

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова  
Кафедра консультационной психологии

**Н. В. Ключева**

# **Консультационная психология**

*Методические указания*

*Рекомендовано  
Научно-методическим советом университета для студентов,  
обучающихся по направлению Психология*

Ярославль 2011

УДК 159.9  
ББК Ю 949я73  
К 52

*Рекомендовано*

*Редакционно-издательским советом университета  
в качестве учебного издания. План 2010/2011 учебного года*

Рецензент

кафедра консультационной психологии  
Ярославского государственного университета им. П. Г. Демидова

**Клюева, Н. В. Консультационная психология :**  
К 52 методические указания / Н. В. Клюева; Яросл. гос. ун-т  
им. П. Г. Демидова. – Ярославль : ЯрГУ, 2011. – 60 с.

В методических указаниях представлены базовые понятия консультационной психологии, дана характеристика психологического консультирования (цель, задачи, процесс, технологии и методы). Особое внимание уделено требованиям к профессиональной компетентности и личностным особенностям психолога-консультанта. Показаны трудности и типичные ошибки начинающих консультантов. Описаны методы, направленные на профессиональное и личностное развитие консультанта.

Предназначены для студентов, обучающихся по направлению 030301.62 Психология (дисциплина «Введение в психологическое консультирование», блок ОПД), очной формы обучения.

УДК 159.9  
ББК Ю 949я73

© Ярославский государственный  
университет им. П. Г. Демидова,  
2011

## Введение

Консультационная психология – раздел современной науки, изучающей механизмы, структуру и закономерности процесса психологического консультирования.

Психологическое консультирование – направление профессиональной деятельности психолога, которое выделилось в качестве самостоятельной сферы деятельности наряду с такими традиционными формами работы психолога, как исследовательская работа, преподавание психологии, психодиагностика, психологическая коррекция, профилактика и просвещение.

Большое внимание в современной России уделяется профессиональной подготовке консультантов. Во многих странах (США, Великобритания, Германия и т. д.) статус консультанта определяется лицензией, предоставляющей право заниматься профессиональной деятельностью. Чтобы получить ее, надо пройти академическую программу подготовки, проработать определенное количество часов под наблюдением квалифицированного специалиста и иметь установленный минимум профессионального опыта. Такая система лицензирования ограничивает возможность заниматься практикой лиц, не имеющих соответствующей квалификации. В нашей стране только начинают формироваться традиции подготовки психологов-консультантов.

При обучении психологическому консультированию важна специальная подготовка, которая включает в себя глубокое знание ряда психологических дисциплин (психологии личности и группы, социальной психологии, психологии общения, психологии семьи, возрастной и педагогической психологии и других). Без знания закономерностей становления личности и группы, понимания психологических механизмов, лежащих в основе тех или иных трудностей, невозможно оказать квалифицированную помощь.

Кроме того, у психолога-консультанта должен быть сформирован ряд профессиональных умений и навыков. Среди них: активное слушание, переформулировка утверждений, объяснение, обобщение, умение задавать вопросы, интерпретация происходящих событий, отражение чувств, оказание поддержки, эмпатия, информирование, способность к конфронтации и другие.

Исследования, направленные на оценку эффективности консультирования, доказывают, что основным фактором, влияющим на успех консультации, является личность консультанта. Именно он привносит во взаимодействие с клиентом свои индивидуальные черты, обусловленные жизненным и профессиональным опытом, возрастом, полом, ценностно-мировоззренческими установками. Кроме того, эффективность профессиональной деятельности психолога-консультанта зависит от его собственного личностного роста, житейской мудрости, глубины самопонимания, владения своими возможностями и способностями.

Основная цель дисциплины «Консультационная психология» – знакомство студентов с теоретическими подходами в сфере консультирования, механизмами, закономерностями, процессом и этапами консультирования. В рамках курса студенты знакомятся с требованиями к психологу-консультанту и базовыми навыками консультирования. Курс ориентирован на дальнейшее изучение теории и освоение практического опыта психологического консультирования магистрантами.

В каждом разделе дается список литературы и задания, которые студент выполняет при подготовке к занятиям. Самостоятельные задания и их обсуждение в группе – необходимый элемент в подготовке консультанта: это и опыт самоисследования, условие развития профессиональных умений, возможность решения собственных проблем.

## **Раздел 1. Понятие психологического консультирования. Цель и задачи психологического консультирования**

Психологическое консультирование как профессия является относительно молодой областью психологической практики, выделившейся из психотерапии. Профессия психолог-консультант возникла в ответ на потребность людей, которые, не имея клинических нарушений, искали психологическую помощь. Поэтому в психологическом консультировании мы встречаемся прежде всего с людьми, испытывающими трудности в повсе-

дневной жизни. Спектр проблем широк: трудности на работе (неудовлетворенность работой, конфликты с коллегами и руководителями, реакции на возможность увольнения), неустроенность личной жизни и трудности в общении с детьми, родителями, между супругами, недостаток уверенности в себе, колебания в принятии решений, проблемы в установлении и поддержании межличностных отношений и т. п.

Психологическое консультирование пока еще не имеет строго очерченных границ, в его поле зрения попадают самые разнообразные проблемы. На настоящий момент только начинает формироваться профессиональное сообщество, определяются требования к компетентности консультанта, стандарты деятельности, обозначаются границы между разными подходами (модальностями) в консультировании. Такое положение дел отражается в разнообразии определений. Представим некоторые из них.

Психологическое консультирование – профессиональная помощь клиенту в решении его проблемной ситуации. Его можно определить и как специфические отношения между людьми, при которых возможен способ общения, позволяющий другому человеку изучать свои чувства, мысли и поведение с тем, чтобы прийти к более ясному пониманию самого себя, а затем открыть и использовать свои сильные стороны, опираясь на внутренние ресурсы. Психологическое консультирование помогает клиенту впоследствии более эффективно распоряжаться своей жизнью посредством принятия правильных решений и совершения целенаправленных действий. А. Ф. Копьев предлагает рассматривать психологическое консультирование как помощь человеку в переживании его состояния. Похожая точка зрения присутствует у Ф. Е. Василюка, который утверждает, что задача психолога заключается в оказании посильной помощи клиенту в переживании актуальных жизненных затруднений.

В качестве клиентов могут выступать психически здоровые люди, предъявляющие проблемы экзистенциального характера, межличностных конфликтов, семейных затруднений, профессионального выбора и др. Назовем сферы, в которых клиенты испытывают затруднения и обращаются за помощью к психологу: детско-родительские отношения; супружеские и семейные

отношения; школьные проблемы; проблемы на работе; взаимоотношения с друзьями; духовные проблемы; выбор жизненного пути; проблемы общения; одиночество; реакция на финансово-бытовые проблемы; сексуальные проблемы; переживания, связанные с соматическим здоровьем; психические заболевания (в том числе родственников и близких людей); эмоциональные расстройства; наркотическая зависимость. Анализ запросов, который ежегодно проводится в Центре корпоративного обучения и консультирования ЯрГУ им. П. Г. Демидова показывает, что по частоте обращения на первом месте стоят трудности в семье ...

Важным является признание проблемы или затруднения (иначе человек не обращается к психологу), а также готовность выделить ресурсы (интеллектуальные, эмоциональные, временные, финансовые) для их решения.

Исторически психологическое консультирование связано с психиатрией и психотерапией. Каждое из этих направлений ориентировано на оказание помощи человеку. Есть общее и различное в целях, задачах и методах каждого из этих видов практики.

**Психиатрия** (от греч. *psyche* – душа и *iatreia* – лечение) – отрасль медицины, изучающая причины, проявления и лечение психических заболеваний. Основные разделы психиатрии: общая, геронтологическая, судебная, социальная, биологическая, транскультуральная, психиатрия детского и подросткового возраста. Областью компетенции психиатрии являются: психотические расстройства (психозы), непсихотические расстройства (неврозы, психопатии), различные виды зависимостей (наркология). Общая распространенность психических заболеваний составляет около 20%, следовательно, каждый пятый человек в течение своей жизни нуждается в помощи специалиста психиатрического профиля. По данным Всемирной организации здравоохранения, к 2020 г. психические расстройства будут занимать одно из ведущих мест среди причин инвалидизации населения планеты, а такое заболевание, как депрессия, займет второе место после ишемической болезни сердца.

Первое учреждение для умалишенных, идиотов и других людей с нездоровым разумом было открыто в 1733 г. в США. Осно-

воположник общественной, клинической и научной психиатрии во Франции Ф. Пинель первым приложил усилия, чтобы изменить содержание умалишенных и саму ситуацию с домами для душевнобольных. Главная акция Ф. Пинеля заключалась в том, что он впервые в истории медицины снял цепи с душевнобольных, превратив тем самым психиатрические заведения из мест тюремного заключения в лечебные учреждения. В России первые учреждения появились в 1762 г. после указа Петра III о постройке долгаузов (от нем. toll – безумный, сумасшедший и haus – дом). В 1803 г. Иоганн Рейл ввел в обиход термин «психиатрия». Долгое время в практике работы психиатров использовались такие методы лечения, как змеиная яма, кастрация и голодание, метразоловый шок, инсулиновый шок, электрошок (электроконвульсивная терапия), психохирurgia, лоботомия, психотропные препараты. Достаточно вспомнить фильм «Пролетая над гнездом кукушки» (режиссер М. Форман, по роману К. Кизи), чтобы понять, какие методы лечения использовались в психиатрических больницах.

Количество психических расстройств, которые признает официальная медицина, растет с каждым годом. Если в начале XIX в. выделяли две категории: идиотизм, безумие, то к 1880 г. – семь: мания, меланхолия, мономания, сифилис мозга, алкоголизм, эпилепсия. В 1952 г. уже описано 112 категорий: расстройства мозга, расстройства-психозы, неврозы, расстройства личности, сексуальные отклонения и др. В 1994 г. 374 категории, среди них – неспособность учиться арифметике, склонность к защите посредством нападения, периодическая немота, лотерейный стресс, синдром хронического налогового беспокойства, предменструальный синдром, синдром придумывания и др. Психиатры (а ими могут быть только врачи) в своей работе руководствуются Законом РФ «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании», который введен в действие с 1 января 1993 г. и Приказом МЗ и МП РФ от 30 октября 1995 г. «О психиатрической и психотерапевтической помощи».

**Психотерапия** – система лечебного воздействия на психику и через психику на организм больного. В настоящее время психотерапия – широкая область научного знания. Понятие

«психотерапия» было впервые употреблено Д. Тьюком в книге «Иллюстрация влияния разума на тело» (1872). Общеупотребительным данное понятие становится в 90-х гг. XIX в. Психотерапия традиционно входит в компетенцию медицины. С 1985 г. в России введена специальность врач-психотерапевт. Несмотря на междисциплинарный характер психотерапии, она остается лечебной медицинской специальностью. В нашей стране методологической основой работы психотерапевта с пациентом долгое время являлись труды И. М. Сеченова, В. М. Бехтерева, П. Б. Ганнушкина, И. П. Павлова. Медицинской психотерапией, под которой понимается комплексное лечебное воздействие с помощью психических средств на психику больного, имеют право заниматься только лица с медицинским образованием (психотерапевты-психиатры). Основой психотерапии является особая форма взаимоотношений терапевта и пациента в процессе психотерапевтического контакта. Клиническая психотерапия традиционно использует свой сложившийся набор методов (гипноз, аутогенную тренировку и рациональную психотерапию). При этом психотерапевт может назначать соответствующие препараты для лечения больного.

Психологи применяют методы немедицинской, нелечебной психотерапии, под которой понимается психологическая помощь в решении проблем и социальной адаптации здоровым людям или людям, находящимся в группе риска (с субклиническими проявлениями). В настоящее время многие психотерапевты используют в своей практике те или иные консультационные подходы. Консультанты же должны ориентироваться в основных тенденциях развития психотерапии.

***Представим разные точки зрения на понимание того, что есть консультирование.***

Психологическое консультирование – это совокупность процедур, направленных на оказание помощи человеку в разрешении проблем и принятии решений относительно профессиональной карьеры, брака, семьи, совершенствования личности и межличностных отношений (Р. Кочюнас). Психологическое консультирование (counselling) – это нелечебная психологическая помощь, оказываемая специалистами здоровым людям с целью коррекции отношений и повышения качества жизни.

