

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В ВИЧ-СЕРВИСНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Пособие для психологов



Киев-2014

Авторский коллектив: Л. Валовая, М. Варбан, Е. Варбан, И. Жарук,
Н. Коренда, И. Огданский, Л. Шульга, А. Ярошенко

Научная редакция:

М. Варбан, Л. Шульга

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В ВИЧ-СЕРВИСНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Пособие для психологов

Рекомендовано к печати Ученым советом Национального педагогического
университета им. М.П. Драгоманова (протокол №13 от 26.06.2014 г.).

Киев–2014

Авторский коллектив:

Л. Валовая, психолог, консультант МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», М. Варбан, канд. психол. наук, менеджер развития ресурсов технической помощи МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», Е. Варбан, канд. психол. наук, доцент Национального экономического университета им. В. Гетьмана, И. Жарук, менеджер по предоставлению технической помощи МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», Н. Коренда, психолог, консультант МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», И. Огданский, психолог, консультант МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», Л. Шульга, руководитель отдела технической помощи МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», А. Ярошенко, доктор филос. наук, директор института социальной работы и управления НПУ имени М. П. Драгоманова.

Научная редакция: М. Варбан, Л. Шульга

Литературный редактор: Е. Кожушко

Корректор: Е. Спрогис

Верстка: И. Сухомлинова

С69

Социально-психологическое консультирование в ВИЧ-сервисных организациях. Пособие для психологов. / Л. Валовая, М. Варбан, Л. Шульга и др. – К.: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 2014. – 72 с.

ISBN 978-966-137-021-9

Публикация подготовлена и опубликована в рамках программы «Построение устойчивой системы предоставления комплексных услуг по профилактике ВИЧ, лечению, уходу и поддержке для групп риска и ЛЖВ в Украине» при поддержке Глобального фонда для борьбы со СПИД, туберкулезом и малярией.

Точки зрения, изложенные в данной публикации, принадлежат исключительно авторам и могут не совпадать с точкой зрения Глобального фонда для борьбы со СПИД, туберкулезом и малярией. Глобальный фонд не участвовал в согласовании и утверждении как непосредственно материала, так и возможных выводов, вытекающих из него.



Тираж – 500 экз.

Распространяется бесплатно

ISBN 978-966-137-021-9

УДК 159.9-051:[616.98:578.828ВІЛ-052

ББК 55.148

© МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 2014

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ	5
ПРОЦЕСС СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	8
РЕЗУЛЬТАТЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ.	16
НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОГО КОНСУЛЬТАНТА.	18
ТЕХНИКА ПОСТАНОВКИ ВОПРОСОВ	25
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СЛОЖНОСТИ КОНСУЛЬТАНТА	30
СПЕЦИАЛЬНЫЕ СЛУЧАИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	39
Консультирование химически зависимых клиентов	40
Особенности консультирования представителей близкого окружения химически зависимых клиентов.	46
Социально-психологическое консультирование женщин, предоставляющих сексуальные услуги за плату	52
Консультирование мужчин, имеющих секс с мужчинами	55
Консультирование подростков	57
Кризисное консультирование	61
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	67
ЛИТЕРАТУРА	70

ВВЕДЕНИЕ

Консультирование клиентов – это одна из приоритетных задач сотрудников, работающих в ВИЧ-сервисных организациях, и неотъемлемый компонент профилактической работы с представителями групп, наиболее уязвимых к инфицированию ВИЧ. Специфика социально-психологического консультирования в ВИЧ-сервисе заключается в комплексном предоставлении психологической помощи, информирования клиентов по вопросам профилактики ВИЧ-инфекции, гепатитов, инфекций, передающихся половым путем, а также переадресации к другим специалистам, работающим в проекте снижения вреда.

Процесс социально-психологического консультирования представителей групп риска – потребителей инъекционных наркотиков, женщин, предоставляющих сексуальные услуги за плату, мужчин, имеющих секс с мужчинами, подростков групп риска – не имеет специфики, связанной с особенностями данных групп. В данном случае особенностью консультирования каждой из этих групп может выступать только наличие у клиентов специфических проблем, с которыми приходится работать психологам ВИЧ-сервисных организаций. Поэтому наилучший результат в ВИЧ-сервисе может дать так называемое нейтральное эмпатическое консультирование – вид консультирования в атмосфере сочувствия, неосуждения, открытости.

Специфической особенностью социально-психологического консультирования в ВИЧ-сервисе считают также краткосрочность процесса, т.е. необходимость проконсультировать клиента относительно его запроса в короткий промежуток времени или на протяжении нескольких консультаций.

В настоящем пособии рассмотрены наиболее важные вопросы социально-психологического консультирования, а именно: из чего состоит процесс, основные результаты консультаций, навыки консультанта, техники постановки вопросов, основные трудности, с которыми сталкиваются консультанты, в том числе специальные случаи консультирования – основные запросы, с которыми работают психологи при консультировании потребителей наркотиков, женщин секс-бизнеса, мужчин, имеющих секс с мужчинами, подростков групп риска.

Коллектив авторов надеется, что данное пособие принесет практическую пользу специалистам, оказывающим социально-психологическую помощь клиентам ВИЧ-сервисных организаций.



СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Одной из самых серьезных проблем представителей групп, уязвимых к ВИЧ, и их ближайшего окружения является нарушение психологического благополучия. Как правило, они не могут осознать свои проблемы и принять решение по их устранению, замыкаются в себе, ощущают свою беспомощность и т.п. Главная задача социально-психологического консультирования – помочь мобилизовать имеющиеся внутренние и внешние ресурсы, обрести устойчивость, выработать новые полезные навыки, восстановить самообладание. В этом случае для консультанта самой важной задачей является установление доверительных отношений с клиентом, безоговорочное и безоценочное принятие его пути и выбора.



Социально-психологическое консультирование – это одна из основных услуг, которая предоставляется в проектах снижения вреда. При выявлении психологических проблем у своих клиентов социальные или аутрич-работники организуют для них консультацию психолога, сотрудничающего с проектом снижения вреда. Также получить социально-психологическое консультирование в проектах снижения вреда могут и представители ближайшего окружения клиента.

При этом важно сообщать клиенту и о существующих ограничениях консультанта (личных и профессиональных), например, о границах конфиденциальности (когда есть риск нанесения вреда клиенту, консультанту или окружающим) и о невозможности консультанта работать с определенными вопросами и темами.

Социально-психологическое консультирование¹ – это услуга, в результате которой консультант:

- получает от клиента информацию о его проблеме;
- обсуждает вместе с ним этот запрос для раскрытия и мобилизации клиентом внутренних ресурсов;
- помогает клиенту выработать альтернативы решения социально-психологической проблемы;
- разрабатывает вместе с клиентом план решения данной проблемы.

Социально-психологическое консультирование часто обозначают как вид работы психолога с клинически здоровыми людьми. Из этого следует, что если человек психически здоров, то в случае возникновения определенных трудностей ему показано именно консультирование. В случае же нарушений, которые выходят за рамки психологической (и/или психической) нормы, ему уже необходима коррекция, психотерапия или даже медикаментозное лечение. Однако это не всегда так, поскольку даже клиентам с серьезными психическими нарушениями может быть необходима именно консультативная помощь.

¹ В данном случае термин «социально-психологическое консультирование» и термин «консультирование» используются как синонимы.

Содержательное определение границ психотерапии и социально-психологического консультирования

Критерии	Психотерапия	Социально-психологическое консультирование
Цель	Целью психотерапевтического процесса является прежде всего изменение личности клиента путем изменения привычных способов реагирования и восприятия ситуаций, поведения, отношений и т.д.	Цель психологического консультирования всегда более конкретна и предполагает оценку проблемы клиента, анализ ее причин и определение путей ее разрешения.
Процесс	Психотерапия – это «опыт изнутри», процесс обнаружения, переживания и проживания опыта клиентом в сопровождении психотерапевта. В психотерапии путь решения проблемы клиента не задан заранее, а рождается в процессе. Иными словами, найденный ответ на вопрос, как результат поиска и внутреннего усилия клиента, становится неотъемлемой частью его личности.	Предлагает: «взгляд со стороны», раскрывающий способы лучшего использования собственных ресурсов и улучшения качества жизни; а также оценку проблемы, анализ ее причин, рекомендации по ее разрешению; получение полезного знания или навыка.
Акцент	Изменение личности.	Использование имеющихся у клиентов ресурсов для изменения поведения и развития личности.
Запрос	Жалобы на «неспособность контролировать и регулировать свои внутренние состояния, потребности и желания», а также некоторые формы поведения.	Проблемы, возникающие во время взаимодействия личности и среды, – подчеркивание негативной роли других людей в возникновении собственных жизненных сложностей.
Направленность во времени	Прошлое, настоящее, будущее.	Настоящее, будущее.
Продолжительность	Процесс психотерапии может длиться значительно дольше (десятки, а то и сотни встреч консультанта и клиента в течение ряда лет), но есть исключения, связанные с особенностями понимания консультативного процесса в некоторых теориях.	Психологическое консультирование, как правило, является краткосрочным (редко превышает 5–6 встреч консультанта и клиента).

Основные направления социально-психологического консультирования:

- Помощь в разрешении внутриличностных конфликтов
- Консультирование зависимых и созависимых
- Кризисное консультирование
- Адаптация к новым жизненным обстоятельствам
- Профилактика межличностных и групповых конфликтов, конструктивное решение конфликтных ситуаций
- Поиск альтернативных стратегий поведения
- Налаживание межличностных отношений (между мужчиной и женщиной, детско-родительских, коллегиальных и др.)

Учитывая особенности клиентов, обращающихся в ВИЧ-сервисные проекты, и разнообразие проблем, с которыми они приходят к специалистам, консультант может выбрать тот или иной тип консультирования – наиболее приемлемый и эффективный.

Типы консультирования, которые может использовать психолог-консультант, работающий с представителями групп, наиболее уязвимых к ВИЧ-инфекции:

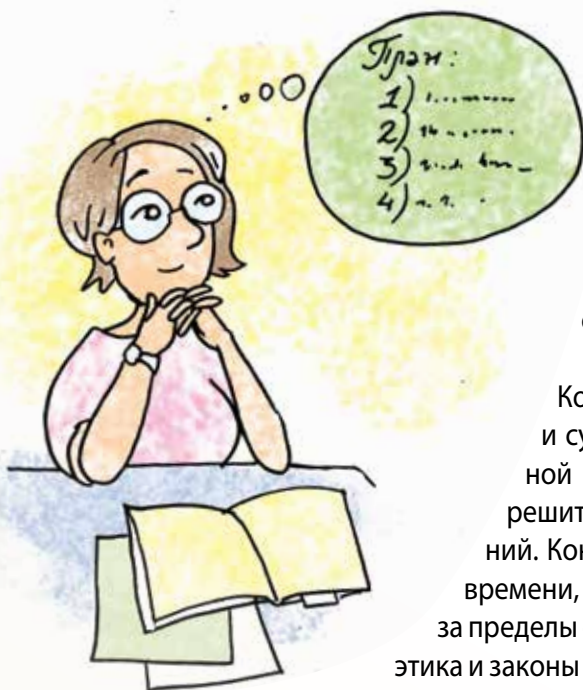
- 1. Поддерживающее консультирование.** Используется, когда клиенты нуждаются в эмоциональной, психологической поддержке. Основой такого консультирования является активное слушание, понимание, принятие и отражение того, что человек говорит и чувствует (эмпатия).
- 2. Информирующее консультирование.** Как правило, используется для предоставления клиенту информации по теме, в которой он нуждается или для него интересной. Консультант предоставляет клиенту полную и правильную информацию в доступной форме, избегая прямых советов и рекомендаций относительно дальнейших действий или поведения. Обязательным условием такого консультирования является переадресация в партнерские организации или к определенным специалистам.
- 3. Образовательное консультирование.** Этот тип консультирования может объединять элементы поддерживающего и информирующего консультирования. Основная цель такого консультирования – предоставление новой информации, а также обучение определенным навыкам.
- 4. Кризисное консультирование.** Используется для помощи человеку, который на данный момент испытывает стресс, оказавшись в критической ситуации. Такое состояние клиента предполагает разный спектр эмоций, и его случай требует немедленного, срочного реагирования, принятия быстрого решения для оказания ему помощи. Часто в таких ситуациях необходимо привлечение других специалистов. Поэтому консультант должен иметь список имен и контактных данных (лучше телефонов) различных служб, учреждений и конкретных специалистов, которые могут оказать помощь в критической ситуации (например, милиция, служба по делам детей, кризисный центр, адвокат, медицинский персонал и т.п.).
- 5. Посттравматическое консультирование.** Такая помощь предоставляется клиентам, которые уже пережили травму или критическую ситуацию, стресс. Основная задача данного типа консультирования – это обучение самопомощи, направленной на эмоциональную и психологическую реабилитацию.

Все перечисленные выше типы консультирования имеют общую структуру, этапы и шаги.

Социально-психологическое консультирование может проводить только специалист, имеющий высшее психологическое образование.



ПРОЦЕСС СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



Установление доверительных отношений

Отношения «консультант–клиент» составляют основу консультирования. Консультирование – это процесс установления отношений сотрудничества и затем использования этих межличностных взаимоотношений для того, чтобы помочь клиенту научиться вести себя сообразно своим желаниям.

Консультирующие отношения уникальны. Они возникают и существуют, исходя из потребностей клиента в специальной помощи для решения проблемы, которую он не может решить самостоятельно или посредством иных взаимоотношений. Консультирующие отношения структурированы по месту и времени, не выходят за грани профессиональных отношений или за пределы стен офиса и ограничены во времени. Профессиональная этика и законы конфиденциальности совместимы с этими отношениями.

Возможно, наиболее важным и уникальным является то, что консультант в этих отношениях существует исключительно ради блага клиента. Предназначение и задача консультанта в течение сессии – сфокусироваться на клиенте и помочь ему достичь улучшения.

Все начинается с первой встречи – это отправная точка процесса в целом. Консультанту необходимо создать располагающую, комфортную обстановку. Клиент должен быть уверен, что ему будет обеспечена полная конфиденциальность.

Поначалу консультант не знает, с чем пришел клиент, чего он хочет, каковы его ожидания и какой он видит роль специалиста. Не прояснив этого для себя, психолог не может ответить на вопрос, сможет ли он быть профессионально полезным этому человеку. Для того, чтобы клиент смог рассказать о своих переживаниях и трудностях, консультанту необходимо установить с ним контакт.

Контакт – это такой уровень безопасности, принятия и доверия во взаимодействии с консультантом, который позволяет клиенту максимально выразить то, что его беспокоит. Построение контакта – это первый и существенный шаг процесса консультирования.

Стадии установления контакта во время консультирования

- 1. Приветствие.** Консультант должен представиться, рассказав немного о себе и о том, как будет проходить консультация. После этого представляется клиент и озвучивает цель своего визита.
- 2. Ориентация.** Консультант сообщает клиенту о продолжительности сессии, конфиденциальности. Также консультанту необходимо обозначить профессиональные границы консультирования, т.к. ожидания клиента могут быть нереалистичными в рамках социально-психо-

логического консультирования, или консультант еще не имеет достаточного опыта работы с подобной проблематикой.

Если клиенту необходима помощь другого специалиста (врача, юриста, социального работника и т.п.), психолог перенаправляет клиента к нужному специалисту. Для эффективной переадресации психолог должен владеть максимально полной информацией о: специалистах своей организации; партнерских организациях, предоставляющих необходимые услуги; государственных структурах и реабилитационных центрах.

3. Формулирование рабочего запроса. После обсуждения условий работы психолог уточняет, какой именно результат клиент хотел бы получить по окончании консультации. Такое обращение называют **рабочим запросом**. Рабочий запрос определяет направление консультативной работы. После того, как консультант сформулировал рабочий запрос, необходимо, чтобы клиент его принял. Пока клиент четко не сформулировал запрос, нельзя переходить к следующему этапу. Иначе в конце консультации клиент может сказать, что это не отвечает его ожиданиям.

Начинать разговор с клиентом нужно в мягкой ненавязчивой форме. Приглашение клиента к началу беседы не должно содержать «экстремальных», эмоционально нагруженных слов («проблема», «конфликт», «паника» и т.д.).

Консультант принимает любой стиль повествования и изложения проблемы клиентом, при этом стараясь как можно меньше прерывать его, невербально показывая свою заинтересованность и внимательное отношение к тому, что говорит клиент. На данном этапе эффективно используются техники нерефлексивного и рефлексивного слушания, эмпатическое понимание клиента.

Для приглашения клиента к свободному диалогу можно использовать простые вопросы или фразы:

- «О чем Вы хотели бы поговорить со мной?»
- «С чего Вы хотели бы начать нашу беседу?»
- «Какие вопросы Вы хотели бы обсудить со мной?»
- «Я Вас внимательно слушаю»

Исследование проблемы

Очень важным этапом каждой консультации является сбор информации о том, что волнует и беспокоит клиента, о его проблемах, опасениях, переживаниях. На данном этапе консультант использует активное слушание (нерефлексивное и рефлексивное), постепенно начиная включать техники постановки вопросов, которые могли бы восполнить недостающую информацию.

Слушая клиента, консультант также наблюдает за ним, за его невербальными проявлениями, интонациями в разговоре.

Осваивая навыки сбора информации, консультанту важно научиться «слушать» молчание клиента, его паузы – клиенту требуется время на обдумывание и осознание происходящего. Поэтому важно не прерывать паузы, а с помощью контакта глаз показать свою заинтересованность общаться далее. Самое важное – дать клиенту почувствовать себя комфортно.

Иногда клиент перестает говорить, потому что не знает, как лучше продолжить свой рассказ, ожидая помощи в виде вопроса. В этом случае консультант может прервать паузу, спросив клиента, о чем тот задумался, или поинтересоваться, по какой причине клиент прервал свой рассказ.

Можно использовать следующие вопросы:

- «И что случилось потом?»
- «Не могли бы Вы рассказать об этом подробнее?»
- «Что мешает Вам продолжить рассказ?»
- «О чем Вы молчите?»

На этом этапе консультант может сказать о своих чувствах по поводу происходящего. Здесь он разбирается с проблемой, но не пытается ее решать!

В процессе консультации психолог должен много внимания уделять эмоциональному состоянию клиента. Иногда клиент сам говорит о своих чувствах. Если этого не происходит, консультант помогает ему выразить свои чувства и эмоции. Можно попросить клиента подробнее рассказать о своих душевных и физических переживаниях: Какие изменения в нем происходят? Какие желания при этом возникают? Такой подход бывает эффективным в том случае, если клиенту трудно выразить и вербализировать свои эмоции. Консультант не должен бояться сильного проявления эмоций клиента. Если клиент начинает плакать, то предоставьте ему возможность освободиться от неприятных эмоций. Не следует подбадривать и успокаивать клиента, так как это будет приуменьшать значимость его проблемы. Ему необходимо почувствовать полное принятие себя и всего, что с ним происходит. Консультант должен дать время на выражение эмоции. Немного позже можно спросить: *«Чем Вы опечалены?»*, *«О чем «говорят» Ваши слезы?»*. Или продемонстрировать обратную связь: *«Мне тоже очень грустно, когда Вы говорите об этом»*.

Даже гнев и раздражение клиента должны «получить выход» в процессе сессии. Но иногда эмоции бывают неадекватно сильными. Если консультант заметил, что клиент не совсем адекватен и последствия могут быть непредсказуемыми, он должен спокойно прервать сессию и перенаправить клиента к другому специалисту.

В сессии консультант может делиться своим опытом, только осознав, что его ситуация схожа с ситуацией клиента. Но! Самораскрытие консультанта может быть использовано только для эмоциональной поддержки клиента, а не как возможный вариант решения проблемы клиента!

