

Дмитрий Трунов

Индивидуальное психологическое консультирование

СОВРЕМЕННАЯ ПСИХОЛОГИЯ



СОВРЕМЕННАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Дмитрий Трунов

Индивидуальное
психологическое
консультирование

 ЭТЕРНА

2013

УДК 316.6
ББК 88.5
Т78

Трунов, Д. Г.

Т78 Индивидуальное психологическое консультирование. — М.: Этерна, 2013. — 384 с.: илл. — (Современная психология).

ISBN 978-5-480-00257-7

Эта книга — руководство к действию для психологов-консультантов, помогающих людям в решении разного рода проблем. Цель книги — сформировать и усовершенствовать метанавыки психологического консультирования; познакомить с разными подходами и техниками, используемыми в консультативной работе.

Практическое руководство подготовлено на основе консультативного, супервизорского и педагогического опыта автора. Предназначено для студентов, психологов, психотерапевтов, конфликтологов, консультантов телефонных служб, специалистов по социальной работе, а также всех специалистов, которые встречаются в своей работе с людьми, находящимися в кризисном состоянии.

УДК 316.6
ББК 88.5

© Д. Г. Трунов, 2013
© ООО «Издательство «Этерна»,
оформление, 2013

ISBN 978-5-480-00257-7

ОСНОВЫ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Возьмем за отправную точку определение Ю. Е. Алешиной, которая понимает 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. В этом определении содержится информация о цели консультирования и его средствах.

Цель консультирования заключается в оказании человеку психологической помощи, под которой понимается помощь в решении психологических проблем человека, то есть помощь в преодолении трудностей, связанных главным образом с межличностными отношениями. Считается, что проникновение во внутриличностную сферу и воздействие на нее требует дополнительных профессиональных знаний, а потому входит в основном в область компетенции *неклиниче-*

¹ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 5.

ской психотерапии. Однако на практике упомянутое в этом определении ограничение области компетенции психологического консультирования только межличностными проблемами, конечно, условно, так как межличностные отношения практически всегда тесно связаны с внутриличностной сферой человека. Успех консультанта как раз зависит от того, смог ли он разглядеть за межличностными отношениями *внутриличностный подтекст.* Ведь внутриличностные противоречия неизбежно проявляются в отношениях с окружающими, а межличностные проблемы в свою очередь приводят к появлению сугубо внутренних психологических конфликтов. Поэтому качественная психологическая помощь неизбежно включает в себя помощь психотерапевтическую и наоборот.

«Основным средством» консультанта, безусловно, является «определенным образом построенная беседа»: она непременно должна отличаться от обычных житейских разговоров, направленных на оказание психологической поддержки. Прояснение того, в чем собственно заключаются *особенности профессиональной беседы* психолога-консультанта, и является основной задачей нашего руководства.

В качестве целей в определении психологического консультирования некоторые авторы вводят свои представления о *психологической норме.* Например, Г. С. Абрамова определяет психологическое консультирование как «вид психологической помощи, адресованной психически нормальным людям для достижения ими целей личностного развития»; психологическое консультирование, по ее мнению, также состоит в «обеспечении человека продуктивным существованием в конкретных обстоятельствах его жизни»; при этом «продуктивность связана, прежде всего, со способностью человека находить возможно большее число вари-

антов поведения, возможно большее число понятий, мыслей, чувств, поступков, чтобы иметь возможность общаться с максимально большим числом людей и групп внутри собственной культуры»¹.

Представления о норме тесно связаны с профессиональным мировоззрением конкретных авторов. Думаю, что слишком подробное и обстоятельное описание целей и нормативов в рабочем определении консультирования излишне, поэтому в нашем руководстве мы будем опираться на следующую лаконичную дефиницию:

📖 Психологическое консультирование — это процесс профессионального общения психолога-консультанта с клиентом, направленный на оказание психологической помощи.

Здесь главная цель психологического консультирования — оказание психологической помощи, которая включает в себя помощь в решении как межличностных, так и внутриличностных проблем клиента. При этом ключевыми задачами психолога-консультанта являются следующие: а) исследование проблемной ситуации, б) поиск вариантов решения проблемы, в) психологическое воздействие. Основное средство для достижения целей и задач психологического консультирования — профессиональная беседа.

¹ Абрамова Г. С. Введение в практическую психологию. М.: Международная педагогическая академия, 1995. С. 33.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОЗИЦИЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ И ДРУГИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧИТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Кабинет психолога — это не единственное место, где человек может получить психологическую помощь. Поэтому необходимо выделить особенности, которые отличают профессиональную позицию психолога-консультанта от позиций других представителей социума, способных оказать психологическую поддержку.

Итак, где человек может найти психологическую поддержку?

1. Человек может оказать психологическую помощь *сам себе*.
2. Человек может найти психологическую поддержку у своих близких, друзей, знакомых, коллег.
3. Человек может обратиться к специалистам. Это не только специалисты, которые непосредственно занимаются оказанием психологической помощи, то есть психологи и психотерапевты, но также некоторые другие, с которыми клиенты, по выражению А. Г. Лидерса, часто «путают» психолога: педагоги, врачи, священники, юристы и пр.
4. Наконец, человеку могут оказать психологическую поддержку совершенно незнакомые люди, которые не являются ни специалистами, ни близкими или знакомыми, например попутчик, случайный прохожий и т. д.

В целом можно выделить следующие отличия профессиональной психологической помощи от других возможностей получить психологическую поддержку:

<i>Профессиональная психологическая помощь</i>	<i>Другие возможности получить психологическую поддержку</i>
Безусловное принятие человека	Рассматривание человека сквозь призму личных и профессиональных нормативов
Внимание к консультативному процессу	Внимание к результату
Профессиональное ведение беседы	Невнимательное отношение к речи
Более глубокое погружение во внутренний мир человека	Часто поверхностный взгляд с житейской или узкопрофессиональной точки зрения
Предоставление качественной психологической информации	Опора на житейские психологические мифы

Ниже представлена сравнительная характеристика профессиональной позиции психолога-консультанта и позиций других представителей социума, которые также могут оказать человеку психологическую поддержку. При этом в качестве профессиональной позиции психолога-консультанта будет подразумеваться позиция консультанта, опирающегося на гуманистический подход.

Самопомощь

Сходство с позицией психолога-консультанта. Сохранение анонимности и конфиденциальности. Возможность погрузиться в собственный мир, отвлечься от внешних предвзятых оценок и стереотипов.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: сугубо индивидуальный подход; каждый человек в процессе своей жизни вырабатывает разнообразные способы такой психологической разгрузки, саморегуляции и самоподдержки (хобби, творческое самовыражение, профессиональная деятельность, общение с природой и т. д.). Сохранение абсолютной конфиденциальности. Защита от внешнего воздействия и возможность опереться на свои собственные ресурсы. Для некоторых людей обращение к другому за помощью может ощущаться как проявление собственной слабости и самоунижение.

Недостатки: в случае самопомощи отсутствует собеседник, инициирующий и структурирующий процесс вербализации внутреннего опыта и таким образом предоставляющий возможность отстраненного самонаблюдения (рефлексии). В результате, находясь наедине с собой и размышляя по поводу своей проблемы, человек часто еще больше запутывается в ней. В других вариантах самопомощи человек старается отвлечься, убежать от переживаний и неприятных мыслей, что часто бывает непродуктивно и еще больше усугубляет проблему. В случае самопомощи человек не получает «внешней» моральной поддержки и теплоты, поэтому самопомощь ведет скорее к изоляции человека в социуме, нежели к коммуникации с ним.

В определенной мере некоторые недостатки (например, отсутствие вербализации) компенсируются таким средством самопомощи, как ведение записей (дневника): человек выражает свою проблему в письме и позже может прочитать свои мысли вновь.

Особенности позиции психолога-консультанта. Консультант побуждает клиента к рефлексии и вербализации, побуждает к переживанию трудных ситуаций, предоставляет профессиональную информацию

и выступает в качестве эксперта-наблюдателя. При этом консультант проявляет активность и заинтересованность. Получая качественную психологическую поддержку, человек имеет возможность высказать свои мысли и чувства по поводу проблемной ситуации. Это не только дает эффект «очищения», но также способствует осознанию и прояснению проблемы и даже обнаружению путей выхода из нее: «Когда человек говорит с другим, рассказывает о себе, он не просто выговаривается, выплакивает свою боль. Рассказ другому — это большая внутренняя работа. Казалось бы, каждый клиент много раз обдумывал и анализировал свою ситуацию прежде, чем обратиться за психологической помощью. Но рассказ другому и обдумывание про себя — это две разные реальности. Появление другого заставляет человека быть более критичным, логичнее осмысливать различные факты, подробнее останавливаться на деталях. Ориентированный на собеседника рассказ более осмыслен, завершен»¹.

Кроме этого успешная и продуктивная коммуникация с консультантом повышает доверие клиента к другим людям.

Семья (родители, супруги, дети)

Сходство с позицией психолога-консультанта.
Внимание к внутреннему миру человека, его судьбе. Тепло и моральная поддержка.

Отличия от позиции психолога-консультанта.
Преимущества: для членов семьи в большинстве случаев свойственна большая вовлеченность в судьбу друг друга, чем в отношениях «консультант — кли-

¹ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 41.

ент». Такая заинтересованность, несомненно, является мощной основой для уверенности в себе и мотивации дальнейшего саморазвития. Кроме этого близкие люди лучше знают человека, нежели консультант, то есть владеют большим объемом необходимой информации.

Недостатки: одна из главных задач родителей — это воспитание, цель которого заключается в формировании и развитии человека на основании существующих у родителей нормативов. Воспитательная позиция — это чаще всего директивная позиция. Поведение человека воспринимается его близкими и родственниками через призму родительских или супружеских установок и ожиданий («семейных мифов»). Отсюда часто наблюдающееся в семье предвзятое отношение друг к другу, непонимание, конфликты и отчуждение. «Я знаю, что они мне скажут», — говорит подросток о своих родителях. Чрезмерное чувство долга (родительской или супружеской ответственности), тотальная забота (гиперопека) ведут не к личностному развитию, а «обученной беспомощности».

Особенности позиции психолога-консультанта. Принятие человека без «условий», без попыток исправить или воспитать. Видение человека как такового, в его уникальной индивидуальности.

ДРУЖЕСКОЕ ОКРУЖЕНИЕ

Сходство с позицией психолога-консультанта. Симпатия и принятие, дружеское участие и моральная поддержка. Добровольность и доверительность. Общение на равных и сопереживание.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: друзья достаточно хорошо знают человека, его сильные и слабые стороны и могут учи-

тывать это. Друзья проявляют конкретное и деятельное (не на словах) участие.

Недостатки: для дружеских отношений характерны стереотипное и пристрастное отношение, относительно жесткие ролевые ожидания: хмурость не приветствуется на вечеринках, а лидер уже не может «поплакаться в жилетку». Понятие дружеской помощи включает наличие взаимных обязательств («дружеского долга») и взаимозависимости. Дружба может незаметно перерасти в конкуренцию, в этом случае излишняя откровенность чревата. Психологическая поддержка друга чаще всего имеет характер «позитивного воздействия»: друг должен успокоить, поднять настроение, внушить оптимизм, дать совет, отвлечь от грустных мыслей («Да плюнь ты на это», «Все у тебя будет хорошо» и пр.).

Особенности позиции психолога-консультанта. Принятие человека таким, каким он о себе рассказывает. Консультант не дает советов, он участвует в совместном обсуждении возможных ситуаций. Консультант не ограничивается в своей беседе «только хорошим», он не боится обсуждать негативные чувства и негативные ситуации.

*ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ (ВОСПИТАТЕЛИ,
ПЕДАГОГИ)*

Сходство с позицией психолога-консультанта. Значение слова как инструмента воздействия. Информирование и просвещение. Развитие личности и социальная адаптация.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: знание личностных особенностей ученика, его сильных и слабых сторон, постоянный контакт и возможность пролонгированного воздействия и наблюдения. Недостатки: главные задачи педаго-

га — *учить, воспитывать и оценивать*, а потом, в зависимости от оценки, *поощрять* или *наказывать*. В учебно-воспитательном процессе практически нет места и времени для бесед на личные темы. Отношения между педагогом и «объектом педагогической деятельности» всегда неравные, поскольку ученик — это человек, у которого не хватает знаний и навыков. Отсюда тяготение этих отношений к директивности. Личность человека и результат педагогической деятельности оцениваются с позиции определенного социального стандарта (норматива).

Особенности позиции психолога-консультанта. Эмпатическое понимание и принятие. Безоценочность. Внимание к психологически значимой ситуации, к внутриличностной сфере. Воздержание от директивных советов. Добровольность.

МЕДИЦИНСКИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ (ВРАЧИ)

Сходство с позицией психолога-консультанта. Конфиденциальность. Принцип «не навреди». Внимание к анализу причин.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: внимание к соматическому компоненту. Недостатки: клинический подход, человек оценивается с точки зрения нормы и патологии. Главные задачи — *диагностика и лечение*, то есть возвращение к норме. Человек — это больной, вернее — «больной механизм», который надо починить с помощью лекарственных препаратов или каких-либо медицинских процедур. Разговор «о личном» с врачом не уместен: «У нас у самих проблем по горло». Директивная позиция врача по отношению к пациенту. Игнорирование психосоматического компонента или его упрощенное понимание: тут психика виновата, надо отдохнуть, не волноваться.

Особенности позиции психолога-консультанта. Презумпция нормальности: отказ от рассмотрения клиента с точки зрения нормы и патологии. Объект внимания консультанта — межличностные и внутриличностные отношения. Попытка понять внутреннее состояние человека не клинически, а феноменологически: через его собственное восприятие. Более глубокий личностный контакт. Возможность анонимности. Отказ от директивных советов и рекомендаций.

Религия (священник)

Сходство с позицией психолога-консультанта. Конфиденциальность. Доверительность и добровольность. Выслушивание. Принятие. Сопереживание. Внимание к внутренней жизни, интимность. Катарсис. Обретение смысла жизни.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: опора на традицию, приобщение к определенной культуре, чувство сопричастности, восприятие надчеловеческих ценностей. Недостатки: поведение человека оценивается сквозь призму религиозного канона, через понятие греха. Главные задачи священника: представление Бога, проповедь, принятие исповеди, совершение ритуалов. Отношения паствы и священника наполнены директивностью. Предоставление стандартных путей. Большая значимость иного мира по сравнению с «земным».

Особенности позиции психолога-консультанта. Развитие внутреннего локуса контроля, веры в себя. Ценность ситуации «здесь и теперь». Отказ от навязывания мировоззрения и ценностей. Безоценочность. Творческая позиция консультанта.

*ТРАДИЦИОННАЯ МЕДИЦИНА (НАРОДНЫЕ ЦЕЛИТЕЛИ,
АСТРОЛОГИ И Т. Д.)*

Сходство с позицией психолога-консультанта. Внимание к внутриличностной сфере. Использование психологических знаний.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: мистический антураж. Приобщение к таинственному. Недостатки: упрощенные интерпретации психологических проблем («порча», «сглаз», «вампиризм» и пр.). Использование представлений об «иной реальности». Стандартные средства воздействия. Директивная позиция. Часто в качестве условия помощи провозглашается полное доверие к целителю и согласие с его миро-воззрением.

Особенности позиции психолога-консультанта. Индивидуальный подход. Опора на собственные силы человека. Научный взгляд на проблему.

*ПРАВОВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ (ЮРИСТЫ, ПРЕДСТАВИТЕЛИ
ПРАВОПОРЯДКА)*

Сходство с позицией психолога-консультанта. Конфиденциальность. Защита интересов человека.

Отличия от позиции психолога-консультанта. Преимущества: конкретная помощь, информирование по правовым вопросам, предоставление защиты. Недостатки: главная задача правовых учреждений — обеспечивать соблюдение социального порядка. Поведение человека оценивается сквозь призму закона и юридической ответственности, вины и наказания. Односторонний и директивный подход.

Особенности позиции психолога-консультанта. Психологическое понимание ответственности. Предо-

ставление личного выбора. Индивидуальный подход. Погружение во внутренний мир собеседника.

Незнакомые люди

Сходство с позицией психолога-консультанта. Свобода от ролевых ожиданий и установок по отношению к собеседнику. Отсутствие личной вовлеченности в проблемную ситуацию.

Отличия от позиции психолога-консультанта. непрофессионализм. Опора на собственный опыт, житейские представления и стереотипы.

Особенности позиции психолога-консультанта. Профессиональные навыки и знания. Центрированность на ценностях клиента, на его восприятии проблемной ситуации.

ГУМАНИСТИЧЕСКАЯ ПОЗИЦИЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА

Гуманистическое направление в психологическом консультировании включает следующие основные постулаты:

- *принятие индивидуальности и уникальности человека;*
- *отказ от рассмотрения человека с точки зрения нормы и патологии;*
- *предоставление человеку права собственного выбора.*

Консультант не лечит, не занимается коррекцией, не учит, не судит, не проповедует, не советует, не передает свой житейский опыт. Прежде всего, он погружается во внутренний мир собеседника и переживает вместе с ним его трудную жизненную ситуацию.

Одновременно с этим консультант помогает своему собеседнику рассказать о себе, разобраться в своей проблемной ситуации и тем самым создает условия для ее самостоятельного решения. Иногда консультант становится единственным, в ком человек может найти принимающего и понимающего собеседника.

► Душа и речь консультанта — это его главные рабочие «инструменты».

Гуманистическое направление в консультировании также называется *клиент-центрированный* или *феноменологический* подход и чаще всего связывается с именем американского психолога Карла Роджерса.

📖 **Феноменологический подход**¹ в консультировании подразумевает, что консультант рассматривает проблемную ситуацию и переживания клиента с точки зрения самого клиента — так, как они представлены («явлены») клиенту, а не с точки зрения консультанта или какой-либо «внешней» теории.

Феноменологический подход принципиально отличается от всех других подходов, в которых неизбежна та или иная степень *индоктринации* (внедрения в сознание клиента неких теоретических положений), *нормативности* (утверждения новых правил и образцов), *директивности* (направления клиента по выбранному консультантом пути). Консультант-феноменолог воздерживается от навязывания клиенту каких-либо концепций, нормативов, терминов и советов. Его главная задача — помочь клиенту как можно подробнее опи-

¹ От греч. «феномен» — явление, показывание.

сать то, что с ним происходит, в максимально понятных и доступных словах. В то же время феноменологический подход не входит в противоречие ни с одним из других подходов, поскольку прекрасно выполняет роль первого этапа, помогающего консультанту установить доверительный контакт с клиентом, разобратся в проблемной ситуации и пр.

► Феноменологический подход — это благоприятная почва, на которую могут быть высажены любые растения.

ОЧНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И ДРУГИЕ ВИДЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

ОЧНОЕ И ТЕЛЕФОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

	<i>Очное консультирование</i>	<i>Телефонное консультирование</i>
<i>Преимущества</i>	Визуальный контакт с собеседником. Доступ к невербальной информации. Прочный контакт. Широкий спектр психотерапевтического воздействия. Контроль ситуации. Возможность выбора клиентов. Более мягкая тематика.	Прежде всего телефонное консультирование удобно клиенту. Анонимность. Доступность. Бесплатность. Возможность спонтанного реагирования. Возможность разорвать контакт в любой момент. Клиент находится в более защищенной позиции, «на своей территории».
<i>Недостатки</i>	Психологические препятствия для очного обращения: негативное отношение к «поиску помощи» («Я никогда не просил помощи»).	Телефонное консультирование главным образом доставляет трудности консультанту. Отсутствие визуального контакта. Консультант

	<i>Очное консультирование</i>	<i>Телефонное консультирование</i>
<i>Недостатки</i>		ограничен в исследовании ситуации и средствах воздействия на клиента. Неопределенность. Трудности в получении обратной связи по поводу результатов работы.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И ГРУППОВЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ

	<i>Индивидуальное консультирование</i>	<i>Групповые формы работы</i>
<i>Преимущества</i>	Акцент на когнитивной и аналитической работе. Индивидуальный подход. Эмпатическое внимание сосредоточено на одном человеке. Более глубокие и доверительные отношения. Контроль ситуации.	Поведенческая и практическая направленность. Формирование навыков. Возможность примеривания различных ролей. Опыт общения с другими членами группы. Обратная связь со стороны других людей.
<i>Недостатки</i>	Ограниченные возможности для получения практического опыта коммуникации с другими людьми.	Больше спонтанных, неуправляемых и критических ситуаций. Не всегда возможен индивидуальный подход.

МЕХАНИЗМ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Выше уже упоминалось, что основным средством воздействия психолога-консультанта является «определенным образом построенная беседа». Это очень важное условие для достижения главной цели кон-

сультирования — оказания психологической помощи. Оно заключается не только во внешнем «построении» консультативного пространства и распределении консультативного времени, но также включает выполнение некоторых важных задач как обязательных условий (факторов) процесса психологической помощи.

Условия терапевтического контакта по К. Роджерсу

В рамках гуманистического подхода понимание качественной психологической помощи исходит из терапевтических условий, на которые опирается клиент-центрированная психотерапия Карла Роджерса¹:


- 1) консультант испытывает и демонстрирует безусловное принятие собеседника;
- 2) консультант испытывает и демонстрирует эмпатическое понимание собеседника;
- 3) консультант предоставляет искреннюю обратную связь.

Принятие

Обычно слово «принятие» означает некое позитивное восприятие собеседника, одобрение, согласие с тем, что делает человек или говорит. Когда мы принимаем слова или поступки кого-либо, то говорим: «Я согласен с тобой», «Я считаю, что ты правильно делаешь», «На твоём месте я поступил бы так же». Однако это привычное значение слова «принятие» не совсем совпадает с тем значением, которое подразумевает это слово в психологическом консультировании. Бывает, что консультант как человек не согласен

¹ Роджерс К. Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Прогресс, Универс, 1994.

и не одобряет слов или действий клиента, но он предоставляет клиенту право на них, а потому не отрицает их. Это и есть психотерапевтическое принятие.

 **Принятие** — (1) уважение права собеседника на его собственные чувства, мысли, поведение; (2) отношение к чувствам, желаниям и поступкам человека как естественным в данной ситуации; (3) восприятие проявлений клиента как к данности, которую консультант не пытается изменить.

Принятие — это особая установка консультанта по отношению к словам и действиям клиента, помогающая ему не отвергать и не критиковать их. Принимая клиента, консультант думает таким образом: «Возможно, для тебя есть смысл поступать, мыслить, желать именно так, как ты поступаешь, мыслишь, желаешь. Я не могу ни одобрить, ни опровергнуть тебя, поскольку я не знаю, как я поступил бы в твоих обстоятельствах, что бы я думал или чувствовал. Вопрос этот не имеет ответа, так как мы никогда не будем идентичны. Я принимаю твой образ мыслей как естественный именно для тебя и потому имеющий право на существование».

