# **Содержание**

# Введение

1. Общая характеристика психосоциальной работы. Значение доверия и принятия психологом клиента

# 1.1 Психосоциальная работа в структуре деятельности практического психолога

# .2 Развитие доверия и принятия психологом клиента. Факторы, помогающие психологу в общении с клиентом

# . Этапы и методы развития доверия и принятия

# .1 Этапы установления доверия и принятия психологом клиента

# .2 Принципы установления контакта с клиентом

# Заключение

# Список использованной литературы

# **Введение**

В последние годы психолог становится все более востребованным специалистом, потребность в котором осознается в самых различных сферах человеческой деятельности: медицине, образовании, политике, экономике и др. В этой связи возникает необходимость в высококвалифицированной подготовке психолога, направленной на формирование специфических умений и способностей, позволяющих успешно решать стоящие перед ним задачи. Особая ответственность возлагается на психолога в ситуации оказания им психологической помощи, которую можно рассматривать как область практического применения психологии, ориентированную на повышение социально-психологической компетентности людей в решении их проблем. Основной формой, в которой осуществляется психологическая помощь, является психологическое консультирование, приравниваемое на сегодняшний день к немедицинской модели психотерапии и психологической коррекции личности.

В структуре оказания психологической помощи явно прослеживаются два аспекта:

) психологические техники, базирующиеся на определенных теоретических концепциях, усвоенных психологом;

) отношение психолога к клиенту, которое является основой для успешного или неуспешного применения используемых в работе с клиентом приемов и методов.

Как отмечает Р. Кочюнас, стремление помочь другому человеку в разрешении его проблем без опоры на систему теоретических воззрений, подобно «полету без ориентиров» [12, c. 15].

Если психологические техники и процедуры, используемые психологами различных направлений, широко представлены в литературе, то проблемы отношения психолога к клиенту не являлись еще предметом системного научного исследования, хотя в большей или меньшей степени характер взаимоотношений клиента и психолога оговаривается практически во всех психотерапевтических концепциях.

В отечественной психологии проблема отношений между психологом и клиентом затрагивалась А. Ф. Лазурским, В. Н. Мясищевым и получила развитие в работах А. А. Бодалева, Б. С. Братуся, А. Н. Леонтьева, М. И. Лисиной, Б. Ф. Ломова, В. С. Мерлина, К. К. Платонова, С. Л. Рубинштейна и др.

В структуре отношения В. Н. Мясищев выделяет «эмоциональную», «оценочную» (когнитивную, познавательную) и «конативную» (поведенческую) стороны. Эмоциональный компонент способствует формированию эмоционального отношения личности к объектам среды, людям и самому себе; познавательный (оценочный) компонент способствует восприятию и оценке (осознанию, пониманию, объяснению) объектов среды, людей и самого себя; поведенческий (конативный) компонент способствует осуществлению выбора стратегий и тактик поведения личности по отношению к значимым (ценным) для нее объектам среды, людям и самому себе [14, с. 11].

Особый вид отношений представляет отношение психолога к клиенту, являющееся компонентом профессиональной деятельности психолога. И здесь также основополагающим является высказывание В. Н. Мясищева, согласно которому, «процесс деятельности всегда ... определяется отношением к объекту как к задаче или цели деятельности» [14, с. 17].

Актуальность выбранной темы обуславливает цель и задачи данного исследования.

Цель исследования: изучить развитие доверия и принятия психологом клиента в психосоциальной работе.

Объект исследования: психосоциальная работа.

Предмет исследования: развитие доверия и принятия психологом клиента в психосоциальной работе.

Задачи исследования:

· проанализировать научную литературу по проблеме содержания психосоциальной работы и взаимоотношений психолога с клиентом;

· изучить психологические особенности установления доверия и принятия;

· рассмотреть этапы и методы установления доверия и принятия.

**1. Общая характеристика психосоциальной работы. Значение доверия и принятия психологом клиента**

## **1.1 Психосоциальная работа в структуре деятельности практического психолога**

Профессия психолог относится к профессиям типа «Человек-человек». Главное содержание труда в данной профессиональной сфере состоит в том, что в них нужно уметь активно взаимодействовать с людьми, общаться, коммуницировать. Кроме того, профессионал в данной сфере должен иметь как бы двойную подготовку: хорошо ориентироваться в той производственной области, в которой осуществляется работа, а также быть подготовленным к эффективному деловому общению с людьми.

Практический психолог специализируются практически на всех направлениях человеческой деятельности: существует педагогическая, юридическая, спортивная, инженерная и многие другие «ответвления» психологии. В зависимости от возникшей проблемы, можно обратиться к специалисту по межличностному общению, детскому или семейному психологу. Профессиональный арсенал его приемов достаточно богат: это общение с глазу на глаз, групповая терапия, различные тестирования и многое другое.

Профессиональная деятельность, распространяясь на личностно значимые сферы жизни, представляет собой рефлексию системы отношений, реализуемых личностью в различных ситуациях и сферах жизнедеятельности. Поэтому содержание профессии психолога может быть раскрыто с помощью категории отношений. В качестве основной теоретической модели рассматриваем концепцию отношений, развиваемую отечественной психологией. Отмечается, что система отношений выступает наиболее существенной характеристикой личности. А. Ф. Лазурский рассматривает отношение как психическое проявление, интенцию личности к различным сторонам жизни, к другому человеку и к самому себе [13].

Мясищев В.Н. под отношениями понимает целостную систему индивидуальных, избирательных, сознательных связей личности с различными сторонами объективной действительности. Согласно мнению автора, категория отношений подразумевает целостно-личностное исследование человека, основанное на объединении внешних и внутренних факторов [13, с. 45].

Ломов Б.Ф. под термином «отношение» подразумевает не столько объективную связь личности с окружением, сколько ее субъективную позицию в этом окружении, обеспечивающую включение личности в деятельность и жизнь общества. Авторами предложено различать отношение личности к трем обобщающим категориям деятельности - к миру вещей, к другим людям, к самому себе.

Согласно В.Н. Мясищеву, понятие отношения возникает там, где есть субъект, объект отношения и своеобразная связь между ними [13, с. 43]. Б.Ф. Ломов считает, что каждая личность выступает в качестве члена или одной стороны отношений, переживая его как свое отношение или как отношение к себе.

Профессия представляет собой сферу проявления разнообразных отношений человека, оказываясь, той визитной карточкой, которую человек предъявляет, чтобы охарактеризовать себя другому или самому себе. Многоаспектность представлений о профессии, имеющихся как у овладевающего профессией, так и у опытного профессионала, отражается в многоаспектности отношений личности. Профессия и карьера - это не только деятельность. Проявлением отношений личности к профессии обусловлено различными конкретными отношениями, определяемых значением для личности отдельных сторон профессии, в качестве которых могут выступать предметная, целевая, орудийная, средовая сторона.