Конфронтация

В начале сессии, как правило, клиент получает от консультанта максимальную поддержку и принятие. По мере продвижения сессии, когда клиенту необходимо расширение его поведенческого репертуара (например, если клиент замыкается на чем-то одном и не видит путей выхода из сложившейся ситуации или его высказывания носят противоречивый характер), консультант может выразить свое несогласие с мнением клиента, прибегая к использованию техники конфронтации.

Если клиент говорит, что ему хорошо, а сам при этом едва сдерживает слезы или сидит в напряженной позе, – это может свидетельствовать о неправдивости слов клиента. Консультанту необходимо сообщить клиенту о своих наблюдениях, таким образом, ставя под сомнение сказанное клиентом.

Технику конфронтации следует использовать с особой осторожностью и только при необходимости, когда консультант уверен, что клиент правильноотреагирует. При неправильном применении этой техники клиент почувствует вину и может замкнуться.

Техника конфронтации применяется, когда клиент:

- избегает говорить о чем-то важном;
- не замечает, что паттерны его поведения носят деструктивный характер;
- противоречит сам себе;
- навязчиво говорит об одном и том же.

При использовании техники конфронтации консультант в обобщенном виде повторяет сказанное клиентом, дабы последний осознал, что он был услышан и понят. Затем говорит клиенту о своих чувствах и мыслях, которые возникли у него в данной ситуации, и сообщает ему о своих наблюдениях (без личной интерпретации). Например:

«Я несколько озадачен/на (чувства консультанта). В начале сессии Вы сказали, что хотите изменить свои отношения с мужем (обобщение сказанного клиентом), но каждый раз, когда Вы близки к объяснению, что именно хотите изменить, Вы тут же переводите разговор на другую тему (наблюдение консультанта)».

«Я не совсем понимаю (чувства консультанта)... Вы говорите, что относитесь с большим уважением к этому человеку (обобщение сказанного клиентом), но каждый раз, когда разговор заходит о нем, я замечаю напряжение на Вашем лице (наблюдение консультанта)».

Если техника конфронтации использована умело, она, как правило, не вызывает сильных эмоций клиента и работает в конструктивном ключе.

Правила использования техники конфронтации:

1. Обдумать, стоит ли оспаривать сказанное клиентом и выражать свои сомнения.
2. Прежде чем высказывать свое сомнение или несогласие клиенту, показать, что Вы его услышали.
3. Сообщать клиенту о своих мыслях и чувствах.
4. Выражать свои сомнения без осуждения и собственной интерпретации.

Рассмотрение путей решения проблемы

После того, как клиент осознал свою проблему и рассмотрел ее со всех сторон, можно переходить к рассмотрению путей решения проблемы, если у клиента есть такая необходимость. Вполне возможно, что когда клиент в полной мере осознает проблему, он захочет завершить сессию.

Консультант побуждает клиента к поиску путей достижения цели, используя техники активного слушания и техники постановки следующих вопросов:

«Есть ли у Вас варианты решения Вашей проблемы?»

«Как такой человек, как Вы, может решить подобную проблему?»

«Какой из предложенных Вами вариантов является наиболее приемлемым?»

Проверка решений

После того, как клиент принимает решение, консультант должен проследить за его реакцией в момент, когда он принял решение, спросив: *«Итак, Вы приняли решение, что Вы ощущаете? Что чувствуете – напряжение или расслабление? Легче или тяжелее Вам стало дышать?»*. Если клиент говорит о том, что ему стало легче, комфортнее, он испытывает удовлетворение и т.п., значит, он внутренне согласен со своим решением.

В случае возникновения негативных реакций необходимо:

1. Выяснить, что является причиной негативной реакции:
 - решение сопряжено с реальной опасностью или неприятными шагами;
 - решение не соответствует желанию;
 - решение не удовлетворяет какую-то потребность;
 - движение к цели вызывает внутреннее сопротивление неясного характера (это сопротивление необходимо идентифицировать).
2. Проанализировать обнаруженную причину негативных реакций и решить, насколько необходимо ее учитывать при принятии решения.
3. Изменить решение и вновь проверить его.

Если решение опять вызывает негативную реакцию, то в этом случае нужно вернуться на этап исследования проблемы. Возможно, что-то было недоработано.

Клиент может сказать, что он не может решить эту проблему. В этом случае есть два варианта выхода из этой ситуации:

- 1) клиент откладывает решение на какое-то время, в течение которого у него появится ресурс для решения проблемы;
- 2) клиент понимает, что не сможет решить эту проблему, и вынужден это принять.

Цель данного этапа состоит не в том, чтобы обязательно найти решение вместе с клиентом, а в том, чтобы предоставить клиенту возможность подумать над путями решения проблемы, помочь ему расширить поведенческий репертуар, активизировать его внутренние ресурсы, направленные на преодоление трудностей. На данной стадии консультант продолжает демонстрировать конгруэнтность, эмпатическое понимание и безусловное принятие клиента.

Семиступенчатая модель решения проблемы

1 ступень. Осознание клиентом его проблемы.

Основной вопрос, который решается: В чем состоит проблема, которую клиент хочет решить?

2 ступень. Определение цели.

Основной вопрос, который решается: Каких результатов клиент хочет достичь?

3 ступень. Рассмотрение различных вариантов решения проблемы.

Основной вопрос, который решается: Каким образом клиент хочет достичь поставленной цели (результат)?

4 ступень. Оценка различных вариантов.

Основной вопрос, который решается: В чем преимущества и недостатки каждого из вариантов решения проблемы?

5 ступень. Принятие решения.

Основной вопрос, который решается: Какой вариант решения проблемы является наиболее приемлемым?

6 ступень. Составление плана решения проблемы.

Основной вопрос, который решается: Каков план решения проблемы (по этапам)?

7 ступень. Оценка выбранной стратегии.

Основной вопрос, который решается: Что произошло? Насколько это было эффективным? Чему научился клиент?

Завершение консультации

Умение почувствовать момент и вовремя завершить консультацию – важная составляющая профессионализма консультанта. В идеальном случае этот вопрос должен решаться по обоюдному согласию между клиентом и консультантом. В то же время достаточно часто бывает так, что, по мнению клиента, консультация ему уже больше не нужна, а консультант считает, что время для этого еще не наступило. В таком случае возникает необходимость обсудить с клиентом такое положение вещей и прекратить консультацию, оставив при этом за ним право, в случае необходимости, повторно обратиться за помощью. Не стоит оказывать излишнее давление на клиента и настаивать на продолжении консультации против его воли. Однако консультант должен для себя проанализировать и уяснить причины такого решения клиента, чтобы в дальнейшем строить свои отношения с ним более эффективно.

Клиенты из числа групп, наиболее уязвимых к ВИЧ-инфекции, часто отличаются необязательностью, они могут пропускать без всякого предупреждения приемы психолога или же являться на консультацию вне расписания. Нерегулярная явка на консультацию пагубно влияет на сам процесс и иногда может приобретать форму подсознательных попыток клиента манипулировать консультантом. Поэтому для клиентов очень важны правила и четко функционирующая система предоставления услуг, в том числе по социально-психологическому консультированию, а для этого необходимыми являются регулярные напоминания психолога о продолжении консультирования. Механизмами напоминания могут быть телефонные звонки, электронные письма и прочее. Кроме этого, с таким клиентом необходимо обсудить сложившуюся ситуацию и в дальнейшем не допускать таких недоразумений.

Если же консультант считает, что цель консультации достигнута, а клиент с этим не согласен, то такое консультирование в некотором смысле будет считаться безуспешным. Бывает и так, что вместо обретения большей ответственности и зрелости клиент стал чрезмерно зависим от консультанта. Консультант, почувствовав, что его/ее возможности по оказанию помощи клиенту исчерпаны, может принять решение о прекращении консультации. В то же время чрезвычайно важно:

- объяснить клиенту и помочь ему понять, почему это происходит;
- позаботиться, если в этом есть необходимость, об оказании альтернативных услуг;
- обратить внимание клиента на положительные результаты, которые были достигнуты во время консультирования.

У клиента не должно складываться впечатление, что прекращение консультации произошло по его вине, скорее наоборот, – ему следует оказать помощь в осознании того, что на фоне явных положительных сдвигов нет смысла дальше проводить консультацию. В любом случае крайне важно предупредить клиента заранее, чтобы иметь возможность довести весь процесс консультирования до логического завершения. Иногда именно на последних сеансах консультации удается добиться значительного продвижения вперед.

По завершении консультации консультант:

1. Подводит итоги консультации.
2. Проверяет, не осталось ли у клиента невысказанных вопросов, опасений.
3. Договаривается с клиентом (в случае необходимости) о следующей встрече.
4. Выражает надежду на последующие успехи клиента.

Таким образом, полный цикл процесса консультирования можно изобразить в виде такой схемы²:



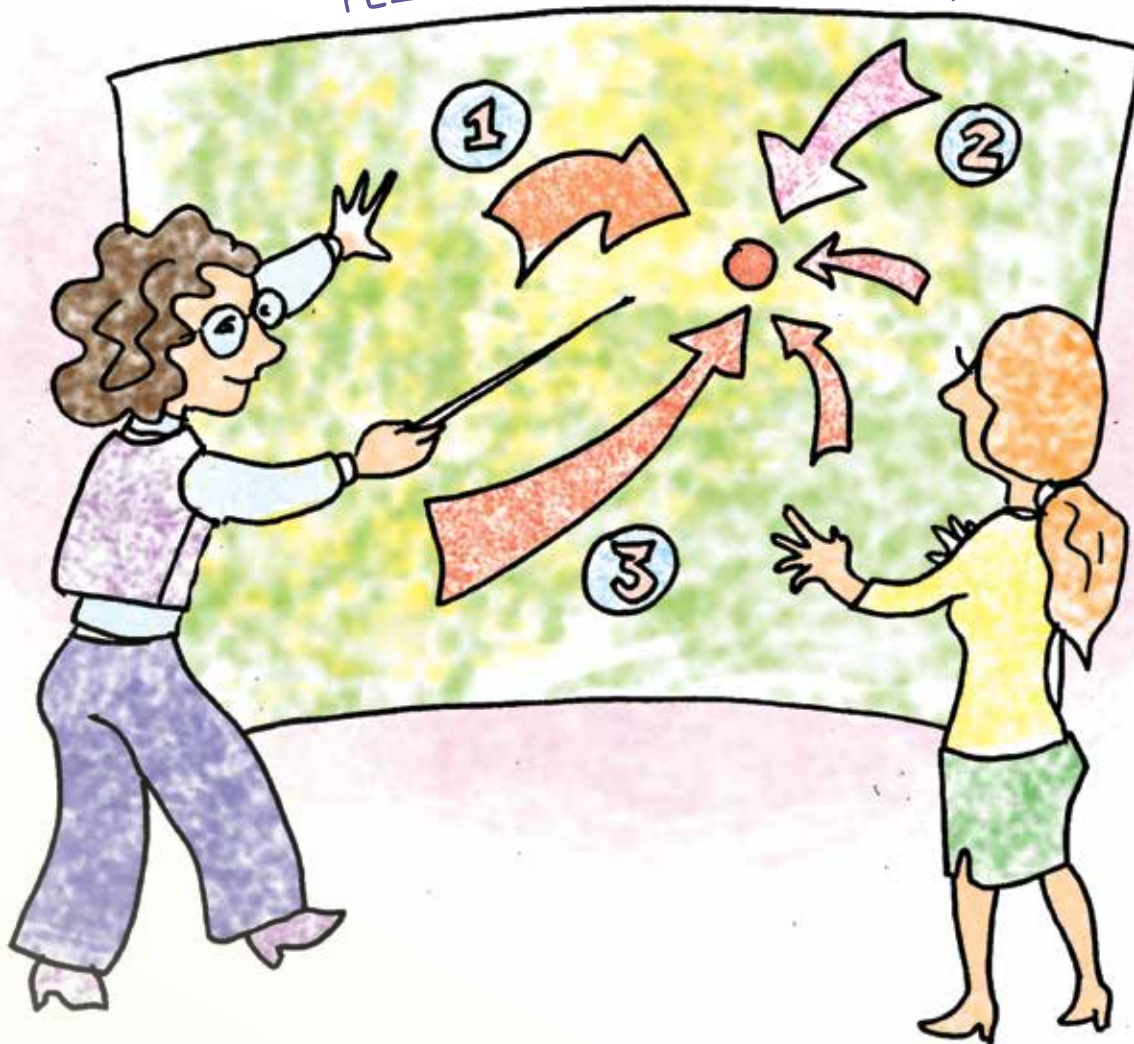
² Адаптировано из публикации «Мастерство психологического консультирования» / Под ред. А.А. Бадхена, А.М. Родиной. – СПб.: Речь, 2006. – С. 41.

Консультант должен помнить, что за одну консультацию пройти все перечисленные выше этапы почти невозможно, поэтому не стоит и пытаться. Лучше разделить процесс консультирования на отдельные сессии (консультации), которые могут соответствовать отдельным этапам консультирования, и добиваться конкретного результата на каждом из них.



РЕЗУЛЬТАТЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ КЛИЕНТА



Очень часто клиент и консультант задают себе вопрос: как можно оценить качество консультирования, каковы основные критерии оценки его результатов? В то же время большинство начинающих консультантов ожидают быстрых результатов от даже незначительных по времени консультаций, что вряд ли произойдет. Консультанту следует помнить, что каждая консультация и каждый этап процесса консультирования имеет свою цель и соответственно – свой результат. Чаще всего невозможно разрешить проблемы клиента за пару встреч (хотя бывают исключения). Тем не менее, консультанту следует научиться ждать в условиях неопределенности, продиктованной способностями клиента к прогрессу. Перед достижением стабильных, соответствующих ожиданиям клиента результатов его состояние, как правило, неоднократно ухудшается. Пока клиент приступит к самоанализу, ломает привычные способы действий, он переживает долгие мучительные часы безнадежности, дезорганизацию поведения с сопутствующими им тревогой, страхами, депрессией. Обычно клиент в такие моменты с сожалением говорит: *«Я ведь чувствовал себя лучше перед приходом к вам. Теперь мне гораздо хуже, чем было»*. Действительно, самоизменение – это трудный и болезненный процесс. Клиент должен принять на себя ответственность за разрешение своих проблем и показать готовность к ежедневным изменениям. Консультант обязан объяснить клиенту, что без этого невозможно достижение значительных результатов.

Критерии оценки результатов социально-психологического консультирования

Результат консультации	Критерий оценки
Самопознание и самопонимание	Одна из задач консультирования заключается в том, чтобы помочь клиенту глубже разобраться в себе при обсуждении с консультантом ощущений, мыслей и жизненного опыта. <i>До какой степени удалось выполнить эту задачу?</i>
Завершение консультирования	Закончилась ли консультация по взаимному согласию клиента и консультанта или же один из них стремился к этому больше, чем другой? <i>Если так, то какова причина?</i>
Действия клиента	Изменилось ли что-либо в поведении клиента или в его/ее окружении вследствие внутренней работы самопознания? <i>Эти изменения, действия являются приемлемыми, конструктивными? Могут ли они привести к другим изменениям, действиям, которые помогут клиенту?</i> <i>Эти изменения, действия стали осознанными, возможными вследствие консультации или нет?</i>
Изменения во взаимоотношениях	Воспринимает ли теперь клиент самого себя несколько иначе? <i>Произошли ли изменения во взаимоотношениях клиента с другими людьми? Надолго ли сохранятся эти изменения?</i> <i>Доверяет ли клиент консультанту?</i> <i>Имеют ли взаимоотношения между клиентом и консультантом конструктивный характер?</i> <i>Приобрело ли отношение клиента к консультанту более зрелый характер?</i>
Удовлетворенность клиента	Удовлетворен ли клиент результатами консультации? <i>Был ли вопрос, с которым клиент обратился к консультанту, решен (частично, полностью)?</i>
Будущее клиента	<i>Сможет ли клиент избегать аналогичных трудностей, проблем в будущем или справляться с ними самостоятельно и не в ущерб собственному здоровью?</i> <i>Обрел ли клиент положительные эмоции, общаясь с консультантом?</i> <i>Что повышает вероятность таких контактов в будущем, если в них будет необходимость?</i>

НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОГО КОНСУЛЬТАНТА



Присутствие

Под присутствием понимается такая позиция консультанта, где он максимально открыт и способен отражать то, что происходит в пространстве взаимодействия и в пространстве его внутреннего опыта, – это формирующий фактор, который помогает связать в настоящем моменте мысли, переживания и поведение.

Присутствие определяют как состояние, в котором клиент способен концентрироваться на своем опыте, осознавать то, что происходит, выражать беспокойство, а не говорить о нем. Присутствие достигается за счет мобилизации чувствительности как внутрь себя (по отношению к внутреннему опыту), так и извне (по отношению к ситуации и другим людям).

Если, общаясь с клиентом, консультант чувствует, что клиенту трудно сосредоточиться, он часто отвлекается и «выпадает из разговора», то, вероятно, в этот момент клиент находится «в другом месте», а стало быть, не присутствует в пространстве взаимодействия с консультантом. Важно помочь человеку «отделиться» от своего опыта, от того, что происходит «там», чтобы оказаться «здесь», в настоящем моменте, где и происходит разговор консультанта и клиента.

Навык присутствия является определяющим в профессии консультанта.

Факторы, мешающие присутствию консультанта:

- Привязанность к собственным представлениям о клиенте, возникшим до настоящей сессии в консультации.
- Невозможность отрешиться от своих проблем.
- Идентификация (слияние) с клиентом.
- Проявление неосознанных мотивов.

Консультант должен постоянно осознавать, зачем он делает то, что делает, для чего задает тот или иной вопрос, зачем обращает внимание клиента на невербальные проявления, для чего говорит клиенту то, что говорит, и т.д. При этом очень важное условие заключается в том, чтобы видеть клиента таким, каким он есть, а не таким, каким его хочет видеть консультант.

Достичь такой объективности консультант может лишь в том случае, если он ничего не хочет для самого себя – ни восхищения клиента, ни покорности, ни даже его исцеления. При настоящем стремлении помочь честолюбие консультанта не страдает, если состояние клиента не улучшается, и он не гордится «своим» успехом, когда клиенту становится лучше.

Консультант должен быть внимательным к разного рода сообщениям клиента, которые не всегда формулируются в открытой форме и не всегда выражаются словами. Изменение силы голоса или тембра речи, позы, жесты, мимика и т.п. – все это может быть скрытым выражением того, что происходит с клиентом. Однако не следует ориентироваться на универсальные схемы, описывающие значение невербальной экспрессии, например, «универсальный язык жестов» – все люди разные, и, принимая неповторимость каждого человека, нужно принять также и неповторимость всех его проявлений. Это особенно важно учитывать психологу-консультанту, поскольку он работает не с проблемой или диагнозом, а с конкретным человеком, чей внутренний мир во всем многообразии психологических элементов и их взаимосвязей неповторим.

В работе с клиентом консультант может столкнуться с его сопротивлением. Сопротивление имеет большое значение в процессе консультирования: во-первых, это сигнал того, что затронуты важные для клиента темы; во-вторых, что ему трудно с этим жить; и, в-третьих, что срабатывают защиты, которые помогают человеку соприкоснуться со своим болезненным опытом и сохранять устойчивость. Консультант следует за сопротивлением, предоставляя ему определенные возможности. Если человек говорит: «Я не могу думать сейчас», – консультант не должен настаивать: «Нет, можешь!».