Цель принятия — создание атмосферы безопасности, благодаря которой человек получает возможность открыто выражать свои собственные мысли, чувства, отношение, восприятие и пр. В некотором смысле принятие человека — это отказ от попыток изменить его по собственному плану. Роджерс определял принятие как «безусловное позитивное внимание к собеседнику», это значит, что консультант занимает заинтересованную исследовательскую позицию, не ожидая от клиента выполнения каких-либо предварительных условий.

Почему консультанту трудно осуществить безусловное принятие?

Во-первых, это связано с наличием фиксированных *жизненных установок*, которые проецируются на клиента в виде безличных категоричных формул: «можно/нельзя», «правильно/не правильно», «хорошо/плохо» и т. д. Во-вторых, любое направление практической психологии имеет свои *профессиональные мифы* — представления о том, что нужно человеку, что ему полезно, а что наносит вред, что нормально, а что не нормально.

Принятие как конкретное отношение к конкретному человеку в конкретной ситуации может иметь разную степень (глубину, масштаб): принимается человек в целом, его отдельные поступки, мысли, чувства, желания, мировоззрение и т. д. В обычной, не консультативной ситуации принятие чаще всего бывает спонтанным, но в консультировании оно приобретает характер произвольного (намеренного) акта.

► Консультант не только испытывает принятие, но и демонстрирует его клиенту, иначе последний просто не узнает о нем.

Технически демонстрация принятия реализуется вербальными и невербальными *средствами*. Среди вербальных средств можно указать следующие:

Высказывание одобрения	«Хорошо», «Замечательно», «Прекрасно» и пр.
Высказывание согласия	«Да», «Конечно», «Безусловно», «Разумеется», «Несомненно», «Я с вами согласен» и пр. «Действительно, это неприятно», «Безусловно, вы правы»,

<i>Демонстрация понимания</i>	«Я понимаю...», «Я представляю, как это было трудно», «Мне понятно ваше состояние», «Мне близко то, что вы испытываете»,
<i>Демонстрация естественности и нормальности происходящего</i>	«То, что с вами происходит,— это нормально», «То, что вы испытываете,— естественно», «В этих обстоятельствах это вполне понятная реакция», «В такой ситуации это вполне естественно»,
<i>Предоставление права</i>	«Вы имеете право так думать, поступать, чувствовать» и пр. «Вы можете так поступить».

Принимающая установка реализуется не только в словах, но и в особой *интонации*. Любое эмпатическое высказывание, высказанное с принимающей интонацией, будет демонстрировать клиенту, что консультант принимает его чувства. Для того чтобы в этом убедиться, достаточно взять любую фразу («Вам было обидно, тяжело и пр.») и высказать ее с разной интонацией: принятия, удивления, разочарования, упрёка и т. д.

Консультант сознательно использует все эти средства, поскольку видит в этом необходимость. Значение терапевтического принятия можно уяснить из схемы (см. рис. 1), на которой изображен «круг принятия»¹. Движение по этому кругу начинается с верхней части, от пункта «Принятие клиента терапевтом». Консультант говорит о естественности чувств, которые испытывает клиент, об их приемлемости и адекватности в данной ситуации. В результате человек сам

¹ Хазанова Н. А. Феномен принятия в психотерапевтическом консультировании // Вопросы психологии. 1993. № 2. С. 49—54.

начинает принимать себя и то, что с ним происходит («Самопринятие клиента»). Благодаря самопринятию клиент начинает относиться с большим принятием к окружающим его людям («Принятие клиентом другого») и в том числе к самому консультанту.

► Для того чтобы началось движение по «кругу принятия», необходимо иницилирующее усилие консультанта.

Именно на консультанте лежит ответственность за создание атмосферы принятия. В то же время, чтобы это усилие состоялось, консультант должен испытать опыт принятия самого себя («Самопринятие терапевта»). Благодаря этому он сможет помочь клиенту принять самого себя.

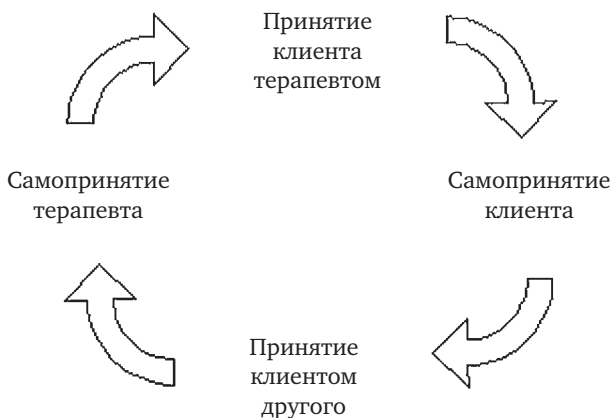


Рис. 1. «Круг принятия»


Таким образом, можно отметить следующие эффекты принятия:

1. Клиент начинает принимать себя и свои чувства.

2. Клиент освобождается от метачувств («чувств по поводу чувств»).
3. Клиент начинает осознавать свое состояние, свою проблему.
4. Клиент начинает активнее выражать себя.
5. Клиент начинает принимать других людей.

ЭМПАТИЧЕСКОЕ ПОНИМАНИЕ

Слово «эмпатия» обычно переводят как «сочувствие», «сопереживание», кроме этого есть более точный, буквальный перевод этого слова — «вчувствование». Последнее значение в наибольшей степени отражает то, что подразумевается под термином «эмпатия» в психологическом консультировании.

 **Эмпатия** — это возможность встать на позицию собеседника, посмотреть на мир, на ситуацию, на самого себя его глазами и ощутить то, что он при этом чувствует, не теряя одновременно своей собственной позиции.

Эмпатия — это процесс существования консультанта в субъективной системе координат клиента. Этому процессу соответствуют следующие выражения: «встать на место другого человека», «посмотреть его глазами», «вжиться в его роль»; в других языках: «войти в кожу», «влезть в ботинки».

► Процесс эмпатии — это *экологичный* процесс, направленный на исследование, а не на воздействие; консультант ничего не навязывает клиенту, он просто пытается его понять.

Эмпатическое понимание можно сравнить с экскурсией по музею или по незнакомому городу: здесь все остается на своем месте. Попытки что-то изменить в эмоциональном состоянии клиента (успокоить, приободрить, внушить надежду и пр.) означают уже не эмпатическое понимание, а *воздействие*.

Эмпатия — это гармоничное сочетание двух аспектов: (а) *эмоциональный* аспект, или *вовлеченная* позиция: у консультанта возникают сопереживания, то есть переживания, которые созвучны тому, что переживает клиент («Я чувствую то же, что и другой»); (б) *когнитивный* аспект, или *отстраненная* позиция: консультант понимает, что беспокоит клиента, то есть интеллектуально реконструирует переживания клиента («Я понимаю то, что происходит с другим»). Исключение того или иного аспекта эмпатии приводит к тому, что заканчивается процесс эмпатии и по-является другой межличностный процесс.

Эмпатическая позиция консультанта характеризуется следующими особенностями, которые отличают ее от других межличностных феноменов. 1. Сохранение в эмпатическом процессе собственной позиции психотерапевта, соблюдение психологической дистанции между ним и другим человеком. Это отличает эмпатию от фенотипически сходного процесса *идентификации*, при котором стирается разница между переживаниями консультанта и клиента: «Я переживаю то же, что и клиент». 2. Для эмпатии свойственно наличие сопереживаний, которые созвучны переживаниям клиента, независимо от их характера. Это отличает эмпатию от *симпатии*, в которой проявляется, во-первых, переживание консультанта по поводу клиента, а во-вторых, это переживание имеет положительный оттенок: «Ты мне нравишься». 3. Эмпатия также отличается от других переживаний по пово-

ду клиента: беспокойства о судьбе клиента, тревоги по поводу его состояния, жалости к нему и пр. («Я испытываю некоторые чувства по поводу ситуации (состояния) другого», «Я проявляю участие в судьбе другого» и т. д.)

К. Роджерс так писал об эмпатии: «Быть в состоянии эмпатии означает воспринимать внутренний мир другого точно, с сохранением эмоциональных и смысловых оттенков. Как будто становишься этим другим, но без потери ощущения “как будто”. Так, ощущаешь радость или боль другого, как он их ощущает, и воспринимаешь их причины, как он их воспринимает. Но обязательно должен оставаться оттенок “как будто”: как будто это я радуюсь или огорчаюсь. Если этот оттенок исчезает, то возникает состояние идентификации»¹. Другими словами, эмпатия — это своеобразное сознательное «раздвоение» консультанта, при котором он ощущает внутренний мир собеседника, как если бы он был собственным миром консультанта, но без утраты качества «как если бы».

Часто эмпатия рассматривается исключительно как свойство личности консультанта, тем не менее, даже при наличии личностных предпосылок эмпатии, последняя представляет собой динамический процесс межличностного общения, глубина которого зависит от многих факторов. Можно выделить следующие условия эффективного эмпатического понимания:

- Способность консультанта дистанцироваться от собственных установок и переживаний.
- Вербальная и невербальная экспрессивность клиента, объем предоставленной клиентом информации (наличие «эмоциональных ключей»).

¹ Роджерс К. Эмпатия // Психология эмоций. Тексты / Под ред. В. К. Вилюнаса, Ю. Б. Гиппенрейтер. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. С. 235.

- Сенситивность консультанта: чувствительность по отношению к другому и самому себе.
- Наличие у консультанта достаточного опыта, в том числе сходного с переживаниями клиента.
- Умение консультанта выразить вербально свои сопереживания.

О необходимости для эмпатии достаточного жизненного опыта представитель гуманистической психиатрии Антони Кемпиньски писал следующее: «Чтобы войти в мир переживаний больного, необходимо иметь в себе скрытые элементы невроза или психоза, которые отвечают их нарушениям. Нельзя понять переживания, которое полностью чуждо, оно должно совпасть с резонансом в нашей психике. Чтобы наступил этот резонанс, необходимо найти что-то аналогичное в наших переживаниях. В этом смысле психиатрическое учреждение приближается к артистическому. Оно активизирует глубоко укрытые психические слои врача»¹.

Процесс эмпатии в консультировании часто сравнивается с тем, что происходит с актером, который, воплощаясь в чужую роль, при этом остается самим собой. Жизненный опыт актера, так же как и жизненный опыт консультанта, становится одновременно его профессиональным багажом.

Кроме анализа термина «эмпатия», необходимо более четко обозначить и разграничить два значения слова «понимание», которые имеют место в консультировании. Еще в 1894 г. философ и психолог Вильгельм Дильтей обратил внимание на разницу между двумя версиями понимания: между *описанием* и *объяснением*. В одном случае речь идет исключительно об

¹ Кемпиньски А. Человек и невроз. Структура и психотерапия неврозов. М.: Независимая ассоциация психологов-практиков, 1997. С. 212.

описании элементов ситуации (проблемы), а в другом случае — об установлении причинно-следственных связей между этими элементами. Естественно, что полноценное объяснение не может существовать без подробного описания, поэтому в «науках о духе» (к которым относится психология) Дильтей придавал большее значение описанию, а объяснение он относил к области «наук о природе»¹.

Упомянутое различие между описанием и объяснением мы будем использовать в психологическом консультировании, где под эмпатическим пониманием будем подразумевать достаточно подробное исследование и описание эмоционального опыта клиента, которое является важным условием для последующих терапевтических интерпретаций, то есть объяснений.