Содержание представлений о себе составляет личностные черты, ценности, интересы, способности. Э. Эриксоном отмечается роль мнений и представлений о себе в процессе самопознания и в регуляции поведения.

В типологической теории Д. Холланда формирование представлений человека о себе, выражающих его личностные характеристики, объясняется усвоением профессиональных стереотипов с позиций деятельностного подхода, развиваемого в отечественной психологии, формирование, функционирование и структура профессионального самосознания рассматривается как результат осмысления опыта практической деятельности в профессиональной сфере и социального взаимодействия.

Отношение человека к тем или иным аспектам жизнедеятельности может выражаться в форме интенции, в основе которой могут лежать как относительно устойчивые (например, базисные потребности в понимании психологов гуманистического направления), так и относительно изменчивые элементы мотивации (например, ценности, планы, конкретные цели).

Отношение человека может также выражаться в когнитивной и эмоциональной форме, как одной из специфических человеческих форм активности. Появление эмоционального отношения к окружающему миру рассматривалось В.Н. Мясищевым как момент возникновения самосознания. Отношения могут выступать в форме тех или иных чувств. Основываясь на том, что «категорией отношение» в психологии обозначается личностное образование, которое психологически проявляется в форме чувства, стремления, оценочного суждения, обозначили воздействия, интенции, чувства как формы отношения. Итак, описаны четыре аспекта поведения: мотивационный, когнитивный, аффективный, поведенческий для самопознания, саморегуляции, самоотношения, которые представляют собой различные стороны самосознания; характеристики самоопределяющейся личности: осознание и соотнесение ей того, чем она является, чего она хочет и чего от нее ждет общество.

Субъект деятельности представляет собой сплав свойств индивида и личности, реализуемый в профессиональной деятельности.

## **1.2 Развитие доверия и принятия психологом клиента. Факторы, помогающие психологу в общении с клиентом**

## психосоциальный доверие клиент общение

В работе психологов-консультантов и психотерапевтов существует ряд принципов и требований, следование которым является обязательным. В основе этических принципов лежит набор моральных предписаний, задающих ориентиры корректного поведения специалиста. Каждый человек имеет определенные жизненные ценности и установки.

Ценности - это система убеждений и приоритетов, которые выражаются в предрасположенности людей действовать определенным образом. Психолог должен хорошо осознавать собственные установки и с уважением относиться к ценностям своих клиентов. Психолог должен уметь устанавливать имеющие различия в собственных представлениях и взглядах клиента и признавать право последнего на личные убеждения и верования. Вместе с тем, одна из целей психологической и психотерапевтической помощи - помочь клиенту осознать свои установки и представления: сохранить те, которые ему действительно дороги и отказаться от тех, которые устарели и создают серьезные сложности.

Это трудная задача для клиента, требующая доверия специалисту. Первая составляющая такого доверия - его вера в то, что информация, доверенная специалисту, никогда не будет безответственно передана кому бы то ни было. Конфиденциальность является важнейшим условием оказания психологической помощи. Это значит, что содержание бесед с психологом-психотерапевтом не может быть кому-либо сообщено без согласия. Из этого правила существует некоторые исключения. Таким исключением, например, являются ситуации, когда существует реальная угроза здоровью или жизни клиента или другого человека. Одна из серьезных этических проблем связана с неравенством позиций, которое имеет место в отношениях между психологом и клиентом. Эта же проблема существует в отношениях учителя и ученика, врача и пациента, адвоката и его подопечного - в любых отношениях, где есть неравное распределение власти и, когда один может предоставить другому то, в чем он нуждается.

Ни в одной профессии специалистам не разрешается эксплуатировать свое влияние на клиента в личных целях. Использование психологом информации и возможностей клиента с личной выгодой также считается неэтичным. Психолог также не имеет права поменяться с клиентом ролями и начать рассказывать ему о своих личных переживаниях и проблемах. Время контакта с психологом - это время, которое принадлежит клиенту; оно предназначено для обеспечения профессиональной помощи последнему. В любых человеческих отношениях могут возникать симпатии и желания сделать отношения более близкими. Несмотря на то, что доверие и эмоциональная близость является важным условием психологической помощи (особенно в ходе длительной психотерапии), отношения между психологом и клиентом изначально ограничены профессиональными рамками, делающими невозможным вступление в личные или двойные отношения, т.е. какие-либо иные взаимоотношения между психологом-психотерапевтом и клиентом помимо консультативных или психотерапевтических отношений.

Отличительной чертой психолога является его особая чувствительность по отношению к людям, их надеждам, страхам и личностным напряжениям. Эта способность позволяет ему улавливать малейшие проявления характера, такие как интонация, поза, выражение лица, даже одежда и, на первый взгляд, случайные движения тела. Так психолог учится читать характер клиента, и тот предстает перед ним не как пресловутая «открытая книга», а как новая страна перед путешественником, где все свежо, интересно и требует понимания.

# Не стоит забывать, что все проявления характера имеют свои оттенки для каждого индивидуума, поэтому психологу следует быть весьма осторожным в своих выводах. Складывается несколько парадоксальная ситуация: невзирая на значимость жестов, и выражений лица, они лишь симптомы, нечто вроде буйков на поверхности водоема, которые в каждом отдельном случае указывают на уникальность данной личностной модели. Вот почему нельзя одинаково толковать жесты и выражения, даже если они похожи у двух разных лиц [17, с. 111].

# В данном случае можно сформулировать общее предостережение для психологов: предположительный вывод о личностной модели индивидуума следует делать только на основании совокупности всех доступных и разнообразных факторов. Поза и тон голоса, положение в семье, конкретная проблема клиента, отношения с друзьями и с противоположным полом, успех или неуспех на работе - все эти и многие другие моменты указывают на особенности характера, но ни один из них в отдельности не может быть достаточным основанием для окончательного вывода. Даже два, три, четыре признака не дают достоверного материала, только совокупность многих признаков, указывающих на одни и те же особенности характера, может стать основой для более или менее надежной гипотезы.