Эмпатическое понимание

Эмпатия – это способность проникать во внутренний мир другого человека и в то же время выходить из него в нужный момент, полностью не идентифицируя себя с другим человеком.

Эмпатическое понимание – это способность понимать мысли, чувства, поведение другого человека и смысл сказанного им (чувствовать с ним «в унисон»). Но при этом консультант не может чувствовать абсолютно то же самое, что чувствует его клиент. Он может лишь представить себя на месте клиента, не впадая глубоко в положительные или отрицательные эмоциональные состояния.

Конгруэнтность

Конгруэнтность – это умение быть открытым по отношению к клиенту, пребывать в гармонии со своим внутренним миром, быть искренним к окружающим и самому себе.

Общаясь с клиентом, консультант должен уметь осознавать свои чувства и сообщать о них клиенту, когда в этом есть необходимость. Консультант также должен уметь оставаться собой, а не прятать свои эмоции под маской профессионализма. Чем больше искренности и конгруэнтности проявляет консультант во взаимоотношениях с клиентом, тем больше вероятность того, что в дальнейшем в судьбе клиента произойдут положительные изменения.

В консультировании выделяют три аспекта конгруэнтности:

- 1) умение быть собой, то есть быть таким, какой ты есть, не пытаясь выглядеть лучше (быть честным по отношению к клиенту настолько, насколько это возможно);
- 2) психологическая зрелость консультанта, то есть степень открытости консультанта для получения нового опыта;
- 3) индивидуальный стиль консультирования, который складывается не из того, что консультант делает, а из того, как он это делает.

В процессе общения с клиентом не стоит забывать, что консультирование ставит перед собой цель оказания помощи клиенту, а не отработки и решения собственных проблем. Если на каком-либо этапе работы консультант вдруг замечает, что он не может абстрагироваться от своих проблем, и они продолжают занимать его в процессе сессии, то, видимо, ему самому следовало бы обратиться за помощью к специалисту.

Безусловное принятие клиента

Безусловное принятие клиента – это проявление уважения к нему, общение с клиентом без осуждения и без попыток «загнать» его в какие-либо рамки. Это принятие достоинств и недостатков клиента, его положительных и отрицательных черт характера и паттернов поведения, его позитивных и негативных желаний, мыслей, чувств и т.д.

Консультант не может настаивать на том, чтобы клиент изменил свое поведение в угоду ему. Также консультант не может контролировать действия и поступки клиента и указывать ему, что хорошо, а что плохо. Безусловное принятие клиента не означает и не сводится к абсолютному одобрению клиента. Консультант может не разделять его мнение, не одобрять его поведение и поступки, но вместе с тем он принимает клиента в целом как личность.

Ключевые факторы, мешающие безусловному принятию:

- недостаток знаний о поведении человека;
- предубеждения;
- неразрешенные конфликты;
- ненайденное успокоение;
- нежелание исследовать;
- стереотипы;
- непонимание разницы между принятием и одобрением.



Умение слушать и слышать клиента

Внимательное и целенаправленное слушание клиента дает консультанту ряд преимуществ по сравнению с обычным слушанием:

1. Консультант начинает понимать, что происходит с клиентом на данном этапе.
2. Чувствуя заинтересованность консультанта, клиент прикладывает больше усилий, чтобы донести необходимую информацию.

Виды слушания:

- *нерефлексивное;*
- *рефлексивное;*
- *активное (расспрашивание);*
- *эмпатическое.*

Нерефлексивное слушание

В процессе слушания консультант может поддерживать рассказ клиента с помощью коротких звуковых вставок или фраз: «Да», «Угу», «Так», «Продолжайте». Такое слушание называется нерефлексивным, потому что консультант не отражает ни содержание рассказа клиента, ни его чувств – он просто слушает.

Рефлексивное слушание

Рефлексивное слушание – это слушание, в процессе которого консультант отражает содержание рассказа клиента и его чувства.

Основные техники слушания:

1. эхо-техника;
2. перефразирование;
3. резюмирование;
4. прояснение.

Эхо-техника – повторение отдельных слов или словосочетаний клиента без каких-либо изменений. Техника используется для отражения ключевых фраз, на которые клиент делает смысловое ударение или сопровождает их выраженными эмоциями.

Пример эхо-техники:

Клиент: *Я сегодня пришел к Вам, потому что вчера мне было совсем плохо – я не укололся, не пил алкоголь (ухмыляется)... Это Вы мне посоветовали (делает жест рукой)... Теперь я просто подавлен и разбит.*

Консультант: *Совсем плохо... Не пил алкоголь...Мне посоветовали...*

Перефразирование – переформулирование той же мысли иначе, словами слушающего.

Цель перефразирования – проверка слушателем точности собственного понимания сообщения.

Пример перефразирования:

Клиент: *В этом году несчастья следуют одно за другим. Болела жена, а потом та авария, которая переполнила чашу, ну а теперь эта операция сына... Мне кажется, что неприятности никогда не закончатся.*

Консультант: *Вам кажется, что проблемы никогда не закончатся, и Вы спрашиваете себя, всегда ли так будет.*

Резюмирование – это подведение итога значительной части рассказа или всего разговора в целом. Основное правило формулировки резюме состоит в том, что оно должно быть простым и понятным. Резюмирование позволяет выделить ключевые моменты в рассказе, выстроить высказывания клиента в логической последовательности, плавно перейти от одной части сессии к другой.

Резюмирование может быть применено для проверки правильности понимания клиента консультантом, а также с целью структурирования информации клиента, когда он говорит сбивчиво и несвязно, слишком эмоционально.

Пример резюмирования:

Клиент: Я не знаю, как жить дальше. Иногда думаю, что надо все бросить и идти работать, а порой кажется, что следует дальше учиться, но я не знаю, что выбрать. Я хожу по кругу, теряюсь. И вот сейчас у меня возникла новая проблема – положительный анализ быстрого теста на ВИЧ. Я просто в отчаянии и не хочу идти за подтверждением результата – боюсь его услышать. В общем, жизнь у меня закончилась.

Консультант: Итак, Вы не знаете, как жить дальше, не можете определить свои дальнейшие шаги. Боитесь подтвердить результат теста и считаете, что Ваша жизнь закончилась.

Прояснение – это обращение к клиенту за уточнениями, чтобы консультант точно понял, о чем идет речь.

Пример прояснения:

Клиент: Я много пил, потом развелся с женой, потерял все, что имел. Кроме того, начал употреблять наркотики. Я не знал, что со мной будет; уходил и бродил по пять дней – эти пять дней сливались (для меня) в один день.

Консультант: Вы развелись с женой из-за пьянства? Когда Вы начали употреблять наркотики? Что стало толчком к этому?

Активное слушание

Необходимость в активном слушании возникает, когда консультанту необходимо получить информацию в случае, если клиент не проявляет инициативу, говорит непонятно, необходимо уточнить что-либо или изменить ход беседы. Для решения таких проблем обычно используются вопросы.

Активное слушание помогает консультанту в процессе его рассказа, собирает информацию о клиенте и его трудностях.

Эмпатическое слушание

Эмпатическое слушание включает в себя одновременно решение двух задач: во-первых, это помощь собеседнику в выражении чувств и желаний, во-вторых, понимание невыраженных чувств и желаний собеседника, демонстрация понимания и проверка правильности этого понимания.

Техники эмпатического слушания:

1. эмоциональное присоединение к состоянию партнера;
2. вербализация его чувств.

Для того, чтобы правильно понимать смысл высказываний собеседника, необходимо принимать во внимание не только значение слов, но и ту информацию, которую он передает невербально: его отношение к консультанту и к тому, о чем он рассказывает. Сообщение, в котором вербальный и невербальный компоненты противоречат друг другу, в консультативной практике принято называть неконгруэнтным.

Умение эффективно использовать невербальные средства общения

В процессе консультирования большую роль играет умение использовать невербальные средства общения (мимику, позы, жесты, движения туловища, позиции, дистанции).

Для того, чтобы расположить клиента к себе, можно использовать следующие паттерны общения:

- сидеть под удобным углом к клиенту, на удобном расстоянии;
- время от времени наклонять туловище немного вперед, слушать внимательно, смотреть с искренним интересом;
- демонстрировать эффективный контакт глаз;
- сидеть без напряжения в удобной позе.

На завершающих этапах беседы уверенные жесты и поза консультанта также могут добавить клиенту уверенности в себе.

Умение наблюдать

Одним из важнейших навыков, необходимых консультанту в его работе, является наблюдение. Внимательное наблюдение за клиентом предоставляет консультанту уникальную возможность получить дополнительную информацию и построить гипотезы относительно чувств и поведения клиента: о его эмоциональном отношении к тому, что он рассказывает; насколько он конгруэнтен в процессе беседы с консультантом, насколько глубоко он осознал свою проблему, готов ли он к принятию решения. На основе своих наблюдений консультант может дать обратную связь клиенту, а также задать подходящие вопросы, которые помогут эффективнее продвигаться в консультировании.

Чтобы наблюдение было эффективным, прежде всего необходимо уяснить – за чем и как наблюдать.

Проявления клиента, на которые консультант должен обращать особое внимание:

- как в процессе консультации меняются его позы, жесты, интонация, мимика;
- какие слова, фразы, выражения или невербальные паттерны он использует чаще других;
- какие проявления значительно отличаются от других (слово, сказанное с особой интонацией, нехарактерный жест и т.д.).

Изменения позы, мимики, жестов клиента по мере беседы с консультантом могут свидетельствовать о том, что с клиентом происходят определенные изменения на уровне сознания. Если клиент постепенно или резко перешел от использования закрытых поз к более открытым, это может свидетельствовать о его вовлеченности в процесс консультирования, заинтересованности и доверии к консультанту. Об этом также могут свидетельствовать зеркальные (как у консультанта) жесты и позы.

Умение давать и принимать обратную связь

В процессе психологического консультирования получение обратной связи от клиента может происходить на каком-либо этапе сессии. Обратная связь, полученная от клиента, может быть как позитивной, так и негативной. Клиент может высказать слова благодарности консультанту, но, с другой стороны, он может выразить свое недовольство ходом сессии или отдельными ее моментами. В любом случае, независимо от характера обратной связи и способа ее подачи, ее принятие консультантом должно носить профессиональный характер. Это не означает, что клиент всегда прав. Это означает, что консультант должен внимательно выслушать все жалобы и претензии клиента, независимо от того, согласен он с ними или нет, а затем вместе с клиентом подумать, что можно изменить.

Очень важно развивать умение не только профессионально получать обратную связь, но и предоставлять такую связь клиенту.

Примеры фраз или слов, которые можно использовать в обратной связи:

«Да, понятно»;

«Мне кажется, что я понимаю, как Вам было трудно»;

«Сейчас я достаточно полно представляю все, что Вами рассказано»;

«Я думаю, мне понятно, что Вы имеете в виду».

Подобные высказывания дают клиенту понять, что консультант внимательно его выслушал и постарался вникнуть в происходящее.

В конце сессии консультант может дать развернутую обратную связь, которая будет включать не только позитивные моменты совместной работы, но также трудности и проблемы, с которыми столкнулись обе стороны в процессе консультирования. При подаче обратной связи рекомендуется использовать технику «сэндвича» – когда начало и конец обратной связи должны носить позитивный характер, а середина – состоять из негативных моментов.

Давая обратную связь, необходимо помнить о следующих рекомендациях:

- говорить только о поведении клиента, а не о его личностных характеристиках;
- быть конкретным, т.е. описывать поведение клиента четко и ясно в соответствии с ситуацией, не обобщая;
- давать обратную связь от своего имени;
- не обвинять и не осуждать клиента;
- на протяжении консультации давать сбалансированную обратную связь (как негативную, так и позитивную).



ТЕХНИКА ПОСТАНОВКИ ВОПРОСОВ



Открытые и закрытые вопросы

Открытые вопросы – это такие вопросы, которые предполагают развернутый ответ.

Если стоит задача как можно точнее понять клиента, вопросы должны быть открытыми. Именно открытые вопросы побуждают клиента к разговору. В ответ на открытые вопросы клиент предоставит много информации, так как он чувствует себя свободно и вправе говорить все, что хочет. Открытые вопросы дают уникальную возможность лучше понять другого, помогая ему быть свободным в самовыражении. Закрытые вопросы предполагают простой односложный ответ (например, «да», «нет», «угу», «пятнадцать», «не хочу»). Использование в разговоре вопросов такого типа может вызвать у собеседника ощущение давления. Закрытые вопросы эффективны лишь тогда, когда нам необходимо подтвердить или опровергнуть точку зрения, мнение, гипотезу.

Гипотетические вопросы

Вопросы подобного типа начинаются приблизительно с такой фразы: «Что будет, если...?». Обычно их задают в середине или ближе к концу сессии, после того как консультант получил некоторую информацию о проблеме клиента и собирается подвести клиента к ее решению.

Проясняющие вопросы

Особенность проясняющих вопросов состоит в том, что они помогают не только психологу лучше понять, о чем говорит клиент, но и самому клиенту лучше понимать себя и смысл своих высказываний. Это большая группа вопросов, нацеленных на исправление синтаксической структуры высказывания клиента. Суть проясняющих вопросов в том, чтобы с их помощью слушатель максимально однозначно, без «додумывания» понял то, о чем рассказывает говорящий.

Рассказывая о чем-либо хорошо знакомом, клиент может упустить из рассказа то, что для него является само собой разумеющимся, делать необоснованные обобщения и использовать высказывания, являющиеся скорее его выводами, чем фактами.

В процессе построения высказываний обычно используются три основных трансформационных процесса:

- **Игнорирование** – коммуникатор строит свой рассказ, упуская из повествования важные для понимания обстоятельств детали.
- **Ограничение (обобщение)** предполагает, что говорящий делает необоснованные преувеличения.
- **Искажение** заключается в том, что рассказчик делает некоторые выводы на основе своего ограниченного опыта, придумывает истории для объяснения событий. При этом он уверен в правдивости излагаемого.

Восстановление игнорированного материала

Если в рассказе клиент игнорирует часть своего опыта, то с помощью подходящих вопросов мы можем добиться более полного его описания. Это необходимо делать в ситуациях, когда:

- 1) Клиент упускает важный элемент предложения, а консультант пытается его восстановить. Например:

Клиент: Я не понимаю.

Консультант: Что именно Вы не понимаете?

Клиент: Я боюсь.

Консультант: Чего или кого Вы боитесь?

Клиент: Я не могу доверять людям.

Консультант: Что мешает такому доверию?

- 2) Клиент часто использует слова, не несущие смысловой нагрузки. Например:

Клиент: Я устал так жить.

Консультант: Как именно Вы устали жить?/ или Что Вы подразумеваете под словом так?

- 3) В высказываниях клиента отсутствуют указания на то, к чему относится сказанное: нет указаний на конкретное лицо или вещь, к которой относится высказывание, и мы это уточняем. Например:

Клиент: Меня никто не любит.

Консультант: Кто именно Вас не любит?

Клиент: Это трудно.

Консультант: Для кого именно это трудно?

- 4) В речи клиента используются глаголы с неконкретным значением. Например:

Клиент: Он отвергает меня.

Консультант: В чем проявляется то, что он Вас отвергает?

Клиент: Преподаватели меня игнорируют?

Консультант: Какие факты об этом свидетельствуют?

Клиент: Мои родные выводят меня из себя.

Консультант: Какими действиями они выводят Вас из себя?

- 5) Процесс превращается в событие (номинализация) или ему дается имя, в результате чего глагол становится существительным. Психолог с помощью вопроса привлекает внимание клиента к тому, что событие, о котором идет речь, на самом деле является процессом, на ход которого можно оказывать влияние. Для выявления номинализации попробуйте представить, что Вы заворачиваете объект, обозначаемый подозрительным существительным, в бумагу. Если представить такое не удастся, вероятно, это номинализация. Например:

Клиент: Мне трудно побороть смущение.

Консультант: Когда Вы смущаетесь?

Клиент: Меня раздражает его непонятливость.

Консультант: Ему трудно понимать Ваши слова?

Клиент: Меня угнетает ложь.

Консультант: Вас обманывают?

Ограничение сферы применения утверждения

Если рассказ содержит утверждения, которые претендуют на возможность применения в любой без исключения ситуации, это скорее преувеличение. Когда же консультант догадывается, что именно вследствие этого преувеличения клиент испытывает затруднения в преодолении своей проблемы, то он может привлечь его внимание к фактам, показывающим, что данное утверждение верно не всегда и не везде.

Если клиент использует слова *все, каждый, всегда, никогда, любой и т.д.*, преувеличивая сферу действия утверждения, мы можем задать вопрос о ситуациях, когда данное утверждение неверно. Например:

Клиент: Я никогда и ничего не делаю правильно.

Консультант: Был ли случай, когда Вы все же что-нибудь делали правильно?

Клиент: Никто меня не любит.

Консультант: Нет ни одного человека, который бы Вас не любил?

Если клиент в своих высказываниях использует слова *должен, следует, обязан, надо, необходимо, невозможно и т.д.*, преувеличивая неизбежность какого-то своего действия, то подобное преувеличение позволяет ему видеть свои действия вынужденными. В этом случае важно показать ему альтернативную возможность. Например:

Клиент: Я не могу этого сделать.

Консультант: Что Вам мешает?

Клиент: Я должен это прекратить.

Консультант: Что произойдет, если не прекратите?

Клиент: Мне надо быть терпимее.

Консультант: Для чего это Вам?

Искажения

Если складывается впечатление, что клиент принимает за факты результаты своих умозаключений или догадок, которые порождают его страдания, консультант может своими вопросами побудить его более критично отнестись к своим утверждениям.

Клиент видит причинно-следственные отношения там, где они реально отсутствуют. Например:

Клиент: *Ты нарушаешь мои планы.*

Консультант: *Как я это делаю?*

Клиент: *Он меня обижает.*

Консультант: *Что в его поведении Вас обижает?*

Клиент исходит из убеждения, что может каким-то образом знать о чувствах или мыслях другого человека («чтение мыслей другого человека»). Например:

Клиент: *Все думают, что я выскочка.*

Консультант: *Как Вы об этом узнали?*

Клиент: *Он не помог мне, когда мне было тяжело.*

Консультант: *А знал ли он, что Вам было тяжело?*

Неэффективные вопросы

Неэффективные вопросы – это вопросы, начинающиеся со слов «Почему?», «Зачем?». Начиная анализировать произошедшее, клиент обвиняет себя, вместо того, чтобы искать решение. К тому же эти вопросы носят психологически негативный оттенок. Часто в форме таких вопросов звучат претензии. После такого вопроса клиент начинает защищаться или замыкается.

Фокус в вопросах

Любое высказывание или вопрос в зависимости от содержащегося в нем местоимения может акцентировать внимание клиента и консультанта во время консультирования на определенных особенностях обсуждаемых проблем. Все местоимения, содержащиеся в вопросах во время консультации, можно разделить на 5 категорий:

- «**Вы**» («**Ты**») – это фокус на клиенте;
- «**Я**» – фокус на консультанте;
- «**Мы**» – фокус на взаимодействии клиента и консультанта;
- «**Они**» – фокус на других людях;
- «**Это**» – фокус на основной теме обсуждения.

«**Вы**». В соответствии с общими целями консультирования фокус, как правило, сосредотачивают на клиенте. Вопросы с фокусом на клиента должны формулироваться таким образом:

Консультант: «**Вы** сказали, что когда впервые узнали о своей беременности, то были испуганны?».

Консультант: «Не могли бы **Вы** поподробнее рассказать о себе?».

«**Я**». Во время консультирования иногда уместно смещать фокус в вопросах на самого консультанта. Особенно это полезно делать, если консультант допустил ошибку. Например:

Консультант: «Извините, что **Я** забыл/ла спросить Вас о семье».