В заключение перечислим *эффекты* эмпатического понимания:

1. Выражение эмоционального опыта.
2. Принятие эмоционального опыта.
3. Переживание эмоционального опыта.
4. Осознание эмоционального опыта.

Искренность

1. Искренность понимается как *конгруэнтность консультанта*, то есть «соответствие» его действий, мыслей и чувств. В свою очередь конгруэнтность консультанта складывается из (а) искренности *перед самим собой*, то есть осознанности, чувствительности к своим переживаниям и ощущениям, способности сохранять во время консультирования рефлексивную пози-

¹ Дильтей В. Описательная психология. СПб.: Алетейя, 1996. 160 с.

цию; (б) искренности перед другим, то есть конгруэнтности (соответствия) между осознаваемыми чувствами и их внешним проявлением.

2. Искренность означает *умеренное самораскрытие консультанта*. Открытость консультанта не может быть абсолютной и неограниченной, потому что, во-первых, он не является «главным героем» консультативной беседы, а во-вторых, максимальная открытость характерна для весьма близких межличностных отношений. Отношения между консультантом и клиентом характеризуются лишь *частичной* открытостью, достаточной для того, чтобы создать отношения «человек — человек», но не переходящей в интимную доверительность со стороны консультанта.

Различные направления психологического консультирования и психотерапии по-разному относятся к тому, насколько консультант должен раскрываться перед клиентом. Если в психоанализе психоаналитик должен оставаться нейтральным и закрытым, чтобы не препятствовать перенесению на него «психического материала» клиента, то в клиент-центрированной психотерапии определенная степень самораскрытия есть одно из неперемennых условий установления искренних отношений между психологом и клиентом. При этом самораскрытие консультанта может идти в следующих направлениях:

1. *Рефлексивная обратная связь* — сообщения консультанта о своем восприятии собеседника, о своих мыслях и чувствах, возникающих во время беседы и пр.
2. *Рассказ о своем жизненном опыте* — консультант делится с клиентом своими воспоминаниями, жизненными представлениями, ценностями, мировоззрением.

Перечислим *терапевтические эффекты* самораскрытия, и в частности рефлексивной обратной связи. Искренняя рефлексивная обратная связь (1) способствует установлению *доверительной атмосферы* между консультантом и клиентом; (2) *выравнивает позиции* между консультантом и клиентом, трансформирует отношения «клиент — специалист» в отношения «человек — человек». «Спускаясь с высокого пьедестала анонимности, консультант придает смелости клиентам в раскрытии значимых событий и увеличивает взаимное доверие»¹. Рефлексивная обратная связь, то есть информация о чувствах, которые человек вызывает у окружающих, необходима любому, в том числе клиенту: она выполняет (3) *коммуникативную функцию*, то есть необходима для построения межличностных отношений («Я знаю, как другой человек ко мне относится»), а также (4) *экзистенциальную функцию*, которая заключается в подтверждении своего существования, своей личности другими людьми («Я услышан другим»). Кроме этого обратная связь со стороны консультанта имеет (5) *«психокоррекционное» значение*, поскольку с помощью обратной связи консультант воздействует на клиента, то есть изменяет его в определенном направлении. Высказывая обратную связь, консультант выступает как представитель социума, в котором живет клиент и мнение которого ему не безразлично. Наконец, высказывание рефлексивной обратной связи необходимо самому консультанту, поскольку эта процедура (6) *помогает разрешить трудные профессиональные ситуации* и тем самым (7) *способствует*

¹ Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999. С. 125.

вует профилактике «синдрома сгорания» консультанта¹.

СРЕДСТВА КОНСУЛЬТАНТА
И РЕЗУЛЬТАТЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Соблюдение терапевтических условий, описанных К. Роджерсом, — это главные задачи консультанта. Они направлены, с одной стороны, на понимание консультантом клиента, а с другой — на понимание клиентом самого себя (самопонимание). Вышеупомянутые условия реализуются в техниках активного и эмпатического слушания (техниках вербализации). «Активность» слушания заключается как в активной позиции консультанта по отношению к процессу консультирования (ведение процесса, осмысление информации и т. д.), так и в активизации клиента, в частности в поощрении его вербального самовыражения. Высказывание клиентом своего внутреннего опыта и помощь в этой вербализации со стороны консультанта приводит к тому, что клиент начинает глубже переживать то, что с ним происходит, а значит, осознавать и принимать свои чувства и свое отношение к окружающим, которые были недостаточно осознаваемы им. Последнее приводит к расширению рефлексивного поля беседы, то есть к более полному пониманию клиента психологом-консультантом и его собственному (клиента) самопониманию.

Таким образом, с одной стороны, мы имеем терапевтические условия и соответствующие средства консультанта (его «инструменты»), а с другой —

¹ Подробнее о значении искренности для профилактики «синдрома сгорания» см.: Трунов Д. Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. 1998. № 8. С. 84—89.

эффекты (или результаты) психологической помощи (см. рис. 2).



*Рис. 2. Средства консультанта
и эффекты психологической помощи*

В «разговорной психотерапии» — так называется направление, которое полностью совпадает с феноменологическим подходом в психологическом консультировании, — рассматриваются следующие терапевтические факторы¹:

- *самоэксплорация* (степень ее определяет, в какой мере пациент включает в беседу свое собственное поведение и личные эмоциональные переживания, раздумывает над ними или делает из них выводы для себя);
- *вербализация* (описание эмоциональных переживаний пациента психотерапевтом, вскрытие экстернального и интернального содержания его высказываний);

¹ Психотерапевтическая энциклопедия / Общ. ред. Б. Д. Карвасарского. СПб.: Питер Ком, 1998. 754 с.

- *положительная оценка и эмоциональная теплота* (признание пациента как личности, забота о нем как о самостоятельном человеке, готовность принять участие в его переживаниях);
- *самоконгруэнтность* (совпадение словесной аргументации с внутренним состоянием психотерапевта);
- *самовыражение* (высказывания психотерапевта, в которых он передает свои собственные, относящиеся к актуальной ситуации психотерапии переживания).

Успешная реализация консультантом терапевтических условий и факторов приводит к следующим трансформациям во внутриличностной и межличностной сферах клиента (см. рис. 3).

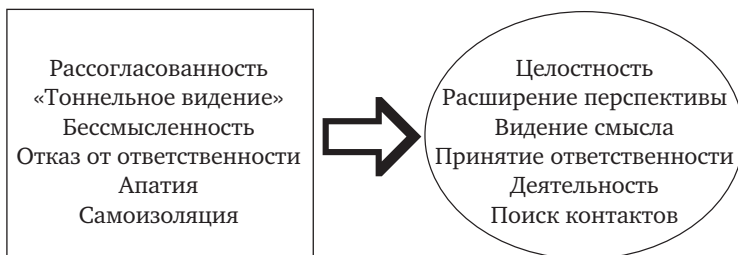


Рис. 3. Изменения личностной сферы клиента в процессе психологической помощи

1. Клиент переходит от противоречивого состояния, от внутренней рассогласованности (раздробленности, хаоса, смятения, беспорядка) к ощущению внутренней целостности (интеграции, порядка, уверенности в себе). Можно сказать, что консультативный процесс — это структурирование внутреннего мира клиента (Г. С. Абрамова).

2. Одномерное видение ситуации, «тоннельное видение», обогащается новыми точками зрения на ситуацию, многомерным видением. «Основная задача психолога-консультанта состоит в том, чтобы помочь посмотреть на свои проблемы и жизненные сложности со стороны, продемонстрировать и обсудить те стороны взаимоотношений, которые, будучи источниками трудностей, обычно не осознаются и не контролируются... В ходе консультативной беседы клиент получает возможность шире взглянуть на ситуацию, иначе оценить свою роль в ней и в соответствии с этим новым видением изменить свое отношение к происходящему и свое поведение»¹.
3. Вместо ощущения безвыходности, безысходности, чувства «тупика», бессмысленности появляется видение перспективы и смысла.
4. Клиент начинает принимать на себя ответственность за происходящее с ним, за свою жизнь и за свои отношения с окружающими. Можно сказать, что «локус контроля» клиента смещается внутрь.
5. Клиент начинает осознавать свои мотивы и желания. Это побуждает его к активным действиям по отношению к своей жизни, к окружающим его людям.
6. Клиент выходит из состояния изолированности от других людей, в которое поместил себя сам в силу ощущения своей неадекватности, инакости. Теперь он видит смысл в общении с окружающими и ищет с ними контакты.

¹ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 7.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА И ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ КОНСУЛЬТАНТА

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА КОНСУЛЬТАНТА

Умение слушать означает умение не только слушать собеседника, но и слышать то, что говорит собеседник, то есть понимать его слова и то, что находится между слов и за ними (речевая и интонационная чувствительность, восприятие подтекста). Умение слушать здесь также означает умение вызывать у собеседника желание рассказывать о себе и умение помогать собеседнику рассказывать о себе.

Умение говорить включает разнообразные вербальные и паравербальные способности: грамматически правильная речь, владение интонацией, умение кратко и доступно излагать свои мысли, разнообразие лексики, особенно слов, описывающих психические состояния. Активный словарный запас эмоциональной лексики консультанта должен превосходить таковой у клиента или быть близок к нему.

Умение принимать собеседника включает доброжелательность и уважение к другому человеку, терпение, умение встать на другую точку зрения, а также свободу от предубеждений, способность к позитивному удивлению¹ и толерантность к неопределенности (способность переносить ситуации неопределенности).

Умение почувствовать состояние другого человека включает способность к сопереживанию и вчувствованию (эмпатии), способность к тонкому межличностному восприятию, а также способность к артистизму и многоролевому поведению.

¹ Противоположно этому негативное удивление: «Разве такое бывает? Этого не может быть!»

Позитивное отношение к искренности — способность быть искренним и способность принимать искренность.

Понимание себя включает способность к рефлексии, отстраненному самонаблюдению, наличие опыта продуктивного решения своих психологических проблем, уверенность в себе, навыки самореабилитации.

Интеллектуальные способности — сочетание образного и абстрактно-логического мышления, чувство юмора.

Открытость для нового опыта — интеллектуального, эмоционального, социального и пр., стремление к обмену опытом с коллегами, стремление к расширению своих знаний за счет других наук, искусства, религии и т. д.

Толерантность к неопределенности — способность переносить ситуации неопределенности: непонятная проблема клиента, закрытый или сопротивляющийся клиент, невозможность найти решение и т. д.

Опыт самопомощи — наличие опыта понимания себя в трудных ситуациях и разрешения собственных психологических проблем.

ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ КОНСУЛЬТАНТА

Ниже перечислены этические принципы психолога-консультанта, взятые из руководства Ю. Е. Алешиной¹ с небольшими изменениями.

¹ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 10—11.

1. Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту

Это целый комплекс профессионального поведения, направленного на то, чтобы клиент чувствовал себя спокойно и комфортно во время приема, включающий в себя умение внимательно слушать, не осуждать, а прежде всего понять человека и таким образом оказать ему психологическую поддержку.

2. Ориентация на нормы и ценности клиента

Этот принцип подразумевает, что психолог во время своей работы должен ориентироваться не на социально принятые нормы и правила, а на те жизненные принципы и идеалы, носителем которых является клиент. Эффективное воздействие возможно лишь при опоре на систему ценностей самого клиента, критическое же отношение консультанта может привести к тому, что пришедший на прием человек замкнется, не сможет быть искренним и открытым, а следовательно, и возможности консультативного воздействия окажутся практически нереализуемыми.

