицией психолога, стал отстаивать свою точку зрения, повысил голос. Психолог не сдержался, сказал клиенту несколько резких фраз, обвиняя его в жестокости по отношению к собственному сыну. В результате - разговор на повышенных тонах. Клиент вышел, хлопнув дверью.

Трудно оценить эффективность такой ситуации, поскольку произошел обычный «коммунальный разговор» - со взаимным раздражением, упреками, непониманием друг друга. Профессиональный статус психолога в такой ситуации был потерян.

Во втором случае, когда консультация проводится психологом в искусственной форме, на основе принципа «главное - техника», клиент не получает «эмоционально-энергетического лекарства», в котором он нуждался. Разговор произошел как обмен информацией, а душа осталась «голодной». Была беседа, но не произошла Встреча.

Чтобы найти «золотое сечение» в ходе психологической консультации, сохранив одновременно профессиональный статус и в то же время задавая модальность искренности и открытости разговору с клиентом, необходимо хорошо чувствовать и играть «себя в своей профессии». Другими словами, психологу важно искать свою технику, свой стиль, свое амплуа.

Для формирования у психолога представления о своей профессиональной роли в психологии попробуйте ответить на следующие вопросы.

Каким (какой) вы представляете себя в профессии? Опишите внешне привлекательный для вас образ практического психолога.

Представьте, что вы на сцене, играете свою профессиональную роль. Придумайте сценарий. Какие события развиваются в спектакле? Какая роль в этих событиях принадлежит вам?

Кто из знакомых вам психологов вызывал у вас чувство восхищения и желания подражать? Какую профессиональную роль играл этот психолог?

#### **Стремление психолога-консультанта обязательно дать полезный совет**

Начиная рассказывать собственную проблемную ситуацию, клиент реконструирует и выстраивает ее не только для психолога, но и для самого себя. Во многих случаях, проговаривая сложные моменты своей жизни, он начинает лучше понимать как самого себя, так и то, что с ним произошло.

Рассказ о самом себе и связанные с ним процессы самоанализа и самопонимания требуют от клиента особой сосредоточенности и внимания к самому себе. Кроме этого, для успешного продвижения клиента «по пути к себе самому» требуется определенное время, во многих случаях не исчерпывающееся единичной встречей с психологом.

Психологическая консультация - это только начало «пути к самому себе», только момент нащупывания направления движения и проявление желания начать «путь к себе». Как будет вырисовываться линия пути, будет ли она прямой или изломанной, короткой или запутанной и длинной - это зависит от внутренних потенций клиента, его интуиции, желаний. Психолог на этом пути - временный попутчик. Осуществлять движение клиент должен самостоятельно.

Торопясь сразу дать совет или рекомендацию, психолог закрывает перед своим клиентом его внутренний путь. И действительно: зачем преодолевать трудности, прикладывать усилия и искать «путь к самому себе»? Ведь результат уже получен - совет психолога! Совет - это результат. Получен результат - исчезает мотив движения и поиска пути.

На самом деле основную ценность имеет как раз движение клиента «по пути к самому себе». Выдавая совет-результат, психолог может ошибиться. Вступая же на свой путь и осуществляя свое движение, клиент никогда не ошибается, поскольку это движение идет изнутри его души, его жизненных устремлений.

§ Не спешите советовать своему клиенту, активизируйте его движение по «пути к самому себе»;

§ Если клиент открыт к диалогу, воздержитесь от совета, пусть он подумает самостоятельно, т.е. начнет сам свое движение «по пути к самому себе»;

§ Совет следует давать в таких случаях: если клиент находится в кризисной, опасной для его жизни ситуации и в данный момент не способен принимать решения; если клиент закрыт для диалога, а его действия наносят психологический ущерб его близким, совет психолога может быть изложен в директивной форме, буквально как предписание, «рецепт»; если клиент активен, действует и нуждается только в квалифицированной информации типа «как делать».

#### **Психологическая консультация как монолог психолога-консультанта**

Довольно часто на консультацию приходят клиенты, неуверенные в себе, впервые обратившиеся к психологу. Они не знают, с чего начать, о чем говорить, как держаться и чего, собственно, можно ждать от психолога.

В такой ситуации психолог-консультант может полностью захватить инициативу в разговоре: разворачивать общие размышления, поучать, строить беседу с позиции более спокойного, всезнающего человека.

Психологическая консультация превращается в монолог психолога-консультанта и в том случае, если он испытывает внутренний страх перед молчанием. Клиент замолчал, «ушел в себя», замкнулся, и психолог пытается собственной активностью заполнить наступившую паузу. На короткое время это снимает возникшее напряжение, но снижает общий результат консультации.