«**Мы**». Полезно в консультировании применять фокус на взаимодействии клиента и консультанта. Особенно это важно делать при завершении консультации, что подчеркивает положительный и устойчивый характер сложившихся отношений. Например:

Консультант: «**Мы** сегодня с Вами хорошо поработали?».

Консультант: «Как **Мы** будем двигаться дальше?».

«**Они**». Фокус на других людях из окружения клиента полезен в вопросах для прояснения отношений и взаимодействия, а также ресурсов поддержки клиента в изменении поведения. Например:

Консультант: «Ваши друзья, знакомые, все **Они** могут оказать Вам поддержку в трудную минуту?».

«**Это**». На консультации клиент, как правило, говорит о темах, проблемах, которые его волнуют. Но при этом клиент может уходить далеко от этих проблем, давая много разной информации. Поэтому консультанту важно периодически акцентировать внимание клиента на основной теме, задавая определенные вопросы. Например:

Консультант: «А как **Это** относится к Вашей жизни?».

Консультант: «Как **Это** может влиять на Ваше решение?».

Консультант: «**Это** все, что Вас сейчас волнует?».

Время в вопросах

Во время консультации консультант при помощи параметров времени в вопросах может смещать акценты и направлять клиента в обсуждении определенных тем или проблем. Это важно еще и потому, что участники консультационного процесса часто имеют тенденцию говорить больше о прошлом и не сосредотачиваться на настоящем и будущем. Выбор времени в высказываниях служит отражением основного момента для обсуждения. Так, прошедшее время обычно используется клиентом для того, чтобы понять причины возникшей проблемы. Настоящее время позволяет сосредоточиться на происходящем в данный момент на консультации. Будущее время больше используется тогда, когда клиенты начинают задумываться о преодолении своих проблем и трудностей в дальнейшем. Поэтому необходимо использовать в процессе консультирования все временные категории. Например:

Консультант: «Как Вы **сейчас** себя чувствуете?» (настоящее время).

Консультант: «Как Вы узнали о том, что **произошло** с Вашим партнером?» (прошедшее время).

Консультант: «Как Вы **сообщите** эту новость своим близким?» (будущее время).

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СЛОЖНОСТИ КОНСУЛЬТАНТА³



Известно, что во время социально-психологического консультирования представителей групп риска у консультанта могут возникать различные трудности. Консультанту важно отслеживать такие моменты и моделировать возможные пути их преодоления. Наиболее типичные трудности и пути их преодоления описаны ниже.

Молчание клиента. Клиент в течение какого-то времени не хочет или не может говорить. Это типичное явление для людей, которые очень взволнованы или раздражены, как правило, потому что с ними проводят консультацию против их воли.

Пути преодоления данной трудности

Если это происходит в самом начале консультации, консультанту, выждав какой-то момент, лучше всего осторожно обратить на это внимание словами: «Я понимаю, что Вам трудно начать разговор. Так бывает очень часто, когда кто-либо впервые приходит ко мне на консультацию. Может, Вы взволнованны?» или «Вы знаете, ко мне иногда приходят люди, которым на самом деле не хотелось бы здесь находиться, и они хотят побыстрее уйти. Вы так же настроены?».

Если молчание клиента приходится на середину встречи, то консультанту важно зафиксировать контекст разговора перед тем, как клиент сделал «молчаливую паузу». Такое может случиться потому, что клиенту бывает очень трудно рассказать консультанту какую-то тайну, или ему/ей не понравилось, как консультант отреагировал на какую-то фразу, либо клиент просто обдумывает свой ответ.

³ Адаптировано из публикации «Обучение навыкам консультирования подростков по вопросам сексуальности и репродуктивного здоровья. Пособие для ведущего»: Всемирная организация здравоохранения. Женева, Швейцария, август, 2001. – С. 92–97, 123–126.

Пути преодоления данной трудности

Лучше всего выждать какое-то время, т.к. крайне важно дать возможность клиенту сделать над собой усилие, чтобы выразить свои чувства или мысли. Нет нужды нарушать такое молчание или каким-либо образом показывать, что оно не приемлемо.

Консультант допускает ошибку. Существует немало ситуаций, когда консультант может допустить ошибку – дает неверную информацию или говорит клиенту что-то (с его точки зрения) обидное, а также смущается или сердится и пр.

Пути преодоления данной трудности

Необходимо поступать с клиентом честно и признавать свои ошибки. Если консультант был не прав, уместно извиниться перед клиентом, признать факт ошибки, сказав, например, следующее: *«Извините, я забыл, что Вы уже говорили мне о своей работе»* или *«Я действительно рассердился/лась, когда Вы упомянули о том, что Вы не представляете, как я могу Вам помочь. Вы наверняка это заметили. Такая реакция вполне естественна, но по отношению к Вам это не совсем справедливо – у Вас есть полное право так думать. Лично у меня другое представление об этом. Мы можем с Вами это обсудить. Вы хотите этого?»*.

Консультант не знает, как ответить на поставленный вопрос. Такая перспектива всегда волнует консультантов, и это вполне может случиться.

Пути преодоления данной трудности

Абсолютно правильным для консультанта будет сказать, что он/она не знает ответа на поставленный вопрос, но он/она постарается выяснить эту информацию для клиента или указать другой источник, где клиент может эту информацию получить. Всякая попытка уйти от вопроса или дать ответ, не имея должного представления о предмете, гораздо сильнее навредит отношениям с клиентом, чем признание собственной некомпетентности.

Клиент отказывается от помощи. Многих клиентов из числа групп, наиболее уязвимых к ВИЧ-инфекции, направляют социальные или аутрич-работники на консультацию к психологу, чтобы клиенту оказали помощь, необходимости в которой сам клиент пока не ощущает. Обычно это выясняется тогда, когда консультант пытается разузнать у клиента причину его визита.

Пути преодоления данной трудности

Необходимо попытаться деликатно выяснить у клиента причину отказа, сказав при этом примерно следующее: *«Я понимаю, что Вы чувствуете. В данный момент я хочу немного поговорить, а потом Вы мне скажете – готовы ли Вы продолжать нашу встречу»*. Если клиент и вовсе отказывается говорить, акцентируйте внимание на положительном аспекте его решения прийти и познакомиться друг с другом. Возможно, тогда он пересмотрит свою точку зрения. Попробуйте назначить еще одну встречу и постарайтесь оставить вопрос о дальнейших посещениях открытым. Тогда клиент уйдет с ощущением того, что сможет к Вам вернуться.

Клиента не устраивает пол консультанта. Индикатором такой проблемы могут быть следующие высказывания клиента: «Я не думаю, что смогу говорить об этом с женщиной (или с мужчиной)», «Я рассчитывал/ла встретиться с женщиной (или с мужчиной)».

Пути преодоления данной трудности

Консультанту необходимо поднять данный вопрос, сказав приблизительно следующее: «Интересно узнать, а с кем Вы предполагали встретиться – с мужчиной (или с женщиной)?». Затем, для установления контакта, уместно озвучить следующее: «Некоторые люди поначалу чувствуют себя более комфортно с консультантом того же (или противоположного) пола, однако из личного опыта могу сказать, что это становится менее важным, как только люди ближе узнают друг друга. Давайте немного побеседуем и посмотрим, как у нас пойдут дела». Если консультант внимательно относится к клиенту и гибко реагирует на все его проявления, то острота данной проблемы теряется. Также хорошо употреблять во время консультации ободряющие высказывания и размышления.

Если же клиент с самого начала твердо настаивает на общении с консультантом другого пола, и это не проблема, то стоит перенаправить его.

Консультант ограничен во времени. Очень важно перед началом каждой консультации согласовать с клиентом ее продолжительность. Иногда по разным причинам у консультанта может оказаться меньше времени на консультацию с клиентом, чем было запланировано изначально.

Пути преодоления данной трудности

В этом случае исключительно важно в самом начале консультации предупредить клиента, объяснив ему причину сокращения времени консультации.

Консультанту не удается установить хорошие взаимоотношения с клиентом. Иногда консультанту бывает трудно установить удовлетворительные взаимоотношения с клиентом. Это не является обязательной причиной того, чтобы прервать консультирование или направить клиента к другому консультанту.

Пути преодоления данной трудности

Консультанту важно обратиться за помощью к другим специалистам, пройти супервизию, чтобы проанализировать ход встреч с клиентом и лучше понять, в чем суть возникшей проблемы. Если в результате обсуждения наболевшего с другим специалистом или после супервизии выяснится, что проблема заключается в том, что клиенту никогда ранее не удавалось установить тесные взаимоотношения с кем-либо, то досрочное завершение консультирования с ним или его перенаправление к другому консультанту не поможет, а только навредит клиенту. В этом случае следует продолжить консультацию, прежде всего, пытаясь расположить к себе клиента.

Консультант и клиент знакомы друг с другом. В небольших сообществах часто бывает так, что клиент знает консультанта.

Пути преодоления данной трудности

Если такое знакомство носит случайный характер, то консультант может проводить работу с данным клиентом. Однако с самого начала необходимо обсудить с клиентом аспекты вашего общения – гарантия конфиденциальности и профессиональный, рабочий подход в отношениях.

Если же консультант хорошо знаком с клиентом, то роль консультанта совершенно исключена. Клиенту нужно объяснить, что консультировать его будет другой специалист, сказав примерно следующее: *«Исходя из опыта работы, могу сказать, что консультирование человека, с которым находишься в дружеских отношениях, бесполезно, поскольку между консультантом и клиентом складываются совсем другие отношения, и это мешает объективности. Если друг может позволить себе утешить своего друга или разозлиться на него, то роль консультанта предполагает нечто иное. Поэтому я предлагаю обратиться к другому консультанту».*

Клиент говорит без остановки и не по существу. Такой клиент, как правило, рассказывает о вещах, которые малозначительны, постоянно повторяется, говорит много, часто несвязно.

Пути преодоления данной трудности

Консультанту уместно через какое-то время прервать клиента и сказать примерно следующее: *«Извините меня, но Вы говорите все время одно и то же. Вы нервничаете или Вам трудно говорить о других вещах?».* Этот прием поможет сместить акцент беседы с вопросов, выходящих за рамки консультирования, на самого клиента.

Клиент задает консультанту вопросы личного характера. Отношения «консультант–клиент» носят профессиональный, а не социальный характер. Сначала клиенту сложно понять такое отношение, особенно если консультант проявляет теплоту и заботу о клиенте. В таком случае существует опасность – клиент может воспринимать отношения с консультантом как дружеские и начинает задавать вопросы личного характера, которые:

- отвлекают внимание от темы консультирования;
- в дальнейшем могут становиться все более интимными, и консультанту будет все труднее на них отвечать;
- создают у клиента впечатление «близкого» общения с консультантом.

Пути преодоления данной трудности

Если клиент спрашивает консультанта: *«А Вы сталкивались с такой же проблемой, как у меня (например, употребляли наркотики)?»*, то лучше не отвечать утвердительно или отрицательно, а сказать так: *«Если я буду говорить о себе, то это не поможет Вам, поэтому я всегда руководствуюсь правилом не отвечать на подобные вопросы».* Такой подход более правильный, чем ответить на одни вопросы и не отвечать на другие. Вовсе уходить от ответа не стоит – можно разрушить искренность взаимоотношений.

Консультант смущен беседой. Может случиться так, что сказанное клиентом смутит консультанта. Чем выше уровень подготовки консультанта к обсуждению деликатных вопросов, тем он более готов к такому разговору с клиентом.

Пути преодоления данной трудности

Консультанту необходимо быть всегда откровенным с клиентом, особенно если с ним существует эмоциональная связь. Факт появления чувства смущения важно признать и вернуться к теме беседы, если клиент ее затронул. Консультант может сказать что-то подобное: *«Вы, наверное, заметили, что на какое-то мгновение я растерялся/лась, когда Вы сказали, что занимались сексом. Такое случается, если речь заходит об интимных подробностях. Я рад/да, что Вы затронули эту тему, нам будет полезно обсудить это»*. После консультации консультанту стоит обсудить случившееся с кем-либо из коллег или пройти супервизию, чтобы преодолеть возникшее чувство неловкости.

Перенос и контрперенос

«Перенос» буквально означает перенесение или перемещение чего-либо куда-либо.

В консультировании «перенос» представляет собой перенесение клиентом во взаимоотношения с консультантом:

1. своего жизненного опыта (в том числе опыта общения, моделей поведения, привычек и т.п.);
2. реакций в связи с теми ассоциациями, которые вызывает личность консультанта;
3. своих мыслей и ожиданий от консультанта и всего консультативного процесса.

Примеры переноса многочисленны и разнообразны. Например, консультант напоминает клиенту его строгую мать и, хотя клиент уже взрослый человек и давно не подчиняется матери, он может реагировать на слова и действия консультанта тем же сопротивлением или подчинением, а также передачей ответственности за решение проблемы, как он делал это прежде в отношении своей матери.

В другом случае клиент привносит во взаимоотношения с консультантом те способы своего взаимодействия с людьми, которые он практикует в повседневной жизни, и консультант может на себе почувствовать их влияние. Часты случаи, когда клиенты приписывают консультанту самые разные достоинства и в соответствии с этим мнением строят свои ожидания от взаимодействия с ним. Если эти ожидания не оправдываются, клиенты воспринимают это как обман и даже предательство.

Также клиенты могут видеть в консультанте некую враждебную силу и ожидают от него подавления, манипуляций, других проявлений психологического насилия.

Итак, перенос – это реакция защиты, и с этой точки зрения имеет следующие **характерные черты:**

- **Перенос – это бессознательный процесс.** Хотя чувства клиента по отношению к консультанту могут быть и вполне сознательными, но сам факт, что они привнесены из других, более ранних отношений, не осознается.
- **Перенос – это ошибочная реакция.** Перенос всегда ошибочен в том смысле, что клиент всегда приписывает консультанту черты, свойственные другим людям и в других обстоятельствах.
- **Перенос бывает положительным и отрицательным.** Необходимо учитывать, что понятия положительного и отрицательного переноса не имеют никакого отношения к его полезности или бесполезности. Перенос – это всегда материал, который может быть использован или не использован консультантом, и уже с этой точки зрения становится полезным или бесполезным. Положительный и отрицательный перенос – это лишь общий эмоциональный настрой клиента по отношению к консультанту.

Положительный перенос. Клиент склонен видеть в консультанте более сильного и любящего человека, чем тот есть на самом деле. Такой клиент склонен к зависимости.

Проявления положительного переноса:

- постоянное цитирование высказываний консультанта (идеализация);
- конкуренция с другими клиентами в отношении консультанта (например: *«Я всегда тщательно готовлюсь к нашей беседе, не то, что другие»*, *«Я не знаю, как другие, но я постоянно обдумываю то, что Вы говорите»*, *«Я хоть и понимаю, что у Вас много других клиентов, но мне кажется, что у нас с Вами сложились особые отношения»*);
- интерес к личной жизни консультанта, к его вкусам, потребностям;
- дарение подарков (на Телефоне Доверия это может проявляться в виде заказов песен на радио «специально для вас», посвящения стихов и т.п.);
- длительные паузы, вздохи, не соответствующие обсуждаемой ситуации, всевозможные жалобы (эта манипуляция заставляет консультанта действовать более активно, чем он планировал, и невольно брать на себя ответственность за исход консультации).

Отрицательный перенос. Основывается на отвержении и враждебности. Если в процессе консультирования установка не меняется, то консультирование становится невозможным.

Не рекомендуется излишне акцентировать внимание клиента на явлении переноса в его поведении в следующих случаях:

- при нехватке времени для работы с переносом (одноразовое консультирование);
- при отсутствии нормального рабочего альянса с клиентом;
- когда клиент из-за ослабления психологической защиты не может быть толерантен к тревоге и фрустрации;
- когда целью консультирования является не разрешение глубинных конфликтов, а, например, приспособление к текущим жизненным ситуациям.

Тем не менее, чувства клиента игнорировать нельзя. Они должны быть рассмотрены в соответствии с общим уровнем глубины обсуждения.

Когда клиент проявляет тем или иным способом свои чувства, консультант должен понимать, что он выражает подлинные чувства, хотя часто они рождены нереалистичными ожиданиями или деструктивными установками и предубеждениями. Именно принятие чувств клиента психологом не позволяет клиенту испытывать отверженность. В результате растет доверие к консультанту и, соответственно, – желание «открыться». Только тогда консультирование обретает необходимую глубину.

При этом важно пресекать всякие попытки манипулирования с целью перекалывания ответственности за отношения или за исход консультации на консультанта.

Контрпереносные реакции консультанта

Контрперенос – это перенос консультанта по отношению к клиенту. Контрперенос может вызываться:

- самой личностью клиента;
- его поведением;
- его проблемами;
- переносом клиента на консультанта.

Кроме того, контрперенос может означать проецирование консультантом своих проблем на ситуацию клиента. Последнее скорее свойственно консультанту, который не размежевывает личностное реагирование и профессиональную рефлексию.

Разумеется, контрперенос не совместим с профессионализмом консультанта. Однако само по себе явление контрпереноса может быть столь же полезным, как и перенос клиента. Все зависит от того, насколько консультант способен отличить реакции, обусловленные внутренними конфликтами или предшествующим жизненным опытом, не имеющим отношения к консультативной ситуации, от контрпереноса, вызванного «чистым» восприятием личности клиента и его реакций. В связи с этим контрперенос может быть полезным или препятствующим.

Между контрпереносом и эмпатией существует тесная связь, ведь контрперенос – это, по существу, все реакции-ответы клиенту, что и составляет суть эмпатии. Из этого следует, что и сама эмпатия рождается реакциями контрпереноса.

Контрперенос, мешающий консультированию, может обуславливаться следующими причинами:

- ✓ стремлением консультанта нравиться клиенту;
- ✓ боязнью консультанта, что клиенты могут о нем плохо подумать;
- ✓ эротическими чувствами консультанта по отношению к клиенту, наличием сексуальных фантазий, связанных с клиентами;
- ✓ чрезмерной эмоциональной реакцией на клиентов, которые провоцируют у консультанта чувства, обусловленные его внутренними конфликтами;
- ✓ стремлением занимать пророческую позицию и давать клиентам советы, как им следует жить.

Опасности, которые создает препятствующий контрперенос

Препятствующий контрперенос делает консультанта нечувствительным ко многим аспектам проблемы и чувствам клиента, не относящимся к области контрпереноса. Или, наоборот, он может заставить консультанта сосредоточиться на том, что является скорее его проблемой, нежели проблемой клиента. Например, консультант, склонный к доминированию, постоянно навязывает свою волю и свое видение проблемы клиенту. Консультант, склонный создавать зависимые отношения, чрезмерно опекает клиента, пытаясь решать за него его проблему. Например, консультант, который в своей жизни боится и пытается избежать зависимости, подталкивает клиентку к разводу и т.п.

Контрперенос может приводить к тому, что консультант, выражая словами то, что «положено» выражать, невербально подает клиенту сигналы прямо противоположного значения. Например, если бессознательно консультант нуждается в том, чтобы определенный клиент (или все его клиенты) восхищался, хоть и говорит вслух, что приветствует все негативные чувства клиента в свой адрес, клиент, вероятно, воспримет тысячу крошечных намеков, которые покажут, как он в действительности относится к гневу и критике.

Контрперенос может привести консультанта к вмешательству, противоречащему интересам клиента. Например, консультант может, пользуясь знанием болевых точек клиента, намеренно делать ему больно, «наказывая» за сопротивление или за вызванное раздражение.