# Психолог получает первое впечатление о характере клиента уже по его манере подходить к кабинету. Твердый, размеренный шаг указывает на мужество; запинающаяся походка говорит о нерешительности, робости и тайном желании избежать встречи с психологом. Рукопожатие давно признано важным моментом в распознавании характера. Вялое, краткое рукопожатие словно говорит за человека: «Мне не хотелось этой встречи». Такой человек либо робок со всеми, либо просто боится именно этой встречи. Грубоватое, крепкое рукопожатие, когда ваш собеседник, словно клещами сжимает вашу руку и с энтузиазмом трясет ее, говорит о желании клиента предстать перед вами прямым потомком мужественных первопроходцев, что само по себе может оказаться попыткой скрыть глубокое чувство неполноценности. Рукопожатие - это символ союза двух лиц и, когда оно выражает искреннее дружелюбие, интерес к человеку и желание дать, а не взять, тогда оно говорит о душевном здоровье личности.

# Что касается одежды человека, то ее значение подтверждается даже поговоркой. В течение своей многовековой истории человек приучился читать многое в манере одеваться. Неверно, что «человека делает одежда», но верно то, что отдельные детали наряда могут намекнуть на характер его владельца. Фрейд разъясняет этот момент с психотерапевтической точки зрения: «Все, что человек делает со своей одеждой, часто даже сам того не замечая, представляет не менее важный интерес для врача и заслуживает его внимания. Любое изменение в привычном одеянии, любой недочет, не застегнутая пуговица, например, любая привлекающая внимание деталь, все это средство выражения чего-то такого, о чем сам человек не хочет говорить прямо; как правило, он делает это совершенно бессознательно».

# Неопрятность в одежде, неухоженные волосы, рваные шнурки ботинок и тому подобное очень красноречиво говорят о самом человеке. С другой стороны, человек, о котором хочется сказать «отутюженный с головы до пят», сдувающий с себя пылинки, с безупречно ровным галстуком и отполированными ногтями, как правило, склонен придавать чрезмерное значение мелочам и в других сферах жизни. Так вот, особенно преувеличенную тщательность в одежде проявляют страдающие этим видом невроза.

# Если женщина красит ногти зеленым лаком или злоупотребляет косметикой, это для нее лишь способ сказать, что она нуждается в нашем внимании. Либо она испытывает недостаток искреннего внимания со стороны близких, либо избалована настолько, что ее требования выходят за рамки разумного. В обоих случаях неординарную косметику следует воспринимать как симптом глубоких личностных нарушений.

# Особое внимание обращает на свой наряд в день приема тот, кто сильно волнуется по поводу встречи с психологом. Если клиентка является в кабинет принаряженной, ясно, что она нервничает по поводу предстоящей беседы с психологом. С другой стороны, изысканность туалета может указывать на субъективный, возможно, неосознанный интерес к психологу как к мужчине. В таком случае, чтобы избежать привнесения субъективного элемента в беседу, психологу особенно важно правильно понять значение нарядной одежды. Неряшливо одетый гость говорит своим видом о неуважении к тем, с кем ему предстоит провести вечер. А если у человека постоянно неопрятный вид, то это говорит об отсутствии у него всякого интереса к окружающим.

# Еще одной подсказкой для понимания клиента служит расстояние, на котором он с вами общается. Если он придвигает свой стул поближе к психологу, это можно воспринимать как дружеское расположение. Если вас разделяет значительное расстояние, значит, существует невидимый барьер. Такое значение придавал расстоянию Адлер.

# Движение в сторону партнера указывает на дружелюбие, заинтересованность и другие аспекты любви, в то время как движение от партнера выражает неприязнь и прочие отрицательные эмоции. Само собой разумеется, что в нашем обществе люди настолько приучены владеть собой, что не позволяют себе явно выказывать подобные эмоции в своих движениях. Но даже слегка вскинутая голова или едва заметный наклон в сторону или от собеседника не ускользают от внимания пихолога. Нормой и признаком идеального душевного здоровья является свободное движение навстречу, распахнутое отношение к жизни, или, другими словами, состояние объективной любви. Невротик, постоянно демонстрирующий движение прочь, не способен испытывать чувство любви.

# Если научиться улавливать неприметные мускульные реакции человека на изменчивый поток его мыслей, то можно разгадать их содержание. Ведь, теоретически, каждая мысль сопровождается соответствующим мышечным движением. Речь идет о более тонких проявлениях, чем просто улыбка или нахмуренные брови. Если психолог легко читает такие проявления, то он развил в себе особую наблюдательность, необходимую для определения характера человека.

# Есть много признаков, по которым можно определить, что клиент нервничает во время приема. Это заметно по тому, как он без конца то закидывает ногу на ногу, то распрямляет их, или напряженно сжимает ручки кресла, или по его скованной манере держаться. Тогда мы задаем себе вопрос: почему этот человек нервничает? Иначе говоря, что он скрывает или с чем ведет внутреннюю борьбу? Ответ на эти вопросы выведет нас на его личностную проблему.

# В чтении характера большое значение имеет также мимика. Многие из нас способны с достаточной точностью прочитать значение непроизвольных изменений в выражении лица собеседника, но, как правило, не в состоянии распознать, что скрывается за притворной маской. Психолог должен обладать способностью читать по лицу клиента переживаемое им чувство, будь то радость, боль или страх. Но, помимо этого, он должен уметь разглядеть эту боль за видимой маской уравновешенности и непринужденности. Как правило, у вечно улыбающегося человека оптимизм наигранный, а тот, кто всегда демонстрирует безукоризненную выдержку, лишь прикрывает этим глубокую обеспокоенность своими проблемами.

# Достоевский, этот тонкий исследователь человеческой натуры, точно подметил: «Смех человека может сказать о его характере гораздо больше, чем скучное психологическое обследование». Примечательно, что невротику не так легко от души рассмеяться. Он может позволить себе сардоническую усмешку или ироническую ухмылку, какую изображает провинциальный актер, играющий злодея в старинной пьесе, потому что при такой мимике уголки рта все равно остаются опущенными. Искренний смех - это признак душевного здоровья, приглашение к дружелюбию, прямое доказательство распахнутого отношения к жизни.

# О многом может поведать нам интонация голоса, ибо его музыкальность с выразительностью симфонического произведения говорит нам об умственном и душевном состоянии говорящего. Даже не расслышав слов, по одной только интонации можно понять смысл сказанного. Отчетливый, ясный голос говорит об искренности, твердый - о мужестве, а если голос проникает вам в самую душу, это говорит об интересе к людям. Если человек мямлит или бормочет себе под нос так, что вы изо всех сил напрягаетесь, чтобы его расслышать, ясно, что он не горит желанием сблизиться с вами.