3. Отказ от директивных советов¹

Каков бы ни был жизненный и профессиональный опыт психолога, дать гарантированный совет другому невозможно: жизнь каждого уникальна и непредсказуема. К тому же, советуя, консультант берет на себя ответственность за происходящее, что не способствует развитию личности клиента, а, напротив, приводит к тому, что у клиента вместо активного стремления разобраться в своей жизни и изменить ее формируется пассивное и поверхностное отношение к происходящему.

¹ Ю. Е. Алешина формулирует этот принцип как «Отказ от советов», однако это слишком категоричная формулировка, которую можно применить лишь к некоторым, так называемым директивным формам советов.

4. Анонимность и конфиденциальность

Анонимность означает, что клиент имеет право не оглашать некоторые личные сведения, а консультант в свою очередь не настаивает на предоставлении информации, которую не хочет высказывать клиент.

Конфиденциальность означает, что любая информация, сообщенная клиентом психологу, не может быть передана без его согласия ни в какие общественные или государственные организации, частным лицам, в том числе родственникам или друзьям. Конечно, из этого правила могут быть исключения, например касающиеся информации о чем-либо, что является серьезной угрозой для чьей-либо жизни. Но даже в этой ситуации действия консультанта должны быть максимально осторожными и соотноситься с интересами клиента.

5. Разграничение личных и профессиональных отношений

Существует немало проблем, с которыми сталкиваются даже очень опытные и профессиональные консультанты, переходящие с клиентами на дружеские отношения или пытающиеся оказывать профессиональную помощь своим друзьям и ближайшим родственникам: обесценивание психологической работы, переносы и контрпереносы, излишняя эмоциональная вовлеченность, непродуктивная ответственность и пр.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОНСУЛЬТАНТА

Одним из важных профессиональных качеств является способность консультанта *осознавать меру своей профессиональной ответственности*. Провозглашаемое в гуманистической психологии принятие клиентом ответственности за свою жизнь, за решение своей проблемы вовсе не означает, что консультант

снимает с себя *всякую* ответственность. Речь идет о специфическом для психологического консультирования *принципе распределения ответственности*.

1. Одним из необходимых условий профессиональной психологической помощи является принятие психологом-консультантом ответственности за свое *воздействие* — осознание цели, средств, меры и возможного результата этого воздействия.
2. Если за выбор того или иного решения действительно должен отвечать клиент, то на консультанте лежит ответственность за организацию и ведение консультативного *процесса*, то есть за качественное выполнение своих профессиональных задач: активное слушание, помощь в вербализации эмоционального опыта, эмпатическое понимание и принятие клиента, которые, как уже говорилось, создают условия, способствующие пониманию клиентом самого себя, а значит, пониманию необходимости в том или ином выборе. Таким образом, опосредованно консультант также несет ответственность и за *результаты* консультативного процесса.

ПРОЦЕСС ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

ЭТАПЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Психологическое консультирование — это процесс, который можно разделить на этапы на основании тех целей и задач, решаемых консультантом и клиентом. Периодизацию консультативного процесса можно рассматривать в двух измерениях (масштабах): (1) в рамках одной консультативной беседы,

(2) в продолжение всего периода оказания психологической помощи, который может включать в себя несколько встреч.

ЭТАПЫ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ БЕСЕДЫ

Различные авторы несколько различаются по тому, как они рассматривают этапы консультативной беседы. Чаще всего это связано с их концепцией консультирования. Например, Г. С. Абрамова, которая придерживается когнитивно-поведенческого подхода, выделяет следующие этапы («стадии интервью»)¹:

- 1) структурирование, достижение взаимопонимания («Привет!»);
- 2) сбор информации о проблеме («В чем проблема?»);
- 3) осознание желаемого результата («Чего вы хотите добиться?»);
- 4) выработка альтернативных решений («Что еще мы можем сделать по этому поводу?»);
- 5) обобщение предыдущих этапов, переход от обучения к действию («Вы будете делать это?»).

Экзистенциально-гуманистически ориентированный психотерапевт Ролло Мэй говорит о следующих этапах²: (1) установление контакта с клиентом, (2) исповедь, (3) толкование, (4) трансформация личности.

В настоящем пособии мы будем ориентироваться на этапы консультативной беседы, которые описала Ю. Е. Алешина³.

¹ Абрамова Г. С. Введение в практическую психологию. М.: Международная педагогическая академия, 1995. С. 151—153.

² Мэй Р. Искусство психологического консультирования. М., 1994.

³ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 19.

- 1) знакомство с клиентом и начало беседы (5—10 мин.);
- 2) расспрос клиента, формулирование и проверка консультативных гипотез (25—35 мин.);
- 3) психокоррекционное воздействие (10—15 мин.);
- 4) завершение беседы (5—10 мин.)

Всего на консультативную беседу отводится около 1 часа.

В дальнейшем с целью упрощения вышеупомянутые этапы консультирования мы будем называть следующим образом:

1. Начало беседы.
2. Исследование.
3. Воздействие.
4. Завершение беседы.

Здесь же заметим, что главным среди этих этапов является второй этап («исследование»), поскольку, во-первых, успех консультирования (в том числе воздействия) будет главным образом зависеть от того, насколько качественно собрана информация о проблеме, а во-вторых, качественно проведенный этап исследования уже сам по себе оказывает позитивное воздействие на клиента, поэтому нередко его бывает вполне достаточно для оказания психологической помощи.

Разграничение на этапы, с одной стороны, условно, а с другой — имеет смысл, поскольку демонстрирует *логику* консультирования: воздействие никогда не может идти впереди исследования, подобно тому, как телега не может стоять впереди лошади. В то же время переход к воздействию (по Ю. Е. Алешиной, этот переход знаменуется интерпретациями консультанта) вовсе не означает прекращения исследования. Поэтому лучше говорить не о границах между этапами, а о наложении одного этапа на другой.

Этапы психологической помощи

Если рассмотреть, как меняются задачи консультанта в случае, когда психологическая помощь выходит за рамки одной консультативной беседы, то можно выделить следующие этапы:

1. Помощь в описании ситуации и формулировании проблемы.
2. Совместный поиск вариантов решения.
3. Побуждение к действию.
4. Обсуждение результатов.

При этом понятно, что какой-либо из этих этапов может растянуться на две беседы и более. Например, можно представить следующий «расклад»: первый этап реализуется в течение двух бесед, второй и третий — в течение одной, а на последней встрече обсуждаются результаты (четвертый этап).

СОДЕРЖАНИЕ ЭТАПОВ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ БЕСЕДЫ

Первый этап («начало беседы»)

Главная *цель* первого этапа — подготовить клиента к исследованию проблемной ситуации. Для этого консультант решает следующие *задачи*:

- 1) установление контакта с клиентом;
- 2) создание атмосферы безопасности;
- 3) инициация разговора о проблеме.

Внимание к данному этапу проистекает из особенностей индивидуального психологического консультирования, отличающих его от других видов услуг. Так, например, клиент далеко не всегда может легко начать разговор о волнующих его вопросах, между ним и консультантом может некоторое время сохраняться *естественный барьер*, связанный с особой интимностью «объекта» консультирования. Более того, этот барьер может стоять не только между клиентом и

консультантом, но и *внутри* самого клиента, мешая ему осознавать себя. Поэтому, чтобы понять, какие мероприятия должен предпринять консультант в начале беседы, надо представить себя на месте человека, который обратился за психологической помощью.

Для его состояния характерны следующие особенности:

- он находится в смешанных чувствах, главным образом, негативного характера;
- он не знает, с чего начать говорить, в силу сложности психологической проблемы;
- он не уверен в том, что психолог сможет ему помочь;
- он боится реакции консультанта: осуждения, иронии и пр.;
- он нуждается в гарантии анонимности и конфиденциальности;
- он может вообще не представлять, что такое профессиональная психологическая помощь;
- он чаще всего занимает пассивную позицию (позицию объекта).

► Клиент далеко не всегда готов сразу же начать глубокое исследование проблемы, ему необходимо время, чтобы почувствовать доверие к консультанту.

Мероприятия консультанта, которые могут быть осуществлены на первом этапе, можно разделить на четыре группы: (1) встреча, (2) организационные вопросы, (3) инициирование беседы, (4) создание «настроя» на исследование.

- Организация консультативного пространства: тихое, уютное помещение, удобные кресла или стулья и т. д.

- Знакомство: представление себя и побуждение клиента к представлению.
- Краткая самопрезентация.
- Краткое описание своей работы, метода, принципов и пр.
- Разрешение различных сомнений клиента, например правильно ли он выбрал специалиста, сможет ли консультант разрешить его проблему и пр.
- Заверение клиента в конфиденциальности.
- Определение временного регламента беседы.
- Решение вопроса об оплате работы консультанта¹.
- Побуждение клиента к разговору с помощью открытого вопроса «Что вас к нам привело?» или фразы «Я вас слушаю»²; в случае необходимости — помощь в «раскручивании» разговора с помощью закрытых вопросов: «У вас какие-то неприятности?», «У вас что-то случилось?»
- Создание «настроения» на исследование в первую очередь состоит в том, что консультант сам «настраивается» на собеседника, он мысленно задает себе вопросы: какой передо мной человек? в каком состоянии этот человек? как он относится ко мне? и т. д.; а во-вторых, консультант «настраивает» своего собеседника на себя и на предстоящую беседу: он сохраняет серьезный тон (даже

¹ Лучше если этот вопрос решается вне консультационной беседы, например диспетчером.

² Считается, что консультанту лучше воздерживаться от употребления слов «проблема», «помощь», например: «В чем ваша проблема?», «Чем я могу вам помочь?» Это провоцирует отношения «клиент — специалист». Психолог-консультант, придерживающийся гуманистического направления, имеет дело с человеком, а не проблемой, и психологическая помощь здесь — это особого рода помощь, где важны отношения на равных.

вопреки попыткам клиента «отшутиться»), не торопится отвечать на вопросы клиента «Что мне делать?», а говорит о том, как важно исследовать ситуацию.

Второй этап («исследование»)

Цель второго этапа: понимание консультантом и клиентом проблемной ситуации.

В течение второго этапа происходит переход от *первичного запроса* (заявленной клиентом проблемы) к его *подтексту* (неосознаваемой клиентом проблеме), то есть от первоначального видения ситуации к более глубокому ее пониманию.

► Первоначальный запрос клиента чаще всего является неким поверхностным взглядом на ситуацию, за которым скрываются более актуальные проблемы и мотивы клиента.

Это не означает, что клиент специально что-то скрывает от консультанта, часто он сам не осознает глубинных мотивов своего запроса, действительных источников своей проблемы (ситуации). Другими словами, заявленная клиентом проблема (запрос) — это «верхушка айсберга», внешнее выражение каких-то других неосознаваемых проблем. Выход к этим скрытым проблемам является главной целью консультанта. Напротив, если консультант не углубляет проблематику, а остается на уровне запроса, то едва ли может идти речь о качественной психологической помощи.

Эффективный переход от первичного запроса клиента к подтексту тесно связан с установкой консультанта: «Иметь дело с человеком, а не с проблемой». Благодаря этой установке консультант постоян-

но пытается «заглянуть за» то, о чем говорит клиент, увидеть в его словах его самого.

Задачи консультанта на втором этапе:

- 1) поддерживает контакт с клиентом;
- 2) стимулирует вербальную активность собеседника (побуждает к высказыванию);
- 3) помогает описать проблемную ситуацию;
- 4) способствует целенаправленному развитию беседы;
- 5) осмысливает то, что говорил клиент;
- 6) формулирует и проверяет консультативные гипотезы.