Ю. Е. Алешина, рассматривая психологическое консультирование в контексте методов психологического воздействия, отмечает сложность его точного определения. По ее мнению, специфика консультирования выступает в сравнении его с психологической коррекцией и психотерапией. Она определяет психологическое консультирование как «...непосредственную работу с людьми, направленную на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях, где основным средством воздействия является определенным образом построенная беседа» [1, с. 5].

Авторы «Психотерапевтической энциклопедии», выпущенной под редакцией Б. Д. Карвасарского, в статье «Психологическое консультирование» отмечают: «Профессиональное консультирование могут проводить психологи, социальные работники, педагоги или врачи, прошедшие специальную подготовку. В качестве пациентов могут выступать здоровые или больные люди, предъявляющие проблемы экзистенциального кризиса, межличностных конфликтов, семейных затруднений или профессионального выбора. В любом случае пациент воспринимается консультантом как дееспособный субъект, ответственный за решение своей проблемы. В этом основное отличие психологического консультирования от психотерапии. От так называемой дружеской беседы психологическое консультирование отличается нейтральной позицией консультанта...» [11, с. 413–414].

В. Ю. Меновщиков обращает внимание на то, что «...консультирование от психотерапии отличает отказ от концепции болезни» и для определения сходства и различий (по параметрам «субъект», «объект», «цель») приводит сравнительную таблицу понятий «психотерапия», «психокоррекция», «неврачебная психотерапия», «психологическое консультирование» [7, с. 5–7].

П. П. Горноста́й и С. В. Васьковская пишут: «Консультирование – одна из форм оказания человеку профессиональной психологической помощи. ...По характеру оказания помощи консультирование наиболее близко к психотерапии. Кое-кто из специалистов вообще не проводит между ними четкой границы, считая консультирование сокращенным или упрощенным вариантом психотерапии. Однако мы придерживаемся мнения,

что консультирование имеет право на самостоятельное существование как отдельная отрасль практической психологии, ибо при содержательной и технологической близости к остальным видам оно имеет и свою специфику...». [3, с. 9–11].

М. А. Гулина определяет консультирование как: «...ориентированный на научение процесс, имеющий место между двумя людьми, когда профессионально компетентный в области релевантных психологических знаний и навыков консультант стремится способствовать клиенту с помощью соответствующих его (клиента) актуальным нуждам методов и внутри контекста его (клиента) общей личностной программы узнать больше о себе самом, научиться связывать эти знания с более ясно воспринимаемыми и более реалистично определяемыми целями так, чтобы клиент мог стать более счастливым и более продуктивным членом своего общества» [4, с. 37].

Если говорить о соотношении консультирования и психотерапии, то можно представить два полюса континуума. На одном полюсе работа профессионала затрагивает в основном ситуационные проблемы, решаемые на уровне сознания и возникающие у клинически здоровых индивидов (консультирование). На другом полюсе – глубокий анализ проблем с ориентацией на бессознательные процессы, структурную перестройку личности (психотерапия). Область между полюсами принадлежит деятельности, которую можно называть как консультированием, так и психотерапией.

Выделим *специфические черты психологического консультирования*, отличающие его от психотерапии:

– консультирование ориентировано на клинически здоровую личность (это люди, имеющие в повседневной жизни психологические трудности и проблемы, жалобы невротического характера, а также люди, чувствующие себя хорошо, однако ставящие перед собой цель дальнейшего развития личности);

– консультирование ориентировано на здоровые стороны личности независимо от степени нарушения;

– консультирование чаще ориентируется на настоящее и будущее клиентов;

– консультирование обычно ориентируется на краткосрочную помощь (до 15 встреч);

– консультирование ориентируется на проблемы, возникающие во взаимодействии личности и среды;

– в консультировании акцентируется ценностное участие консультанта, хотя отклоняется навязывание ценностей клиентам;

– консультирование направлено на изменение поведения и развитие личности клиента.

Для психолога-консультанта важно осознавать границы своей компетентности. Это предполагает нахождение ответов на следующие вопросы: «Что консультант может и имеет право делать?», «С кем имеет право работать психолог?», «Какие методы являются эффективными при решении тех или иных проблем клиента?», «Какие случаи относятся к сфере компетентности психолога, а в каком случае клиенту показана помощь психиатра или психотерапевта?».

В своей работе психолог-консультант может опираться на **критерии психического здоровья**, предложенные Всемирной организацией здравоохранения:

- непрерывность, постоянство и идентичность своего физического и психического «Я»;

- постоянство и идентичность переживаний в однотипных ситуациях;

- критичность к себе и своей психической деятельности;

- адекватность реагирования силе и частоте средовых воздействий и социальным ситуациям;

- способность самоуправления поведением в соответствии с социальными нормами и законами;

- способность планировать свою жизнедеятельность и реализовать это;

- способность изменять поведение в разных ситуациях.

***Цели психологического консультирования:***

- способствовать изменению поведения;

- развивать навыки преодоления трудностей при столкновении с новыми жизненными обстоятельствами;

- обеспечивать эффективное принятие жизненно важных решений;

- развивать умение завязывать и поддерживать межличностные отношения;

- облегчать реализацию и повышение потенциала личности.

***Основные положения консультирования:***

- помогает человеку выбрать и действовать по собственному усмотрению;

- помогает обучаться новому поведению;

- способствует развитию личности;

- акцентирует внимание на ответственности клиента;

- формируется «консультативное взаимодействие» между клиентом и консультантом.

## ***Список литературы***

1. Алёшина, Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю. Е. Алёшина. – М., 2000.

2. Василюк, Ф. Е. От психологической практики к психотехнической теории / Ф. Е. Василюк // Московский психотерапевтический журнал. – 1992. – № 1. – С. 15–32.

3. Горностай, П. П. Теория и практика психологического консультирования / П. П. Горностай, С. В. Васьковская. – Киев, 1995.

4. Гулина, М. А. Терапевтическая и консультативная психология / М. А. Гулина. – СПб., 2001.

5. Копьев, А. Ф. Психологическое консультирование: опыт диалогической интерпретации / А. Ф. Копьев // Вопросы психологии. – 1990. – № 3.

6. Кочюнас, Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. – М., 1999.

7. Кочюнас, Р. Психологическое консультирование и групповая психотерапия / Р. Кочюнас. – М., 2005.

8. Меновщиков, В. Ю. Введение в психологическое консультирование / В. Ю. Меновщиков. – М., 1998.

9. Мэй, Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мэй. – М., 1994.

10. Немов, Р. С. Психологическое консультирование / Р. С. Немов. – М., 2001.

11. Психотерапевтическая энциклопедия / под ред. Б. Д. Карвасарского. – 2-е изд. – СПб., 2000.

## **Задания для самостоятельной работы**

1. Выделить критерии и дать характеристику психологически здоровой личности. Определить факторы, влияющие на психологическое благополучие. Обратить внимание на следующие аспекты: научные и бытовые подходы к определению психологического здоровья, маркеры психологического неблагополучия, признаки психологического здоровья в различных теоретических концепциях (психоанализ, бихевиоризм, гуманистическая психология и др.).

2. Продумать основные признаки, которые могут дифференцировать психотерапию и психологическое консультирование.

3. Сформулировать сущность психологического консультирования для человека, который пришел на консультацию.

## **Раздел 2. Виды и направления психологического консультирования**

### **2.1. Виды психологического консультирования**

Можно выделить несколько оснований (критериев) для классификации видов психологического консультирования:

1. *Возраст клиента.* Наиболее часто обращаются за консультативной помощью женщины от 26 до 35 лет (по данным Центра корпоративного обучения и консультирования ЯрГУ им. П. Г. Демидова). Считается, что консультирование детей до 14–15 лет существенно затруднено. С ними предпочтительнее работать, используя психокоррекционные программы. Психолог также может пригласить родителей ребенка и работать с ними.

2. *Способ взаимодействия.* Выделяют очное консультирование, при котором есть непосредственный контакт клиента и консультанта, и заочное, или дистантное (телефонное консультирование, консультирование с использованием интернет-технологий, письменное).

3. *Количество клиентов, обратившихся за помощью.* Выделяют индивидуальное (один на один с консультантом), семейное

(клиентом становится семья) и групповое консультирование (с двумя и более клиентами).

4. *Сфера приложения.* Существует школьное консультирование, профессиональное, семейное и супружеское, кризисное, ориентированное на конкретные проблемы личности и т. д.

5. *Временные затраты* (количество встреч). Это однократное или многократное консультирование.

6. *Характер мотивации* клиента. Первый вариант – человек самостоятельно и добровольно принимает решение об обращении к психологу. Второй вариант – принудительное консультирование (консультирование по вызову, направлению).

Говоря о разновидностях самого консультирования, мы можем исходить, прежде всего, из того, что различия в осуществлении данного вида работы практического психолога связаны с тем, в рамках какого концептуального подхода он реализуется. В частности, в «Психотерапевтической энциклопедии» под редакцией Б. Д. Карвасарского (1999) выделены следующие виды психологического консультирования:

1) проблемно ориентированное консультирование, в котором акцент сделан на модификации поведения, анализе внешних причин затруднений. Целью же работы с клиентом является формирование и укрепление способности клиента к действиям, адекватным ситуации, овладение техниками, позволяющими улучшить самоконтроль и т. п.;

2) личностно ориентированное консультирование, направленное на анализ индивидуальных, личностных причин проблемы, процесс преодоления деструктивных личностных стереотипов, предотвращение аналогичных трудностей в будущем. Здесь специалист принципиально избегает советов, так как это снимает ответственность с клиента за свою собственную жизнь и уводит его от решения внутренних, глубинных причин проблем;

3) решение-ориентированное консультирование. Здесь акцент делается на активации собственных ресурсов клиента для решения возникшей проблемы. Обращается внимание на то, что анализ причин проблемы клиента неминуемо приводит к усилению у последнего чувства вины, что является препятствием к сотрудничеству психолога-консультанта и клиента.

Кратко рассмотрим некоторые из видов консультирования, чтобы выделить главное в их содержании.

***Индивидуальное психологическое консультирование.*** Основное отличие индивидуального психологического консультирования от всех других форм работы консультанта – полное сосредоточение на уникальности клиента. Естественно, что консультант, специализирующийся в области индивидуального психологического консультирования, не может абстрагироваться от факторов, влияющих на личность клиента, но он учитывает их как контекст уникальности человека, обратившегося за помощью. Работа здесь ведется только с тем, кто обратился за помощью. Преимущество индивидуального психологического консультирования, в первую очередь, состоит в том, что консультант работает с отдельным человеком. Это позволяет сосредоточиться только на присущих этой личности особенностях внутренней жизни. Если сравнивать его с групповым, то индивидуальное консультирование имеет преимущество, заключающееся в том, что клиент получает полное внимание консультанта, ему обеспечена максимальная психологическая безопасность, включая соблюдение конфиденциальности.

Уникальность ситуации придает и характер направления работы, выбора психологического инструментария, специфики его использования и т. п. Здесь специалист помогает клиенту ответить на такие экзистенциальные вопросы, как: «Кто я?» (открыть уникальность своей личности, обнаружить неизведанные ресурсы внутреннего мира и т. п.), «Куда ведут сделанные мною шаги? Каковы мои цели и задачи? Способен ли я влиять на происходящее в моей жизни?» (обнаружить возможность альтернативных выборов), «Почему я столкнулся с трудностями?» (увидеть внутренние источники действий и поступков) и т. п.

***Групповое психологическое консультирование*** можно определить как вид работы, в котором помощь клиенту оказывается через механизм группового взаимодействия, что в конечном итоге позволяет человеку прийти к самопониманию и индивидуальным изменениям поведения.

Среди различного типа групп, которые используются в психологической практике, психотерапии, психиатрии, выделим

только ориентированные прежде всего на личностное и психологическое развитие:

- развивающие;
- консультационные;
- терапевтические;
- энкаунтер-группы, группы сензитивности, или группы личностного роста;
- Т-группы.