# Голос наиболее точно отражает состояние нервозности и душевного разлада. Если клиент говорит медленно и старательно контролирует себя можно предположить, что он испытывает определенные психологические напряжения. Когда клиент начинает усиленно возражать психологу, возникает подозрение, что он сам не очень-то верит в то, что говорит. И чем больше клиент «упирается», тем выше вероятность подсознательного сомнения в истинности собственных слов (что служит доказательством того, что клиент старается убедить не только своего слушателя, но и самого себя). С присущей ему проницательностью Фрейд замечает, что, когда человек пишет или говорит витиевато и околичностями, справедливо спросить, каким же образом он собирается нас «околпачить»? Прямота высказываний говорит о честности, но если ваш собеседник чрезмерно многословен по вполне ясному вопросу, или в его голосе звучит нервная дрожь, или он, как говорится, ходит вокруг да около, опасайтесь нападения с тыла.

В настоящее время, основной способ решения проблемы отношений психолога-клиента в отечественной практической психологии - это своего рода «внутренняя профессиональная эмиграция», когда доминирующей формой является репродукция и адаптация существующих разновидностей психотерапии-консультирования - от психоанализа до нейролингвистического программирования, от аналитической психотерапии до онтотерапии, от психодрамы до системной семейной психотерапии, от клиенто-центрированной психотерапии до фокусирования и т.д. и т.п.

И, тем не менее, в течение последних 10-15 лет усилиями ряда отечественных психологов-психотерапевтов (Ф.Е. Василюк, А.Ф. Копьев, Е.Т. Соколова, Т.А. Флоренская, А.У. Хараш и др.) была предпринята попытка продуктивного подхода, разработки отечественной разновидности вне врачебной психотерапии-консультирования. Эта разновидность стала называться диалогическим подходом. Следует, однако, отметить, что теоретической базой данного подхода стала отнюдь не советская психология, а две фактически досоветские внепсихологические концепции - физиологическая концепция доминанты А.А. Ухтомского (1966) и литературоведческая концепция диалога М.М. Бахтина (1963). В рамках диалогического подхода диалог выступает, с одной стороны, как эмпирический факт психотерапевтической-консультативной практики, как диадическое общение психотерапевта-консультанта и пациента-клиента, а, с другой, - как основной теоретический конструкт.

Несмотря на то, что разработчики и сторонники диалогического подхода сближают, почти отождествляют понятия «доминанта на другом» и «диалог», нам представляется, что семантические контексты данных понятий образуют скорее антиномичные, нежели синонимичные психологические концепции. Для А.А. Ухтомского общение изначально монологично, поскольку ограничено «двойником», той тенью или системой проекций, которая встраивается в пространство общения между мной и другим, препятствуя непосредственному контакту и непосредственному общению с другим, как другим, замыкая человека в коконе эгоцентрической (аутичной, нарциссической, солипсической) доминанты. Непосредственное (диалогическое) общение возможно лишь в особых случаях, как результат большой и трудной внутренней работы, завершающейся «смертью двойника» и возникновением принципиально иной, новой доминанты - доминанты на другом (на собеседнике, на его лице).

Всякое проявление человека рассматривается в этой концепции как реплика в этом большом, глобальном диалоге. Поэтому любое человеческое проявление (даже молчание, бездействие, игнорирование общения и т.п.) диалогично по своей сути.

Развивая содержание основной категории диалогического подхода, его сторонники разработали четыре основных понятия данного подхода - позиция вненаходимости, внутренняя диалогичность, диалогическая интенция и диалогическая позиция.

Позиция вненаходимости - особая, профессиональная позиция психотерапевта-консультанта, осваивая которую он перестает воспринимать внутренний мир собеседника (пациента-клиента) как сферу своей практической деятельности или как объект рационального анализирования и гипотезирования, но, напротив, начинает воспринимать этот мир как лишь отображаемое и понимаемое содержание. Активность психотерапевта-консультанта, находящегося в позиции вненаходимости, проявляется лишь как его внимание к различным аспектам внутреннего мира клиента и как его адресованность к различным психологическим инстанциям (голосам) этого внутреннего мира.

Внутренняя диалогичность - это важнейшая характеристика внутреннего мира каждого человека (в том числе психотерапевта-консультанта и пациента-клиента). Внутренняя диалогичность - это результат внутреннего диалога, идущего в каждом человеке между двумя инстанциями его внутреннего мира, между его наличным «я» и его духовным Я. Психотерапевтическая-консультативная ситуация - это ситуация встречи (совмещения) двух внутренних диалогов, один из которых блокирован, приостановлен или затруднен (у пациента-клиента), а другой (у психотерапевта-консультанта) осуществляется свободно и беспрепятственно. Психотерапевтически-консультационный процесс развивается при этом как последовательность четырех основных этапов общения:

участливое выслушивание психотерапевтом-консультантом голоса наличного «я» пациента-клиента;

восприятие психотерапевтом-консультантом голоса духовного Я пациента-клиента;

озвучивание психотерапевтом-консультантом голоса духовного Я пациента-клиента;

встреча наличного «я» и духовного Я пациента-клиента, восстановление внутренней диалогичности, освобождение, очищение (катарсис) и исцеление (обретение целостности) внутреннего мира пациента-клиента.

Диалогическая интенция - это характеристика внутренней активности пациента-клиента в ситуации блокирования и фрустрации собственной внутренней диалогичности. Диалогическая интенция - это возможность внутренней диалогичности, обратная сторона тех реальных затруднений, которые испытывает пациент-клиент при вступлении в диалог с психотерапевтом-консультантом. Само существование диалогической интенции пациента-клиента ставит перед психотерапевтом-консультантом задачу ее провокации. При этом общим методическим решением в данном случае является так называемый «принцип молчания» (А.Ф. Копьев) как специально создаваемый психотерапевтом-консультантом дефицит значимых реакций, депривация обратных связей в общении с пациентом-клиентом.

Диалогическая позиция - это профессиональная позиция психотерапевта-консультанта, образуемая комплексом его установок или внутренних постулатов, в числе которых:

постулат внутренней диалогичности любого человека;

постулат неравенства позиций психотерапевта-консультанта и пациента-клиента как следствие особой диалогической, вненаходимой и т.д. позиции профессионала;

постулат допустимости условного принятия и оценивания психотерапевтом-консультантом наличного «я» пациента-клиента;

постулат незавершенности и неопределенности субъектной природы пациента-клиента;

постулат допустимости совета как средства установления контакта с пациентом-клиентом, актуализации в его сознании тех или иных содержаний, указания на игнорируемые аспекты его собственной проблемы;

постулат свободы и ответственности пациента-клиента за свою жизнь.