НАПРАВЛЕНИЕ ТЕМАТИКИ БЕСЕДЫ

Одна из главных задач консультанта на этапе исследования — *целенаправленное развитие беседы*, то есть осознанное направление тематики беседы в наиболее продуктивное для психологической помощи русло. Вот некоторые направления активного структурирования тематики беседы:

Рассказ о других людях	—	Рассказ о себе
Внешние события и факты	—	Внутренний опыт человека
Обобщения и абстракции	—	Конкретизация слов и ситуаций
Объяснение проблемы	—	Описание проблемной ситуации
Внешняя оценка	—	Собственная оценка
Модальность долженствования	—	Модальность потребностей

1. Очень часто клиент, приходя на консультацию, говорит о *других людях* — участниках ситуации. Задача консультанта — побуждать клиента больше говорить о *себе* и *своем* участии в ситуации.
2. Обычно клиент фокусируется на описании «сценария», то есть на *внешнем* изображении ситуа-

- ций, событий и фактов. В этом случае консультант заостряет внимание клиента на его *внутреннем* опыте: чувствах, мыслях, переживаниях, отношении к себе, к ситуации, другим людям и т. д.
3. Если клиент активно пользуется *абстракциями* или *обобщениями* (в том числе «ярлыками» и диагнозами), то это может затруднять понимание его консультантом, поэтому последний побуждает клиента *конкретизировать* значения некоторых слов и описывать *подробнее* некоторые обстоятельства проблемной ситуации.
 4. На консультации люди обычно пытаются как-то *объяснить* события, то есть найти причины, например, чтобы оправдать (или обвинить) себя (или других). Задача консультанта — уйти от «причинного подхода» и побудить человека просто *описать* свою проблемную ситуацию. Чисто технически акцент побуждения к описанию проблемы (ситуации) выражается в использовании вопросов «что» и «как» вместо вопросов «почему» и «зачем».
 5. Говоря о себе, клиент использует оценки, которые чаще всего являются «внешними», то есть высказанными другими людьми, а иногда даже навязанными ими. Прежде всего к внешним оценкам относятся *негативные оценки* клиента, его качеств, образа жизни и т. д. К этим оценкам относятся как мнения ближайшего окружения (родители, супруги, друзья и пр.), так и мнения специалистов. Задача консультанта — побудить клиента к высказыванию собственного взгляда на себя, свои действия, мысли, чувства и т. д. и таким образом переносить центр внимания на *самооценку*.
 6. Слова «должен», «надо», «следует», «можно», «нельзя» и пр. относятся к модальности должен-


ствования, которая чаще всего не является продуктивной в психологическом консультировании, поскольку психологическая помощь основана на осознании и реализации собственных мотивов и желаний. Поэтому задача консультанта — чаще задавать вопросы в модальности потребностей: «Что вам хотелось бы?», «Действительно ли это то, что вам нужно?», «Что вас привлекает в этом?», «Что вы чувствуете важным именно для себя?» и т. д.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕХНИКИ

На втором этапе консультирования используются базовые техники: техники активного слушания, техники вопросов, техники эмпатического слушания. Использование других техник («техник воздействия»), собственно говоря, означает наступление этапа воздействия, что однако не исключает продолжения исследования.

РЕЗУЛЬТАТЫ ВТОРОГО ЭТАПА

Главный результат второго этапа состоит в переходе от первичного запроса к подтексту, от плана выражения — к плану содержания. В процессе исследования консультант постепенно формулирует и проверяет ряд гипотез.

 **Консультативные гипотезы** — это версии консультанта о причинах проблемной ситуации: предположения относительно связи между различными элементами проблемной ситуации (переживаниями и поведением клиента, переживаниями и поведением других людей, другими обстоятельствами и т. д.).

«Каждая гипотеза — это попытка консультанта понять ситуацию клиента»¹. Гипотезы — это новые способы структурирования информации, предполагающие другой, более продуктивный взгляд на проблемную ситуацию. В то же время нельзя забывать, что любая гипотеза консультанта — это всегда его *субъективный* взгляд на проблемную ситуацию, опирающийся не только на его профессиональные знания и консультативный опыт, но также на его житейский опыт, установки, жизненные принципы и т. д.

ТРЕТИЙ ЭТАП («ВОЗДЕЙСТВИЕ»)

Главная *цель* третьего этапа — изменение клиента, то есть целенаправленное изменение его эмоционального состояния, отношения к себе и другим людям, восприятия своей проблемной ситуации, представления о способах решения проблемы.

Задачи третьего этапа: (1) структурирование информации с помощью интерпретации; (2) появление у клиента нового видения проблемной ситуации; (3) обсуждение вариантов решения проблемы.

Как уже говорилось, в конце второго этапа консультант формулирует и проверяет свои гипотезы. Эта процедура заключается главным образом в том, что вербальная активность консультанта несколько смещается от сбора информации к более избирательному задаванию уточняющих вопросов для того, чтобы составить определенное мнение о структуре проблемной ситуации и существующих в ней взаимосвязях. Третий этап начинается с того, что консультант *высказывает* те гипотезы, которые он сформулировал и подтвердил на этапе исследования. *Результатом*

¹ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 27.

третьего этапа является переход к многомерному видению проблемной ситуации.

► Успех воздействия во многом зависит от качественного исследования.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕХНИКИ

На третьем этапе исследования по-прежнему используются базовые техники, а кроме того подключаются техники воздействия (интерпретация, конфронтация, высказывание рефлексивной обратной связи, предоставление информации, рекомендации (советы), а также разнообразные специфические методы и техники, используемые в различных школах и направлениях психотерапии.

ЧЕТВЕРТЫЙ ЭТАП («ЗАВЕРШЕНИЕ БЕСЕДЫ»)

Главная цель четвертого этапа — *подведение итогов беседы*. Она включает в себя следующие мероприятия консультанта: (1) «воздействующее резюме» (Г. С. Абрамова) — суммирование и краткое обобщение того, что консультант и клиент добились в ходе беседы, оно призвано помочь клиенту перенести эти обобщения из интервью в реальную жизнь; (2) обратная связь от консультанта — высказывание консультантом своих впечатлений о беседе, об ее эффективности, о клиенте; (3) активизация обратной связи от клиента — побуждение консультантом к высказыванию своих впечатлений по поводу беседы: «Мне хотелось бы услышать ваше мнение о нашем разговоре», «Чем для вас была эта беседа?». Кроме этого на четвертом этапе консультант (4) обсуждает перспективу дальнейших отношений клиента с консультантом или другими необходимыми специалистами, (5) решает организационные вопросы, в том числе финансовые, если это необходимо; (6) прощается с клиентом.

ТЕХНИКИ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Классификация техник,
используемых в индивидуальном
психологическом консультировании

I. Базовые техники	
• <i>Активное слушание</i>	Безмолвное слушание, повторение, перефразирование, резюмирование, уточнение, развитие мыслей собеседника
• <i>Техники вопросов</i>	Открытые, закрытые, альтернативные вопросы, невопросительные и смешанные формы
• <i>Эмпатическое слушание</i>	Эмпатические высказывания («отражение чувств»), «вентиляция чувств», эмоциональное резюме, акцентирование эмоциональных слов

II. Техники воздействия	
• <i>Универсальные техники воздействия</i>	Интерпретация (толкование, «высказывание гипотез», объяснение), терапевтическая конфронтация, рекомендации (советы), предоставление профессиональной информации, самораскрытие консультанта (рефлексивная обратная связь)

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Специальные психотерапевтические методы и техники</i> 	<p>Разнообразные личностно-ориентированные техники, заимствованные из различных школ и направлений психотерапии: использование сказок и притч, анализ сновидений, работа с субличностями, арт-терапевтические задания, визуализация, эриксоновские техники и множество других¹.</p>
--	--

ОТЛИЧИЯ БАЗОВЫХ ТЕХНИК ОТ ТЕХНИК ВОЗДЕЙСТВИЯ

<i>Базовые техники</i>	<i>Техники воздействия</i>
«Техники первого эшелона»	«Техники второго эшелона»
Предназначены для понимания клиента и исследования проблемы, помогают установить доверительный контакт с собеседником	Предназначены для изменения эмоционального состояния клиента, его представления о проблеме и способах ее разрешения
Могут сочетаться с любым стилем и направлением психологического консультирования и психотерапии	Цели и эффекты, содержание и процедуры техник различаются в зависимости от концептуальной парадигмы
Наиболее экологичны и безопасны, а потому не нуждаются в предварительных условиях	Успешное применение этих техник возможно исключительно при соблюдении ряда условий (см. ниже)
Используются на всех этапах консультативной беседы	Используются главным образом на третьем этапе консультирования


¹ Обзор специальных психотерапевтических техник и методов выходит за пределы этого пособия.

*Условия для успешного использования
техник воздействия*

Ниже перечислены условия, которые необходимо соблюдать при использовании всех техник воздействия. (Кроме этого, у каждой техники существуют дополнительные специфические условия, которые будут описаны при обсуждении соответствующих техник.) Несоблюдение данных условий приводит к тому, что воздействие окажется неэффективным или даже деструктивным (разрушающим отношения консультанта и клиента, негативно влияющим на эмоциональное состояние клиента, на его самооценку и пр.).

1. *Прочный позитивный эмоциональный контакт с клиентом.* Воздействие — это всегда изменение клиента, а потому оно должно осуществляться на фоне устойчивых положительных взаимоотношений, в противном случае воздействие будет воспринято как посягательство на личность клиента и сопровождаться естественными защитными реакциями.
2. *Качественно проведенный этап исследования.* Полноценное исследование позволяет более точно выбрать «мишень» воздействия и его «инструменты».
3. *Внимание к форме воздействия.* Даже самое качественное по содержанию воздействие может быть «испорчено» формой его подачи. Например, продуктивная идея консультанта «потеряется» в неудачной формулировке или интонации.
4. *Внимание к реакции клиента на воздействие.* Контакт, необходимый для эффективного воздействия, не должен быть разрушен этим воздействием, а потому необходимо следить за реакцией собеседника.

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

 **Техники активного слушания** — это вербальные приемы, направленные на эффективное понимание собеседника.


Техники активного слушания, которые известны также как «техники вербализации», «техники рефлексивного слушания», выполняют следующие функции:

- демонстрация уровня понимания собеседника;
- проверка своего понимания собеседника;
- укрепление контакта с собеседником;
- поощрение вербальной активности собеседника;
- расширение информативного поля беседы;
- структурирование беседы;
- контроль тематики беседы.

Активное слушание — это активное участие в беседе, которое принципиально отличается от так называемого пассивного слушания.

<i>Активное слушание</i>	<i>Пассивное слушание</i>
1. Активное осмысление информации, полученной от собеседника.	1. Восприятие информации без ее осмысления.
2. Активная вербализация своего понимания полученной информации.	2. Вербализация понимания полученной информации отсутствует.
3. Побуждение собеседника к дальнейшей вербальной активности.	3. Вербальная активность питается исключительно мотивацией говорящего, а потому со временем угасает.
4. Активное направление тематики беседы.	4. Отказ от влияния на тематику беседы в силу отсутствия интереса.