*Развивающие группы* – это группы, в фокусе работы которых предметом дискуссии являются эмоциональные или психологические вопросы. В отличие от других групп данный тип наиболее структурирован, здесь содержание работы, темы обсуждения задаются специалистом, «ведущим» группы. Очень важная особенность этих групп заключается в их профилактической направленности. Основная особенность *консультационных групп* заключается в их сосредоточенности на личности, а не на теме. Здесь всегда ограничено число участников (от пяти до десяти), а процесс определяется задачами участников, структурируется с помощью ведущего. *Группы сензитивности, группы личностного роста* рекомендованы тем, кто готов исследовать и реализовывать свой психологический потенциал. Их цель – обеспечить возможность психологически здоровым людям исследовать и реализовывать свои психологические ресурсы. Прежде всего это касается скрытых возможностей, понимания себя и других. Основная задача специалиста – создать условия доверия, открытости и готовности к межличностному риску, которые обеспечивают участников интенсивным личностным, интимным опытом. Можно сказать, что это своеобразная «микроработатория», в которой с помощью соответствующих условий и специалиста обеспечивается получение интенсивного личного опыта. Например, группы личностного роста часто проводятся в выходные дни в форме «марафона». Интенсивная форма «проживания», длительность процесса, возникающая усталость и т. п. – все это позволяет избавиться человеку от тех или иных ролей, «сменить фасад», научиться быть «открытым» в общении. *Т-группы* направлены на то, чтобы подчеркнуть роль отдельного участника, и фокусируются на отношении каждого члена группы

к тому, что происходит в группе в каждый момент времени. В отличие от консультационных и энкаунтер-групп, они больше ориентированы на решение конкретных задач и сосредоточены на том, как группа функционирует, на обучении участников лучше реализовывать себя в групповом процессе.

Как и в случае индивидуального, у группового консультирования есть как преимущества, так и то, что не позволяет использовать его как эффективное средство работы специалиста.

### **Преимущества группового консультирования:**

- практичность, которая проявляется в том, что консультант с его помощью получает возможность обслужить большее количество клиентов за единицу времени;
- возможность непосредственно увидеть и узнать, что другие люди тоже имеют аналогичные проблемы;
- возможность использовать социальное влияние (обратную связь) как средство решения проблем, имеющих межличностную природу;
- возможность для клиента осваивать новые способы поведения и получать поддержку от таких же, как он, людей;
- возможность приобрести навыки эффективного поведения и межличностных отношений, моделируемых и руководителем, и другими членами группы;
- возможность клиента не только получить помощь от консультанта и других членов группы, но также и самому помочь другим, что существенно влияет на его «Я»-концепцию.

### **Ограничения данного вида работы:**

- не все клиенты могут работать в группе. Некоторым нужен опыт индивидуального консультирования, один на один с консультантом, где они прорабатывают ряд базовых проблем, без решения которых работа в группе становится невозможной;
- групповое консультирование предъявляет особые требования к консультанту, который должен уметь одновременно сосредотачиваться на беспокойствах каждого клиента, отвечать на взаимодействия членов группы и отслеживать групповую динамику;

- при консультировании в группе всегда есть риск нарушить баланс между личными и собственно групповыми проблемами (проблемы «группового процесса»);
- далеко не каждый клиент может довериться группе, что ограничивает возможности его «самораскрытия»;
- трудно быть абсолютно уверенным в вопросе, каким категориям клиентов больше подходит групповая форма работы, а каким – индивидуальная;
- давление групповых норм может заставлять клиентов необоснованно заменять нормами группы свои собственные;
- в результате работы в группе могут происходить «сдвиги» в мотивационной сфере, целевых установках клиентов. В частности, групповой опыт может стать «самоценностью»;
- группа может использоваться клиентом не для изменений в своем внутреннем мире, а для самовыражения;
- в группе есть условия как для психологического роста, так и для получения негативного опыта. Всегда есть вероятность, что участники группы уязвимы и могут получить «психологические травмы» при конфронтации с другими членами группы, так же, как и шанс, что специалист может потерять контроль над ситуацией в группе.

Специалисты используют ряд критериев, которые позволяют определить возможности эффективного использования группового консультирования в работе с клиентами. Групповое консультирование очень эффективно, когда у клиента проблемы с «Я»-концепцией (недостаток уверенности в себе, потеря чувства собственного достоинства и т. п.).

Оно неэффективно, когда:

- клиент находится в состоянии кризиса;
- для защиты клиента необходима особая конфиденциальность;
- сообщают результаты тестирования, связанные с «Я»-концепцией;
- клиент испытывает слишком сильный страх перед разговором;
- клиент чрезвычайно непродуктивен в области навыков межличностных отношений;

- клиент очень ограничен в осознании своих собственных чувств, мотивов и поведения;
- есть отклонения в сексуальном поведении;
- потребность клиента во внимании слишком велика, чтобы быть управляемой в условиях группы.

**Возрастно-психологическое консультирование.** Специфику возрастно-психологического консультирования (Г. В. Бурменская, О. А. Карабанова, А. Г. Лидерс) видят в применении берущего начало в работах Л. С. Выготского системного анализа явлений детского развития, рассмотрении их в контексте социальной ситуации развития, иерархии деятельностей и психологических новообразований в сфере сознания и личности ребенка. Данные специалисты подчеркивают, что решение любых проблем, касающихся развития, обучения и воспитания ребенка, не может быть успешным без внимательного анализа их под углом зрения содержания и условий конкретного возрастного этапа, без учета закономерностей онтогенеза в целом. В то же время отмечается, что проблемы развития ребенка не могут быть решены и без учета его психофизиологических особенностей, анализа общего контекста семейных отношений, однако целиком они к этим аспектам никогда не сводятся. Основную задачу возрастно-психологического консультирования они видят в обеспечении контроля за ходом психического развития ребенка на основе представлений о нормативном содержании и периодизации этого процесса. Здесь выделяют следующие конкретные подзадачи:

1) ориентация родителей, учителей и других лиц, участвующих в воспитании, в возрастных и индивидуальных особенностях психического развития ребенка;

2) своевременное первичное выявление детей с различными отклонениями и нарушениями психического развития и направление их в психолого-медико-педагогические консультации;

3) предупреждение вторичных психологических осложнений у детей с ослабленным соматическим или нервно-психическим здоровьем, рекомендации по психогигиене и психопрофилактике (совместно с детскими патопсихологами и врачами);

4) составление совместно с педагогическими психологами рекомендаций по психолого-педагогической коррекции трудностей школьного обучения для учителей, родителей и других лиц;

5) составление рекомендаций по воспитанию детей в семье (совместно со специалистами по семейной психотерапии);

6) коррекционная работа в специальных группах при консультации с детьми и родителями;

7) психологическое просвещение населения с помощью лекционной и других форм работы.

**Семейное психологическое консультирование** имеет много общего с групповым консультированием, особенно когда речь идет об организации, динамике и стадиях развития. Оба этих вида консультирования имеют межличностную направленность. В семейном консультировании акцент делается главным образом на процессе (динамике) в противоположность акценту на содержании (линейная причинная связь) в большинстве случаев индивидуального и группового консультирования. От индивидуального консультирования работа с семьей отличается следующими характеристиками (Н. Н. Посысоев):

- специалисты видят корни проблем не внутри самой личности, а в более широком контексте взаимодействия людей;

- от специалистов в этой области требуется большая активность, директивность и степень контроля, чем при индивидуальном консультировании;

- в очень редких случаях консультант может позволить себе здесь роскошь использования только одного теоретического подхода;

- в центре внимания здесь находятся организационные структуры и естественный процесс развития, являющиеся частью семейной системы, что предполагает особое отношение к семейным правилам, нормам и объединениям внутри семьи;

- здесь предпочтительно использование циркулярной, а не линейной модели причинно-следственных связей (при определении причин каких-либо событий или поведения важно рассматривать более широкую картину и выяснять, как взаимосвязано поведение разных людей);

- используются модели развития, которые описывают жизненный цикл семьи, включая естественные и предсказуемые перемены, кризисы и конфликты;

- ярко выражена зависимость от культуры, что не позволяет говорить об одном варианте структуры семьи. Достаточно часто клиент является членом нетрадиционной структуры: смешанной семьи с приемными детьми, неполной семьи или членом сожительствующей гетеросексуальной или гомосексуальной пары и т. п.

Анализ специальной литературы показывает, что независимо от того, кто обращается с запросом, необходимо, чтобы консультант в самом начале встретился с обоими супругами (всеми членами семьи), так как если консультант не организует такую встречу, то он вряд ли сможет быть успешным, даже есть вероятность причинения вреда семье. Кроме того, попытка работать только с одним супругом, даже в течение одной или двух сессий, увеличивает сопротивление и тревогу другого супруга по отношению к консультированию. Более того, если один супруг попытается изменить что-либо в себе и своем поведении, не поставив предварительно в известность об этом другого супруга и не заручившись, по возможности, его поддержкой, это обязательно вызовет конфликт. Именно поэтому консультанты должны стремиться любыми способами обеспечить работу со всеми членами семьи.

***Профессиональное консультирование.*** Этот вид консультирования широко распространен в настоящее время и направлен на оказание помощи людям, выбирающим профессиональный путь, карьеру. В качестве клиентов профессионального консультирования могут выступать учащиеся школ, колледжей, училищ, выпускники вузов, люди, меняющие место работы.

## **2.2. Направления психологического консультирования**

Мир современного психологического консультирования и психотерапии – это около пятисот разновидностей психологической помощи пациентам и клиентам, из них 35 направлений признано на территории Российской Федерации (по данным профессиональной психотерапевтической Лиги). Каждое из

направлений консультирования отличает понятийный аппарат, особый язык, общие и специфические методы, приемы и техники работы, требования к личности консультанта и процессу взаимодействия с клиентом (В. В. Макаров, 2008). Такая ситуация складывалась, начиная с конца XIX века, когда исследования З. Фрейда очертили сферу психоанализа – первой разновидности вневрачебной психотерапии. Последующее развитие данной сферы практической психологии теснейшим образом связано с дифференциацией психологического знания, возникновением основных направлений и школ современной психологии – глубинной, поведенческой, когнитивной, экзистенциальной, гуманистической и трансперсональной. Параллельное и координированное развитие консультирования и психологии, неизменное присутствие психологического компонента в составе консультативных практик проявляет содержательные и генетические связи консультирования и психологии и прежде всего психологии личности. В психологическом консультировании роль ориентира выполняют теории личности, открывающие широкую перспективу понимания проблем клиента и указывающие эффективные методы их разрешения.

Развивая консультирование в качестве раздела практической психологии, ее основоположники – от З. Фрейда и К. Г. Юнга до К. Роджерса и Р. Мэя, К. Уилбера – указывали на значимость концептуальной составляющей.

Каждая из теорий выполняет четыре основных функций: обобщает накопленную информацию; делает более понятными сложные явления; предсказывает последствия разных обстоятельств; способствует поиску новых фактов. Эти функции вполне подходят к любой теории, лежащей в основе консультативной практики. Каждый консультант на основе практики «конструирует» свою теорию, которая чаще всего опирается на уже известные теоретические парадигмы, или ориентации: психоаналитическую, поведенческую, экзистенциальную, гуманистическую. По мере накопления опыта постоянно происходит корректировка, расширение и углубление теоретической базы.

От чего зависит выбор той или иной теоретической ориентации? Прежде всего его определяет точка зрения консультанта на

природу человека. От нее зависит характер ответов на принципиальные вопросы: Что есть человек? Что определяет его поведение? Какие врожденные тенденции ему свойственны? Свободен ли выбор человека при любых обстоятельствах или же он определяется наследственностью и событиями прошлого? Существуют ли предпосылки изменения человека и как он может измениться? Ответы на эти вопросы определяют, как консультант понимает структуру личности, детерминацию поведения, генезис затруднений и проблем, перспективу ее развития, а следовательно, задают систему координат для оказания психологической помощи.

### **Краткая характеристика основных направлений в консультировании**

*Психоаналитическое направление.* В его основе лежит глубинная психология (психодинамическое направление), представлена на сегодня психоанализом З. Фрейда и множеством его модификаций (А. Адлер, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни и др.). В рамках психоанализа сущность человека определяется психической энергией, сексуальной природой и опытом раннего детства. Основу структуры личности составляют три инстанции: ид, эго, суперэго. Поведение мотивируется сексуальными побуждениями. Патология возникает из-за вытесненных в детском возрасте конфликтов. Нормальное развитие основывается на современном чередовании стадий сексуального развития. Цель консультирования: перевести в сознание вытесненный в бессознательное материал; помочь клиенту воспроизвести ранний опыт и проанализировать вытесненные конфликты; реконструировать базисную личность.

*Адлеровское направление.* Подчеркивается позитивная природа человека. Каждый человек в раннем детстве формирует уникальный стиль жизни. Поведение мотивируется стремлением к достижению целей и социальным интересом. На стиль жизни влияют порядковый номер рождения, стиль родительского воспитания, те или иные особенности физического развития. Нормальное развитие личности предполагает адекватные жизненные цели. Акцент в консультировании делается на трансформации целей жизни клиента, помощи в формировании социально зна-

чимых целей и корректировке ошибочной мотивации посредством обретения чувства равенства с другими людьми. Важное место занимает реконструкция индивидуального стиля жизни.