Психолог рассчитывает решить несколько важных задач, а именно:

· организовать комфортное пространство для клиента и для себя, ибо без этого успех консультации ставится под сомнение. Здесь необходимо учесть и цветовые гаммы интерьера, и удобное, психологически безопасное взаимное расположение клиента и консультанта, и максимально удобное время визита;

· снять напряжение, вызванное самим визитом к психологу как таковым. К сожалению, психологическая культура подавляющего большинства людей крайне низкая и на визит к психологу, психотерапевту решаются не просто и не сразу;

· выяснить характер проблемы, которая мучает, тревожит, требует решения.

Четких временных, порядковых границ между реализацией перечисленных процессов работы не провести. Сбор информации начинается уже с того момента, когда клиент входит в кабинет, произносит первые слова. Для психолога этот процесс энергетически очень насыщен. За ограниченное время консультации клиенту не только надо дать выговориться, но необходимо подвести его к самостоятельной формулировке запроса на терапию. Психологическая работа с объектом подразумевает под собой не просто диалог двух субъектов, где психолог и клиент принимают друг друга, но некое взаимопроникновение двух целостностей, каждая из которых не подлежит делению на тело, душу и дух. Взаимопроникновение, взаимодействие психолога и клиента специфично. Психолог ориентируются не на содержание текста монолога клиента, а скорее на личный драматический опыт, переживаемый клиентом. Важнейшим условием взаимодействия «психолог-клиент», является необходимость в жестком разграничении ответственности между ними. Подавляющее большинство клиентов ждут от психологов, психотерапевтов не просто участия в решении их проблем, но пытаются на них переложить ответственность за предстоящий выбор. Одним из условий успеха психотерапии является установление границ ответственности между психологом и клиентом. Для каждого из них существует своя мера ответственности. В задачи психолога входит уже на первом этапе организация пространства и условий доверия для взаимодействия. Он должен настроить клиента на осознание личной меры ответственности за принятие жизненно важных решений. Психолог же несет ответственность за:

· комфортно и безопасно организованное пространство;

· за свое присутствие;

· за умение слушать, выслушивать, слышать;

· за отгороженность от своих личных проблем и переживаний;

· за свой профессионализм и качество его использования;

· за соблюдение этических норм консультирования;

· за невмешательство в микрокосмос клиента (точнее, консультант обязан свести такое вмешательство к минимуму, коль скоро самим фактом взаимодействия таковое предопределено).

Психолог должен принимать клиента целостным и неделимым, даже в ситуации, когда клиент демонстрирует то, что является разрушительным для взаимодействия во всех других сферах.

Следующей специфической характеристикой взаимодействия «психолог-клиент» является то, что для психолога этот контакт имеет совершенно определенную цель. Он должен направить все усилия на то, чтобы помочь клиенту обозначить истинные причины его внутреннего конфликта, найти в себе силы для принятия решений по выходу из кризиса, поверить в свой внутренний потенциал, научиться использовать его для гибкой качественной адаптации к непростым условиям быстро меняющегося окружающего мира. Главная часть встречи - исповедь, во время которой клиент имеет возможность «выговориться». От того, насколько удачно прошел этап знакомства и организации пространства, зависит наполненность повествования клиента. Не менее 2/3 от времени встречи должно быть предоставлено клиенту для его монолога. В задачи же консультанта входит, не нарушая ход повествования, организовывать его.

**2. Этапы и методы развития доверия и принятия**

## **.1 Этапы установления доверия и принятия психологом клиента**

В литературе по проблемам психологического консультирования этапы консультационной беседы несколько рознятся, однако их содержательная сторона и конечный результат идентичны. Для нас рассмотрение этапов психологического консультирования представляет интерес, поскольку коммуникативная компетентность психолога-консультанта во многом определяет успешность выполнения задач каждого из этапов психологического консультирования, а также оказывает влияние на процесс консультационной работы. Рассмотрим особенности этапов интервью у Г.С. Абрамовой [1, с. 98]:

. Структурирование - длится до 10 минут.

Особенностью этого этапа является то, что психолог определяет тему взаимодействия с клиентом, получает информацию о своих возможностях (как он может помочь). При этом решаются проблемы установления контакта.

. Сбор информации в контексте темы. На данном этапе психологического консультирования идет выделение проблемы, решается вопрос идентификации потенциальных возможностей клиента.

.Желаемый результат - «Чего Вы хотите добиться?»

Здесь психолог помогает клиенту определить свой идеал, решить вопрос о том, каким он хочет быть. Если консультанту уже ясны цели клиента, то Г.С. Абрамова советует тут же дать рекомендации.

. Выработка альтернативных решений - «Что еще Вы можете сделать?»

Идет работа над различными вариантами решения проблемы с целью избежания ригидности.

. Обобщение предыдущих этапов - «Вы будете делать это?» Осуществляется переход от обсуждения к действию.

Ю.E. Алешина предлагает делить психологическое консультирование на четыре этапа [2]:

. Начало беседы (длительность 5-10 минут),

происходит знакомство психолога с клиентом. На этапе знакомства Ю.E. Алешина обращает внимание на позицию равенства имен, а также предлагает избегать психологу-консультанту «неудачных слов» и «выражений».

. Расспрос клиента, рассказ клиента о себе (25-35 минут). С целью «разговорить» клиента психологу рекомендуется задавать открытые вопросы. Например: «Какая у вас семья? Когда это началось?». Для того, чтобы полноценно участвовать в диалоге с клиентом, психологу-консультанту следует помнить имена, названия, даты, детали, упоминаемые клиентом.

. Коррекционное воздействие. Данному этапу Ю.E. Алешина отводит от 10 до 15 минут, но необходимо понимать, что время, отведенное на все этапы консультационного процесса, определено условно. Существует множество способов коррекционного воздействия, к примеру, парадоксальные вопросы, которые ставят под сомнение следование общепринятым нормам («А почему бы и не...?»); а перефразирование - то, что было негативным, делает причиной положительных эмоций.

. Завершение беседы (5-10 минут). При завершении беседы также следует обращаться к клиенту по имени.

Этапы психологического консультирования по В.Ю. Меновщикову выглядят таким образом:

. Установление контакта и ориентирование клиента на работу. Огромное влияние на успех консультирования имеет мотивировка. Существуют различные способы замотивировать клиента на работу: это и использование различных видов харизм (харизма чужака, харизма неполноценности, харизма призвания, харизма бойца, харизма игры и харизма новизны), умение психолога-консультанта понятно объяснить, чему научится клиент в ходе работы, «возможный ущерб» - то, чего лишит себя клиент, если будет сопротивляться консультированию; помочь клиенту принять ответственность за происходящие события на себя, поскольку известно, что возможность влиять на события снижает силу стресса, способствует восстановлению сил организма.