БЕЗМОЛВНОЕ СЛУШАНИЕ

 **Безмолвное слушание** — заинтересованное молчание, прерываемые короткими словами и междометиями, и паузы.

Безмолвное слушание часто выносят за рамки активного слушания, порой используя термин «пассивное слушание». Однако *активное* безмолвное слушание значительно отличается от *пассивного* молчания. Глядя на молча слушающего собеседника, человек может без труда определить, действительно ли он его слышит или формально делает вид, что слушает. Об этом говорят движения головой, междометия («м-м-м», «гм», «да» и т. д.), изменения мимики, конгруэнтные той информации, которую получает слушающий. «Пассивное слушание» вообще не может считаться техникой консультативной беседы, поскольку, даже просто слушая, консультант активен, так как он осмысливает получаемую от клиента информацию.

Безмолвное слушание — это минимальная обратная связь, которую может предоставить слушающий своему собеседнику. В то же время значение молчания в психологическом консультировании трудно переоценить. Прежде всего безмолвное слушание направлено на поощрение вербальной активности собеседника. Эффект такого «выговаривания» заключается не только в катарсисе¹, благодаря ему про-

¹ Греч. *κάθαρσις* означает «очищение». В психологическом консультировании этот термин означает эмоциональное отреагирование и следующее за ним душевное облегчение. Примечательно, что созвучное этому другое греческое слово *κάταρσις* означает «пристань, место для высадки», что также можно воспринимать как метафору психотерапевтического воздействия консультативной беседы.

исходит расширение информативного поля беседы и упорядочение внутренней информации во внешних знаках.

► Сократ говорил: у человека есть два уха и один рот, это означает, что он должен больше слушать и меньше говорить.

Функции пауз (обоюдного молчания) в разговоре: дают возможность собеседнику встретиться со своими мыслями и переживаниями; стимулируют монолог; создают атмосферу неторопливости; придают ощущение значимости словам, сказанным непосредственно перед паузой, побуждают к их осмыслению и пониманию; нейтрализуют конфронтационные отношения и исключают «борьбу за право вставить слово». «Консультанту следует выдерживать паузу практически после любого высказывания клиента, кроме тех, которые непосредственно содержат вопрос»¹. (Иногда даже на вопросы клиента можно реагировать умеренными паузами.)

► Тишина, ты — лучшее из всего, что слышал.
(Борис Пастернак: *Звезды летом*)

ИНФОРМАЦИОННАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Большинство техник активного слушания (повторение, перефразирование, резюмирование) основано на принципе информационной обратной связи.

¹ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 58.

📖 Информационная обратная связь — необходимый элемент эффективного общения, вербально выраженный в сообщениях о понимании переданной собеседником информации.

Информационная обратная связь выполняет следующие функции:

- 1) убеждает консультанта в том, что он правильно понял собеседника;
- 2) убеждает собеседника в том, что он услышан;
- 3) убеждает собеседника в том, что он правильно понял;
- 4) помогает собеседнику услышать самого себя;
- 5) помогает собеседнику лучше понять самого себя.

► Об эффективном общении можно говорить лишь в том случае, если собеседники убеждены, что они услышаны и правильно поняты.

Высказывание информационной обратной связи обычно сопровождается специальными вводными фразами.

📖 Вводные фразы — выражения, помогающие консультанту «оформить» высказывание информационной обратной связи.

Нагляднее всего принцип информационной обратной связи демонстрирует вводная фраза «Если я вас правильно понял...». Примеры других фраз: «Правильно ли я понял...», «Вы сказали...», «Я услышал...» и т. д.

Функции вводных фраз:

- «оформляют» высказывание информационной обратной связи;

- организуют консультанта и поддерживают «понимающую атмосферу»;
- удерживают консультанта и его собеседника в режиме исследования;
- снижают конфронтационность беседы.

Диалог, основанный на принципе информационной обратной связи, кардинально отличается от обычного диалога. Отличия между ними можно изобразить на следующей схеме:

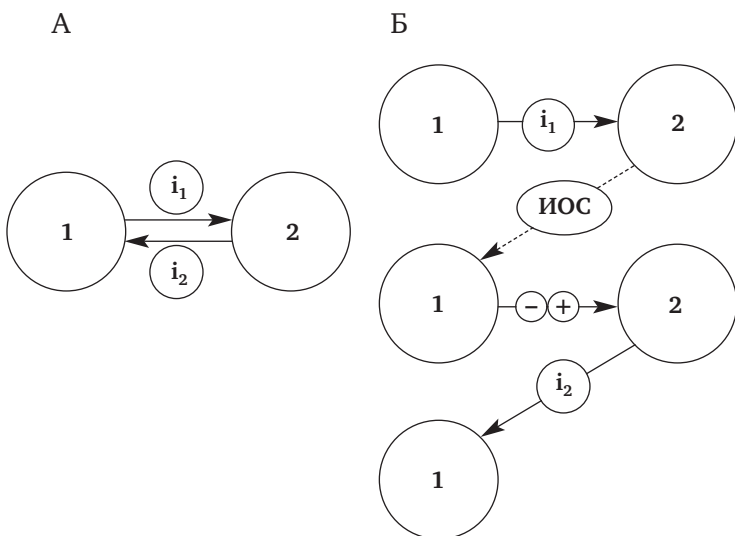


Рис. 4. Обычный диалог (А) и диалог, основанный на принципе информационной обратной связи (Б)

Нетрудно заметить, что в первом случае собеседники (1) и (2) просто обмениваются информацией. Это обычная стратегия общения, при которой один высказывает информацию, а второй, думая, что он прекрасно понимает первого, предоставляет ему свою информацию. Принцип обратной связи противополо-

тавлен такого рода *иллюзии взаимопонимания* и предполагает появление в данном диалоге дополнительных промежуточных шагов, имеющих целью проверить правильность понимания собеседника; эти шаги обозначены на схеме пунктиром: «ИОС» — информационная обратная связь, «+» или «-» — подтверждение или опровержение правильности понимания; только после этой процедуры возможно ответное предоставление информации. Благодаря информационной обратной связи диалог, с одной стороны, становится более продолжительным, а с другой — более качественным, поскольку собеседники уже не впадают в «иллюзию взаимопонимания», как это имеет место в обычном диалоге. Консультативная беседа не должна основываться на иллюзорных предположениях, консультанту необходимо постоянно проверять правильность своего понимания клиента, то есть пользоваться различными техниками информационной обратной связи.

Качество информационной обратной связи может быть различным. Так, например, минимальная обратная связь выражена уже в молчаливом слушании. Однако, глядя на кивающего головой молчаливого слушателя, мы можем лишь предположить, что он, скорее всего, слышит нас, но едва ли мы можем быть твердо уверенными в том, что он правильно нас понимает.

► **Одного лишь молчаливого слушания не достаточно, чтобы убедиться в правильности понимания собеседника.**

Молчаливое слушание, стало быть, представляет собой еще некачественную обратную связь. Качество обратной связи повышается в следующих техниках

активного слушания: повторение, резюмирование, перефразирование.

Использование техник активного слушания, основанных на принципе информационной обратной связи, создает ситуацию особого рода асимметричного диалога, в котором информацию предоставляет только один из собеседников (в нашем случае — клиент), а другой (консультант) занимается только тем, что проверяет правильность своего понимания этой информации. Это не что иное, как «клиент-центрированный» диалог, если использовать терминологию К. Роджерса. Схема асимметричного (клиент-центрированного) диалога изображена на рис. 5.

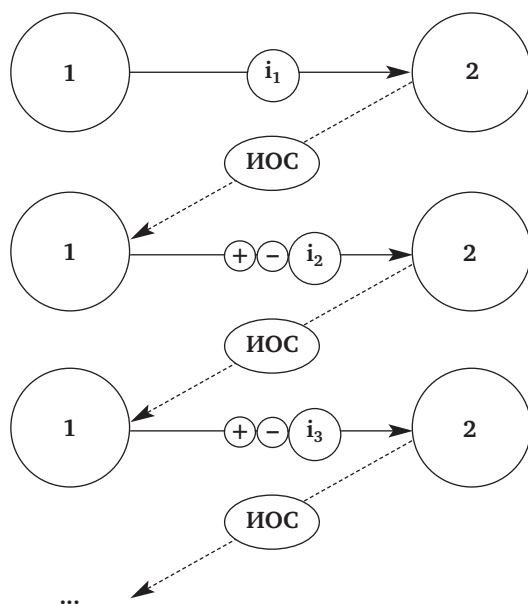




Рис. 5. Асимметричный (центрированный на клиенте) диалог

Успешное использование данных техник приводит к тому, что клиент не просто подтверждает или опровергает высказывания консультанта, а еще вдобавок предоставляет дополнительную информацию и таким образом сам постоянно расширяет информативное поле беседы. Асимметричный диалог лежит в основе второго этапа консультативной беседы («исследования»).

Техники, основанные на принципе обратной связи

 **Повторение** состоит в том, что повторяется последняя фраза клиента, ее часть или отдельные слова.

Повторение используется для того, чтобы (1) подтвердить или уточнить правильность услышанного; (2) поддержать существующее направление рассказа клиента (текущую тему); (3) заострить внимание на некоторых словах («ключевых словах») и таким образом изменить направление (тему) повествования.

 **Резюмирование** — краткое изложение вышесказанного; подведение итогов — как окончательных (в конце беседы), так и предварительных (в течение беседы).

В сжатом виде консультант повторяет основные высказанные идеи, факты, чувства клиента («эмоциональное резюме») и пр. Кроме универсальных функций, которые выполняют техники активного слушания, резюмирование (1) структурирует информацию, полученную от клиента; (2) акцентирует внимание на наиболее важных идеях беседы (или делает их наиболее важными), (3) способствует прояснению и более

четкому обозначению тематики беседы, (4) управляет тематикой беседы.


Отсюда *показания* к резюмированию. Подведение итогов полезно не только в конце беседы, к резюмированию необходимо периодически прибегать также во время беседы, например при завершении отдельного этапа беседы, при переходе от одного блока информации к другому, при получении значительного объема информации, при получении неупорядоченной (спонтанной) информации; резюмирование можно использовать «после каждого абзаца» с целью сохранения преемственности содержания беседы; наконец, резюмированием можно заполнить паузу, это поможет собеседнику сосредоточиться.

► При резюмировании можно использовать следующие вводные слова: итак, т. е. таким образом, короче говоря, подводя итоги и т. д.

Можно выделить следующие виды резюмирования.

<p>По форме:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Перечисление:</i> «Итак, вы возьмете с собой следующие вещи...» 2. <i>Рейтинг:</i> «Подводя итоги, можно сказать, для вас самым главным является... менее главным... несущественным...» 3. <i>Последовательность:</i> «Таким образом, вы сначала... затем... и только в конце...» 	<p>По этапу беседы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Итоговое резюме:</i> подведение итогов в конце беседы 2. <i>Текущее резюме:</i> подведение предварительных итогов в процессе беседы
<p>По содержанию:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Эмоциональное резюме:</i> акцентирование внимания на внутреннем опыте собеседника 2. <i>Событийное резюме:</i> акцентирование внимания на внешних событиях 	<p>По объему:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Краткое резюме:</i> выделение самого главного 2. <i>Развернутое резюме:</i> выделение нескольких пунктов

Резюмирование позволяет подняться над информационным полем беседы, отвлечься от деталей и увидеть «с высоты птичьего полета» общую схему, целостную картину и ее перспективы. Резюмирование можно также сравнить с созданием необходимых точек опор; резюмирующие высказывания консультанта — это острова в море информации, которую ему сообщает клиент.