**Терапия поведения имеет в своей основе поведенческий подход в психологии.** Исторически это направление идет от работ Д. Уотсона и Б. Скиннера, к которым позднее присоединились Э. Ч. Толмен, К. Л. Халл и др. В нем человек рассматривается как продукт среды и одновременно ее творец. Поведение формируется в процессе обучения. Нормальному поведению обучают посредством подкрепления и имитации. Бихевиористы, как правило, выясняют причинно-следственные связи в последовательности событий, определяющих поведение клиента; совместно с клиентом выбирают достижимые для него цели, перечисляются альтернативы, формулируется конкретный план действий на будущее. Психолог-бихевиорист действует и как консультант-эксперт, обучающий клиента эффективному поведению.

**Рационально-эмоционально-поведенческая терапия,** ранее – рациональная терапия и рационально-эмоциональная (-эмотивная) терапия), – подход в психотерапии, созданный А. Эллисом, А. Беком. Человек рождается со склонностью к рациональному мышлению, но одновременно и со склонностью к паралогичности. В качестве главной причины психических расстройств рассматриваются ошибочные, иррациональные когнитивные установки (убеждения, верования, идеи, предположения и т. п.), а не прошлый опыт индивида. Такие когниции в терминах РЭПТ называются «иррациональными верованиями» (иногда – «иррациональными убеждениями»), и основной целью терапии является их устранение. В основе адаптивного поведения лежат рациональное мышление и своевременная коррекция принимаемых решений. Консультирование направлено на устранение «саморазрушающего» подхода клиента к жизни и помощь в формировании толерантного и рационального подхода; способствует применению научного метода при решении поведенческих и эмоциональных проблем.

**Клиент-центрированная терапия** (К. Роджерс, А. Маслоу, Г. Олпорт). Акцентируется позитивная природа человека – свойственное ему врожденное стремление к самореализации.

Проблемы возникают при вытеснении некоторых чувств из поля сознания и искажении оценки опыта. Основу психического здоровья составляют соответствие идеального Я реальному Я, направленность на реализацию собственной личности и стремление к самопознанию. Подчеркивается значимость уверенности в себе. В результате реалистического представления о самом себе человек приобретает способность разрешать проблемы, с которыми он сталкивается. Клиент сам определяет, достиг ли он в результате терапии желаемых целей, в любую минуту он может прекратить терапию или решить продолжать ее дальше. Цель консультирования – создать благоприятный климат консультирования, подходящий для самоисследования и распознавания факторов, мешающих росту личности, поощрять открытость клиента опыту, уверенность в себе, спонтанность.

**Экзистенциальная терапия** (И. Ялом, Р. Мэй, Д. Бьюдженталь, С. Л. Братченко, Д. А. Леонтьев, Р. Кочюнас, В. Франкл, Н. В. Клюева и др.). Основное внимание уделяется способности человека познавать свой внутренний мир, свободно выбирать судьбу, ответственности и экзистенциальной тревоге как основному мотивирующему фактору, поиску уникального смысла в бессмысленном мире, одиночеству и отношениям с другими, временности жизни и проблеме смерти. Развитие личности основывается на уникальности каждого человека. Отмечая, что в экзистенциальной психологии нет единого мнения по данному вопросу, Р. Кочюнас выделяет следующие экзистенциальные факторы – данности человеческого существования:

- 1) чувство бытия;
- 2) свобода, её ограниченность и ответственность за неё;
- 3) конечность человека или переживание Ничто;
- 4) экзистенциальная тревога;
- 5) экзистенциальная вина;
- 6) существование во времени;
- 7) смысл и бессмысленность.

Встреча человека с данностями существования находится в центре внимания процесса экзистенциального консультирования. С точки зрения Р. Кочюнаса, цель экзистенциальной психотерапии – помочь клиенту понять, до каких пределов простирается его

свобода что-то менять в жизненной ситуации; в чем трудности разрешимы, а в чем – нет; в чем клиент сам себя ограничивает.

**Трансактный анализ.** Согласно концепции Э. Берна, человек запрограммирован «ранними решениями» в отношении жизненной позиции. Он проживает свою жизнь по «сценарию», написанному при активном участии его близких, прежде всего родителей, принимает решения в настоящем, основанные на стереотипах, которые когда-то были необходимы для его психологического выживания, но теперь чаще всего бесполезны. Основная цель консультирования – реконструкция личности на основе пересмотра жизненных позиций, гармонизация Эго-состояний, обучение навыкам противостояния манипуляциям, формирование способности к подлинному общению.

Трансактный анализ включает в себя: 1) структурный анализ – анализ структуры личности; 2) анализ трансакций – вербальных и невербальных взаимодействий между людьми; 3) анализ психологических игр – скрытых трансакций, приводящих к желаемому исходу (выигрышу); 4) анализ сценария (скрипт-анализ) – индивидуального жизненного сценария, которому человек невольно следует (В. В. Макаров, 1999).

**Гештальттерапия** (основные идеи и методы разработали Ф. Перлз, Л. Перлз, П. Гудман). Человек представляет собой целостное социобиопсихологическое существо. Человек и окружающая его среда – единый гештальт, структурное целое, которое называют полем организм/окружающая среда. Среда влияет на организм, а организм преобразует свою среду. Применительно к психологии межличностных отношений это означает, что, с одной стороны, на нас влияет поведение окружающих людей, с другой – если мы изменяем свое поведение, то и окружающие вынуждены меняться. Основными принципами являются актуальность (работа в настоящем), стремление к развитию осознанности и развитие способности принимать ответственность за свою жизнь.

Главная цель гештальттерапии – достижение возможно более полного осознания себя: своих чувств, потребностей, желаний, телесных процессов, мыслительной деятельности, а также, насколько возможно, полного осознания внешнего мира, преж-

де всего мира межличностных отношений. Гештальттерапия не стремится к немедленному изменению поведения и быстрому устранению симптомов. Устранение симптомов или изменение поведения, достигнутые без достаточного осознания, не дают стойких результатов или приводит к возникновению новых проблем на месте старых. В результате гештальттерапии клиент приобретает способность сознательно выбирать свое поведение, используя различные аспекты своей личности, сделать свою жизнь более наполненной, избавиться от невротических и других болезненных симптомов. Он становится устойчивым к манипуляциям других людей и сам способен обходиться без манипуляций, другими словами, он научается стоять на собственных ногах.

***Телесно-ориентированная психотерапия (ТОП)*** – это способ исцеления души через работу с телом, неоднозначно понимаемое направление психотерапии, целью которого является изменение психического функционирования человека с помощью ориентированных на тело методических приемов. В настоящее время описаны не менее 15 различных подходов, определяемых как «работа с телом». Наиболее известные виды телесно-ориентированной психотерапии: характерологический анализ В. Райха, биоэнергетический анализ А. Лоуэна, концепция телесного осознания Фельденкрайза, метод интеграции движений Ф. Александера, метод чувственного сознания (Ш. Селвер и Ч. Брукс), структурная интеграция (И. Рольф). Менее известны в нашей стране техники биосинтеза, бондинга, танатотерапии (В. А. Баскаков). Телесно-ориентированная психотерапия возникла на основе практического опыта и многолетних наблюдений взаимосвязи духовного и телесного в функционировании организма. Она в большей степени, чем другие направления консультирования и психотерапии, придерживается холистического подхода, необходимость в развитии которого постоянно возрастает. Преодоление дуализма тела и разума и возвращение к целостной личности ведет к глубоким изменениям понимания поведения человека. Методы телесно-ориентированной психотерапии направлены на обеспечение условий, в которых человек сможет пережить свой опыт как взаимосвязь психического и

телесного, принять себя в этом качестве, тем самым получив возможность для улучшения своего функционирования.

**Арт-терапия.** В переводе с английского языка «арт-терапия» – лечение изобразительным искусством. Искусство можно рассматривать как одно из средств самовыражения личности. Искусство развивает и воспитывает человека, позволяет ему разобраться в жизни и лучше понять самого себя, способствует фиксации и передаче чувств и мыслей коммуникатора (А. И. Копытин). Язык искусства по-своему доступен и понятен каждому человеку, в особенности если иметь в виду глубину его эмоционального проникновения. Именно поэтому методы воздействия на личность с помощью искусства очень эффективны.

**Психотерапия искусством** – это вид психотерапии, который основан на использовании различных форм и видов искусства в лечебных целях. Традиционно психотерапия искусством представлена следующими основными направлениями: арт-терапией, драматерапией, музыкотерапией и танцедвигательной терапией. Таким образом, арт-терапия – одна из составляющих терапии искусством. В настоящее время термин «арт-терапия» применяется в научной литературе в двух смыслах:

1) метод, основанный на использовании различных форм творческой деятельности (как специфического вида деятельности человека);

2) метод, в основе которого психотехнологии, связанные с использованием изобразительного творчества (визуальное искусство).

С точки зрения западной психологии арт-терапия – это метод лечения, воздействия на человека, основанный не только на привлечении клиента к занятиям изобразительным творчеством, но и на восприятии им готовой изобразительной продукции (например, восприятию и обсуждению картин, фото- и видеоматериалов). Исходя из этого, выделяют активную и пассивную арт-терапию. Активная арт-терапия предполагает побуждение клиентов к самостоятельной творческой деятельности, пассивная же основана на использовании уже существующих произведений искусства через их анализ и интерпретацию.

**Системный подход.** Определяется не ориентацией на теоретические модели, а сфокусированностью на партнерстве, семье, супружестве, группах как самостоятельных организмах, целостных системах со своей историей, внутренними закономерностями и динамикой, этапами развития, ценностными ориентациями и т. д. Консультирование в рамках этого подхода исходит из того, что дисфункциональная система отношений определяет дезадаптацию ее участников, психолог занимает позицию включенного наблюдателя или активного наставника. Он задает вопросы, наблюдает и контролирует, структурирует коммуникацию участников, драматизирует отношения и моделирует конфликты, дает домашние задания и т. д.

**Интегративный, или мультимодальный, подход.** Становится все более определяющей тенденцией, внутри которой выделяют методический эклектизм и теоретическую интеграцию. В практической плоскости интеграция направляется принципом Г. Пауля: какая психотерапия и кем проводимая наиболее эффективна для этого человека с его специфическими проблемами в его обстоятельствах и окружении или, по выражению М. Эриксона, для каждого пациента – своя психотерапия. Смешение разных факторов и стилей интеграции создает «дикую психотерапию», чреватую, как подчеркивает А. Лазарус, непредсказуемыми эффектами.

Кроме названных выше направлений можно назвать такие развивающиеся направления, как трансперсональная психология (К. Уилбер), терапию творческим самовыражением М. Е. Бурно, «дианализ» Ю. В. Завьялова, понимающую психотерапию Ф. Е. Василюка и другие.

### **Список литературы**

1. Арт-терапия – новые горизонты / под ред. А. И. Копытина. – М., 2006.
2. Берн, Э. Трансакционный анализ и психотерапия / Э. Берн. – СПб., 1994.
3. Бьюдженталь, Дж. Искусство психотерапевта / Дж. Бьюдженталь. – СПб., 2001.
4. Бурно, М. Е. Терапия творческим самовыражением / М. Е. Бурно. – М., 1989.

5. Ван Дорцен, Э. Цель экзистенциальной психотерапии и консультирования / Э. Ван Дорцен. – <http://hpsy.ru/public/x2742.htm>
6. Основы психологии семьи и семейного консультирования / под ред. Н. Н. Посысоева. – М., 2004.
7. Перлз, Ф. Гештальтподход и свидетель терапии / Ф. Перлз. – М., 2001.
8. Польстер, И. Интегрированная гештальттерапия / И. Польстер, М. Польстер. – М., 1997.
9. Психотерапевтическая энциклопедия / под ред. Б. Д. Карвасарского. – СПб., 2000.
10. Роджерс, К. Взгляд на психотерапию. Становление человека / К. Роджерс. – М., 1994.
11. Карвасарский, Б. Д. Психотерапия: учебник для студентов медицинских вузов / Б. Д. Карвасарский. – М., 2004.
12. Ключева, Н. В. Экзистенциальная традиция в психологическом консультировании / Н. В. Ключева, Н. С. Головчанова. – Ярославль: ЯрГУ, 2010.
13. Макаров, В. В. Путь консолидации психотерапии в Российской Федерации / В. В. Макаров // Психотерапия. – 2008. – № 9. – С. 9–16.
14. Макаров, В. В. Избранные лекции по психотерапии / В. В. Макаров. – М., 1999.
15. Уилбер, К. Интегральное видение. Краткое введение в революционный интегральный подход к жизни, Богу, вселенной и всему / К. Уилбер. – М., 2009.
16. Эллис, А. Практика рационально-эмоциональной поведенческой терапии. / А. Эллис, У. Драйден; пер. с англ. Т. Саушкиной. – 2-е изд. – СПб., 2002.