.Исследование и осознание задачи.

.Перебор гипотез, здесь особое значение имеет развитая креативность консультанта.

. Решение.

. Выход из контакта.

Американский психолог и психотерапевт, классик экзистенциально-гуманистической психологии, Р. Мэй, предлагает четыре этапа психологического консультирования:

. Установление раппорта, т.е. установление доверительных отношений с клиентом может осуществляться посредством отзеркаливания (отражение жестов клиента, повторение окончаний фраз и т.д.) и перекрестной работы. Целью данного этапа является присоединиться, чтобы человек открылся.

.Чтение характера - экспресс составление психологического портрета клиента по его манерам, привычкам, тону голоса и другим признакам.

. Исповедь и толкование результатов. На данном этапе консультирования идет процесс активного слушания и интерпретации психологом, услышанной информации, событий и чувств, которые описывает клиент.

. Трансформация личности. Цель консультанта «не только облегчить переживания клиента, но и направить их в конструктивное русло».

Успешность консультативной деятельности психолога-консультанта строится на основе применения обширных знаний, актуализации определенных установок, способностей и специальных умений, определяющих эффективность процесса беседы. Умение создать психологический климат, способствующий свободному протеканию процесса коммуникации. И.В.Дубровиной были выделены профессиональные умения психолога, определеющие успешность психологической беседы. К ним относятся:

владение приемами рефлексивного и активного слушания;

умение точно воспринимать информацию: эффективно слушать и наблюдать, адекватно понимать вербальные и невербальные сигналы, различать смешанные и замаскированные сообщения;

умение правильно сформулировать и вовремя задать вопрос;

умение увидеть и учесть факторы, вызывающие защитную реакцию респондента, препятствующие его включенности в процесс взаимодействия и др.

Данный блок умений, называемый многими авторами как коммуникативные умения, описан во многих работах, посвященных особенностям межличностных отношений. Так, например, А.К.Болотова рассматривает коммуникативную компетентность, обеспечивающую эффективное протекание коммуникативного процесса. Автор выделяет умение слушать, говоря, что эффективность слушания зависит не только от точного понимания слов говорящего, но и в не меньшей степени от понимания невербальных сигналов. которые помогут правильно интерпретировать слова собеседника, а значит, помогут установить не только доверительность в общении, но и слушать и слышать его.

Наиболее действенна в общении безоценочная обратная связь - активное слушание, при которой по ходу беседы расшифровывается смысл сообщений, выясняется их реальное значение. Соответствующие реакции-ответы называют рефлексивными. Выделяют четыре основных типа рефлексивных ответов: выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование, одобрение. Определяя умения слушать и слышать партнера исходными коммуникативными умениями, мы должны пояснить, сто сами они не могут привести к успешному общению, если не будут сопряжены с соблюдением правил организации общения.

Существует 7 направлений оценки эффективности интервью коммуникативной деятельности психолога-консультанта. Рассмотрим резюме ключевых идей. Это помогает сравнить компетентность и эффективность действий психолога или терапевта.

. Интенциальность. Сколько направлений для развития клиента вы можете предложить как психолог? Если вначале ваш клиент зажат и немобилен, то сколько дополнительных возможностей у него появилось после вашей совместной работы?

. Творческое принятие решений. Клиент сам задает цели терапии или это делаете вы? Включен ли в круг проблем поиск позитивных сторон? Есть ли у вас хотя бы 3 альтернативы для действий? Можно ли сказать про клиента, что он действует бодро и целенаправленно, либо процесс принятия решений идет с трудом?

. Микротехники. Можете ли вы целенаправленно применять микротехники, чтобы достичь определенного воздействия на клиента? В частности, умеете ли вы извлекать факты, чувства, причины, лежащие в основе проблем? Способны ли вы, используя навыки воздействия и выслушивания описать, как клиент видит и чувствует ситуацию? Можете ли вы, используя навыки воздействия, задать новые перспективы для развития ситуации? Используются ли микротехники правильно с точки зрения среды клиента?

. Индивидуальная и культурная эмпатия.

Способны ли вы встать на точку зрения клиента, применяя индивидуальную эмпатию и такие связанные с ней понятия как непосредственность, конкретность и позитивный взгляд. Способны ли вы изменять эмпатические конструкции с учетом культурных истоков клиента, не забывая личной неповторимости? Прибавилось ли у клиента уважение к иным личностям, культурам? Клиенту необходимо, чтобы его понимали, но не менее важно, чтобы он научился понимать других.

. Навыки наблюдения клиента. Способны ли вы наблюдать и отражать как вербальный, так и невербальный язык клиента? Умеете ли вы взять поверхностную структуру предложения и постичь (вместе с клиентом) его глубинный смысл? Способны ли вы соединиться с клиентом и вести его в новом направлении? Умеете ли вы замечать противоречия и разрешать их через конфронтацию? Как клиент относится к вашим конфронтациям - отрицательно, частично признавая или полностью осознавая противоречия? Идет ли синтез новых конструкций и нового мировоззрения?

. Взаимодействие личность - окружение. Можете ли вы произвести оценку клиента по модели Келли? Умеете ли вы создать подходящее окружение для роста и развития клиента?

. Интеграция. Умеете ли вы объединять вышеперечисленные методы, качества, конструкции в плавно протекающее интервью, способное вызвать у клиента позитивные сдвиги? Способны ли вы использовать методику поиска позитивного?

Все вышеперечисленные вопросы помогут психологу самостоятельно оценить качество проводимого им интервью.

Итак, мы рассмотрели представления об этапах психологического консультирования у таких авторов как, Г.С. Абрамова, Ю.Б. Алешина, В.Ю. Меновщиков и Р. Мэй. Кто-то из них предлагает четыре этапа консультации, кто-то пять, но, несмотря на различные названия, суть психологического консультирования, задачи каждого из этапов психологического консультирования стоят одинаковые, но решаются они в рамках определенной философии, с точки зрения определенной концепции.

Многообразие подходов к психологическому консультированию обуславливает возможность альтернативы для молодых психологов, расширяет представления о психологическом консультировании, и тем самым способствует выбору оптимальных средств коммуникативной деятельности, помогает психологам-консультантам развивать их коммуникативные способности, коммуникативную компетентность, направляя их деятельность.

Резюмируя выше сказанное, можно выделить ряд качеств, которые могут составить модель эффективного психолога-консультанта, которые нуждаются в эмпирической проверке:

Эмоционально волевая сфера: саморегуляция, эмоциональная устойчивость, стрессоустойчивость, артистичность, признание своих ошибок,уверенность в себе, самоуважение, склонность к доминированию, обаяние, доброжелательность, внутренний локус контроля, позитивный настрой.