Контрперенос может привести к принятию ролей, навязанных переносом клиента. Клиент может влиять на консультанта с тем, чтобы он принял такие роли – это называется проективной идентификацией. Если консультант поддается подобному влиянию, тогда это называют проективной контридентификацией.

Консультант не в силах устранить свои контрпереносные реакции, однако он в силах научиться их быстро распознавать.

Примеры контрпереносных реакций:

- ✓ «Завороженность» консультанта личностью клиента.
- ✓ Потеря конкретности.
- ✓ «Позиция Спасателя».
- ✓ Потеря управления процессом.
- ✓ «Завороженность» консультанта своей гипотезой (или техникой).

Для того чтобы справиться с контрпереносами и нивелировать их влияние на консультационный процесс, необходимо предпринимать определенные действия.

- **«Завороженность» консультанта личностью клиента** – влияние механизма контрпереноса приводит к потере управления процессом.

Основные действия консультанта:

- *Анализировать и работать с контрпереносом.*
- *Применять в консультировании и взаимоотношениях принцип «консультант – клиент».*
- *Передавать клиенту часть ответственности за принятие решений и действия по решению его проблем.*

- **Потеря конкретности** – уход в метафорическую реальность.

Действия, которые необходимо предпринять консультанту:

- *Подтверждать конкретными примерами.*
- *Использовать уточняющие вопросы: «Что именно?... Как именно?...».*
- *Уменьшать масштабы запроса клиента, конкретизировать их.*
- *Опирается на феномен «здесь и сейчас».*
- *Акцентировать на договоре с клиентом: «С чем мы работаем?».*

- **«Позиция Спасателя»** – стремление консультанта быстро помогать клиенту, «спасать», предлагая различные решения ситуации, брать ответственность за его жизнь и действия на себя.

Основные пути решения данной проблемы консультанта:

- *Опирается на начальный договор с клиентом в консультации.*
- *Позиционироваться как «честный свидетель происходящего».*
- *Передавать ответственность клиенту за свою жизнь.*
- *Применять в консультации паузы неопределенности.*

- **Потеря управления процессом** – клиент начинает вести процесс.

Действия консультанта:

- *Еще раз вернуться к запросу клиента, конкретизировать тему, проблематику запроса.*
- *Переключиться с содержания на процесс консультации (принцип «консультант–клиент»).*

- **«Завороженность» консультанта своей гипотезой (или техникой)** – стремление втиснуть свою реальность в реальность клиента.

Действия, которые необходимо предпринять консультанту:

- *Проверить готовность клиента к принятию решения.*
- *Соотнести уровень психологической работы и уровень развития клиента.*
- *Вынести гипотезу о проблемной ситуации, запросе клиента на супервизию.*

Разумеется, что трудности консультирования гораздо шире представленных в данной публикации. Описаны лишь самые типичные ситуации, которые могут стать базовыми для решения производных проблем. Однако если возникают какие-либо затруднения, консультант должен их проанализировать самостоятельно, а также в обязательном порядке обсудить их с коллегами или во время супервизии.



СПЕЦИАЛЬНЫЕ СЛУЧАИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



Работая в ВИЧ-сервисной организации, психолог-консультант должен помнить, что в социально-психологическом консультировании специфика представителей разных групп, наиболее уязвимых к ВИЧ-инфекции, уходит на второй план. Основное внимание уделяется клиент-центрированным или проблемно-ориентированным подходам.

Характеристики подходов к социально-психологическому консультированию

Клиент-центрированный подход	Проблемно-ориентированный подход
<u>Запрос клиента</u> связан с переживанием сложного эмоционального состояния (например, депрессией, кризисом, стрессовой ситуацией, страхом и т.п.).	<u>Запрос клиента</u> связан с конкретной проблемой (например, частыми ситуациями насилия, отношениями с родственниками, отсутствием жизненных перспектив и т.п.).
<u>Работа консультанта</u> заключается в том, чтобы помочь клиенту: • осознать, что именно с ним происходит; • найти причину такого состояния; • найти и выбрать основные пути/способы стабилизации или изменения состояния; • найти и осознать ресурсы, которые смогут поддержать измененное эмоциональное состояние.	<u>Работа консультанта</u> заключается в том, чтобы помочь клиенту: • осознать проблему; • найти альтернативные варианты ее решения; • обсудить все положительные и отрицательные стороны альтернативных вариантов решения проблемы; • выбрать наиболее подходящий вариант решения; • разработать план и конкретные шаги по воплощению варианта решения проблемы в жизнь.

Специфика каждой целевой группы важна для консультирования, которое проводят с клиентами социальные и/или аутрич-работники, например, по вопросам рискованного поведения. Однако и в работе психолога с разными целевыми группами встречаются отдельные аспекты, напрямую зависящие от базовых характеристик представителей той или иной уязвимой группы. Далее дается информация об основных аспектах, на которые необходимо обращать внимание во время консультирования представителей отдельных целевых групп.

Консультирование химически зависимых клиентов



Консультанту, работающему с химически зависимыми клиентами, необходимо знать, что какая-либо продуктивная психологическая работа с клиентом, находящимся в состоянии опьянения, невозможна в связи с искажением психических процессов под влиянием психоактивных веществ. Кроме этого, у людей, страдающих зависимостью от психоактивных веществ, формируется абстинентный синдром, или «синдром похмелья». Клиенты, пришедшие на консультацию в состоянии опьянения и с абстинентным синдромом, могут быть неадекватными, их поведение может представлять угрозу для консультанта. В таком случае психолог-консультант может высказать свое предположение о состоянии клиента и договориться о встрече с ним в другой раз, оговорив необходимое условие для работы – трезвое состояние.

Человек, активно вовлеченный в химическую зависимость, практически не имеет свободы выбора. Основным отличием работы с зависимостями является необходимое условие активного, прямого, дидактического подхода с ясным планом действий. Этот подход необходим на ранних стадиях консультирования: оценка проблемы, помощь клиенту в осознании химического вещества как своей проблемы и помощь в прекращении употребления этого вещества.

Для консультантов в области зависимости нужно ясное понимание разницы между принятием человека и принятием его поведения. При консультировании зависимости абсолютно необходимо быть убежденным не только в том, что консультант принимает клиента и эффективно помогает ему, но также, что он может научить клиента принимать самого себя. Консультант не обязан принимать или пытаться принять плохое (болезненное, саморазрушающее) поведение зависимого.

Плохое поведение не делает человека плохим. Необходимо принимать клиента, как человека, который просит помощи, даже если он намеренно ведет себя плохо. Невозможно научить клиента принимать себя, если сам консультант не принимает его.

Для консультирования зависимых клиентов можно использовать Модель Психосоциального Развития. Принцип работы Модели основан на том, что выздоровление, как и сама зависимость, является процессом. Консультативная помощь по данной Модели включает в себя содействие росту и развитию пациента в соответствии с фазами выздоровления. Предлагаемая Модель опирается на развивающий процесс психосоциального роста клиента, постановку конкретных задач и формирование навыков на каждом этапе процесса.

Выздоровление – процесс, продолжающийся всю жизнь, и клиент должен получить не только инструменты или навыки прекращения употребления наркотического вещества или зависимого поведения, но также личностную выносливость, необходимую для того, чтобы оставаться трезвым и продолжать движение к полноценной жизни. Для того, чтобы сделать это, необходимо рассматривать каждый шаг этого процесса с точки зрения как кратковременного эффекта, так и длительного.

Кроме этого, человеку требуется позитивно разрешить задачи первой стадии, прежде чем он сможет перейти ко второй. Например, нужно позитивно разрешить стадию доверия для того, чтобы перейти к позитивному разрешению следующей стадии – автономности против стыда и сомнений.

Развивающий процесс и задачи выздоровления

Почти каждое задание или цель имеет два назначения: очевидная задача остановки компульсии⁴ и развитие сильных сторон или разрешение кризиса. Чем сильнее клиент желает выполнять эти обременительные задания, тем больше он мотивирован на трезвость. Также процесс наблюдения за собой, выполняющий эти нелюбимые задания, позволяет клиенту осознать свое стремление сделать все возможное, чтобы оставаться трезвым. Развивающееся убеждение таково: *«Видимо, трезвость важна для меня, если я стремлюсь делать это, несмотря на свое нежелание это делать»*.

Более того, клиент узнает, что он не исключение и не уникален в своей зависимости. И, наконец, клиенту необходимо, может быть, впервые в жизни, поверить, что кто-то, кроме него, знает его проблемы.

Модель Психосоциального Развития

Первые пять стадий, представленные в Модели, специфичны на этапе выздоровления; две последние – посвящены вопросам преодоления трудностей в процессе поддержания трезвости. Когда клиент вместе с консультантом только начинает консультирование, он может отрицать, что употребление наркотического вещества является для него проблемой. Он продолжает обвинять работу, жену, детей и пр. Затем, с помощью информирования, касающегося болезни, он узнает, что алкоголь/наркотики являются проблемой.

Клиент может в этот момент признать, что он больше зависит от вещества, чем ему хотелось бы, но требуется еще некоторое время, чтобы он целиком признал свою зависимость, и еще больше времени, чтобы он принял себя как зависимого. Только когда клиент сможет принять то, что утратил контроль над употреблением, он имеет шанс избавиться от некоторого чувства вины по поводу своего поведения, связанного с употреблением алкоголя/наркотиков.

Со временем человек сможет идентифицировать себя как зависимого и соотнести с другими выздоравливающими людьми (например, посещая группы самопомощи). Это еще больше объясняет его поведение и способствует процессу идентификации. В этой связи у него могут начать развиваться другие сильные стороны, такие как нужность и компетентность. Установка *«Моим приоритетом является трезвость, и я могу оставаться трезвым, если я продолжаю слушать и принимать предложения»* объединяет убеждения, которые консультант поддерживает и развивает.

Эти сильные стороны могут генерализоваться и распространяться на другие области: карьеру, друзей и семью. Клиент открывает, что он способен социализироваться, выполнять свою работу и проявлять сексуальность в том случае, если он не находится под воздействием алкоголя или наркотиков. Эти сильные стороны дают возможность для дальнейшего развития идентичности и интимности.

В целом, когда клиент впервые приходит на консультацию, он замкнут, недоверчив и переполнен стыдом, сомнениями, виной, чувством, что он низший, спутанностью идентичности и находится в изоляции.

Психолог, планируя консультирование наркозависимого клиента, может опираться на следующую таблицу.

4 *Компульсивное поведение (от лат. compulsare – принуждать) – поведение, не имеющее рациональных целей, а осуществляющееся как бы по принуждению. Воздержание от подобных действий может вызывать состояние тревоги, а их выполнение приносит временное удовлетворение. Совершается помимо воли, на основе непреодолимого влечения.*

Модель Психосоциального Развития Doyle Pita⁵

СТАДИЯ 1. ИНИЦИАЦИЯ ВЫЗДОРОВЛЕНИЯ	
ПРОЦЕСС	Психосоциальный кризис: Доверие против недоверия. Потенциальные достижения: Надежда и доверие вместо отверженности. Консультативный процесс: Просьба и принятие помощи.
ЗАДАЧА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	Признание: «Я не могу контролировать употребление алкоголя/наркотиков».
ЦЕЛЬ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	Согласие с целями консультирования: прекращение компульсии.
ДОСТИЖЕНИЯ, ТРЕБУЕМЫЕ ДЛЯ ПЕРЕХОДА НА СЛЕДУЮЩУЮ СТАДИЮ	Доверие и надежда.
СТАДИЯ 2. ОСТАНОВКА КОМПУЛЬСИИ	
ПРОЦЕСС	Психосоциальный кризис: Автономность против стыда, сомнения. Потенциальные достижения: Воля вместо компульсии. Консультативный процесс: «Я хочу попробовать», «Я доверяю тебе».
ЗАДАЧИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	Следование плану выздоровления. Отделение от любимых и друзей. Работа по Первому шагу: признание потери контроля (12-шаговая программа). Заверение: «Я не буду употреблять наркотики», «Я буду посещать индивидуальное и групповое консультирование».
ЦЕЛЬ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	Оставаться трезвым день за днем.
ДОСТИЖЕНИЯ, ТРЕБУЕМЫЕ ДЛЯ ПЕРЕХОДА НА СЛЕДУЮЩУЮ СТАДИЮ	Доверие, надежда и воля.

СТАДИЯ 3. РАБОТАТЬ И РАЗВЛЕКАТЬСЯ ТРЕЗВЫМ	
ПРОЦЕСС	Психосоциальный кризис: Инициатива против вины. Усердие против неполноценности. Потенциальные достижения: Целеустремленность вместо подавленности. Компетентность вместо инерции. Консультативный процесс: «Я признаю, что болен». «Мое назначение оставаться трезвым». «Я достойный человек».
ЗАДАЧИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	Возврат к работе в качестве выздоравливающего человека. Обучение трезвым и несозависимым функциям. Получение навыков наслаждения свободным временем, релаксации, развлечения.
ЦЕЛЬ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	Научиться развлекаться и работать в трезвом состоянии.
ДОСТИЖЕНИЯ, ТРЕБУЕМЫЕ ДЛЯ ПЕРЕХОДА НА СЛЕДУЮЩУЮ СТАДИЮ	Доверие, надежда, воля, целенаправленность, компетентность.
СТАДИЯ 4. СОЗДАНИЕ ИДЕНТИЧНОСТИ, СПЕЦИФИЧНОЙ ДЛЯ ТРЕЗВОСТИ	
ПРОЦЕСС	Психосоциальный кризис: Идентичность против неопределенности. Потенциальные достижения: Уверенность вместо униженности. Консультативный процесс: Вера в выздоровление. Вера в себя трезвого. Вера в высшую силу.
ЗАДАЧИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	Идентификация и преодоление иррациональных убеждений о себе. Принятие: «Я выздоравливающий наркоман». Обучение принятию и заботе о себе. Работа над самооценкой и выражением чувств о себе. Работа над Вторым и Третьим шагами. Начало идентификации духовного «Я».
ЦЕЛЬ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	Научиться развлекаться и работать в трезвом состоянии.
ДОСТИЖЕНИЯ, ТРЕБУЕМЫЕ ДЛЯ ПЕРЕХОДА НА СЛЕДУЮЩУЮ СТАДИЮ	Доверие, надежда, воля, целенаправленность, компетентность, вера.

СТАДИЯ 5. РАЗВИТИЕ ИНТИМНОСТИ, СПЕЦИФИЧНОЙ ДЛЯ ТРЕЗВОСТИ	
ПРОЦЕСС	Психосоциальный кризис: Близость (в дружеских отношениях) вместо изоляции. Потенциальные достижения: Любовь (в трезвости) вместо исключительности. Консультативный процесс: Образование в области отношений. Честность и доверие. Выражение чувств окружающим. Принятие риска. Попытки отдавать и встречать потребности.
ЗАДАЧИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	Работа над профилактикой срыва. Приобретение честности. Присоединение к группе самопомощи. Выражение чувств в групповой работе. Обучение просить о чем-либо. Изучение навыков восприимчивости. Приобретение новых трезвых друзей. Социализация с друзьями, семьей, родственниками. Распознавание и прекращение созависимого поведения.
ЦЕЛЬ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	Овладеть навыками социализации и взаимоотношений.
ДОСТИЖЕНИЯ, ТРЕБУЕМЫЕ ДЛЯ ПЕРЕХОДА НА СЛЕДУЮЩУЮ СТАДИЮ	Доверие, надежда, воля, смысл, компетентность, вера, любовь.



СТАДИЯ 6. РАЗВИТИЕ ИДЕНТИЧНОСТИ	
ПРОЦЕСС	Психосоциальный кризис: Идентичность против неопределенности. Потенциальные достижения: Идентичность (ощущение себя) и уверенность вместо отречения. Консультативный процесс: Получение знаний о себе. «Я» в отношении семьи происхождения. «Я» в отношении собственной семьи. Релевантность ролей, представляющих идентичность.
ЗАДАЧИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	Прекращение обсессивно-компульсивного поведения: еда, сигареты, рабочеголизм. Идентификация проблем семьи происхождения: алкоголизм, сексуальное насилие, заброшенность. Оставление старой семейной роли: козел отпущения, клоун, герой. Идентификация связанных с карьерой способностей и целей. Продолжение образования, изменение карьеры.
ЦЕЛЬ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	Открыть, кто я есть сегодня, мои положительные стороны и потребности.
ДОСТИЖЕНИЯ, ТРЕБУЕМЫЕ ДЛЯ ПЕРЕХОДА НА СЛЕДУЮЩУЮ СТАДИЮ	Доверие, надежда, воля, смысл, компетентность, вера, любовь, идентичность.
СТАДИЯ 7. ИНТИМНОСТЬ В ЛЮБОВНЫХ ОТНОШЕНИЯХ	
ПРОЦЕСС	Психосоциальный кризис: Интимность против изоляции. Потенциальные достижения: Зрелая любовь вместо любви, определяемой ролью. Консультативный процесс: Переход от эгоистичной к зрелой интимности.
ЗАДАЧИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	Профилактика замещающих зависимостей: курения, еды, секса. Новый взгляд на текущие любовные отношения. Прекращение нездоровых интимных отношений. Выбор новых здоровых партнеров. Принятие партнеров. Работа с созависимостью в отношениях с любящими партнерами. Обучение тому, как принимать точку зрения другого. Обучение тому, как быть меньше сконцентрированным на себе.
ЦЕЛЬ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	Способность любить здоровым, взаимно удовлетворяющим способом.

Особенности консультирования представителей близкого окружения химически зависимых клиентов



Консультанту часто приходится работать с родственниками и близкими людей, страдающих зависимостью от психоактивных веществ. Как правило, первичный запрос таких клиентов звучит следующим образом:

- Что можно сделать, чтобы он/она (третье лицо) перестал употреблять?
- Каким образом можно изменить его поведение?
- Как мне себя вести, чтобы повлиять на него?
- Что нам всем делать, чтобы вылечить его?

Может ли консультант откликнуться на такой запрос? Очевидно, что нет. Как и при любом другом обращении по поводу третьего лица, клиентом считается лишь тот человек, который сам обратился за помощью. Химическая зависимость близкого человека уже сама по себе является психотравмирующим событием для его родственников, принять которое не только трудно, но порой (как им кажется) и невозможно. Жизнь рядом с человеком, страдающим от злоупотребления психоактивными веществами, может вызывать совершенно разные, иногда противоречивые чувства – желание спасти сменяется чувствами беспомощности, безнадежности и безвыходности, за которыми могут следовать вина и отчаяние, злость и даже ненависть. Задача консультанта в данном случае состоит в помощи клиенту начать говорить о себе, о своих чувствах и переживаниях, видеть и принимать болезненную ситуацию (реальность), исследовать стили и способы взаимодействия клиента с человеком, страдающим зависимостью, и другими людьми, научиться чувствовать личные границы и разделять ответственность.

Клиент может отрицать собственные психологические проблемы («со мной все в порядке, только бы он не употреблял...»), быть поглощенным мыслями о близком «зависимом» человеке (часто с нарушением его личностных границ), обесценивать собственные чувства и в то же время быть полностью подчиненным эмоциональному состоянию зависимого. Так проявляется **созависимость**.

Созависимость – это комплекс специфических личностных особенностей, эмоциональных реакций, поведенческих стереотипов, возникающих в ответ на химическую зависимость близкого человека (приставка «со» – указывает на совместность, сочетанность действий и состояний созависимого и зависимого человека).

Как и во многих других случаях, работа консультанта с созависимыми заключается в том, чтобы помочь человеку исследовать себя, научиться заботиться о себе, найти собственные ресурсы для того, чтобы обрести большую уверенность и гармонию в собственной жизни. Если в человеке что-то меняется, то изменения распространяются и на внешний мир. Тогда, возможно, клиент сможет найти те способы существования, которые помогут ему конструктивно взаимодействовать с человеком, страдающим зависимостью.