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Выделить общее и различное в следующих формах психологического консультирования: очная консультация, опосредованная консультация (консультирование по телефону). Обосновать, в каких случаях консультирование по телефону не рекомендуется клиенту.
2. Сравнить основные направления психологического консультирования по следующим позициям: цель консультирования, представления о природе человека, методы консультирования, критерии эффективности, требования к психологу-консультанту.

## Раздел 3

### Этапы психологического консультирования

**Этап 1. «Начальный этап».** Цель этапа: установление психологического контакта и заключение контракта между клиентом и консультантом.

Основное содержание этапа: прием клиента, знакомство, предоставление клиенту возможности выговориться, создание атмосферы безопасности и доверия, сбор первичной информации о клиенте. Уже на этом этапе возможно заключение психологического контракта (обсуждение целей (в том случае, если клиент четко формулирует свой запрос), методов, продолжительности и организационных условий консультирования, вопросов распределения ответственности). Контрактные отношения предполагают информирование клиента о его правах и обязанностях, обсуждение вопросов конфиденциальности и ее ограничений. На этом этапе важно разъяснить клиенту, что представляет из себя консультирование, ответить в случае необходимости на вопросы клиента о квалификации консультанта. Это позволит клиенту избавиться от ошибочных установок и ожиданий, среди которых можно назвать следующие: психолог решит проблему за клиента (избавитель), даст умный совет (авторитет), пожалеет и посочувствует (хороший человек), видит клиента насквозь и сам знает, что тому надо для счастья (волшебник); поставит диагноз и выпишет лекарство (доктор), осудит и вынесет суровый приговор (судья). Психологу надо учиться отвечать на усложняющие вопросы, среди которых расспросы клиента о личной жизни консультанта, выяснение степени вашей квалификации, вопросы о вашем жизненном опыте, семейном положении.

**Этап 2. «Выявление проблемы клиента».** Цель: выявление проблемы и формулировка задач, которые клиент ставит перед собой в процессе взаимодействия с консультантом. На этом этапе клиент начинает рассказывать о том, что привело его к психологу, какие люди вызвали у него определенные чувства, которые привели к ситуации психологического тупика, требующей посторонней оценки, сочувствия, поддержки или совета.

По мнению В. В. Столина, высказанные *жалобы клиента* могут быть структурированы по направленности локуса жалобы, который делится на субъектный (на кого жалуется) и объектный (на что жалуется).

**По субъектному локусу** встречаются пять основных видов жалоб (или их комбинаций): на ребенка (его поведение, развитие, здоровье...); семейную ситуацию в целом (в семье «все плохо», не так»); супруга (его поведение, особенности) и супружеские отношения (нет взаимопонимания, любви и т. д.); самого себя (свой характер, способности, особенности); третьих лиц, в том числе на совместно проживающих в семье или вне семьи бабушек и дедушек.

**По объектному локусу** выделяют следующие виды жалоб: на ролевое поведение (несоответствие полу, возрасту, статусу) мужа, жены, детей, тещи, свекрови и т. п.; нарушение психического или соматического здоровья или поведения (энурез, страхи, навязчивости); поведение с точки зрения соответствия психическим нормам (например, нормам умственного развития ребенка); индивидуальные психические особенности (сверх-активность, медлительность, «безволие» и т. п. для ребенка; отсутствие эмоциональности, решительности и т. п. для супруга); психологическую ситуацию (потеря контакта, близости, понимания); объективные обстоятельства (трудности с жильем, работой, временем, разлука и т. д.).

**Проблема** – это указание на то, что клиент хотел бы, но не может изменить. Также под проблемой можно понимать трудности перевода ситуации из реальной в желаемую (как ее видит для себя клиент). Называются следующие наиболее распространенные проблемы:

- не уверен, хочу быть уверенным (в решении, оценке и т. д.);
- не умею, хочу научиться (влиять, внушать, гасить конфликты, заставлять, терпеть и т. п.);
- не понимаю, хочу понять (ребенка, его поведение; супруга, его родителей и т. д.);
- не знаю, что делать, хочу знать (прощать, наказывать, лечить, уйти и т. п.);

– не имею, хочу иметь (волю, мужество, терпение, способности и т. п.);

– знаю, как надо, но не могу сделать, нужны дополнительные стимулы.

Необходимо различать проблему клиента и объектный локус жалобы, формулируемый в виде проблемы лица, о котором идет речь. (Если речь идет о том, что кто-то другой (начальник, супруг, ребенок) не понимает, не умеет что-то, это не означает, что клиент хочет что-то понять, узнать и т. п.).

**Запрос** – это конкретизация формы ожидаемой клиентом помощи от консультации, обычно проблема и запрос по смыслу связаны. Например, если клиент формулирует проблему: «Не умею, хочу научиться», то запрос скорее всего будет – «научите». Однако запрос может быть и уже проблемы. Можно выделить следующие виды запросов:

– просьба об эмоциональной и моральной поддержке («Я прав, не правда ли?», «Я – хороший человек, не правда ли?», «Мое решение правильно, не правда ли?»);

– просьба о содействии в анализе («Я не уверен, что правильно понимаю эту ситуацию, не можете ли мне разобраться?»);

– просьба об информации («Что известно об этом?»);

– просьба об обучении навыкам («У меня это не получается, научите»);

– просьба о помощи в выработке позиции («Что делать, если он мне изменяет?», «Можно ли наказывать за это моего ребенка?»);

– просьба в оказании влияния на члена семьи или в его изменении в интересах лица, о котором идет речь («Помогите ему избавиться от этих страхов», «Помогите ему научиться общаться с ребятами»);

– просьба об оказании влияния на члена семьи в интересах клиента («Сделайте его более послушным», «Помогите мне переломить его злую волю», «Заставьте его больше любить и уважать меня»).

На этом этапе важно стимулировать клиента на детальное описание его ситуации, задавать уточняющие вопросы, помогать

сформулировать задачи, которые клиент ставит перед собой и планирует решить с помощью консультанта. Чем более конкретно, понятно будут сформулированы цель и задачи консультирования, тем эффективнее будет организован его процесс.

Консультант осмысливает ситуацию клиента и формулирует консультативные гипотезы (предположения о причинах затруднений клиента). Для уточнения правомерности гипотез консультант задает клиенту вопросы (предпочтительно – открытые), направленные на уточнение возникших у консультанта идей; излагает клиенту свою гипотезу (интерпретацию) и спрашивает его, что он по этому поводу думает. Обычно завязывается диалог, в результате которого гипотеза корректируется, обрастает множеством значимых и характерных для данной ситуации фактов и переживаний, т. е. она максимально индивидуализируется.

*Пример из практики:* на консультацию к психологу пришла женщина, обеспокоенная тем, что сын и его жена ограничивают ее контакты с внучкой. После детального описания ситуации психолог выделяет несколько причин сложившейся ситуации: а) потребность в контроле и управление ситуацией жизни в семье сына сталкивается с потребностью молодой семьи в автономности; б) низкая коммуникативная культура клиентки. Она категорична в оценках, вмешивается в решения, принимаемые супругами, не склонна к диалогу; в) разные представления о воспитании у супругов (или у одного из них) и клиентки и соответственно наличие конфликтов в решении вопросов, связанных с внучкой; г) потеря основного смысла жизни – общения с сыном и потребность сохранить отношения с ним такими же близкими и симбиотическими. Это некоторые предположения, которые необходимо проверить.

Для того чтобы гипотеза консультанта подтвердилась или была опровергнута, необходимо обсудить две-три конкретные ситуации, которые должны быть: тесно связаны с содержанием основных жалоб клиента; типичны для жизни клиента; желательно развернуты, описывать негативные, позитивные и нейтральные характеристики отношений. Работа с конкретными ситуациями важна потому, что чем подробнее говорит человек, тем меньше в его рассказе отпечатков субъективности, одно-

сторонности, тем больше возможностей для консультанта понять те аспекты реальности, которые не замечаются рассказчиком.

На всем протяжении этого этапа необходимо стимулировать клиента на описание собственных чувств и чувств других людей. После того как психолог-консультант проверит свои гипотезы и, возможно, найдет причину, лежащую в основе проблемы клиента, логично перейти к следующему этапу.

**Этап 3. «Планирование изменений и оказание воздействия»** предполагает обсуждение с клиентом возможных продуктивных вариантов его реагирования и поведения, которые бы способствовали достижению его психологического благополучия и улучшили качество отношений с окружающими. Психолог-консультант стремится к тому, чтобы клиент нашел альтернативу своему поведению именно сам, чтобы она органично выростала из его жизненного опыта. Но в некоторых случаях допустимо предлагать возможные альтернативы клиенту. Разработка плана конкретного позитивного реагирования клиента предполагает, что в психологической консультации психолог и клиент детально спланируют, где и когда, в каком месте, в какое время, в какой форме новое конструктивное поведение будет иметь место. Стоит обсудить препятствия на пути этого поведения, иначе позитивное поведение может быть отложено на очень далекое время, а то и вообще не состояться.

На этом этапе консультант вправе использовать весь арсенал методов, которыми он обладает. Это могут быть телесные практики, техники психодрамы, элементы арт-терапии, видео-тренинга, ведение дневников самонаблюдения, ролевые игры, анализ ситуаций и др. Важно, чтобы клиент кроме вчувствования и осознания себя в ситуации затруднения начал осваивать новый опыт реагирования и поведения.

**Этап 4. «Завершение консультирования».** На этом этапе психолог вместе с клиентом подводят итоги консультирования, обсуждают вопросы, касающиеся дальнейших отношений клиента с консультантом или другими специалистами. Для консультанта важно ориентироваться на достижение тех целей и задач, которые ставил клиент в начале консультационного процесса. Кроме того, следует обратить внимание на эмоциональное состояние клиента, степень его мотивированности на дальнейшее развитие.

## **Список литературы**

1. Абрамова, Г. С. Психологическое консультирование: Теория и опыт / Г. С. Абрамова. – М., 2000.
2. Кочюнас, Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. – М., 1999.
3. Немов, Р. С. Психологическое консультирование / Р. С. Немов. – М., 2001.

### **Задания для практического занятия**

1. Студентам предлагаются для обсуждения несколько ситуаций из практики работы психолога-консультанта. Цель – изучить процесс принятия решения относительно хода консультирования и обсудить процесс выбора концепции консультирования, предполагаемых методов работы.

**Условия.** Группа делится на микрогруппы по 5 человек. Каждой микрогруппе дается ситуация, напечатанная на отдельном листе бумаги. В течение 20 минут группа обсуждает и предлагает варианты разрешения ситуации.

Для управления процессом обсуждения преподаватель формулирует следующие вопросы:

- Каковы цели клиента?
- Каковы цели консультанта?
- Какая дополнительная информация необходима для того, чтобы начать работу с клиентом?
- Какая концепция может стать основой для работы консультанта?
- Какие методы может использовать консультант?
- Каковы критерии эффективности работы клиента с данной ситуацией?

2. Проанализировать основные этапы консультирования с точки зрения активности консультанта и клиента, ответственности за процесс и результаты консультирования. Обосновать, в какой роли (позиции) предпочтительно находиться консультанту на разных этапах консультирования.

## Раздел 4

### Факторы, влияющие на эффективность психологического консультирования

Выделяется 11 основных факторов, влияющих на эффективность процесса консультирования: поощрение надежды, универсальность, информирование, альтруизм, коррекция опыта первичной семьи, совершенствование социальных навыков, имитационное поведение, межличностное изучение, сплоченность группы, катарсис, инсайт (Б. Д. Карвасарский, И. Ялом).

Дадим краткую характеристику каждого из факторов. Часть из них – универсальные, некоторые проявляются в большей степени в групповом консультировании (Н. В. Ключева).

