

### **МОДУЛЬ 3. ТАКТИКИ, ТЕХНИКИ И ПРИЕМЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ ПСИХОЛОГАМИ В ПРОЦЕССЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ. ПРИМЕНЕНИЕ РАЗЛИЧНЫХ ТЕХНИК В ОТВЕТАХ НА ЗАПРОСЫ КЛИЕНТОВ**

**Задание 1.** Определите, какие из приведенных ситуаций содержат ошибки в организации консультативного дискурса, и прокомментируйте их. Как нужно было бы разговаривать с клиентом правильно, какие техники стоило применить?

1. Консультант А. (36 лет) встречает на приеме клиента Б. (40 лет): «Здравствуйте, давайте знакомиться, как мне вас называть?» — «Борис Витальевич». — «Очень приятно, а меня вы можете называть Аня»

2. Консультант В. завершает работу с клиентом Г.: «А теперь давайте посмотрим, чего же вы смогли достичь сегодня в работе на консультации. Итак, вы с моей помощью стали лучше разбираться в своих отношениях с женой...»

3. Клиент Д. обращается к консультанту Е.: «Скажите, а может быть, есть какие-то другие пути? Я не знаю, смогу ли я это сделать... Возможно...» — «Никаких “возможно”! У нас есть четкая система действий, и ее надо реализовать во что бы то ни стало!»

4. Консультант Ж.: «Ну вот, теперь я вам все окончательно объяснила. Думаю, что я говорила доступно, и вы все поняли. Я готова выслушать ваши вопросы, хотя мне кажется, все должно быть ясно и так. Я считаю, что надо поставить, наконец, все точки над “і”, я знаю, так для вас будет лучше»

5. Консультант З. и клиент И. прощаются после нескольких недель совместной работы: «Мы с вами неплохо поработали и сейчас куда как лучше понимаем, что происходило в вашей жизни, чем в начале наших встреч. Давайте вместе подведем итоги. Итак, мы с вами обсуждали ваши взаимоотношения с младшей дочерью...»

6. Консультант К. при обсуждении с клиентом Л. его отношений с начальником говорит: «А зачем вам с ним считаться? Да и вообще с кем бы то ни было! Надо думать о себе и решать свои проблемы! Он же с вами не считается, не думает о ваших чувствах! Так бейте его его же оружием — безразличием, грубостью, наглостью!»

7. Консультант М. (43 года) обращается к клиентке Н. (15 лет), у которой последнее время не складываются отношения с матерью: «Ну, разве ты сама не понимаешь, что надо всегда и во всем полагаться на материнские советы, делать, как мать велит. Мать ведь тебе плохого не пожелает. Она любит тебя, хочет, чтобы ты была счастлива, старается уберечь от опрометчивых поступков. Она — твой главный друг, и ее надо уважать. Она родила тебя на свет, жизнь дала, и ты ей должна быть за это благодарна. Твой дочерний долг — выслушивать ее и следовать ее советам. Помнишь высказывание “Чти отца и мать своих”? Вот это прямо для тебя»

**Задание 2. Проанализируйте** фрагменты консультативной беседы по схеме:

1. Прочтите фрагмент консультативной беседы.
2. Определите, на каком этапе консультирования могла бы состояться эта беседа.
3. Предположите: какой тип личности, актуальное состояние или другие индивидуально-психологические особенности присущи клиенту.
4. Какие техники использовались психологом?
5. Выскажите свое мнение об эффективности высказываний и вопросов консультанта с точки зрения достижения понимания клиентом целей работы.

### **Фрагмент 1**

Клиент. Я чувствую свою беспомощность, так как не могу ничего изменить. Не могу принять решение о разводе.

Консультант. Правильно ли я понимаю, что когда Вы думаете о том, что Вам нужно развестись, вы чувствуете беспомощность?

Клиент. Да, я понимаю, что жизнь не кончается, что многие женщины пережили такое. Но дети...

Консультант. Вы опасаетесь, что развод плохо повлияет на детей?