Коммуникативная сфера: умение управлять, руководить, заинтересованность в общении, этическая жизнь, приятная внешность, эмпатийность, тактичность, рефлексия, личная ответственность, способность к поддержанию хороших личных отношений, безоценочность, внимательность, открытость переживанию, умение активно слушать, умение понятно говорить.

Познавательная сфера: понимать последствия своего влияния, самообразование, понимание себя, увлеченность профессией, владение теорией, практика с супервизором, работоспособность, спонтанность, рациональность, альтруизм, креативность, внимание к деталям, творческие способности, высокая физическая активность, профессионализм, интеллектуальность, гибкость (как способность делать одновременно разные дела), здравый смысл.

Из вышеперечисленных качеств и складывается коммуникативная деятельность психолога-консультанта, его компетентность, которая в свою очередь требует постоянного развития, совершенствования и коррекции.

Подводя итог нашему теоретическому исследованию, можно сказать, что наличие перечисленных конструктивных умений и качеств личности влияет на эффективность консультативного процесса, целью которого является культурно-продуктивная личность, обладающая чувством перспективы, действующая осознанно, способная разрабатывать различные стратегии своего поведения и способная анализировать ситуацию с различных точек зрения.

## **2.2 Принципы установления контакта с клиентом**

Последствия общения с психологом имеют большую личностную значимость для клиента. Каким будет вмешательство психолога - развивающим или разрушающим личность клиента - зависит от соблюдения им принципов профессиональной деятельности:

. Ответственность**.** Психолог несет персональную ответственность за адекватность используемых методов, правильность проведения диагностических процедур, обоснованность суждений, выводов, рекомендаций.

. Компетентность**.** Психолог должен иметь необходимую специальную теоретическую и практическую подготовку, использовать приемы и методы, соответствующие его квалификации и личным возможностям, постоянно повышать свою квалификацию, знакомиться с новыми разработками в области своей профессиональной деятельности.

. Добровольность**.** Клиент работает с психологом по собственному желанию и имеет право отказаться от какого-либо вида работы без объяснения причин.

. Конфиденциальность**.** Информация, полученная психологом в процессе работы с клиентом, не подлежит разглашению (сознательному или случайному), а передача её другим лицам возможна лишь с согласия клиента и если это соответствует его интересам.

. Активность**.** Клиент самостоятельно принимает решение по проблеме, с которой обратился к профконсультанту или в службу занятости. Психолог оказывает информационную и психологическую помощь в ответ на запрос клиента, создает условия и поощряет активность и самостоятельность клиента в принятии им решения. Суждения и оценки психолога в процессе работы с клиентом не должны ограничивать свободу последнего в принятии им решения.

. Позитивный эффект**.** Психолог интерпретирует полученные результаты с позиции соответствия индивидуально-психологических особенностей клиента требованиям конкретной профессии с учетом перспектив ее развития и возможностей компенсации. Он акцентирует внимание на возможностях клиента, поддерживает и стимулирует его поисковую активность.

. Лояльность.Психолог уважает личность клиента и защищает его право на свободу в профессиональном самоопределении. Интересы клиента, даже не соответствующие интересам службы занятости, являются приоритетными. В общении с любым клиентом психолог должен проявлять доброжелательность, тактичность независимо от своего эмоционального и физического состояния и субъективного отношения к нему.

Актуальность настоящей работы определяется тем, что в ней рассматриваются отдельные значимые, как для психологической науки, так и для общества в целом, аспекты профессионального становления личности. Речь идет о формировании умений устанавливать оптимальный уровень идентификации с клиентами у будущих психологов.

Особую значимость приобретают знания о механизме идентификации психолога с клиентом. При этом, отождествляя себя с клиентом, психологу не следует погружаться полностью в проблемы клиента и его эмоциональное состояние, это наносит вред как самому психологу, так и его клиенту. С другой стороны, излишняя отстраненность от клиента приводит к жесткости в поведении психолога, что также является неэффективным в профессиональных взаимоотношениях психолога и клиента. В связи с этим возникает необходимость формирования умений устанавливать оптимальную идентификации у студентов, обучающихся по специальности психолог.

Появление личностных изменений облегчается, когда психотерапевт конгруэнтен, т.е. представляется таким, какой он есть: ведет себя искренне, открыто переживает, выражает свои чувства, «отбрасывает внешнюю маску». Второе необходимое условие - безусловное позитивное отношение - означает, что терапевт общается с клиентом, проявляя глубокий и истинный интерес к нему как к человеку. Безусловная позитивная оценка, обеспечиваемая терапевтом, создает безопасный контекст отношений, в которых клиент может проявлять свое внутренние Я. Третье условие - эмпатическое понимание: здесь имеется в виду способность терапевта воспринимать субъективный опыт клиента и то значение, которое он для него имеет. Это не диагностическое объяснение переживаний клиента или механическое объяснение его слов, но состояние «быть с клиентом», оставаясь при этом самим собой. Это активное слушание и понимание чувств и личностных смыслов так, как они переживаются самим клиентом [7, с. 67-68].

В результате таких терапевтических взаимоотношений у клиента формируется положительное отношение к себе, он получает возможность измениться на сознательном и на глубинном личностном уровне, чтобы в дальнейшем самостоятельно справляться с жизненными трудностями более конструктивно, разумно и социально приемлемым способом. В результате консультаций клиент «больше ценит себя. Он становится более уверенным в себе и лучше себя контролирует. Он начинает лучше себя понимать и становится более открытым своему опыту. Он меньше отвергает или вытесняет свой прошлый опыт. Он лучше принимает других и видит их более похожими на себя» [7, с. 42].

В связи с представленными выше идеями В. Н. Мясищева, отношение психолога клиентуможет рассматриваться как психологическая связь психолога с клиентом, обусловливающая характер профессионального межличностного взаимодействия и психологической помощи клиенту**.**

# **Заключение**

Непосредственными факторами, предопределяющими эффективность или неэффективность коммуникативной деятельности психолога-консультанта являются личные качества психолога-консультанта и его профессиональные умения, корректные действия в процессе психологического консультирования.