**Поощрение надежды.** Исследования показывают, что чем больше человек надеется на помощь, тем лучше результаты консультирования. Поощрение надежды участников группы – важная часть работы психолога, особенно на начальной стадии. Прежде всего, разумеется, сам специалист должен быть достаточно уверенным в себе и верить в то, что делает, т. е. в эффективность консультаций. Важна внутренняя убежденность в возможности позитивного решения трудностей клиента. В начале работы нельзя оценивать переживаемые клиентом чувства безнадежности и бессилия как нечто неизменное. Эти чувства нужно принять, но не следует их переоценивать. В групповом консультировании источником надежды являются изменения, которые происходят с другими участниками.

**Универсальность проблем.** Многие люди приходят к консультанту с убежденностью, что их проблемы, страхи, симптомы уникальны и неповторимы. Эти ощущения уникальности переживаемых проблем нередко усиливают сопровождающие их чувства изоляции, одиночества – недостаток близких отношений не позволяет увидеть подобные трудности у других. Люди, как и их проблемы, уникальны, тем не менее не следует понимать это слишком прямолинейно, поскольку нас многое и связывает – в противном случае любое общение и взаимопонимание людей было бы невозможным.

С самых первых встреч важно развенчать уникальность жизненных проблем клиента (клиентов), т. е., не опровергая уникальности самих людей, обратить внимание на универсальные, общие стороны высказанных проблем и трудностей.

**Информирование клиента** предполагает предоставление ему информации о психическом здоровье, нарушениях и общих закономерностях психодинамики и всевозможные толкования происходящего с ним. Мнения об этом факторе противоречивы. К примеру, психоаналитики отрицают целесообразность информирования клиентов. Точка зрения представителей других теоретических направлений не столь категорична, но тоже достаточно сдержанна. Поэтому желательно четко определить, на каких стадиях работы информирование может быть ценным. Консультант может посоветовать клиенту почитать специально подобранную литературу, высказать свое экспертное мнение. Можно обратиться к участникам группы с просьбой поделиться своим опытом и знаниями. В то же время информировать – не значит давать советы и рекомендации «как правильно поступать в той или иной ситуации». Это приводит к снятию ответственности за происходящее с клиента на консультанта.

**Альтруизм** появляется в группе тогда, когда участники оказывают поддержку, утешают друг друга, делятся своими проблемами, стараются быть полезными и нужными друг другу, забывают о себе, жертвуют собой ради других. Это уникальный, свойственный только группе фактор.

Нередко в начале работы группы участники, услышав от психолога, что они во многом могут помочь друг другу, бывают удивлены и задают вопросы: чем мне может помочь человек, у которого проблем не меньше, чем у меня? Как я могу помочь другому, когда мне самому тяжело? Подобные вопросы и сомнения отражают ориентацию участников группы исключительно на консультанта, как на профессионала, а также свойственное участникам чрезмерное углубление в свои проблемы.

В ходе работы группы участник, пришедший в группу растерянным, низко оценивающим себя, не скрывает удивления, когда кто-либо в группе признает, что он ему значительно помог, что его присутствие в группе было важным и полезным. Такие нежиз-

данные открытия способствуют появлению и повышению самоуважения в психотерапевтических группах. Когда человек ощущает себя нужным кому-либо другому, это помогает ему избавиться от чрезмерной сосредоточенности только на своих проблемах. В группе, как и в жизни, больше всего можно получить, отдавая.

**Коррекция опыта первичной семьи.** Отношения в группе во многом похожи на семейные. Это сходство особенно усиливается, когда группу ведут мужчина и женщина. Многие участники группы реагируют на них как на родителей, а на других участников группы – как на братьев и сестер, особенно на более поздних стадиях работы группы. Это дает возможность консультанту увидеть стереотипы поведения участников, сложившиеся под влиянием воспитания в семье. Немало людей приходит в группу с историей негативного опыта, накопленного в семье. И это отражается в ситуациях межличностного взаимодействия в группе – одни участники демонстрируют полную зависимость от консультантов, наделяя их нереальной силой и возможностями, другие участники по-подростковому бунтуют против них, полагая, что они стесняют их свободу и стремление к независимости, пытаются найти союзников среди других участников группы, создавать коалиции; третьи пытаются манипулировать; четвертые же конкурируют и конфликтуют с другими участниками группы из-за внимания, одобрения и любви консультантов. Это далеко не окончательный список стереотипов, приносимых в группу из первичной семьи.

При анализе поведения такого рода, проблем взаимных отношений участников группы и их отношений с психологом, попытке принять более разнообразные роли в конкретных ситуациях в группе с помощью интеллектуальных инсайтов и эмоциональных переживаний появляется возможность коррегировать опыт, принесенный из первичной семьи, и повышать гибкость и осознанность поведения участников.

**Совершенствование социальных навыков.** В любом консультативном контакте происходит обучение и совершенствование социальных навыков. Большинство людей, приходящих на консультацию, испытывают недостаток опыта близких отношений. Чувства, проявляемые по отношению к ним, психо-

логу или участникам группы, дают возможность увидеть, как возникают, завязываются близкие отношения. Развитые навыки социального поведения – умение гармонично включаться в «сеть» общения, терпимость по отношению к другим людям, умение продуктивно противоборствовать и решать межличностные конфликты, не оценивать, а лучше чувствовать, понимать, принимать и уважать потребности других – чаще всего являются одними из основных результатов эффективной работы. В консультировании есть возможность в ситуации «здесь и теперь» обратить внимание клиента на особенности его поведения, предложить разные варианты проявления себя. Особенно эффективно этот фактор используют в поведенческой терапии. При этом консультант может предложить домашние задания, элементы видеотренинга.

***Имитационное поведения*** (К. Рудестам). Идентификация с психологом, ведущим консультацию или группу, с участниками группы позволяют клиенту получить пользу от опыта другого. Имитируя позитивные аспекты поведения консультанта или других участников группы, клиент видит в них подходящую модель для изменения своего поведения.

***Корректирующий эмоциональный опыт и катарсис.*** Чувства и их выражение являются составной частью консультирования межличностных отношений. Психолог создает условия для эмоционального переживания и «исследования» реальности с помощью чувств. В корректирующем эмоциональном опыте в консультировании можно выделить несколько компонентов (И. Ялом):

1) клиент группы выражает интенсивные чувства, связанные с другими участниками, с консультантом;

2) консультант и группа оказывают ему поддержку, позволяющую рисковать;

3) происходит анализ ситуации, помогающий клиенту понять, что произошло. Здесь особенно важна реакция других участников группы или консультанта;

4) участник признает, что ошибался, избегая выражения своих чувств перед другими;

5) результат – способность участника группы более глубоко и искренне общаться с другими.

Такая последовательность событий вызывает напряжение, так как продемонстрировать свои чувства перед другими людьми рискованно. Однако такое напряжение может быть психотерапевтически ценным, если благодаря усилиям психолога группы оно превращается в корректирующий эмоциональный опыт. Для этого необходимы два условия:

- клиент должен чувствовать себя в безопасности;
- необходимо обеспечить такие условия, чтобы клиент был искренним в выражении себя.

Интенсивное выражение ранее подавляемых, скрываемых чувств часто определяется понятием *катарсиса*, который считается важным для консультирования. Катарсис чаще всего переживается при выражении связанных с прошлым или настоящим чувств грусти, любви и гнева. Интенсивное проявление чувств нередко сопровождается потерей самоконтроля, поэтому в консультировании участники склонны сдерживать себя, подавлять чувства, так как опасаются последствий возможной утраты самоконтроля. Интенсивность и частота катарсиса зависит как от степени подавления своих чувств, так и от атмосферы безопасности. Обычно после переживания катарсиса появляется чувство расслабления, которое считается его обязательным элементом. Чтобы катарсис имел продолжительное воздействие, а не остался лишь моментным освобождением от чувств, он должен быть оценен в контексте индивидуального контакта с консультантом или в группе.

*Межличностное (социальное) научение* (К. Рудестам) является одним из главных факторов, обуславливающих развитие клиента. Раньше или позже каждый участник в группе начинает проявлять себя таким, каков он есть в реальной жизни, – с другими участниками группы он общается так, как с другими людьми за пределами группы. Проблемы каждого участника начинают отражаться в межличностных отношениях в группе. Это и становится началом «спирали» межличностного, или социального, научения в группе. Процесс межличностного научения можно было бы описать следующим образом.

Клиент во взаимодействии с консультантом или группой раскрывает стиль своего межличностного общения. С помощью реакций консультанта, других участников группы и самонаблюдения клиент-участник раскрывает сильные стороны, ограниченность своего межличностного поведения, то, что вызывает нежелательные реакции других людей. Вместе с тем клиент-участник может оценить влияние своего поведения на чувства других людей, на их мнение о нем и на его собственное мнение о себе. Все это помогает понять, что каждый человек является автором, ответствен за свое поведение. Только при осознании ответственности становится возможным изменение межличностных отношений, так как менять что-либо может только сам творец.

**Инсайт** означает, что участник узнает что-то новое и важное о себе. В индивидуальном или групповом консультировании инсайт поощряют реакции участников группы друг на друга, а также реакции консультанта на них и интерпретация чувств, мыслей и поступков. Инсайта можно достигнуть как минимум на четырех уровнях:

- клиент все более объективно видит свои межличностные отношения. Это начинается с узнавания того, как тебя видят и оценивают другие участники группы;
- клиент понимает способы и стереотипы своего поведения с другими людьми;
- клиент узнает, почему они ведут себя так, как ведут себя с другими людьми (мотивационный инсайт);
- клиент понимает, как они стали такими, каковыми являются. Тем самым отыскиваются корни существующих проблем (психологический инсайт).

**Сплоченность** группы – фактор, который проявляется в групповом консультировании. Сплоченность группы не возникает внезапно – она начинает развиваться еще до начала работы группы, на стадии ее организации. Для возникновения сплоченности группы необходимы три группы условий:

1. Связанные с организацией группы: правильный отбор участников группы; правильное составление группы; эффективная подготовка участников к работе в группе.

2. Связанные с ранним периодом жизни группы: решение конфликтов; создание конструктивных групповых норм; уменьшение защитного поведения.

3. Связанные со способами работы в группе: взаимная привлекательность участников группы и их взаимные связи; оказание поддержки и забота друг о друге; слушание и эмпатия; самораскрытие и реагирование друг на друга.

На сплоченность влияет мотивация участия в группе и определенные усилия в стремлении попасть в нее; индивидуальные цели участников группы, а также ясно сформулированная общая цель группы; позитивные ожидания и соответствие группы личным потребностям участников; дружественная и теплая атмосфера; взаимная симпатия участников группы друг к другу; взаимодоверие участников группы, уважение к чувствам и мнениям друг друга; активное участие в работе группы всех участников; разделение ответственности за работу группы между психологом и участниками; открытое обсуждение конфликтов; специально создаваемая обстановка (узкий круг, создание интимной атмосферы и т. п.). Как очень специфичное и нежелательное условие сплоченности группы – пребывание в группе «козла отпущения» или «белой вороны», объединение против которых спланирует группу.

Такие условия не могут возникнуть сразу. Сплоченность группы развивается в ходе всей ее жизни и по-разному проявляется на различных этапах работы группы. Каждый участник группы должен пройти определенный путь изменения себя, решения своих проблем, чтобы принимать и понимать других. Восприятие других напрямую связано с самовосприятием.

### **Список литературы**

1. Ключева, Н. В. Программы социально-психологического тренинга : руководство для ведущего / Н. В. Ключева, М. А. Свис-тун. – Ярославль : ЯрГУ, 1997.

2. Психотерапевтическая энциклопедия / под ред. Б. Д. Карвасарского. – 2-е изд. – СПб., 2000.

3. Рудестам, К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика / К. Рудестам. – М., 1993.

4. Ялом, И. Теория и практика групповой психотерапии / И. Ялом. – СПб., 2000.

## **Задание для самостоятельной работы**

Студентам предлагается посмотреть фильмы «Пролетая над гнездом кукушки» (режиссер М. Форман) или «Проект Александры» (режиссер Рольф де Хир) и подготовить эссе. Преподаватель информирует студентов, что такое эссе. Эссе (от франц. *essai* – попытка, проба, очерк и лат. *exagium* – взвешивание) – прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Психологическое эссе предполагает субъективно окрашенную точку зрения о сюжете фильма, описание психологического портрета героев произведения, выявление противоречий и конфликтов. На практическом занятии организуется свободный обмен мнениями студентов о фильмах.

## **Раздел 5. Личность психолога-консультанта и личность клиента**

Сочетание методологии, теории и практики является сущностью квалифицированного консультирования. Методология дает основу для эффективной теории и практики, теория – организующие принципы для практической работы: эффективный практик имеет запас альтернативных подходов и способов общения и воздействия. Практика – это сочетание методологии, теории и опыта консультационной работы.