Созависимость – это эмоциональная зависимость одного человека от значимого для него другого. Люди, склонные создавать созависимые отношения, часто связывают свою жизнь с партнерами, которые зависимы от алкоголя, наркотиков, азартных игр.

Зависимость от человека, злоупотребляющего наркотиками, проявляется как зависимость эмоционального состояния от того, пришел ли «проблемный» партнер (член семьи или любимый друг) вовремя на встречу (домой, на работу, на свидание) и в каком состоянии. Ее следствия многообразны – это и вынужденное изменение привычек (например, необходимо прятать деньги и ценности), и нарушение планов, страхи относительно своих близких, с которыми контактирует наркозависимый, и, наконец, погружение в чужую, навязанную и пугающую проблему.

Близкие наркозависимых вынуждены жить в обстановке, способствующей постоянно нарастающему стрессу. Невозможность контролировать ситуацию, пребывание в постоянном страхе, чувство вины, стыда, ощущение бессилия, возникающее при каждой мысли о том, что близкий человек гибнет на их глазах, а также хронически присутствующий финансовый кризис, в который повергает семью потребитель наркотиков, – все это приводит к сильнейшей деформации психики любого человека. В случае, если этот человек склонен создавать созависимые отношения, подобная обстановка ведет к усилению и обострению всех его невротических черт и притязаний.

Вместе с тем, какими бы особенностями характера ни обладал человек, связанный с наркозависимым, он будет постоянно ощущать себя жертвой и спасателем одновременно.

Треугольник «спасательства»: «спасатель» – жертва – преследователь

Нет ничего деструктивнее «спасательства». Именно «спасатели» в семейной жизни воспитывают беспомощных, безответственных потребителей (в худшем смысле этого слова).

«Спасатель» – это человек, наполняющий свою жизнь, свою значимость за счет использования беспомощности других, но при этом верящий, что живет только для и ради них (альтруизм). «Спасатель» находится всегда над спасаемым: он сильнее, мудрее, проворнее. «Спасатель» помогает, когда его не просят; чувствует вину, когда не может помочь; не дает жертве шанс на удачу (если жертва станет самостоятельной и удачливой, то некого будет спасать); берет на себя всю ответственность за жертву; смягчает последствия ее безответственности; часто делает работу за жертву.

«Спасатели» преследуют единственную, часто не осознаваемую цель – стоять «над», управлять, контролировать и чувствовать свою значимость. Решение чужих проблем дает возможность реализации невротических потребностей в любви, власти, контроле и доминировании одновременно. Удовлетворяя

эти потребности, «спасатели» не замечают, что при этом лишают других людей веры в свои силы, грубо нарушают их психологические границы, навязывают им свою систему ценностей и таким образом делают их зависимыми. «Спасателям» нужны несчастные и беспомощные, им нужны жертвы, потому что без них будет невозможно осуществить свою потребность во власти, контроле и в «заслуженном» ожидании благодарности, то есть подтверждении своей значимости. А для этого наилучшим образом подходит партнер, зависимый от наркотиков. «Спасатель» бросается на помощь даже тогда, когда его не просят.

Вторая роль в треугольнике «спасательства» – это жертва. Та самая, которую надо «спасать».

Жертва беспомощна, несчастна, а также безответственна и лишена желания стать успешной, а потому, сколько ее не спасай, она все равно находит возможность оставаться несчастной. Жертва излучает состояние «бедный я бедный»; все время чего-то стыдится; чувствует себя бессильной в решении своих проблем; всегда кем-то или чем-то подавлена; нуждается в «спасателе», который будет защищать и служить.

Ведь стать успешным – это значит активно действовать для разрешения своих проблем, взять на себя ответственность за ошибки и неудачи. Это свойство жертвы лежит в основе того, что «спасатель» после бесплодных попыток «образумить безответственного опекаемого» сам начинает чувствовать себя жертвой, а «подопечного» воспринимает как источник наказания и неприятностей, то есть как преследователя. Его раздражение нарастает, и когда гнев, наконец, находит свой выход, «спасатель», обернувшийся жертвой, начинает тайно или явно мстить спасаемому: он говорит ему обидные слова, унижает, подвергает другим карательным воздействиям.

На этом витке отношений теперь уже «спасатель» превращается в преследователя. Это – третья роль в треугольнике «спасательства».

Преследователь – это «спасатель», который из-за неудачных попыток помочь своему подопечному чувствует себя жертвой и в результате этого мстит ему – обижает, унижает, наказывает и пр. Преследователь критикует; обвиняет («ты в этом виноват»); поступает неоправданно жестоко; наполнен гневом; использует психологические защиты вместо искренности, так как всегда ожидает нападения.

Наказанный спасаемый становится еще более несчастным, чем прежде, и всячески «сигнализирует» об этом «спасателю».

Перебегая из одного ролевого угла в другой, «спасатель» всегда находится над спасаемым, даже в тот период, когда чувствует себя жертвой. Ведь он считает себя благородным и альтруистичным. На самом деле «спасатель» всегда наполнен гневом и бессознательным стремлением к разрушению. Он не хочет позволить спасаемому стать по-настоящему успешным и лишить себя тем самым власти над ним, потеряв вместе с ней и смысл своего существования.

Именно по такому принципу часто строятся отношения между членами семьи, подопечными социальных служб и социальными работниками, клиентами и консультантами.

Консультативное сопровождение созависимых клиентов

Как правило, созависимые клиенты не умеют разделять ответственность вообще, в том числе и за возникновение проблем. Все они убеждены, что их благополучие полностью зависит от изменений значимого другого. А вот способ давления на него избирается в соответствии с личными склонностями.

Одни чувствуют себя беспомощными жертвами и передают ответственность за изменение ситуации «проблемному» члену семьи, а затем психологу, ожидая, что:

- «проблемный» член семьи «сам все поймет и исправится» (психолог необходим для получения сочувствия и внимания);
- психолог повлияет на «проблемного» близкого в нужном жертве направлении.

Другие чувствуют себя всемогущими и берут на себя ответственность за управление судьбами близких, но именно за изменение ситуации и свое благополучие предлагают отвечать вначале «проблемному» члену семьи, а затем психологу. Такие клиенты:

- собираются самостоятельно изменить «отбившегося от рук», и им нужен инструктаж о методах воздействия (а фактически – методах эффективной манипуляции и давления);
- ожидают, что психолог выполнит их указания и окажет влияние на «проблемного близкого» в нужном клиенту направлении.

«Всемогущие» клиенты высказывают определенные требования по «исправлению» близкого, поскольку убеждены, что знают, каким образом должен поступить психолог, предъявляя требования к его активности. Они готовы к решительным действиям. И если им не предоставляют чудодейственные способы «исправления» и «влияния», обвиняют консультанта в непрофессионализме.

Какую бы позицию ни занимал клиент – «жертвы» или «всемогущего», если он собирается решать проблему путем изменения близкого, то, по сути, он не берет на себя ответственность за свое участие в развитии проблемных отношений и за свою часть изменений. Он заказывает изменение партнера ему самому или психологу. При этом он всегда готов описать, как именно должен измениться значимый другой, исходя из собственных представлений о «хорошем» человеке, в соответствии со своими потребностями. Разумеется, лично он это не осознает.

Если партнер (или другие близкие) действительно ведет деструктивный образ жизни, в таком случае желание воздействия для «исправления» выглядит вполне оправданно. Объяснение, что изменить другого невозможно без его собственного желания и его собственных усилий, просто не принимается. К сожалению, опыт показывает, что созависимые клиенты нередко так и остаются на позициях «заказчика». Иногда они готовы идти даже на насильственные методы, и доказать им, что насилие не может созидать, а способно лишь разрушить личность и насильника, и его жертвы, как правило, довольно трудно.

Тем не менее, есть и такие, которые занимают указанные позиции лишь по причине незнания или заблуждений, предубеждений, основанных на мифах. С такими клиентами вполне возможна конструктивная работа. При этом от консультанта требуется умение идентифицировать «клиента-заказчика» и в процессе беседы перевести их в позицию «собственно клиент».

«Собственно клиент» – это психически здоровый человек, который обращается к психологу, чтобы разрешить свою проблему. При этом он предполагает или сразу указывает на свою роль в происхождении проблемы. Он считает себя ответственным за ее разрешение и готов действовать для ее разрешения.

«Заказчик» – это человек, который заказывает консультанту изменение другого человека в нужном ему направлении и не видит своей роли в происхождении проблемы. Он считает, что необходимо изменить другого человека так, чтобы его («заказчика») это устраивало. Почти всегда такой человек стремится переложить на психолога ответственность за решение проблемы. Например, он может говорить: *«Мой сын не хочет со мной считаться. Посоветуйте, что можно с ним сделать, чтобы он изменил свое поведение»*. Фактически «заказчик» чувствует себя жертвой и «спасателем» одно-

временно. И от консультанта он ожидает позиции «спасателя». Чтобы перевести «заказчика» в «клиенты», консультанту необходимо рассмотреть ситуацию с точки зрения чувств клиента, задавшись следующими или подобными вопросами:

- Что именно волнует клиента в той или иной ситуации?
- Чем именно для него неудобна, неприятна или непереносима сложившаяся ситуация?
- Что для него самое плохое в сложившихся отношениях?
- Что было бы для него лучшим выходом?
- Что именно он предпринимал для решения проблемы?

«Гость» – это человек, которого привели на консультацию или заставили посетить психолога для решения проблемы, которую сам человек не считает своей или не собирается ее решать. Такой клиент – жертва давления со стороны, однако он может не пойти в своих жертвоприношениях дальше посещения психолога. У него может быть своя осознанная позиция относительно той проблемы, которую его заставляют решать, или относительно тех людей, которые желали бы его изменить. Особенно часто «гостями» становятся подростки или супруги. Работать с такими клиентами чрезвычайно тяжело, однако возможно. Для этого необходимо выразить сочувствие и принятие нежелания клиента работать с психологом. А затем поинтересоваться, есть ли в сложившейся ситуации нечто, интересующее его лично.

Итак, задача консультанта прежде всего состоит в том, чтобы определить, с кем он имеет дело — с «гостем», «заказчиком» или с клиентом. Эффективной может быть только работа с «собственно клиентом».

Разделение ответственности в консультировании

Разделение ответственности касается не только взаимоотношений в семье созависимого, но и отношений клиента и консультанта: За что отвечает консультант? За что он отвечать не может? За что отвечает клиент?

Консультант отвечает за:

- свой профессиональный уровень,
- достоверность информации, предоставляемой клиенту,
- анализ происходящего в процессе консультации,
- соблюдение временных рамок,
- соблюдение основных правил и принципов консультирования.

Консультант не может отвечать за:

- то, каким образом клиент будет распоряжаться полученной информацией,
- те решения, которые он принимает,
- те чувства, которые испытывает клиент (консультант только предлагает их осознать и проанализировать).

Вместе с тем, клиент – это человек, наделенный максимальными правами. Он имеет право использовать время консультации по своему усмотрению, он может вести себя, как он хочет. Единственное, чего ему нельзя делать, – это совершать насильственные действия по отношению к консультанту, разрушать что-то и приносить реальный вред своим поведением.

Вступая во взаимодействие с психологом, клиент практически ничего и никому не обязан. Он несет ответственность только перед собой за:

- конструктивное использование или неиспользование времени консультации;
- готовность или неготовность переживать изменения;
- готовность или неготовность выполнять рекомендации психолога.

Когда психолог имеет дело с созависимым человеком, очень важно четко удерживать в консультировании позицию на равных. В то же время созависимые клиенты бессознательно стремятся к тому, чтобы консультант занял позицию «спасателя». В свою очередь, эта позиция свойственна многим людям, работающим в сфере «помогающих» профессий. Поэтому консультантам надо хорошо знать свои особенности и способы их проявления, чтобы вовремя почувствовать и купировать свою готовность вступить в созависимые отношения.

Созависимые клиенты:

1. Часто имеют ошибочные представления о том, в чем состоит суть работы психолога. Здесь необходимо просто разъяснить, как именно строится работа с психологом, а затем, в зависимости от изменившегося запроса клиента, проводить консультацию на уровне, который допускает клиент.
2. Собираются получить готовый рецепт – это так называемые клиенты рентной ориентации. Они пришли к психологу, задали свой вопрос и считают, что тем самым сделали все, что от них требовалось. На самом деле они не желают ничего менять в своей жизни. Несмотря на то, что они, как правило, формулируют свой запрос в форме «пойду на все, только скажите, что делать!», кропотливая и последовательная работа над собой вызывает недовольство, разочарование и желание найти «настоящего» консультанта. Такие клиенты хотели бы получить чудодейственный способ избавления от проблем и «спасения» своего близкого.

Что делать психологу в подобной ситуации?

Прежде всего ему следует отказаться от роли «всемогущего мага», а затем предложить клиенту проанализировать ситуацию и понять, что может предпринять клиент для ее изменения в желаемую сторону. При этом не следует начинать с возражений. Скорее здесь уместна работа с использованием следующего алгоритма:

1. *Выразить согласие с тем, что мнение человека имеет право на существование.*
2. *Согласиться, что в определенных ситуациях это мнение могло бы принести определенную пользу, и описать эту предполагаемую ситуацию.*
3. *Описать ситуацию, которая существует в реальности, и указать на ее отличие от предполагаемой.*
4. *Предложить свое видение происходящего.*



Социально-психологическое консультирование женщин, предоставляющих сексуальные услуги за плату⁶



Женщины, которые предоставляют сексуальные услуги за плату, как правило, приходят к психологу для решения разнообразных проблем. Однако психолог должен обратить внимание на **психологические последствия занятий секс-бизнесом**, которые могут детерминировать возникновение или обострение имеющихся проблем. Среди последствий занятий секс-бизнесом основными являются следующие: негативная идентичность своего тела, блокирование эмоционального компонента адекватной любовной сексуальной связи, наличие Стокгольмского синдрома, виктимизация⁷.

- **Негативная идентичность своего тела.** Женщина секс-бизнеса воспринимает свое тело, как отдельное от своего «Я», как объект потребления, как вещь, сексуальный объект. Т.е. существует «разорванность» физического и психологического присутствия. У нее могут сформироваться разные сексуальные дисфункции (расстройства), нарушиться взаимоотношения с партнером и пр.

Основные задачи консультанта в данном случае:

- ✓ поддержать в клиентке чувство собственного достоинства, ощущение ценности своей личности, своих потребностей и переживаний;
- ✓ помочь систематизировать представления клиентки о своем «Я», включая телесное «Я»;
- ✓ помочь принять собственное тело, расширить репертуар телесных ощущений (сформировать телесный контакт), осознать возможности собственного тела, интегрировать разные части тела в единое целое;
- ✓ обучить навыкам формирования объективных требований к своему телу, сексуальному партнеру;
- ✓ помочь восстановить способности к переживанию удовольствия, в том числе от физических контактов.

⁶ Короленко Ц.П., Дмитриева Н.В. Проституция: психология, психотерапия. – М.: Институт консультирования и системных решений, 2013. – 248 с.

⁷ Виктимизация – превращение в жертву.

- **Блокирование эмоционального компонента адекватной любовной сексуальной связи, самоизоляция настоящей природной сексуальности.** Клиентка постоянно играет роль, имитирует сексуальное возбуждение, притворяется. Такое поведение накладывает отпечаток на ее эмоциональную сферу – она испытывает тревогу, теряет способность переживать удовольствие на разных психических уровнях. Это в свою очередь негативно отражается на взаимоотношениях с друзьями, сексуальными партнерами, клиентами.

При работе с клиенткой психологу следует акцентировать внимание на следующих аспектах:

- ✓ обучить и сформировать адекватные полоролевые модели поведения, поведенческие практики самопрезентации женской сексуальности;
 - ✓ помочь клиентке сформировать целостную и непротиворечивую сексуальную и гендерную идентичность;
 - ✓ сформировать установки о гендерном распределении ролей;
 - ✓ помочь осознать сексуальные сценарии;
 - ✓ сформировать навыки адаптивных сексуальных сценариев;
 - ✓ обучить навыкам проявления интимности в отношениях с партнерами;
 - ✓ помочь преодолеть страхи и психотравмы;
 - ✓ сформировать навыки выражения и вербализации чувств.
- **Наличие Стокгольмского синдрома⁸.** У женщин секс-бизнеса, которые работают с сутенером, «мамочкой», может возникнуть идентификация с ними. Идентификация выражается в усвоении их системы ценностей, отношении к окружающим, стиле их жизни. Все это воспринимается как единственно правильное и заслуживающее подражания. Типичными формами поведения женщины секс-бизнеса при Стокгольмском синдроме являются: чрезвычайная трудность расставания с сутенером, длительно сохраняющийся страх мести за покидание сутенера.

При работе с этой проблемой психологу необходимо уделять внимание следующему:

- ✓ поддержать в клиентке чувство собственного достоинства, ощущение ценности своей личности, своих потребностей и переживаний;
- ✓ помочь систематизировать представления клиентки о своем «Я»;
- ✓ гармонизировать самооценку разных составляющих личности;
- ✓ помочь клиентке сформировать целостную и непротиворечивую сексуальную и гендерную идентичность;
- ✓ «снять» жесткие механизмы психологической защиты – закрытость, повышенный уровень контроля за самовыражением, агрессию и пр.;
- ✓ помочь преодолеть страхи и психотравмы;
- ✓ снизить уровень одиночества, преодолеть чувство отверженности и самоизоляцию;
- ✓ помочь сформировать новые смыслы жизни.

Виктимизация. В результате постоянного унижения, насилия, принуждения к определенному сексуальному поведению против воли женщина секс-бизнеса может превратиться в жертву. Жертва – это человек, который утратил значимые для него ценности в результате воздействия на него другого человека, группы людей или определенных событий и обстоятельств. Очень часто жертва начинает практиковать определенное поведение – агрессивное, активное, пассивное, некритичное и пр. Агрессивная жертва может физически или вербально (оскорбление, клевета, издевательство и пр.) «нападать» на своего обидчика или других людей. Активная жертва – это фактически подстрекатель, т.е. тот, кто провоцирует конфликт. Пассивная жертва не оказывает никакого сопротивления нападающему в силу своей неспособности к

8 Стокгольмский синдром известен как стратегия выживания в условиях неволи, плена, попадания в заложники. Когда жизнь человека полностью зависит от агрессора, даже незначительные поправки с его стороны воспринимаются с большой благодарностью, и возникает идентификация с агрессором.

сопротивлению (стабильно или временно). Некритичная жертва – это человек, который демонстрирует неосмотрительность, неумение правильно оценить жизненные ситуации: с низким образовательным уровнем, низким интеллектом, несовершеннолетние, психически больные и т.п. Жертва характеризуется определенными психологическими особенностями – страхом, самостигматизацией, внутриличностным конфликтом (мотивационный, нравственный, адаптационный и пр.), заниженной самооценкой, эмоциональным напряжением, чувством вины, гнева, нарушением адаптации и т.п.

Основные задачи консультанта при работе с такой проблемой:

- ✓ поддержать в клиентке чувство собственного достоинства, ощущение ценности своей личности, своих потребностей и переживаний;
- ✓ повысить уровень самооценки;
- ✓ гармонизировать самооценку разных составляющих личности;
- ✓ преодолеть чувства страха, вины и гнева;
- ✓ снизить уровень самостигматизации;
- ✓ сформировать новые адаптивные формы поведения;
- ✓ помочь найти иной смысл жизни;
- ✓ расширить репертуар поведенческих практик, связанных со взаимодействием с другими людьми;
- ✓ сформировать навыки выражения и вербализации чувств.