Отношение психолога к клиенту можно отнести к категории профессиональных межличностных отношений, в которых психолог выступает субъектом, а клиент объектом отношения. И хотя клиент также пытается влиять на психолога, но поскольку именно он является носителем проблемы, с которой обращается к психологу, и именно он заинтересован в изменении своей жизненной ситуации под влиянием и с участием психолога, то это делает его зависимым от психолога объектом влияния. Данное обстоятельство актуализирует у психолога соблазн чувствовать свое превосходство над клиентом. Как отмечают А. Я. Варга и др., «плохо подготовленные парапрофессионалы отличаются снисходительно-презрительным отношением к своим клиентам; обращение за помощью они рассматривают как свидетельство личного банкротства клиентов, что в свою очередь используется этими «психотерапевтами» для самоутверждения, для снятия собственной фоновой тревоги» [1, с. 12]. В связи с этим можно утверждать следующее: чтобы психолог не допускал такой ошибки, необходимо овладение культурой общения, предполагающей особую культуру отношения психолога к клиенту.

Исследование отношения психолога к клиенту представляет особый интерес в связи с вопросом, какая психотерапевтическая / психологическая концепция и соответствующие ей процедуры и техники являются наиболее эффективными? Несмотря на их значительное число, как утверждают Е. С. Калмыкова, Х. Кэхеле, «различные формы терапии включают в себя общие для всех компоненты, которые оказывают лечебное воздействие, хотя и не занимают центрального места в присущем данной школе теоретическом обосновании психотерапевтического изменения» [3, с. 29-30]. В качестве таких общих факторов, присущих всякому терапевтическому подходу, называются: теплота и поддержка, внимание к пациенту, надежность психотерапевта, некоторая доля суггестии, ожидание улучшения и запрос на улучшение.

Особенности взаимоотношений психолога и клиента в большей или меньшей степени отражены в работах практически всех основоположников различных направлений практической психологии. Но особое внимание им уделено, прежде всего, в клиент-центрированной терапии К. Роджерса.

Согласно К. Роджерсу, клиент имеет достаточно ресурсов и возможностей, чтобы самостоятельно справиться со своими жизненными трудностями. Данная позиция консультанта реализуется в организации особых терапевтических отношений с клиентом. По мнению К. Роджерса «отношение психотерапевта более важно, чем его теоретическая ориентация. Его средства и методы менее важны, чем отношение к клиенту» [7, с. 50].

Отношения, способствующие личностному росту и развитию клиента, К. Роджерс называет помогающими: «...под этими словами я подразумеваю такие отношения, в которых, по крайней мере, одна из сторон стремится к поощрению другой к личностному росту, развитию, созреванию, улучшению жизнедеятельности и сотрудничества» [7, с. 44].

К. Роджерсом выделены условия, необходимые для терапевтического изменения и личностного роста клиента: конгруэнтность, безусловная позитивная оценка и эмпатическое понимание.

В структуре отношения психолога к клиенту, а значит в содержании психологической связи, можно, на наш взгляд, выделить следующие базовые психологические составляющие:

) образ клиента и его жизненной ситуации / проблемы;

) эмоционально-чувственное переживание;

) действия психолога по отношению к клиенту.

Образ клиента и его жизненной ситуации / проблемы - это мысленное представление психологом особенностей личности клиента и его проблемы, которое может быть полным или неполным (поверхностным, односторонним), верным и неверным.

Эмоционально-чувственное переживание - это психическое состояние, выражающееся в характере эмоций и чувств, возникающих у психолога в ходе его взаимодействия с клиентом. Психолог может проявлять интерес к личности и проблеме клиента, сопереживать, сочувствовать ему, принимать его проблему как задачу, с которой нужно работать или же, наоборот, испытывать негативное отношение, неприязнь к клиенту и его проблеме, а также проявлять нейтралитет.

Действия психолога - это стратегии и тактики его поведения во взаимодействии с клиентом, которые могут быть направлены на создание доверительных отношений с клиентом и оказание психологической помощи или же на удовлетворение психологом собственных потребностей, в том числе потребности в самоутверждении, подтверждении собственной значимости и состоятельности. Оказание психологической помощи клиенту может выражаться в сосредоточенности на его проблеме и рекомендациях по ее разрешению или же на чувствах и переживаниях клиента и особенностях его личности, которые обусловливают возникновение проблемы.

# **Список использованной литературы**

1. Абрамова Г.С. Возрастная психология: Учебное пособие для студентов вузов. - М.: Академический Проект, 2010. - 670 с.

. Алешина Ю.Е. Специфика психологического консультирования // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. - №1. - 2004. - С. 45-49.

. Анастази, А. Дифференциальная психология // Психология индивидуальных различий. - М, Мысль, 1982. - 112с.

. Варга А. Ю., Кадыров И. М., Холмогорова А. Н. Основные направления современной психотерапии / Науч. ред. А. М. Боковикова. - М.: «Когито-центр», 2010. - 379 с.

. Введение в психологию / Под общ. ред. А.В. Петровского. - Москва: Издательский центр «Академия», 2006. - 496с.

. Выготский Л. С. История развития высших психических функций Собр. соч.: В 6-ти т. Т. 3 / Отв. ред. А. В. Запорожец. - М.: Педагогика, 1983. - 367 с.

. Выготский Л. С. Мышление и речь. - М.: Высшая школа, 2009. - 352 с.

. Елисеев О.П. Практикум по психологии личности. СПб, Питер, 2010 - 512с.

. Исследование в психологии: методы и планирование. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2004. - 558с.

. Карпенко Л. А. Отношение // Общая психология. Словарь / Под ред. А. В. Петровского // Психологический лексикон. Энциклопедический словарь в шести томах / Ред.-сост. Л. А. Карпенко. Под общ. Ред. А. В. Петровского. - М.: ПЕРСЭ, 2009. - 251 с.

. Калмыкова Е. С. Психотерапия как объект научного исследования. - М.: Московское психологическое общество, 2009. - 379 с.

. Кочюнас Р. Психологическое консультирование и групповая психотерапия. - М.: Академический Проект, 2011. - 464 с.

. Лазурский А. Ф. Краткосрочная мультимодальная психотерапия. - СПб.: Речь, 2008. - 256 с.

. Мясищев В. Н. Психология отношений / Под ред. А. А. Бодалева. - М.: Издательство «Институт практической психологии», 2005. - 356 с.

. Роджерс К. Становление личности. Взгляд на психотерапию. - М.: Апрель Пресс, 2011. - 416 с.

. Социология: Словарь-справочник / Под ред. А. В. Лубского. - Краснодар: Диапазон-В, 2010. - 352 с.

. Эллис А. Практика рационально-эмоциональной поведенческой терапии. - 2-е изд. СПб.: «Речь». - 2010. - 352 с.

. Философский энциклопедический словарь / Под ред. Л. Ф. Ильичева. - М.: МГУ, 2009. - 840 с.