Клиент. Я не знаю, как они к этому отнесутся, но мне кажется, что сейчас им еще хуже: отсутствующий папа и мама вся в переживаниях.

Консультант. Мне кажется, Вы сейчас подумали о том, что детям, может быть, будет лучше, если ситуация разрешится разводом.

Клиент. Да, я и раньше об этом думала, но... знаете... (Клиентка замолчала, выглядела задумчивой и несколько озадаченной.)

Консультант. Что с вами, Ирина Викторовна?

Клиент. Минуточку, минуточку... (Длительная пауза.) Я сидела и думала о том, что я размышляю о разводе. Я могу об этом думать, и не возникает истерики...

Консультант. Вы как будто начинаете принимать такой вариант развития событий.

Клиент. Во всяком случае, могу думать без слез...

### **Фрагмент 2**

Клиент. Хорошо, я думаю, что добился большинства целей, о которых мы говорили. У меня определились отношения с родителями по поводу того, жить мне с ними или снимать отдельное жилье. Я также решил, в какой вуз пойду учиться.

Консультант. Вы сделали все, о чем раньше сказали?

Клиент. Да.

Консультант. И Вы думаете, что это изменит Вашу жизнь так, как Вы хотите?

Клиент. М-м-м. я много чего сделал, но вовсе не уверен, что это как-то изменило мое состояние.

Консультант. А какое состояние Вы хотите испытать?

Клиент. Быть ближе с людьми.

Консультант. Это у Вас когда-нибудь было?

Клиент. Пожалуй, когда я говорил с родителями о нашей жизни, то чувствовал себя ближе к ним.

Консультант. И чем это отличалось?

Клиент. Это были общие переживания, мы делились друг с другом, были роднее.

Консультант. И как бы Вы могли стать более искренним, открытым?

### **Фрагмент 3**

Консультант. Ирина Викторовна, если взглянуть на нашу встречу в целом, то мне кажется, что сегодня Вы «прошли» достаточно большой путь — от переживания безвыходности до размышлений о разводе как о возможном варианте развития ситуации.

Клиент. Да, согласна.

Консультант. Как Вы себя сейчас чувствуете?

Клиент. Спокойнее, я бы сказала, увереннее.

Консультант. Увереннее в чем?

Клиент. Наверное, в том, что что-то изменится.

Консультант. Изменится само?

Клиент. Нет, конечно, но я хотя бы не реву, когда думаю о том, что произошло. Могу об этом думать.

Консультант. И не только об этом. Но и о вариантах разрешения ситуации.

Клиент. Да.

Консультант. Вы сказали спокойнее и увереннее.

Клиент. Да, спокойнее.

Консультант. Как вам это может помочь?

Клиент. Я могу более здраво размышлять.

Консультант. Вы можете более здраво рассуждать, и Вам это поможет?

Клиент. Конечно.

### **Фрагмент 4**

Консультант. Как Вы сегодня? Как наши дела?

Клиент. Слишком много чего происходит. Не знаю, к чему приведет. От меня все чего-то хотят — и на работе, и дома. Если бы было время собой заняться, все было бы нормально.

Консультант. Похоже, Вы действительно расстроены.

Клиент. Действительно был расстроен, и сейчас расстроен.

Консультант. Вы только что сказали, что если бы было время для себя, все было бы нормально?

Консультант. Да, пожалуй.

Клиент. Именно с этим Вы хотели бы определиться сегодня?

Консультант. Да.

### **Фрагмент 5**

Консультант. Чем бы Вы хотели заняться сегодня?

Клиент. Хочу поговорить о будущем дне рождения дочери, которое не дает мне покоя. На прошлой неделе я согласился кое-что сделать для нее, также у меня были ужасные споры с дочерью.

Консультант. Я правильно понимаю, что вы хотите определиться со всеми этими вопросами, потому что Вам не нравится думать об этом по ночам и без конца спорить с дочерью?

Клиент. Да. Все это меня уже достало. Хочется спокойно жить.

Консультант. Понятно. И Вы чувствуете, что беседа со мной Вам поможет? На прошлой неделе она вам помогла?