Дело в том, что в момент паузы, молчания клиентом совершается важная внутренняя работа. Он может грустить, испытывать страдание и печаль, размышлять или что-то интуитивно чувствовать, не находя нужных слов. Но в любом случае он получает необходимый для него внутренний опыт. Как правило, если возникшая пауза выдерживается психологом в нужный момент и достаточна по времени, после нее беседа строится по-новому, как бы на более высоком уровне понимания клиентом собственных проблем.

Психологу следует помнить, что, если в ходе консультации возникла пауза, необходимо «включать» собственное интуитивное видение и почувствовать, какой эмоциональный заряд несет эта пауза. В том случае, если молчание клиента имеет мрачный, тяжелый эмоциональный оттенок и вызвано его скованностью и зажатостью, следует при помощи одного-двух вопросов активизировать беседу, но ни в коем случае не начинать собственный длинный монолог.

Если же в период молчания ваш собеседник переживает или размышляет - не мешайте. Отодвиньте себя на второй план, и пусть между вами и клиентом возникнет одухотворенная тишина.

Желательно, чтобы после паузы первым начал говорить ваш клиент, значит, он почувствовал себя внутренне готовым к продолжению беседы.

#### **Психолог переносит (проецирует) собственные трудности на проблемы клиента**

- Какие у тебя проблемы?

Проблем нет, вроде все в порядке.

Да ты расскажи мне о своей жизни: проблемы мы найдем!

#### Из разговора двух психологов

Сейчас нам важно вспомнить, что психолог - человек, имеющий, как и все, свои слабости, проблемы, тревоги, страхи. Практически всякий раз имеется опасность проекции психологом собственных трудностей на проблемы клиента.

Например, психолог - одинокий человек. Прежде всего он может увидеть и почувствовать одиночество своего собеседника и не заметить, возможно, другой проблемы, более важной для клиента

Психолог-мужчина психологически зависим от своей матери. В любом своем клиенте-мужчине он пытается выявить проблему его взаимоотношений с матерью: задает вопросы на эту тему, поворачивает внимание клиента в сторону анализа его отношений с матерью. В результате психолог может неосознанно для самого себя внушить клиенту, что подобная проблема у него тоже есть.

Еще один пример. Психолог-женщина, пережившая семейную драму: муж ушел к другой женщине. Если на консультацию пришла молодая девушка, поддерживающая от-ношения с женатым мужчиной и желающая получить совет, как увести этого мужчину из семьи, поскольку она его любит и хочет быть вместе с ним, женщина-психолог может почувствовать к своей клиентке негативное отношение (проекция отношения к своей «разлучнице»).

Почему возникает ошибка проецирования психологом собственных трудностей на проблемы клиента?

Во-первых, сам психолог-консультант в момент беседы находится в состоянии внутреннего напряженного переживания, и неосознанно для него срабатывает механизм психологической защиты в форме проекции. Об этом следует всегда помнить и, по-видимому, решить для самого себя вопрос о том, консультируете ли вы в те моменты своей жизни, когда вам самим очень плохо?

На мой взгляд, консультировать приходится практически всегда, независимо от того в форме вы сейчас или нет. Однако перед консультацией психологу важно «настроить самого себя»: успокоиться, активизировать собственный внутренний тонус, почувствовать себя в «рабочем состоянии».

Во-вторых, проецирование может возникнуть, если психолог недооценивает тот факт, что в содержание консультативной беседы вносит вклады не только клиент, но и сам психолог. Консультация - это взаимодействие двоих: психолога и клиента. То, что говорит клиент, во многом определяется вопросами психолога и его отношением к беседе и клиенту. Поэтому предметом анализа для психолога должен выступать не только клиент, но и он сам. Другими словами, консультация - это слитые воедино процессы анализа и самоанализа.

Психологу необходимо всегда стараться видеть консультацию как бы со стороны, «в зеркале», и постоянно отслеживать свое собственное влияние на ход беседы.

#### **Психолог оценивает клиента**

Трудности взаимопонимания между психологом и его клиентом могут возникнуть не только тогда, когда клиент не умеет рассказать о себе и своих проблемах. В некоторых ситуациях взаимопонимание двух собеседников нарушается, если психолог не открыт для своего клиента, а оценивает его. Оценочное отношение психолога может быть выражено во фразах, внешне, может быть, не проговариваемых, но произносимых во внутренней речи: «Удивительно умный человек: сам все понимает», Господи, да что это?! Интеллект - на нуле! «Как хорошо говорит: налицо литературные способности», «Каждое слово из него вытягиваешь! Двух фраз связать не может!» и др.

Оценочное суждение психолога - это барьер на пути его понимания состояния и проблем клиента. Оценка возникает всякий раз, когда психолог обращается к клиенту, имея «центр тяжести ситуации» в самом себе, а не в клиенте, когда психолог строит общение через самого себя, отталкиваясь от своих ценностей и установок.