Общая компетентность в теории, методологии и практике проявляется в сознании своего собственного мировоззрения, установок, личностных особенностей, технологий, которые профессиональный психолог использует в своей работе.

Консультант должен проявлять себя как продуктивная личность. Под продуктивной понимается личность, которая обладает чувством перспективы, способна вырабатывать различные стратегии поведения в конкретной ситуации и подходить к проблеме с различных точек зрения. Гармоничный индивид не связывает себя одним шаблоном поведения, а поступает в

соответствии с изменившимися обстоятельствами и способен ставить перед собой долгосрочные цели (А. Айви, М. Айви, Л. Саймак-Дауннинг).

Принципы работы психолога-консультанта по Р. С. Немову (2001):

1) профессиональная деятельность психолога-консультанта характеризуется особой ответственностью перед клиентом за те рекомендации, которые он предлагает клиенту;

2) психолог опирается на соответствующие морально-этические и юридические основы;

3) деятельность направлена на достижение исключительно гуманных целей, предполагающих снятие каких бы то ни было ограничений на пути интеллектуального и личностного развития клиента;

4) свою работу консультант строит на основе безусловного уважения достоинства и неприкосновенности личности клиента. Консультант уважает основополагающие человеческие права, определенные всеобщей Декларацией прав человека;

5) в работе с клиентом руководствуется принципом честности и открытости, вместе с тем должен быть осмотри-тельным в советах и рекомендациях клиенту;

6) обязан ставить в известность коллег, членов своих профессиональных объединений о замечаемых им нарушениях прав клиента, случаях негуманного отношения к клиентам;

7) консультант имеет право оказывать лишь такие услуги клиенту, для которых он имеет необходимое образование, квалификацию, знания и умения;

8) в своей работе должен применять только апробированные методики, отвечающие современным общенаучным стандартам;

9) обязательной частью работы является постоянное поддержание на высоком уровне своих знаний и умений;

10) в случае вынужденного применения психологических методик и рекомендаций, не прошедших апробации, консультант должен об этом предупредить своих клиентов и быть весьма осторожным в своих выводах;

11) не имеет права разглашать или передавать третьим лицам данные о своих клиентах или о результатах консультирования;

12) обязан препятствовать использованию методов психологического консультирования и психологического воздействия некомпетентными лицами, профессионально не подготовленными людьми, а также предупреждает об этом тех, кто пользовался услугами таких «специалистов».

13) не имеет права передавать некомпетентным лицам методы психологической работы с людьми;

14) следует соблюдать осторожность, чтобы не вызывать необоснованной надежды и ожиданий со стороны клиента, не давать клиенту обещаний, советов и рекомендаций, которые нельзя будет выполнить;

15) несет личную ответственность за хранение в тайне информацию, касающуюся клиентов.

Таблица 1

***Сравнительная характеристика  
квалифицированного и неквалифицированного консультанта***

<i>Параметры для сравнения</i>	<i>Квалифицированный консультант</i>	<i>Неквалифицированный консультант</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<b>Цели консультирования</b>	Помогает клиенту достичь его собственных целей	Подталкивает клиента к достижению тех целей, которые сам для него сформулировал
<b>Центральная стратегия консультирования</b>	Обсуждает с клиентом альтернативные способы восприятия жизни. В случае необходимости указывает на конкретные действия, которые надо совершить клиенту	Проявляет неопределенность относительно идеи, направления, принципов и методов работы с клиентом
<b>Образ мира</b>	Понимает и способен с определенной долей условности принять любой образ мира и действовать в соответствии с ним	Ограничен лишь одной картиной мира и не способен понять и принять другие
<b>Психологические теории</b>	Понимает и работает внутри нескольких теорий	Может работать только внутри одной теории. Другие воспринимает как неверные и неэффективные

1	2	3
<b>Осознание собственной ограниченности</b>	Осознает собственные границы. Практикует работу с супервизором. Делится своим опытом с другими консультантами. Может порекомендовать другого специалиста в случае, если не может оказать квалифицированную помощь клиенту	Действует без осознания собственных ограничений. Отказывается от работы с супервизором. Не любит делиться опытом. Продолжает работать с клиентом даже в том случае, если нет результатов
<b>Методическая оснащенность</b>	Владеет целым спектром методических приемов, которые может использовать в практике	Методически не оснащен
<b>Ориентация на развитие</b>	Ставит как специальную задачу – свой профессиональный и личностный рост	Не считает нужным вкладывать ресурсы в свое развитие
<b>Осознание взаимного влияния</b>	Осознает, как его собственные реакции влияют на клиента и как ответы клиента влияют на него	Не осознает интерперсональное влияние
<b>Содержание консультирования</b>	Следует за мыслями и чувствами клиента	Иногда игнорирует вопросы, волнующие клиента, и уделяет внимание темам, не касающимся консультационного процесса
<b>Ответы на реплики клиента</b>	Генерирует множество ответов в соответствии с широким спектром ситуаций и проблем	Есть ситуации, для которых не может подобрать реакцию или отвечает одной и той же однотипной реакцией
<b>Человеческое достоинство</b>	Относится к клиенту с уважением и доверием	Допускает нечестность. Не уважает клиента, может говорить в пренебрежительной манере
<b>Конфиденциальность</b>	Не разглашает информации, не обсуждает суть проблем и процесс консультирования с другими людьми. Может это делать только при получении согласия от клиента	Обсуждает личную жизнь клиента без его разрешения

Существенным для консультанта является умение устанавливать контакт с клиентом. Консультативный контакт – это чувства и установки, которые участники консультирования испытывают один по отношению к другому, и способы их выражения (А. Б. Орлов).

Выделяют шесть основных параметров:

- эмоциональность (консультативный контакт скорее эмоционален, чем когнитивен, он подразумевает исследование переживаний клиентов);
- интенсивность (поскольку контакт представляет искреннее отношение и взаимный обмен переживаниями, он не может не быть интенсивным);
- динамичность (при смене клиента меняется и специфика контакта);
- конфиденциальность (обязательство консультанта не распространять сведения о клиенте способствует доверительности);
- оказание поддержки (постоянная поддержка консультанта обеспечивает стабильность контакта, позволяющую клиенту рисковать и пытаться вести себя по-новому);
- добросовестность.

Для того чтобы процесс консультирования был «развернут», можно использовать техники консультирования и активное слушание, которые могут быть отнесены к **умениям и навыкам консультанта (табл. 2–3)**.

Таблица 2

### **Техники консультирования**

<i>Методика</i>	<i>Описание</i>	<i>Функции в процессе беседы</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Открытые вопросы	«Что?» – выясняет факты, «Как?» – чувства, «Почему?» – причины, «Можно ли?» – общую картину	Вопросы используются для выяснения основных фактов и облегчают разговор
Закрытые вопросы	Обычно включают в себя частицу «ли», на них можно отвечать очень кратко	Закрытые вопросы дают возможность узнать особые факты, сокращают слишком длинные монологи

1	2	3
Поощрение (поддержка)	Повторение нескольких ключевых фраз клиента	Поощряет детальную разработку специфических слов и их смысла
Пересказ	Повторение сущности слов клиента и его мыслей, используя его ключевые слова	Активизирует обсуждение, показывает уровень понимания
Отражение чувств	Обращает внимание на эмоциональное содержание интервью	Поясняет эмоциональную подоплеку ключевых фактов, помогает открывать чувства
Интерпретации	Задаёт новые рамки, в которых клиент может увидеть ситуацию. Может быть получена из теории или собственного опыта. Ее можно рассматривать как сердцевину методов воздействия	Попытка дать возможность клиенту по-новому увидеть ситуацию. Дает клиенту четко очерченное альтернативное восприятие реальности. Это восприятие способствует изменению взглядов, что, в свою очередь, может изменить мысли, настроение, поведение
Директива (указание)	Говорит клиенту, какое действие предпринять. Может быть просто поведением. Может быть хитроумной техникой на основе какой-либо теории	Ясно показывает клиенту, какого действия хочет от него психолог. Предполагает, что клиент сделает то, на что ему указывают
Самораскрытие	Психолог делится личным опытом и переживаниями либо разделяет нынешние чувства клиента	Тесно связан с приемом обратной связи, построен на «Я»-предположениях психолога. Способствует установлению раппорта
Обратная связь	Дает клиенту возможность понять, как его воспринимают психолог, окружающие	Дает конкретные данные, которые помогают клиенту осознать, как другие воспринимают его поведение и стиль мышления, что создает возможность иного самовосприятия
Логическая последовательность	Объясняет клиенту логические следствия его мышления и поведения. «Если ..., то»	Дает клиенту точку отсчета. Этот метод помогает людям предвидеть результаты их действий

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Резюме	Часто используется в конце беседы, чтобы суммировать суждения психолога в комбинации с выводами и резюмирующими высказываниями клиента	Проясняет, чего психолог и клиент добились во время беседы. Подводится итог того, что сказал психолог. Призвано помочь клиенту перенести эти обобщения из интервью в реальную жизнь

Таблица 3

### *Модели активного слушания*

<i>Утверждение</i>	<i>Цель</i>	<i>Как это делать</i>	<i>Пример</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Поддержка	1. Показать заинтересованность. 2. Стимулировать (вербально и невербально клиента на рассказ о себе	...не выражайте согласия или несогласия. ...используйте нейтральные слова. ...используйте различные интонации голоса	«Не могли бы Вы рассказать подробнее». «Да, да, я Вас слушаю»
Прояснение	1. Помогает консультанту уточнить смысл говоримого клиентом. 2. Помогает получить больше информации. 3. Помогает клиенту увидеть другие точки зрения	...задавайте вопросы. ...предложите неправильное понимание, чтобы клиент объяснил вновь	«Правильно ли я Вас понял, это так?» «То, что Вы говорите, относится к фактам или мнению?»
Повторение	1. Показывает, что вы слушаете и понимаете то, что сказано. 2. Проверить, как вы поняли	...повторите основные идеи и факты	«Итак, Вы хотели бы, чтобы Ваш супруг не контролировал Вас?»
Размышление, реакция	1. Говорить о том, что вы понимаете, как чувствует себя клиент. 2. Помогает клиенту оценить свои чувства после того, как он их услышит от кого-нибудь еще	...отрефлексируйте основные чувства говорящего	«Мне кажется, это Вас волнует?»

1	2	3	4
Обобщение	1. Повторить достигнутое. 2. Выбрать вместе важные факты и идеи. 3. Создать основу для дальнейшей дискуссии	...повторите самые главные идеи, выразив их, включая чувства	«Итак, Вы хотите...». «Вам нужно...»
Итог	Вместе с клиентом обозначить результаты консультирования. Обратить внимание на то, что было самым важным и для консультанта, и для клиента	...признайте ценность решений клиента. ...выразите позитивную поддержку относительно возможностей клиента	«Я рад, что Вам (нам) удалось прийти к этим результатам». «У Вас достаточно возможностей для...»

Для того чтобы управлять консультативным контактом, необходимо осознавать чувства, мысли, модели поведения, которые проявляет консультант. Непродуктивные модели приводят к нарушению консультативных отношений, не позволяют разрешить ситуацию клиента, влияют на физическое и эмоциональное состояние консультанта, их необходимо выявлять и работать с ними.

Назовем некоторые *непродуктивные чувства, установки, мысли и действия консультанта* (М. Вигдорчик):

1. Желание угодить клиенту (вплоть до применения непсихологических методов: устроить на работу, познакомить с кем-нибудь; дать денег, накормить и т. д.).

2. Желание попросить клиента о любезности (дайте книжку почитать).

3. Желание спорить и ссориться и клиентом.

4. Видение клиента во сне.

5. Беспокойство об упреках клиента.

6. Получение огромного удовольствия от похвалы или благодарности клиента.

7. Чрезмерное опасение потерять клиента (снижение оплаты, перенос времени на удобное клиенту и т. д.).

8. Ощущение, что клиент обязательно должен изменить свое поведение в результате работы (это право клиента – меняться или нет).

9. Ненужная резкость или излишняя мягкость в работе с клиентом.

10. Стремление заняться профессиональными сплетнями относительно клиента.

11. Культивирование зависимости клиента от психолога.

12. Подталкивание советами к действиям.

13. Периодическое ощущение влюбленности в клиента.

14. Депрессивные, тяжелые чувства, возникающие у психолога после консультирования или относительно клиента.