Психолог, работающий с женщинами, предоставляющими сексуальные услуги за плату, должен придерживаться следующих принципов:

- **Многоуровневость.** В консультировании следует проводить работу с разными видами идентичности – личностной, социальной, гендерной, сексуальной, профессиональной и пр. Кроме этого, необходимо затрагивать все уровни личностного функционирования – мотивационного, ценностно-смыслового, эмоционального, сексуального, социального (взаимоотношения с другими людьми) и пр.
- **Дестигматизация.** Особое внимание в консультировании нужно обращать на внутреннюю и внешнюю стигматизацию ЖКС и работу по снижению их уровня.
- **Континуальность.** Поведение ЖКС является континуумом практик и последствий. Поэтому в консультировании важно акцентировать внимание как на реализации поведения, так и на его последствиях.



Консультирование мужчин, имеющих секс с мужчинами⁹



Консультанту при консультировании представителей данной целевой группы важно помнить, что гомосексуальность сама по себе не является поводом оказания психологической помощи. Потребность гомосексуалов в помощи определяется особенностями их положения в обществе. Представители этой целевой группы испытывают на себе дискриминацию, вынуждены скрывать свою принадлежность, в связи с чем чувствуют эмоциональное напряжение, депрессию и пр.

Наиболее часто встречающимися проблемами, с которыми могут сталкиваться психологи, работающие с данной целевой группой, можно назвать следующие:

- **Принятие себя и своей идентичности.** Эта проблема напрямую связана с внутренней гомофобией. Внутренняя гомофобия – это негативное отношение гомосексуалов к собственной сексуальности и своему «Я», усвоенное в процессе социализации, где общепринятой нормой является гетеросексуальность. Одновременно с осознанием своей сексуальной идентичности гомосексуалы осознают и свою ущербность, т.к. общество не приемлет таких форм сексуальности. Все это приводит к тому, что человек испытывает негативные переживания, связанные с нетрадиционной ориентацией, – тревогу, беспокойство, вину, стыд, злобу и пр.

Основные задачи консультанта в данном случае:

- поддержать в клиенте чувство собственного достоинства, ощущение ценности своей личности, своих потребностей и переживаний;
- систематизировать представления клиента о своем «Я»;
- помочь клиенту сформировать целостную и непротиворечивую сексуальную и гендерную идентичность;
- «снять» жесткие механизмы психологической защиты – закрытость, повышенный уровень контроля за самовыражением, агрессию и пр.;
- преодолеть чувство отверженности и самоизоляции.

Консультанту критически важно установить с клиентом принимающие, безоценочные отношения. В то же время, учитывая «гиперчувствительность» таких клиентов к открытости и искренности отношений, психологу необходимо внимательно «отслеживать» свои эмоциональные реакции и невербальные проявления.

⁹ При написании данного раздела использовались материалы публикации «Социальная работа с людьми, практикующими однополые сексуальные отношения: Теория. Методики. Лучшие практики»/Сост. Л. Гейдар; под ред. М. Андрущенко. – К.: «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 2009. – С. 24–40.

- **Совершение самораскрытия («камин-аут») перед значимыми людьми.** Для большинства гомосексуалов самораскрытие перед близкими и значимыми людьми является сложной проблемой. В связи с этим клиенты испытывают значительные психологические трудности – необходимо играть несвойственные тебе роли (например, влюбленного в представителя противоположного пола), жить двойной жизнью, скрывать свои чувства и пр. Все это может приводить к серьезным проблемам – неврозам, депрессивным состояниям, острому переживанию одиночества, эмоциональной опустошенности и т.п. В такой ситуации клиенту требуется много внутренних сил.

Основные задачи консультанта при работе с данной проблематикой:

- ✓ перенаправить и мотивировать клиента к участию в группах психологической поддержки, само- или взаимопомощи для гомосексуалов, т.к. именно групповая форма работы эффективно решает данную проблему;
- ✓ поддержать или сформировать в клиенте самоуважение, самопринятие, положительную самооценку;
- ✓ проработать возникающие в процессе самораскрытия чувства – страх (например, из-за угроз или шантажа, перед неизвестностью), беспомощность, безнадежность, горечь, обида, вина. Необходимо помочь клиенту пережить и осознать эти чувства;
- ✓ оказать эмоциональную поддержку.

Консультанту важно помнить, что решение о самораскрытии клиент должен принять лично. Как правило, чем ниже уровень внутренней гомофобии, тем легче пройдет процесс осознания и самораскрытия. Консультанту не стоит подталкивать клиента к самораскрытию, если он к этому не готов.

- **Психологические проблемы в партнерских отношениях.** Клиенты сталкиваются с трудностями моделирования новой системы отношений в гомосексуальной паре. Дело в том, что обществом, окружающими людьми и социальными институтами навязывается традиционная модель гетеросексуальных партнерских отношений, где роли делятся на «женские» и «мужские». Гомосексуальные пары, пытаясь практиковать данную модель, испытывают значительные сложности, в результате которых возникают межличностные конфликты, противоречия, эмоциональная напряженность.

Основные задачи консультанта при работе с данной проблематикой:

- ✓ помощь в осознании и преодолении стереотипов;
- ✓ обучение выстраиванию нестереотипных, гибких, индивидуальных моделей взаимоотношений в паре, где место и роль каждого партнера определяется не социальными предписаниями и стереотипами, а индивидуальными предпочтениями и взаимной договоренностью;
- ✓ помощь в построении индивидуальных механизмов взаимодействия в паре, включая вопросы сексуальных отношений, в том числе сексуальное просвещение;
- ✓ формирование навыков общения в паре.

Консультанту важно помнить, что при решении данной проблемы может понадобиться участие в консультировании обоих партнеров. В таком случае необходимо обсудить с клиентом возможность такой совместной консультации. Если это возможно, то важными условиями эффективного консультирования являются:

- ✓ создание благоприятных условий во время консультирования для каждого из партнеров;
- ✓ предоставление каждому партнеру возможности высказаться и выслушать друг друга;
- ✓ переформулирование эмоционального смысла высказываний каждого партнера для лучшего осознания.



Консультирование подростков



Основной спецификой социально-психологического консультирования подростков являются возрастные особенности. Поэтому психологу прежде всего следует принимать во внимание именно их. Однако у подростков, относящихся к группам риска, все возрастные особенности могут проявляться более резко, сильно. Это происходит, как правило, из-за того, что они не находят любви, понимания и заботы в семье или учреждении, где воспитываются. В результате срабатывает механизм компенсации – подростки ищут то место и компанию, где им будет комфортно и где они смогут «дополучить» недостающее. Часто таким местом становится улица: чердаки, подвалы и прочее, а компаниями – асоциальные объединения подростков.

В целом процесс социализации подростка сопровождается постоянным стрессом, депрессиями, своеобразием подросткового поведения, усугубляется рискованным поведением: курением, употреблением алкоголя и наркотиков, ранним началом сексуальной жизни, делинквентностью (*антиобщественное противоправное поведение*), суицидами. Особенно важен тот факт, что именно в ходе социализации у подростка впервые появляется осознанное отношение к своему здоровью: если оно не будет сформировано на этом этапе, то его не будет и в дальнейшем.

лидации у подростка впервые появляется осознанное отношение к своему здоровью: если оно не будет сформировано на этом этапе, то его не будет и в дальнейшем.

Психологические особенности подросткового возраста

Подросток хочет видеть себя взрослым	Однако ориентация на взрослые ценности и сравнение себя со взрослыми зачастую заставляют подростка снова ощущать себя «маленьким» и «несамостоятельным». Вместе с тем, в отличие от ребенка, подросток не считает такое положение нормальным и стремится его всеми силами и средствами изменить. В то же время, пытаясь вести себя по-взрослому, он не готов к «взрослой» ответственности и избегает ее. Кроме этого, подросток материально зависит от взрослых, у него нет возможности легального заработка.
Подростку присущи внутренняя противоречивость, повышенная застенчивость и одновременно агрессивность, склонность занимать крайние позиции и придерживаться неожиданных точек зрения	Возможности подростка расширяются, а социальное положение остается на детско-школьном уровне. Он часто отказывается принимать оценки и жизненный опыт родителей даже в том случае, когда понимает их правоту. Он делает собственные ошибки и учится именно на них.

Главная особенность подросткового периода – открытие внутреннего «Я» и осознание собственной индивидуальности	Подростковое «Я» еще неопределенно, расплывчато. Это состояние переживается нередко как смутное беспокойство или ощущение внутренней пустоты, которую необходимо чем-то заполнить. Отсюда – растущая потребность в самоутверждении, во включенности в ту или иную группу сверстников или старших. Именно осознание групповой принадлежности облегчает подростку обособление от взрослых, дает ему чувство эмоционального благополучия и устойчивости. Учебная деятельность и школа перестают быть главными задачами. Ведущим становится интимно-личностное общение со сверстниками. Причем мнение компании имеет большое влияние на принятие решений.
В подростковом возрасте снижается продуктивность умственной деятельности, поскольку конкретное мышление сменяется логическим	Именно новым для подростка механизмом логического мышления объясняется рост критичности. Он уже не принимает постулаты взрослых на веру, требует доказательств и обоснований. Рост критичности подчас ведет к полному негативизму. Чаще же этот негативизм распространяется только на конфликтные, стрессовые и эмоционально напряженные для подростка ситуации. Лишь у 20% подростков полностью отсутствуют кризисные проявления негативизма.
Внешность для подростка – важнейшая сторона жизни	С возрастом озабоченность внешностью обычно уменьшается в силу того, что человек привыкает к своему облику. На первый план выступают другие свойства личности – умственные способности, волевые и моральные качества. Однако в подростковом возрасте внешность является главной «болевой» точкой. Подросток много времени уделяет своему внешнему виду, одежде и очень болезненно реагирует на критику.
У подростков происходит развитие временных представлений, изменяется жизненная перспектива	Для подростка становится важным появление жизненного плана, формируется установка на сознательное построение собственной жизни, возрастает потребность в достижении конкретных результатов.

Именно эти особенности могут стать толчком для формирования рискованных форм поведения – употребление алкоголя, наркотиков, беспорядочные половые отношения и т.п.

Основные потребности подростков:

- *быть независимым от родителей и других взрослых (проявляют демонстративность, бунтарство);*
- *иметь право голоса (хотят быть услышанными, требуют уважения их мнения, переживают, когда их перебивают, не дослушав);*
- *иметь круг общения, друзей (боятся быть отвергнутыми, часто избегают общения из-за страха «не понравиться»);*
- *быть принятыми сверстниками (приукрашивают свои «подвиги», как положительные, так и отрицательные поступки; делают «как все», даже если имеют другую точку зрения);*
- *приспособиться к половой зрелости и изменяющимся ролям;*
- *чувствовать значимость своей личности (любят, когда их хвалят, болезненно реагируют на критику);*
- *планировать будущее.*

Основными задачами психолога во время социально-психологического консультирования подростков являются информирование, помощь в информированном выборе, обучение и формирование навыков, эмоциональная поддержка.

Информирование подростков – предоставление правдивой, полной информации по определенным вопросам. Это важно, потому что подростки групп риска часто имеют ограниченный доступ к источникам информации или же пользуются искаженной информацией. Поэтому психолог должен тщательно готовиться к консультации и иметь в своем арсенале факты для обсуждения с подростком. Сексуально активные молодые люди часто подвергаются более высокому риску ИППП/ВИЧ, чем люди старшего возраста. Поэтому в социально-психологическом консультировании следует уделить особое внимание темам сексуального просвещения.

Помощь в информированном выборе. Подростки часто не имеют навыков поиска путей решения, обдумывания и выбора альтернативных точек зрения. Поэтому психологу важно совместно с подростком искать, обсуждать и выбирать альтернативы. Вместе с тем необходимо помнить о гипертрофированной критичности подростков и всегда иметь аргументацию для переубеждения. Кроме этого, следует иметь в виду, что подростки групп риска могут иметь опыт сексуальных отношений, пережитого насилия, употребления алкоголя и наркотиков. Но в то же время им хочется узнать, как соотносятся между собой социальные и сексуальные связи. Зачастую для них это важнее, чем сведения о репродуктивном или сексуальном здоровье. Поэтому психологу стоит сосредоточиться на обсуждении отношений между людьми. Если консультант не знает ответа на вопрос клиента-подростка, можно перенаправить его к нужному специалисту или признаться в незнании и подготовить ответы на следующую встречу.

Социальный психолог должен помнить, что для подростков имеет значение лишь настоящее, а не далекое, иллюзорное будущее. Им трудно строить долгосрочные планы или готовиться к чему-то предстоящему. Поэтому подросткам нужна помощь в операционном планировании. Консультанту также следует иметь в виду, что если клиент настойчиво спрашивает, как ему себя вести или поступать в конкретной ситуации, то можно задать ему встречные вопросы: «Что ты сам об этом думаешь?», «Какие видишь возможности для разрешения проблемы?», «Ты хочешь, чтобы я принял на себя ответственность?». Поощрение ответственного поведения клиента и помощь клиенту формирует склонность клиента решать свои проблемы самостоятельно. Собственные решения более значимы и, соответственно, их проще реализовать на практике. Попытки решать проблемы вместо клиента свидетельствуют о неверии в его способности самостоятельно отвечать на жизненные вопросы.

Обучение и формирование навыков. Подростки нуждаются в обучении многим навыкам, поэтому на консультации психолог может применять обучающие методики и методики формирования определенных навыков и умений. Например, актуальным для подростков групп риска является обучение общению со сверстниками и взрослыми, умение обсуждать с сексуальными партнерами безопасные сексуальные практики, в том числе умение говорить «нет», использование презервативов и пр. Подросткам трудно осознать понятие риска и рискованного поведения, поэтому важно обучать их распознавать риски и формировать основные навыки их преодоления.

Эмоциональная поддержка. Подростки групп риска в связи с особенностями своего образа жизни часто испытывают стресс и эмоциональное напряжение. Поэтому во время консультирования психолог должен уделить внимание диагностике эмоционального состояния подростка. В случае необходимости корректировать и поддерживать клиента. Оптимальная продолжительность одной консультации 20–45 минут, но это зависит от настроения и потребностей отдельного клиента, а также от вида консультации. Излишнее затягивание беседы весьма утомительно для подростка. Поэтому консультант должен четко следить за состоянием клиента и соотносить это с продолжительностью консультации.

Для создания благоприятного климата при консультировании подростка со стороны консультанта необходимо следующее:

- Проявлять искренний интерес к подростку и иметь желание помочь, поскольку клиенты-подростки остро чувствуют формальный подход.
- Дать подростку максимальную возможность высказаться, так как клиент приходит к консультанту не выслушивать поучения и советы, а рассказать о сложных аспектах своей жизни.

- Не проявлять чрезмерное любопытство – консультант не должен ассоциироваться со следователем, важна лишь та информация о клиенте, которая необходима для понимания его проблем.
- Соблюдать профессиональную тайну. Если консультант по каким-то причинам обязан поделиться с другими специалистами или людьми сведениями о подростке (например, с родителями, с более опытными консультантами), важно придерживаться этических принципов и поставить клиента в известность.
- Помочь клиенту почувствовать себя непринужденно во время консультации.
- Относиться к проблемам клиента без осуждения – не оценивать, а слушать, понимать и принимать.

Особенности первой консультации подростков

Главная задача первого консультирования – создать доверительную атмосферу: снять у клиента тревогу, волнение и напряжение. Консультант должен поощрять открытое, искреннее и всеобъемлющее общение, передавая клиенту понимание личного, активного участия в решении своих проблем.

Если в процессе консультативной работы подросток возбужден, взволнован, раздражителен или подавлен, консультанту необходимо отреагировать на настроение клиента следующими вопросами: «*Кажется, ты испуган?*», «*Что тебя беспокоит?*», «*Не боишься моих вопросов?*». Консультант должен дать подростку право быть раздраженным или грустным, взволнованным или агрессивным. Прежде всего консультанту необходимо проявить активность. Как правило, клиенты надеются, что консультант первым начнет беседу.

С первой встречи консультант должен стремиться к тому, чтобы клиент принял на себя ответственность за свои проблемы и ушел от консультанта более уверенным в своих силах, с пониманием необходимости перемен в своей жизни.

Консультирование должно включать все этапы. На практике не всегда возможно пройти все этапы за одну встречу, но эффективная консультация обязательно должна иметь вступительную часть, обсуждение и логическое завершение, чтобы подросток почувствовал целостность процесса.

Одной из действенных методик при консультировании подростков с рискованным поведением является ориентированная на решение краткосрочная терапия (с англ. *Solution-Focused Brief Therapy*). Ее основные преимущества:

- Краткосрочность.
- Легкость восприятия.
- Лояльность к клиенту.
- Сочетаемость с другими методиками.



Кризисное консультирование



Психологам ВИЧ-сервисных организаций часто приходится иметь дело с кризисными состояниями клиентов. Поэтому часто необходимо проводить кризисное консультирование.

В большинстве случаев кризис есть результат психологического напряжения и фрустрации, переживаемых в течение длительного времени, или следствие одновременного действия нескольких факторов. Кризис наступает тогда, когда человек перестает видеть возможные выходы.

Острый кризис не длителен по времени. Он, так или иначе, приводит к тому или иному решению либо исходу и обычно не продолжается более шести недель. Во время кризиса человек вынужден отказаться от привычного образа действий, мыслей и предрасположен к усвоению новых установок.

Кризис приводит к высвобождению психической энергии, которая, будучи сфокусирована и направлена, может помочь благополучному выходу из него; в противном случае хаотическая буря эмоций носит разрушительный характер. Поэтому работа с клиентом в кризисном состоянии в значительной степени должна быть сосредоточена на том, чтобы «вентилировать» чувства клиента, касаясь событий его жизни. Это означает, что консультант должен стимулировать выражение чувств, являясь при этом их «зеркалом»: *«Похоже, что Вы очень огорчены»; «Мне кажется, что Вы чувствуете себя виноватым. Расскажите мне об этом»; «Я чувствую, что боль разрывает Вашу душу».*

Ни в коем случае нельзя преуменьшать качество чувств, выражаемых клиентом, тем более, нивелировать их. Нивелировать – значит стараться преуменьшить их значение для клиента, обесценивать, искусственно гасить. Например, если клиент чувствует ярость, ужас или сильную тревогу, будет ошибкой говорить: *«Я вижу, Вас что-то беспокоит».*

«Вентиляция» чувств – это не обязательно разговор только о чувствах. Если клиент рассказывает о волнующих его событиях, поступках, фактах, давая выход своим эмоциям, это наиболее естественный и эффективный способ снизить негативное напряжение.

Суть кризисной интервенции заключается не в том, чтобы решить проблему, а в том, чтобы сделать возможной работу над ней.

Стадии кризиса

Кризис какого-либо типа содержит пять стадий протекания.

Первая стадия – нормальная:

- используются привычные способы решения проблем и поведения;
- задействуются знакомые ресурсы;
- сохраняется гибкость в подходе к проблеме;
- напряжение и релаксация сбалансированы.

На этой стадии человек успешно противостоит стрессу. Если же его действий недостаточно для разрешения проблемы, наступает следующая стадия.

Вторая стадия – предкризисное состояние:

- усиление ощущения неуверенности, душевного дискомфорта, переживание необычности происходящего, внутреннее стеснение, оцепенение мыслей, скованность, заторможенность, ощущение фрустрации, страха;
- ощущение безысходности при неудачной попытке решения проблемы старыми способами;
- уменьшение гибкости;
- напряжение превышает релаксацию.