В результате клиент видится психологу не в истинном свете, а как бы через призму взглядов и оценок психолога: портрет клиента получается субъективным, искаженным. Любая оценка - это соотнесение с нормативом. В данном случае «нормой» психолог спонтанно, не всегда осознанно, считает самого себя. Давайте задумаемся: так ли это на самом деле? Имеет ли психолог право отталкиваться только от самого себя?

#### **Психолог переживает проблемы клиента как свои собственные.**

Психологи спорят между собой, что первично на консультации: профессионально-культурная техническая работа консультанта или его искреннее, по-человечески теплое отношение к клиенту? Одни считают, что на первом месте стоит профессионализм психолога. Другие утверждают, что если клиент не почувствует заинтересованного отношения психолога к себе, консультация «не получится». Где же находится истина?

Истина, как водится, лежит на «золотой середине». Если на консультации будет преобладать профессиональная техника психолога, беседа получится формальной, суховатой, искусственной. Если же консультация превратится в процесс сопереживания одного человека (психолога) другому (клиенту), будет достигнут только «коммунальный результат», как в беседе двух друзей на кухне. Следовательно, нельзя строить консультацию на основе только техники: не будет душевного, живого общения. Нельзя также и превращать консультацию в обычную человеческую беседу: психолог примет проблемы клиента слишком близко к сердцу и сам расстроится, перегорит, потеряет внутреннее равновесие и не сможет в полной мере осуществить действительную психологическую помощь своему клиенту.

#### **Многочасовая консультация как ошибка психолога.**

Во многих случаях на консультации клиент старается выговориться сполна. Проходят час за часом, а клиент говорит и говорит о себе. Психолог молчит и терпеливо все выслушивает. В результате консультация длится 4-5 часов, появляется усталость, а к анализу проблемы клиента еще и не подступали.

Отчасти такая ситуация возникает из-за внутренней неуверенности психолога: он не может определиться в собственных действиях и занимает позицию пассивного слушателя. Подобное может происходить и потому, что психолог имеет внутреннюю установку на выслушивание клиента, полагая, что, если клиент выговорится, он получит психологическое облегчение вне зависимости от того, сумел «сработать» сам психолог или нет.

Насколько верна такая форма поведения психолога-консультанта?

Безусловно, на консультации клиент должен как можно подробнее и детальнее описать свою ситуацию. Несомненно, также и то, что он имеет право «выговориться». Но важно не забывать и о том, что процесс консультирования нельзя пускать на самотек: может быть потеряна важная информация, искажен диагноз, упущена инициатива со стороны психолога. Консультант должен вовремя почувствовать «центр проблем» клиента, его основную «болевую точку» и начать задавать вопросы, направляя беседу по нужному, конструктивному руслу.

#### **Психолог как объект манипулирования со стороны клиента**

«Скажите, ведь вы - психолог, права я или нет?», «Рассудите нас, как психолог, у вас такой большой опыт», «Повлияйте на него, может, вас он послушается!» - такие и другие подобные просьбы высказывают клиенты на консультации. Психолога пытаются использовать в борьбе с ближним, как мощное, «дальнобойное орудие», как своеобразного «жизненного судью», как авторитет, мнение которого для «обычных» людей может выступать в качестве «закона поведения».

Если психолог позволяет использовать себя как средство, он теряет свой профессиональный статус и превращается в обычного, слабого и безвольного человека. Такая ситуация недопустима на консультации.

В случае если клиент обращается к психологу с подобной просьбой, необходимо сразу же отказаться от ее выполнения и приложить усилия к тому, чтобы повысить собственную активность клиента в решении своих проблем. Ответы психолога могут быть следующими: «Я не могу быть судьей между вами и вашими близкими. Ваши проблемы вы должны научиться решать самостоятельно, а я в этом вам помогу», «Так у нас ничего не получится, я не имею права вторгаться в вашу жизнь», «Мы сейчас вместе обсудим вашу проблему, и вы сами поймете, что вам нужно делать».

**. Классификация ошибок психологов-консультантов по Р.С. Немову**

Р.С. Немов предлагает следующую классификацию ошибок и способов их устранения.

. 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.

а) Ошибки, совершаемые психологом-консультантом в силу недостаточно точной информации, получаемой им от клиента в процессе проведения консультантрования, 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.

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.

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

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 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.

. 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 клиенту не даст.

а) Неверные рекомендации, данные психологом-консультантом клиенту.

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.

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.

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.

. Неправильные действия клиента по выполнению рекомендаций, полученных от психолога-консультанта. Это тот тип ошибок в 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.

а) Неправильные действия клиента, порождаемые его непониманием или недопониманием того, что ему советует психолог-консультант.

Причина данной ошибки состоит в том, что, предлагая практические рекомендации клиенту по решению его проблемы, 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.