15. Организационные нарушения со стороны психолога (опоздания, затягивание времени).

16. Разрешение клиенту стать сильно должным (брать деньги вперед).

17. Сильная сонливость во время консультирования.

18. Чрезмерная проработка или недоработка финансовых или организационных проблем.

**Типология клиентов.** Типы клиентов и их ориентации выделены В. В. Столиным (1987).

1. *Деловая ориентация:*

а) адекватная – клиент искренне заинтересован в решении проблемы («Вы сделаете все возможное...» и «Я сам готов сделать все, что вы мне скажете»);

б) неадекватная – клиент преувеличивает возможности консультанта («Я уверен, что только вы могли бы мне помочь... Вы – маг...»).

2. *Рентная ориентация:*

а) «обаятельный рантье» – клиент считает, что его открытость, его страдания, его обаяние и доверие к консультанту – это тот капитал, на который он неизбежно получит процент в виде переложения ответственности на плечи консультанта («Ну, теперь вы все знаете – и скажете мне, что делать дальше»);

б) «требовательный рантье» – клиент хочет получить процент уже с самой позиции посетителя консультации («Ну вот, теперь вы все знаете и теперь это ваша забота – вам за это деньги платят»).

3. *Игровая ориентация* – клиент обратился для того, чтобы вступить в определенные отношения с консультантом. Например, клиент дает понять, что он не профан в психологии ...как бы

предлагая консультанту пройти у него аттестацию («Посмотрим, такой ли вы специалист...»).

Доказательства компетентности клиент принимает с оживлением и тут же выдвигает новые «экзаменационные вопросы». В другом случае клиент всячески усиливает безнадежность своей проблемы, хотя реально ее не существует («Вы согласны, что решения нет?»). Если консультант предложит какое-либо решение, клиент тут же его опровергает введением информации, ранее не сообщенной, и добавляет: «Разве можно выдвигать столь необдуманные предложения?». Если консультант подтвердит отсутствие решения, клиент тут же предложит: «Вот видите, и мы не лыком шиты и разбираемся в жизни лучше вас». Только адекватная деловая ориентация клиента может привести к успеху консультации. Устойчивость (крайняя ригидность, жестокость) рефлексивных и игровых ориентаций – это показатель того, что клиент нуждается не в консультировании, а в психотерапии.

**Классификации клиентов** и рекомендации по взаимоотношениям с ними консультанта выделены Н. Н. Обозовым. Существует несколько оснований для типологии: по характеру запроса на психологическую помощь; по особенностям восприятия психических явлений; по способу работы со своими проблемами.

*По характеру запроса на психологическую помощь* выделяются не уверенный и уверенный в себе клиент, клиент все знающий и доверяющий только себе, клиент с потребностью выговориться, ищущий сочувствия, поддержки.

*По особенностям восприятия психических явлений* среди клиентов можно выделить следующие типы:

1) рационалистичный, реалистичный, прагматически ориентированный клиент, стремится к точному знанию информации о себе и окружающих. Обратная сторона такого стремления – склонность недооценивать, игнорировать все, что касается эмоциональных аспектов жизни, трудно поддается объективации, рациональному анализу. Такого клиента интересуют количественные характеристики личности, факты, полученные в результате строгих научных экспериментов. Его интересует не то, что говорит в данный момент консультант, а на основании

чего он это говорит. Это необходимо учитывать в работе, чтобы избежать негативного отношения клиента к консультированию;

2) интуитивно ориентированный, эмоционально утонченный, эстетизированный клиент, считает личность уникальным, таинственным образованием. Его привлекают качественные, образные, художественные характеристики личности и ее жизненного пути, интересуют глубинные механизмы психики, подсознательная природа человека. Обратной стороной личностной ориентации на интуитивное познание является неприятие рационального. Рациональное, объективное, полученное в ходе строгих научных экспериментов знание представляется такому человеку поверхностным, ограниченным, неуклюжим, неглубоким, малополезным и малоинтересным. Такой клиент оценивает то, что говорит консультант, прислушиваясь к своему внутреннему голосу и как бы взвешивая на своих глубинных внутренних весах, что близко к истине, а что нет.

*По способу поведения* можно выделить следующие типы клиентов:

1. Клиент, который в ситуации затруднения стремится перестроить свое поведение, стиль деятельности, образ жизни, но не знает как, сталкивается с трудностями в этом плане. Это наиболее желательный для психологов-консультантов тип клиентов.

2. Клиент, который в ситуации затруднения стремится создавать многообразные субъективно-личностные версии, призванные сохранить хорошее мнение в своих глазах и в глазах других людей. Версии неуспешности чаще всего связываются с внешними обстоятельствами либо с низкой личной заинтересованностью в данном виде деятельности.

***Позиции психолога-консультанта в зависимости от типа клиента.*** В работе с перечисленными выше типами клиентов психолог может использовать различные ролевые позиции. Н. В. Самоукина выделила и описала пять приемлемых позиций психолога-консультанта в консультативном диалоге применительно к различным типам клиентов:

1. Психолог-«нейтральный советчик» выслушивает, задает вопросы, высказывает советы или рекомендации. Позиции «нейтральный советчик» или «программист» подойдут для

случаев, когда в роли клиента выступает умный, сильный, интеллигентный человек.

2. Психолог-«программист» разрабатывает программу для клиента: «Что делать», «Как делать», «Когда делать», например, режим жизни школьника.

3. Психолог-«слушатель». В результате «разговора с хорошим и умным человеком» клиент получает облегчение, удовлетворение и, успокоившись, самостоятельно находит решение собственной проблемы. Позиция психолог-«слушатель» подойдет для человека взволнованного или опечаленного какими-либо внезапно случившимися событиями.

4. Психолог-«зеркало» объясняет, что объективно происходит, рисует для клиента объективное отражение события, помогает понять его роль в этих событиях, а также позиции людей, связанных с ним и влияющих на него. В результате клиент понимает, что с ним происходит, к нему приходит успокоение и способность к принятию решения, к действию.

5. Психолог-«катализатор» – для людей, которые все понимают, но ничего не делают, принимают на себя роль неудачников. Необходимо создать толчок к активации отношения к ситуации, к началу деятельного включения в разворачивающиеся события его собственной жизни, например, через укрепление его уверенности в себе, в его «добрых силах», его способности к управлению событиями своей личной жизни, ожиданию желаемого положительного результата. Позиция психолог-«катализатор» подойдет для нерешительных или ригидных клиентов.

### **Формы работы психолога-консультанта над повышением своего профессионального мастерства**

У психологов-консультантов часто возникают в практике случаи, справиться с которыми самостоятельно ему трудно (не хватает опыта, сложный случай и т. д.). С целью разрешения профессиональных трудностей, получения опыта разрешения подобных ситуаций, проработки собственных проблем, в целом – повышения степени осознанности, используют следующие формы повышения мастерства.

**Супервизия** – это проведение анализа консультирования под руководством опытного консультанта с целью развития и совершенствования консультационных навыков супервизируемого и расширения осознания интрапсихических и межличностных процессов, происходящих в ходе психологического консультирования. Кроме того, во время супервизии анализируются и разбираются сложные и непонятные случаи консультирования и общения с клиентами.

**Групповая супервизия** предполагает еженедельные презентации участниками группы консультационных случаев и их обсуждение с супервизором, что позволяет приобрести опыт решения диагностических задач и осуществления терапевтических решений.

**Индивидуальная пролонгированная супервизия** двух клинических случаев осуществляется с целью углубленного изучения психологического взаимодействия и динамики отношений переноса – контрпереноса. Частота встреч с супервизором – каждая 4-я сессия с клиентом. Количество встреч при индивидуальной супервизии – не менее 3 раз на каждый случай.

**Личная психотерапия (или консультирование)** – это прохождение консультантом индивидуального консультирования в качестве клиента с целью фасилитации самопознания, обретения опыта индивидуального развития и проработки личных проблем.

**Метод балинтовских групп** предполагает обсуждение случаев из практики работы консультанта с коллегами. Он способствует развитию операционных навыков; является профилактикой профессионального выгорания; позволяет обобщить, систематизировать и проанализировать свой опыт; дает возможность расширить арсенал действенных инструментов; способствует созданию атмосферы доверия, улучшает психологический климат в коллективе; формирует эмоциональную заинтересованность в работе.

**Участие в обучающих семинарах, тренингах**, которые позволяют знакомиться с современными подходами к консультированию.

## **Список литературы**

1. Айви, А. Консультирование и психотерапия. Состояние методов, теории и практики / А. Айви, М. Айви, Л. Саймак-Дауннинг. – Нью-Йорк, 1992.
2. Вигдорчик, М. А. Лекции по психоаналитическим теориям личности / М. А. Вигдорчик. – Кемерово, 1999.
3. Немов, Р. С. Психологическое консультирование / Р. С. Немов. – М., 2001.
4. Обозов, Н. Н. Психологическое консультирование: методическое пособие / Н. Н. Обозов. – СПб., 1993.
5. Орлов, А. Б. Психологическое консультирование и психотерапия: триалогический подход / А. Б. Орлов // Вопросы психологии. – 2002. – № 3.
6. Самоукина, Н. В. Практический психолог в школе: лекции, консультирование, тренинги / Н. В. Самоукина. – М., 1997.
7. Столин, В. А. Психологические основы семейной терапии / В. А. Столин // Вопросы психологии. – 1987. – № 6.

### **Задания для работы на практических занятиях**

1. Отработка навыков вступления в контакт.

Преподаватель организует ролевую игру «Встреча консультанта и клиента». Студенты распределяются в микрогруппы по три человека. У одного студента – роль клиента, второго – консультанта, третий – наблюдатель с последующей функцией аналитика. Студенты последовательно (в тройках) отрабатывают навыки вступления в контакт, установления доверия и формирования безопасности в консультационном процессе.

2. «Вхождение в психологический контакт и методы диагностики проблем клиента».

Цель задания – анализ мотивации обращения клиента к психологу-консультанту. В упражнении принимают участие два студента. Один – в роли психолога-консультанта, второй – клиента. После того как проведена консультация (этап установления контакта), студенты выдвигают версии о мотивации и целях клиента. Преподаватель анализирует суждения студентов.

Студенты отвечают на вопросы:

- Какими критериями Вы пользовались для выявления мотивации клиента?

- Какие техники использует психолог при первом контакте с клиентом?

- Назовите организационные условия, необходимые для консультирования?

- Какие роли может реализовывать психолог в работе с клиентом?

3. «Техники активного слушания и позитивной поддержки клиента».

Преподаватель организует на практическом занятии ролевую игру «Встреча консультанта и клиента». Студенты последовательно (в тройках) отрабатывают:

- навыки активного слушания;
- техники задавания вопросов;
- методы воздействия консультанта на клиента;
- формы позитивной поддержки клиента.

У одного студента – роль клиента, второго – консультанта, третий – наблюдатель-аналитик. Аналитику заранее дается бланк анализа с параметрами для оценки поведения консультанта.

4. Провести SWOT-анализ своих сильных сторон (S – strong) слабых сторон (W – weakness), обозначить возможности (O – opportunities), препятствия (T – treatments), существующие во внешней среде, для профессионального и личностного развития психолога-консультанта. Сформулировать задачи для своего дальнейшего профессионального и личностного развития.

Сильные стороны	Слабые стороны
Возможности (во внешней среде)	Препятствия (во внешней среде)
Задачи для своего дальнейшего профессионального и личностного развития	

## Оглавление

Введение .....	3
Раздел 1. Понятие психологического консультирования. Цель и задачи психологического консультирования .....	4
Раздел 2. Виды и направления психологического консультирования.....	13
Раздел 3. Этапы психологического консультирования .....	31
Раздел 4. Факторы, влияющие на эффективность психологического консультирования .....	37
Раздел 5. Личность психолога-консультанта и личность клиента.....	44

Учебное издание

**Клюева Надежда Владимировна**

# **Консультационная психология**

*Методические указания*

Редактор, корректор И. В. Бунакова  
Верстка Е. Л. Шелехова

Подписано в печать 05.05.2011. Формат 60×84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>.

Бум. офсетная. Гарнитура "Times New Roman".

Усл. печ. л. 3,49. Уч.-изд. л. 2,6.

Тираж 40 экз. Заказ

Оригинал-макет подготовлен  
в редакционно-издательском отделе Ярославского  
государственного университета им. П. Г. Демидова.

Отпечатано на ризографе.

Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова.  
150000, Ярославль, ул. Советская, 14.



**Н. В. Ключева**

**Консультационная  
психология**