В этом случае человек готов к встрече с консультантом и восприятию новых идей. Если встреча с консультантом происходит именно на этой стадии, то при консультировании мы имеем дело с проблемой принятия решения. В противном случае наступает следующая стадия.

Третья стадия – собственно кризис (или острый кризис):

- переживается состояние сильного внутреннего конфликта, разлада;
- эмоциональная и умственная дезорганизация;
- возможны депрессия, суицид, криминальное поведение – в зависимости от типа реагирования: депрессивного или агрессивного;
- ощущение истощенности ресурсов;
- дезинтеграция – крушение самооценки, представлений о своем месте в обществе и в жизни;
- страх перед неизвестностью, неопределенностью, переменами.

Работа с клиентом, переживающим эту стадию кризиса, ведется в русле кризисной интервенции.

Четвертая стадия – возникновение новой формы:

- еще ощущается некоторая беспомощность из-за сомнения и нерешительности, но чувствуется также некоторое успокоение;
- намечается цель;
- осознаются новые возможности;
- происходит освоение новых моделей решения проблем.

На этой стадии консультации ведутся в русле принятия решения.

Пятая стадия – стадия комфорта:

- ситуация прояснилась, наметились пути выхода;
- интегрированы новые модели решения проблем;
- появляется чувство уверенности;
- возвращается хорошее самочувствие;
- происходит укрепление самооценки.

Этапы кризисного консультирования

Этап 1. Установление контакта. Контакт устанавливается на эмоциональном уровне и состоит прежде всего из следующих действий консультанта:

- идентификация чувств клиента;
- признание его права чувствовать именно так;
- подтверждение клиенту, что его чувства поняты и принимаются.

Этап 2. Сбор информации. Фактически начало сбора информации происходит на первом этапе. На втором этапе осуществляются:

- изучение актуального состояния проблемы клиента и связанных с ней чувств;
- определение того, какое событие или переживание побудило клиента обратиться за помощью именно в настоящий момент;
- установление провоцирующего события;
- выяснение того, как долго действует проблема, каковы условия, в которых она созревала;
- исследование того, является ли причиной кризиса уже обозначенное клиентом событие, или есть глубинные причины.

Необходимо задавать клиенту как можно больше открытых вопросов, не ограничивающих свободу высказывания. Следует поощрять клиента высказываться конкретно. Если он прибегает к общим фразам, полезно задавать уточняющие вопросы.

Этап 3. Формулирование проблемы. Действия консультанта на этом этапе сводятся к следующему:

- суммирование полученной информации;
- формулирование проблемы в таком виде, с которым клиент будет согласен;
- в ряде случаев – переформулирование проблемы, чтобы клиент мог учесть большее число ее аспектов. Если проблема слишком сложная – разделить ее на более мелкие составляющие, отделить прошлые проблемы от актуальных.

Соответственно, возможны такие шаги:

- 1) выделение, с согласия клиента, отдельных аспектов проблемы для обсуждения;
- 2) определение последовательности проработки отдельных аспектов проблемы, причем предпочтение отдается тем аспектам, которые предполагают немедленные конкретные действия со значительной вероятностью успеха;
- 3) если консультант замечает, что определение проблемы увязает, необходимо: выяснить, не упущено ли какое-нибудь действующее лицо при исследовании проблемы и не упущены ли какие-то иные проблемы, лежащие в основе заявленной.

Этап 4. Исследование возможностей. Данный этап предполагает:

- выяснение, были ли в жизни клиента аналогичные ситуации;
- обсуждение типичных шагов, предпринимаемых клиентом когда-либо в этой связи;
- обнаружение того, что в подобной ситуации помогало ему раньше;
- сбор информации о том, случалось ли нечто похожее с кем-нибудь из знакомых клиента, и что они делали в таких ситуациях;
- обдумывание клиентом в присутствии консультанта путей выхода из сложившейся ситуации, поиск возможных вариантов;
- выяснение того, предпринимал ли клиент какие-либо шаги для выхода из кризисной ситуации до обращения к психологу, и что из этого вышло.

Этап 5. Поиск альтернатив. На этом этапе работа с кризисным состоянием во многом состоит в расширении зоны осознания клиента своего взгляда на стоящую перед ним проблему и требует, в зависимости от намерений клиента, следующих действий консультанта:

- интервенции, направленные на приостановку стремления клиента контролировать события, которые он не может контролировать (например, поступки других людей; развитие ситуации, которая от него не зависит);
- сдерживание клиента, когда он слишком быстро старается принять необдуманное решение, чтобы получить ощущение контроля над ситуацией;
- предоставление клиенту возможности понять, что отказ от решения – это тоже решение;
- переформулирование проблемы таким образом, чтобы клиент почувствовал возможность ее решения;
- анализ последствий тех действий и решений клиента, которые рассматриваются клиентом и консультантом.

Например, консультанту могут помочь следующие вопросы:

«Как Вы думаете, что случится, если Вы поступите так?».
«Что самое лучшее может случиться, если Вы поступите так?».
«Что самое худшее может случиться, если Вы откажетесь от этого решения?».
«Что самое лучшее может случиться, если Вы откажетесь от этого решения?».
«Если Вы решили это сейчас, Ваше решение может измениться позже?».

Принцип кризисной интервенции – консультант не должен пытаться изменить чувства клиента. Он может только перенаправить их в более конструктивное русло. Боль, которую испытывает человек в кризисе, мотивирует его на поиск новых путей решения, ресурсов на приобретение новых навыков.

Пока человек не «изошьет душу», не выплеснет наружу боль и страдание, он не может последовательно и основательно работать над разрешением своей проблемы. Только после того, как эмоциональное состояние человека постепенно стабилизируется, возможен переход от эмоционального и хаотического описания ситуации и таких же хаотических попыток найти выход из тупика к рациональному осмыслению.

Если проблема сложная, то между всеми предыдущими этапами и последовательной выработкой решения консультанту необходимо:

1. Еще раз кратко изложить содержание проблемы (проблем), четко отделяя в изложении факты, чувства, мысли клиента по поводу переживаемой ситуации и его фантазии (то есть ничем не подтвержденные домыслы, догадки, предположения) – такая четкая структура сама по себе приносит клиенту облегчение и ощущение некоторого порядка в его «рухнувшем» мире.

2. Еще раз четко и коротко сформулировать, что особенно беспокоит клиента в переживаемой ситуации.
3. Точно обозначить предстоящую задачу.

Например:

«Теперь нам предстоит найти выход из сложившейся ситуации, определить, что Вам для этого необходимо и каким способом этого достичь».

Как правило, после обсуждения с клиентом возможных альтернативных вариантов окончательное обсуждение приемлемого выбора и планирование шагов для его осуществления происходит только при следующей встрече.

Этап 6. Заключительный. Задача этапа – подвести к завершению обсуждение проблемной ситуации. Клиент, находящийся в кризисе, может испытывать потребность неоднократно повторять одни и те же описания обстоятельств и своих переживаний, и у него должна быть такая возможность. Но консультация не может превышать 1–1,5 часа. Поэтому необходимо подвести итоги, если завершено обсуждение целого смыслового отрезка, и договориться о следующей встрече.

Например:

«Сегодня мы с Вами... Как Вы считаете, что Вам дало наше общение?.. Собираетесь ли Вы продолжить наши контакты?.. О чем Вы хотите поговорить в следующий раз?».

Принципы ведения беседы при кризисном консультировании

- При общении с клиентом в кризисном состоянии существует опасность эмоционального заражения, поэтому консультант должен быть (в эмоциональном аспекте) несколько дистанцирован от клиента, но при этом – выражать теплоту и поддержку.
- Важно сохранять внешнее спокойствие.
- Следует избегать нереалистических обещаний и прогнозов, продиктованных желанием успокоить клиента.
- Необходимо избегать чрезмерного проявления активности в беседе и не вмешиваться в сферу самостоятельного решения проблем самим клиентом.

Основные правила кризисной помощи

Не спешить. Человек, находящийся в кризисной ситуации, переполнен множеством чувств, мыслей, воспоминаний. Необходимо время, чтобы человек принял, пережил, интегрировал и ассимилировал новый опыт. В кризисном консультировании консультанту кажется, что ситуация не терпит отлагательств. Однако его задача – сбавить темп. Эта задача может осложняться тем, что обратившийся человек сам находится в суетливом состоянии, требуя от консультанта активных действий.

Обращать внимание на внутренний опыт. Задача консультанта «замедлить» ход событий и раскрыть психологическое содержание, наполняющее эти события, – чувства и желания, появляющиеся и сменяющие друг друга на протяжении всей ситуации, возникающие физические ощущения, отношение к происходящему (поступкам действующих лиц, собственному поведению, собственному положению и т.д.) в каждый момент ситуации. Консультант может задавать прямые открытые вопросы. Например:

«Что Вы почувствовали в тот момент, когда он это сказал?».
«Как Вы относитесь к тому, что произошло?».

Однако часто предпочтительнее использовать более мягкие способы, например, техники вербализации в виде закрытых вопросов или утверждений:

«Наверно, в этот момент Вам стало не по себе?».
«Очень обидно слышать такие вещи, не правда ли?».

3. Идти туда, где боль. Разговор о чувствах обычно сопровождается тем или иным внешним выражением этих чувств: клиент может начать плакать, злиться и пр. Иногда консультант старается не говорить на болезненные темы, чтобы не вызвать эти реакции. В психологическом консультировании очень важно, чтобы консультант находил эти болезненные области и помогал клиенту их описывать.

4. Говорить на запретные темы. Существует множество тем, считающихся «запретными» и «маргинальными». В социуме не поощряются, например, разговоры о смерти, насилии, тяжелых заболеваниях. Социально неприемлемыми являются некоторые желания и чувства, связанные, например, с агрессией, обидой, завистью, сексуальными потребностями и др. Консультант должен уметь чувствовать присутствие этих «маргинальных» тем, а также уметь говорить об этом. Умение говорить на «запретные» темы означает не только то, что консультант психологически готов поддержать разговор, если клиент затрагивает какую-либо «запретную» тему, – очень важно, чтобы консультант сам умел начинать этот трудный разговор, поскольку клиент на такое вряд ли решится.

5. Не спорить, не переубеждать. Принятие – важнейшее условие работы консультанта. Клиент имеет право на любые чувства и желания, свое мировоззрение, выбор собственной судьбы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ



Не секрет, что у консультантов ВИЧ-сервисных организаций есть высокий риск профессионального выгорания. Признаками профессионального выгорания могут быть:

- чувство безразличия, эмоционального истощения, изнеможения – человек не может отдаваться работе так, как это было прежде;
- развитие негативного отношения к своим коллегам и клиентам;
- негативное профессиональное самовосприятие – ощущение собственной некомпетентности, недостатка профессионального мастерства.

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека. Профессиональное выгорание запускается двумя процессами: накоплением отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них, а также расходом личностных ресурсов без регулярного восстановления.

Поэтому для того, чтобы расти, развиваться и сохранять творческую форму, консультанту необходимо иметь возможность:

- постоянно развивать профессиональные навыки, получать новые знания;
- получать обратную связь/руководство;
- «выпускать пар», если чувствуется злость, усталость от перегрузок, утрата веры в себя;
- уважать свои чувства – как позитивные (радость, удовлетворение), так и негативные (подавленность, горечь неудачи).

С целью профилактики возникновения профессионального выгорания консультанту необходимо регулярно получать супервизию.

Супервизия – это сотрудничество двух профессионалов (более опытного и менее опытного или равных по опыту), в ходе которого консультант может описать и проанализировать свою работу в условиях конфиденциальности.

Основная цель супервизии – помочь консультанту наилучшим образом ответить на потребности клиента.

Супервизия дает консультанту возможность поделиться своими чувствами, выявить и обозначить затруднения, возникшие в работе с клиентом, получить обратную связь, проанализировать причины своих затруднений, расширить свои теоретические представления, наметить пути дальнейшей работы с клиентом. Таким образом, в процессе супервизии консультант развивает и совершенствует свое профессиональное мастерство, но основным предметом здесь выступает конкретный случай работы с клиентом. В этом главное отличие супервизии от личной терапии. Супервизия может помочь обозначить личные проблемы консультанта, которые являются причиной его затруднений в работе с клиентом.

Функции супервизии

- *Образовательная или формирующая функция* – подразумевает развитие умений, понимания и способностей супервизируемых. Она осуществляется через анализ и исследование работы супервизируемого со своими клиентами. В процессе такого исследования супервизор может помочь консультанту:
 - ✓ лучше понимать клиента;
 - ✓ глубже осознавать собственные реакции на клиента;
 - ✓ понимать динамику взаимодействия с клиентом;
 - ✓ анализировать свои интервенции и их последовательность;
 - ✓ исследовать другие пути работы с этой и подобными ситуациями.
- *Поддерживающая или тонизирующая функция* – это способ противостояния, когда консультант, вовлекаясь в глубокую психологическую работу с клиентами, неизбежно подвергает себя воздействию негативных чувств и переживаний, испытываемых клиентом. Консультанту необходимо научиться осознавать, как это влияет на него, и профессионально справляться с любыми реакциями. Эмоции появляются в процессе сопереживания клиенту или могут быть реакцией на него – перенос/контрперенос. Неосознание этих эмоций приводит к снижению эффективности консультанта, который либо начинает идентифицироваться с клиентом, либо защищаться от клиента. Это приводит к возникновению профессионального выгорания.
- *Направляющая или нормативная функция* – супервизор во время сессии может частично взять на себя ответственность за «комфорт» клиента и работу с ним супервизируемого. Почти все супервизоры ответственны за удовлетворительность работы супервизируемых и ее соответствие определенным этическим требованиям. Выбор фокуса супервизии определяется прежде всего запросом со стороны консультанта. Исключение составляют ситуации, когда супервизор видит, что работа консультанта требует коррекции во избежание нанесения вреда клиенту.

В этих случаях для того, чтобы супервизия была эффективной, супервизору рекомендуется выполнять следующие правила:

1. Скажите о своем беспокойстве.
2. Будьте конкретны в описании того, что именно Вас беспокоит и какие чувства испытываете, объяснив, почему Вы считаете нужным вмешаться.
3. Привлекайте супервизируемого к поиску разрешения ситуации, не предлагайте готовых решений.

Формы супервизии

Супервизия может осуществляться в индивидуальной и групповой формах.

Индивидуальная форма – это работа с одним супервизируемым. Важное условие – высокая степень идентификации и непосредственная включенность супервизора в работу супервизируемого. При этом существует опасность возникновения зависимости супервизируемого от супервизора.

Групповая супервизия предполагает работу одного супервизора одновременно с несколькими супервизируемыми (с группой из 4–7 человек). Преимущество этой формы в том, что в группе представлен более широкий опыт профессиональной практики, имеется обратная связь, а это способствует развитию действенной профессиональной идентичности. Положительно влияет на групповую форму супервизии совместимость личных и профессиональных проблем ее участников с актуальной групповой ситуацией и групповой динамикой. Вариантом групповой супервизии является работа в так называемых неструктурированных группах, в которых супервизируемые попеременно выступают в роли супервизора. Такие взаимные консультации в кругу коллег предполагают (требуют) достаточный опыт практической работы и высокую степень самоконтроля ее участников.

Регулярное участие в супервизии должно стать обязательным условием работы психолога-консультанта в ВИЧ-сервисной организации.

Кроме этого, консультанту важно иметь разработанную «карту» внешних и внутренних ресурсов, которые призваны помочь справиться со стрессом или предотвратить профессиональное выгорание. Такую «карту» необходимо периодически пересматривать и обновлять для расширения возможностей, а имеющиеся в ней ресурсы – регулярно использовать.



ЛИТЕРАТУРА

1. Аутрич-работа среди потребителей инъекционных наркотиков для подготовки персонала общественных и государственных организаций, проводящих работу по профилактике ВИЧ-инфекции в среде потребителей инъекционных наркотиков / Киценко Н., Волик А., Шульга Л., доступно по ссылке: <http://www.aidsalliance.org.ua/ru/library/our/rks/pdf/modul.pdf>
2. Валовая Л. Тренинговые модули по профилактике синдрома «профессионального выгорания» сотрудников общественных организаций, работающих в сфере ВИЧ/СПИД: Методические рекомендации. – К., 2007, доступно по ссылке: <http://www.aidsalliance.org.ua/ru/library/our/infomat/Burn-out.pdf>
3. Группы само- и взаимопомощи для людей, уязвимых к ВИЧ. – К.: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 2013, доступно по ссылке: <http://www.aidsalliance.org.ua/ru/library/our/2013/samopomosch.pdf>
4. Емельянова Е.В. Кризис в созависимых отношениях. Принципы и алгоритмы консультирования. – СПб.: Речь, 2008. – 212 с.
5. Короленко Ц.П., Дмитриева Н.В. Проституция: психология, психотерапия. – М.: Институт консультирования и системных решений, 2013. – 248 с.
6. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. – М.: Академический проект, 1999. – 296 с.
7. Лютова-Робертс Е.К. Техники психологического консультирования в повседневной жизни. – СПб.: Речь, 2010. – 109 с.
8. Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. – СПб.: Речь, 2007. – 307 с.
9. Малкина-Пых И.Г. Виктимология. Психология поведения жертвы. – М.: Эксмо, 2010. – 864 с.
10. Малкина-Пых И.Г. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. – М.: Эксмо, 2010. – 696 с.
11. Мастерство психологического консультирования / Под ред. А.А. Бадхена, А.М. Родиной. – СПб.: Речь, 2007. – 240 с.
12. Менделевич В.Д. Психология девиантного поведения. – М.: Эксмо, 2003. – 778 с.
13. Мотивационное интервьюирование лиц, употребляющих наркотики (пособие для социальных работников программ профилактики ВИЧ/СПИД) / Под ред. Храпаль А. – К.: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», «СПИД Фонд Восток-Запад», Южноукраинский тренинговый центр, 2004. – 108 с.
14. Розовая психотерапия: Руководство по работе с сексуальными меньшинствами / Под ред. Д. Дэйвиса, Ч. Нила. – СПб.: Питер, 2001. – 384 с.
15. Ромек В.Г., Конторович В.А., Крукович Е.И. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. – СПб.: Речь, 2007. – 256 с.
16. Социальная работа с людьми, практикующими однополые сексуальные отношения: Теория. Методики. Лучшие практики / Сост. Л. Гейдар; под ред. М. Андрущенко. – К.: «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 2009. – 196 с.
17. Тітаренко Т.М. Життєві кризи: технології консультування (у 2-х частинах). – К.: Главник, 2007. – 317 с.
18. Тітаренко Т.М. Кризове психологічне консультування. – К.: Главник, 2004. – 245 с.
19. Ховкинс П., Шохет Р. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы. – СПб.: Речь, 2002. – 245 с.
20. Хомич А.В. Психология девиантного поведения. – Ростов-на-Дону: Купер, 2006. – 342 с.



Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине
Адрес: ул. Димитрова, 5, корпус 10А, 9-й этаж, 03680, г. Киев, Украина
Тел.: (+380 44) 490-54-85, 490-54-86, 490-54-87, 490-54-88
Факс: (+380 44) 490-54-89
E-mail: office@aidsalliance.org.ua
Web: www.aidsalliance.org.ua

Формат 64x90/8
Печать офсетная. Гарнитура Myriad Pro
Усл. печ. листов 4,50 Уч. изд. лист. 4,19 Тираж 500 экз. Заказ № 18/10
Отпечатано в типографии ООО "Агентство "Украина"
01054, г. Киев, ул. Гончара, 55
Свидетельство о регистрации серии ДК №265 от 30.11.2000 г.

Распространяется бесплатно.