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, 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 отрицательно, то лучше отказаться от этих рекомендаций выяснить, почему клиент их не принимает, и в конечном счете предложить ему что-то иное, более подходящее для него.

в) Неправильные действия клиента, вызванные объективной возможностью вести себя так, как ему советует вести себя психолог-консультант, в силу, например, изменившихся условий 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 выполнять полученные рекомендации.

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

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.

**5. Общие правила эффективного процесса консультирования**

В процессе консультирования важны не столько схемы (хотя общее представление и понимание хода консультирования обязательны), сколько профессиональная и человеческая компетенция консультанта. Перечислим общие правила и установки консультанта, структурирующие процесс консультирования и делающие его эффективным:

. Не бывает двух одинаковых клиентов и ситуаций консультирования. Человеческие проблемы только извне могут казаться схожими, однако поскольку они возникают, развиваются, существуют в контексте уникальных человеческих жизней, то и сами проблемы в действительности являются уникальными. Поэтому каждое консультативное взаимодействие уникально и неповторимо.

. В процессе консультирования клиент и консультант постоянно изменяются сообразно их отношениям; в психологическом консультировании нет статичных ситуаций.

. Самым лучшим экспертом собственных проблем является клиент, поэтому при консультировании следует помочь ему принять на себя ответственность за решение его проблем. Видение собственных проблем клиентом не менее, а может быть, и более важно, нежели представление о них консультанта.

. В процессе консультирования чувство безопасности клиента важнее, чем требования консультанта. Таким образом, в консультировании неуместно добиваться цели любой ценой, не обращая внимания на эмоциональное состояние клиента.

. Стремясь помочь клиенту, консультант обязан "подключить" все свои профессиональные и личностные возможности, однако в каждом конкретном случае он не должен забывать, что он всего лишь человек и поэтому не способен полностью отвечать за другого человека, за его жизнь и трудности.

. Не следует ожидать непосредственного эффекта от каждой отдельно взятой консультативной встречи - решение проблем, а также успех консультирования не похожи на равномерно поднимающуюся вверх прямую; это процесс, в котором заметные улучшения сменяются ухудшениями, потому что самоизменение требует многих усилий и риска, которые не всегда и не сразу завершаются успехом.

. Компетентный консультант знает уровень своей профессиональной квалификации и собственные недостатки, он ответственен за соблюдение правил этики и работу на благо клиентов.

. Для обозначения и концептуализации каждой проблемы могут быть использованы различные теоретические подходы, но нет и не может быть наилучшего теоретического подхода.

. Некоторые проблемы - это сущностные человеческие дилеммы и в принципе неразрешимы (например, проблема экзистенциальной вины). В таких случаях консультант должен помочь клиенту понять неизбежность ситуации и смириться с ней.

. Эффективное консультирование - это процесс, который выполняется вместе с клиентом, но не вместо клиента.

**Заключение**

Проведенный мной анализ подтвердил, что в ходе консультирования психологи допускают те или иные ошибки по двум основным причинам.

Во-первых, многие специалисты, особенно молодые, считают, что, для того чтобы провести консультацию, нет необходимости приобретать особые навыки: выслушал клиента, дал ему совет и все в порядке. Среди психологов бытует мнение, хотя оно и не афишируется, что консультирование - один из самых легких видов работ в психологии. Именно поэтому неэффективное консультирование связано, прежде всего, с недостатком опыта у психолога-консультанта.

Во-вторых, чтобы успешно консультировать, психолог должен обладать определенными личностными особенностями. Так, психологу-консультанту необходимо иметь спокойные, сдержанные манеры, быть неторопливым человеком, уметь проникновенно и задушевно беседовать; обладать обаянием, вызывать к себе доверие клиента. Поэтому напрашивается вывод: эффективно консультировать могут далеко не все психологи.

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».

**Список используемой литературы**

1. Алешина Ю.Е. Индивидуальное семейное психологическое консультирование. - М.: «Независимая фирма «Класс», 2000.

. Бондаренко О.Р. Умное незнание психолога-консультанта: Из опыта подготовки психологов-консультантов//Журнал практического психолога. 1998. - №7.

. Бельская Е.Г. Основы психологического консультирования и психотерапии: Учеб. Пособие. Обнинск: ИАТЭ, 1998.

. Гулина М.А. Терапевтическая и консультативная психология. СПб.: Речь, 2001.

. Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: Учебное пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: «Ось-89», 2005.

. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. - М., Академический проект, 1999.

. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. М.: Смысл, 1998.

. Нельсон-Джоунс Теория и практика консультирования. - СПб.: Питер, 2002.

. Овчарова Р.В. Технология практического психолога образования: Учеб. Пособие для студентов и практических работников. М.: Сфера, 2000.

. Самоукина Н.В. Практический психолог в школе: Лекции, консультирование, тренинги. М.: Интор, 1997.