Клиент. Да.

Консультант. И как именно, как Вам кажется?

Клиент. Ну, я почувствовал какое-то облегчение. Мне также нравится, когда Вы не соглашаетесь со мной. Когда люди все время соглашаются со мной — это бесполезно, это не работает.

Консультант. Вы очень четко сказали, что «это не работает». Вы можете описать, что подразумевается под словом «работает»?

Клиент. Ну, я чувствую себя лучше, более спокойно, более удовлетворенно, мыслю ясно.

Консультант. И именно так Вы хотите себя чувствовать?

Клиент. Да.

### **Фрагмент 6**

Клиент. Я не был честен по отношению к себе, по поводу того, что думаю и чувствую. Я позволял другим людям ставить условия и терял возможность заниматься вещами. Которые приносят мне удовольствие и удовлетворение. И это везде — и в отношениях, и на работе.

Консультант. Какие у Вас мысли? Вам кажется, что Вы можете измениться?

Клиент. Да.

Консультант. И что нам следует делать? Что для Вас было бы полезно сейчас?

Клиент. Можно было бы начать с малого и потихоньку продвигаться вперед.

**Задание 3.** Определите тип ошибки консультанта по К. Роджерсу (приказ, «уход», «постановка диагноза», отшучивание и т.д.) в активном слушании клиентов по формам его реагирования.

1.Клиент: «Мне сейчас так тяжело, просто невыносимо... [Всхлипывает, достает платок, закрывает ладонью рот, сдерживая всхлипывания.] Конечно, ее смерть не была для меня неожиданностью... Но у меня никого в жизни не осталось. Понимаете? [Всхлипывает.] Нет никого, ради кого мне стоит жить... [Плачет.]» — Консультант: «Ну-ну, перестаньте, что теперь плакать? Слезами горю не поможешь... Перестаньте плакать и рассказывайте»

2.Клиент: «Я не знаю, как мне поступить... Понимаете, мой молодой человек уходит в армию... А мы с ним со школы дружим... Ну, типа любовь у нас... И вот он торопит меня с замужеством. Ему — в армию... Наверное, хочет каких-то гарантий, что я его буду ждать... Говорит, хочет ребенка... А может, этим ребенком он меня привязать к себе просто хочет? А я считаю, что замуж — это как-то слишком уж серьезно, хотя он мне нравится... Но вот он уйдет, и кто знает, что дальше будет? Как мне поступить?» — Консультант: «На вашем месте я бы...»

3.Клиент: «Умом-то я понимаю, что у него семья и дети. Понимаю, что нельзя семью разрушать, жизни его детей калечить... но я так сильно его люблю. И он меня. Мы просто ничего не можем с этим поделать... мы должны быть вместе...» — Консультант: «Видите, вы и сама понимаете, что так поступать нельзя. Это же, в конце концов, аморально!»

4.Клиент: «С тех пор как он умер, я сама не своя — все валится из рук, все как-то разлаживается, портится, ломается... Мне все время кажется, что с нами должно случиться еще что-то плохое, боюсь из дома выходить, за сына боюсь, за маму... Хотя, казалось, что может быть еще хуже?» — Консультант: «Милочка, да это просто паранойя!»

5.Клиент: «Сын последнее время стал небрежно учиться, перестал чем-либо интересоваться, все тят-ляп... Одна эта девица в голове! Весь разум затмила... Места себе не находит... Все за ней. Всё для нее... Оля да Оля одна, тоже мне — свет в окошке... Ни о чем больше не думает, а ведь на носу сессия! И ладно бы, она ему взаимностью отвечала, а то ведь так — баловство одно. Играет она с ним, а он, дурачок, ничего не замечает... Люблю, говорит...» — Консультант: «Неужели все так серьезно?»

6.Клиент: «Вы знаете, мне кажется, что младший сын ворует у нас деньги. Ну, может, не ворует, но... подворовывает при случае. Я, например, точно помню, что в кармане пальто оставалась мелочь, и вот она исчезла... Если оставлю зарплату в ящичке, обязательно недосчитаюсь пары сотен... Поймать-то я его на этом не поймала... Да и так смотрю, вроде, у него ничего такого не появилось, на что деньги уходят... Может, это не он?» — Консультант: «Какая-то нелепая ситуация. Вы явно что-то не договариваете. Ну-ка, выкладывайте все начистоту!»

**Задание 4.** «Вычитайте» дополнительные смыслы в высказываниях клиентов и попробуйте реконструировать ситуации, которые они описывают, на основе этих смыслов. С помощью каких техник можно помочь клиенту осознать эти смыслы.

1.«Понимаете, он во всем очень медленный, и меня это всегда раздражало в нем, с первых дней знакомства. Не то чтобы увалень, но... Он любит долго сусолить проблему, раскладывать все по полочкам (а зачем это вообще надо-то?), проговаривать все мелочи, считать все “за” и “против”, планировать, выискивать детали, аргументировать. С ним ничего не получится сделать быстро. Даже если речь идёт о чем-то простом, с ним никогда ничего не получается сразу, всегда надо выслушать гору ненужных слов и рассуждений.

Он, наверное, по-своему неплохой человек, осторожный, рассудительный, но по мне так — резонер. Я полжизни закрывала на это глаза, но теперь все — приехали, хватит».

2.«Вы только не подумайте, что я ей завидую. Мы столько лет дружим, что я уже привыкла быть на вторых ролях, что ей всегда доставалось и достается все самое лучшее — лучшие мужчины, лучшие наряды, лучшие места, лучшая работа, лучшая зарплата. Я-то все себе своим горбом зарабатываю, а ей все на блюдечке с золотой каемочкой приносят, она ничего для этого и не делает. Я так не смогла устроиться в жизни, чтобы все и сразу, да и нечестно это как-то, по-моему... но все равно мы дружим».

3.«Моя свекровь из таких, кому и в раю будет плохо. Во всем в жизни ей удастся увидеть плохое. Мне кажется, что для нее в мире нет хорошей погоды, хороших людей, слов хороших, удач, простых удовольствий, житейских радостей... Она всегда на темной стороне улицы! Я могу полдня ради нее надраивать полы, а она вечером заглянет на две минуты, где-нибудь пыль обнаружит и может мне оскорбленно пальчиком показывать... Я знаю, что хорошо готовлю, у нас и свои и гости любят поесть, никогда ничего не остается, все сметают на “ура”, а она всегда ест с каменным лицом или цедит сквозь зубы что-нибудь вроде “Островато у тебя вышло”, “Соли многовато кладешь” или “Разве ты не помнишь, что Костику жирного нельзя...” Любит пятнышки несуществующие ноготком счищать у мужа не рукаве и так сокрушенно при этом головой качать, как будто от пятнышка, если оно там и есть, сейчас мир перевернется!».

4.«Мы знакомы уже столько лет, а стать близкими людьми как-то не получается. Разные мы очень. Не знаю, что меня удерживает от того, чтобы, наконец, разбежаться раз и навсегда?! Боязнь одиночества? Или боюсь, что другие будут еще хуже...? Нет, он меня, наверное, по-своему любит, заботится, пытается сделать меня счастливой по вторникам и четвергам. Но мы счастье с ним по-разному понимаем. Я мечтаю о совершенно других отношениях — не таких плановых, размеренных, как у нас. С ним живешь как будто по расписанию, и любовь, как электричка, приходит и уходит по определенным дням и часам. Хоть бы раз пришел без звонка, неожиданно, с охапкой цветов, с тортиком, с шампанским! Или: я бы вышла с работы, а вот и он меня дожидается, а я не думала-не гадала! Или бы купил куда-нибудь путевки, позвонил бы, сказал: “Настена, через два часа вылетаем с тобой в Париж на выходные, готовность номер раз”! Нет, у нас все иначе, все по часам... Скучно мне с ним как-то. Искры в нем нет, тепла... как грелка медицинская».