 **Перефразирование** — пересказ смысла высказываний собеседника своими словами.


Перефразирование — это наиболее качественный вариант информационной обратной связи, поскольку здесь консультант сообщает о своем понимании смысла фраз клиента, а не просто пересказывает их. Помимо общих для техник активного слушания функций (уточнение правильности понимания собеседника, активизация обсуждения, демонстрация уровня понимания собеседника и т. д.), перефразирование выполняет важные специфические функции: (1) парафраза консультанта расширяет языковое пространство беседы, помогает клиенту найти новые слова для описания своего опыта, (2) благодаря перефразированию происходит изменение позиции, с точки зрения которой клиент рассматривает свою ситуацию (проблему)¹.

► Парафразы консультанта можно сопровождать следующими вводными словами: другими словами, иными словами, иначе говоря, т. е., если говорить по-другому, можно ли сказать так, что... и т. д.

¹ Более подробно с техникой перефразирования можно познакомиться в приложении: «Руководство по технике перефразирования».

ДРУГИЕ ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Кроме техник, основанных на *принципе информационной обратной связи*, к техникам активного слушания относят другие вербальные приемы, основанные на *принципе расширения контекста*. Это уточнение и развитие мыслей собеседника. В отличие от предыдущих техник (основанных на принципе информационной обратной связи), они направлены на более активное расширение информационного поля беседы.

 **Уточнение** — просьба дополнить рассказ, определить точнее слова собеседника.

С помощью уточнения консультант может прояснить внутреннее состояние собеседника (намерения, интересы, чувства) или внешние обстоятельства. Для уточнения может использоваться *повторение* слова или фразы с вопросительной интонацией, приглашающей к комментарию, однако чаще всего используются *вопросительные* и *невопросительные высказывания* открытого и закрытого характера, например: «Расскажите подробнее об этом», «Что это значит (для вас)?», «Что вы имеете в виду?», «Что вы подразумеваете, говоря это слово?», «Вы имеете в виду себя?» Функцию уточнения может играть повторение консультантом слова или словосочетания, подлежащего уточнению, и, опять же, чаще всего с сопутствующим вопросительным средством: «Снова стали общаться — что вы имеете в виду?» Для уточнения не стоит использовать привычные средства, которые используются в обыденной беседе конфронтационного характера, например: «Что вы хотите этим сказать?», поскольку они вызывают соответствующую реакцию.

📖 Развитие мыслей собеседника — расширение информационного поля беседы с помощью предположений консультанта по поводу еще не высказанной клиентом информации.

Развитие мыслей собеседника можно содержательно разделить на ряд вариантов: отражение мыслей собеседника и их дальнейшее логическое развитие.

📖 Отражение мыслей собеседника — вербализация того, что клиент еще не сказал, но консультант предполагает, что он об этом думает.

Отражая невысказанные клиентом мысли, консультант использует следующие выражения: «Вы хотели сказать...», «Вы имели в виду...» и т. д. Отражение мыслей собеседника — это своего рода переход к эмпатическому слушанию, поскольку здесь вербализуется внутренний опыт клиента, включающий не только мысли, но и образы, чувства, ощущения, желания и пр.: «И вы в этот момент подумали о нем», «То есть вы решили встретиться с ним?», «Вы представили его лицо в этот момент?»

📖 Логическое развитие мыслей собеседника — следствие, которое консультант выводит из высказываний клиента, или предположение, которое консультант выдвигает по поводу оснований высказываний клиента.

Примеры: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...», «Вы так считаете, видимо, потому что...» и т. п. Развитие мыслей собеседника (предположения консультанта) может идти в следующих на-

правлениях: ситуация, чувства, желания, мысли, отношение к окружающим, к себе, к ситуации, ожидания, связанные с окружающими, надежды, опыт, извлеченный от ситуации, и пр. Логическое развитие мыслей собеседника тесно граничит с *интерпретацией*, в которой консультант также выдвигает свои предположения о причинно-следственных связях, однако сейчас речь идет пока только о причинах *высказываний* клиента, а не о причинах его действий, чувств, мотивов и пр. Кроме того, эту технику необходимо отличать от *терапевтической конфронтации*, поскольку в последнем случае высказывание консультанта несет информацию, неизвестную клиенту.

При использовании техник активного слушания важно (особенно это касается развития мыслей собеседника), чтобы высказывания консультанта сохраняли преемственность с предыдущим материалом и не выходили из его контекста (хотя и расширяли его). В противном случае существует риск, что эти высказывания приобретут слишком конфронтационный характер, неоправданный на этапе исследования, поскольку будут восприниматься клиентом как *игнорирование* его предыдущих слов.

Вот что пишет Ю. Е. Алешина об использовании техник активного слушания: «Важно, что осторожное, пошаговое использование подобных комментариев позволяет, не вступая в конфронтацию с клиентом и не провоцируя сопротивление, более точно характеризовать его состояние и переживания, расширить область осознаваемого и понимаемого им и, таким образом, подготовить почву для осуществления коррекционного воздействия»¹.

¹ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 50.

- Техники активного слушания, с одной стороны, делают наши диалоги длиннее, но с другой — эффективнее.

ТЕХНИКИ ВОПРОСОВ

📖 **Техники вопросов** — использование разнообразных вопросительных средств, направленных на получение новой информации.

Эффективность использования вопросительных средств зависит от многих факторов, и среди них нас больше всего интересуют те факторы, на которые может повлиять сам консультант. Поскольку любое вопросительное средство — это прежде всего речевое высказывание, то кратко рассмотрим три группы речевых факторов, влияющих на эффективность вопроса.

Форма		Содержание
Интонация	Структура	
Как задать вопрос?	Как сформулировать вопрос?	О чем задать вопрос?

Содержательный фактор. В содержательном плане можно говорить о многочисленных вариантах вопросов: прямых и косвенных, уточняющих и обобщающих и т. д. Несомненно, профессионализм консультанта заключается в умении найти правильную тему для вопроса.

Интонационный фактор. Интонация, с которой консультант задает свой вопрос, играет не меньшее значение, чем содержание. В частности, именно благодаря интонации создается необходимая в консуль-

тировании атмосфера безопасности. Каким бы ни был прекрасным в содержательном плане вопрос, он может быть испорчен интонацией, в которой клиент слышит осуждение, насмешку, какую-либо другую негативную оценку или попытку воздействия.

Структурный фактор. Консультант должен представлять все разнообразие синтаксических конструкций, которыми он может пользоваться для формулирования своих вопросов.

► Для того чтобы получаемая информация была качественной, необходимо иметь качественные инструменты: кто правильно задает вопрос, тот получает правильный ответ.

КЛАССИФИКАЦИЯ ВОПРОСИТЕЛЬНЫХ СРЕДСТВ

Вопросы могут классифицироваться по разным основаниям. К сожалению, в руководствах по консультированию и интервьюированию эти основания часто перемешиваются. Например, не различаются формальные характеристики вопроса (как формулируется вопрос) и его функции (с какой целью задается вопрос). Поэтому открытые и закрытые вопросы попадают в один список с наводящими, провоцирующими, риторическими и пр.¹ В настоящем руководстве предлагается различать как минимум две классификации вопросов: (1) по формальной структуре и (2) по функциональному предназначению.

¹ См., например: Эденборо Р. Практическая психометрия. Эффективное интервьюирование. СПб.: Питер, 2003. С. 249—252; Мицич П. Как проводить деловые беседы. М.: Экономика, 1993. С. 58—59; Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. М.: Ось-89, 2000. С. 99.

ФОРМАЛЬНАЯ КЛАССИФИКАЦИЯ

Для начала рассмотрим классификацию вопросительных средств по формальной структуре, поскольку именно на нее мы будем опираться в дальнейшем. В эту классификацию кроме традиционных вопросительных средств — вопросительных высказываний — вошли и другие, подчас не менее эффективные варианты¹.

I. Вопросы (вопросительные высказывания)	II. Невопросительные высказывания
1. <i>Открытые вопросы</i> — Где вы работаете? 2. <i>Закрытые вопросы</i> а) <i>определенные</i> — Вы работаете в школе? б) <i>неопределенные</i> — Вы где-то работаете? 3. <i>Альтернативные вопросы</i> — Вы работаете в школе или в вузе?	1. Побудительные высказывания а) <i>просьбы</i> — Расскажите, пожалуйста, о вашей работе; б) <i>предложения</i> — Давайте поговорим о вашей работе 2. <i>Повествовательные высказывания</i> а) <i>рефлексивные</i> — Я хотел бы узнать о вашей работе; б) <i>направляющие</i> — Сейчас самое время поговорить о вашей работе; в) <i>констатирующие</i> — Мне кажется, вы работаете в школе 3. <i>Незаконченные высказывания</i> — Вы работаете...
III. Смешанные формы	
Например:	Я хотел бы узнать, где вы работаете? Скажите, пожалуйста, вы работаете в школе? Я понял, что вы где-то работаете? Вы работаете в школе или...

¹ Сравнительный анализ вопросительных средств см.: Трунов Д. Г. Введение в технику вопросов // Журнал практического психолога. 2000. № 12. С. 113—122.

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ КЛАССИФИКАЦИЯ

По своей функции вопросы могут быть самыми разнообразными, например: информационные, уточняющие, проблемные, прямые, косвенные, наводящие, подтверждающие, риторические, зондирующие, контрольные, встречные, переломные, провокационные, иницирующие, завершающие и пр. (понятно, что данный список не претендует на законченность). Ниже представлены характеристики некоторых из этих вопросов.

Информационные вопросы предназначены для сбора сведений, которые необходимы для того, чтобы составить представление о ситуации (проблеме). Информационные вопросы — это всегда открытые вопросы.

Проблемные вопросы побуждают собеседника размышлять, высказывать свое мнение, вносить поправки в изложенную позицию; формулируются в виде открытых и закрытых вопросов; могут быть эффективными только при условии благоприятной атмосферы.

Подтверждающие вопросы задаются, чтобы укрепить контакт с собеседником и создать атмосферу взаимопонимания; используются в начале, а также периодически «вкрапляются» по ходу разговора для поддержания контакта; формулируются в виде закрытых вопросов, которые делают акцент на том, что объединяет, а не на том, что разделяет (см. технику «накопления согласия»); примеры: «Вы, наверное, тоже рады тому, что...», «Если я не ошибаюсь, вы считаете, что...»

Контрольные вопросы помогают выяснить, находится собеседник «в контакте» или нет, понимает ли он консультанта или просто формально слушает и соглашается; могут быть открытыми и закрытыми;

задаются чаще всего на этапе воздействия, чтобы активизировать обратную связь от клиента; примеры: «Что вы об этом думаете?», «Считаете ли вы так же, как и я?»


Встречные вопросы — это то, что обычно называют «отвечать вопросом на вопрос»; перехватывает инициативу, переключает собеседника с позиции спрашивающего на позицию отвечающего; пример: «Как мне поступить в этой ситуации?» — «А чего бы вы хотели добиться?»

Переломные вопросы задаются в тех случаях, когда консультант уже получил достаточную информацию по одной проблеме и хочет поднять другую, когда консультант почувствовал «сопротивление» собеседника и пытается переключить его на другую тему.


Провокационные вопросы представляют собой форму терапевтической конфронтации; используются для того, чтобы установить, чего в действительности хочет клиент и верно ли он понимает положение дел, иногда они помогают посмотреть на ситуацию «трезвым» взглядом, проверить устойчивость намерений клиента и готовность к действию; примеры: «Вы действительно хотите, чтобы он вернулся?», «Вы уверены, что сможете это сделать?»

ВОПРОСЫ

С формальной точки зрения вопросы «в чистом виде» — это высказывания, в конце которых при письме ставится вопросительный знак, в речи же они сопровождаются характерной вопросительной интонацией. Все вопросительные высказывания (вопросы) можно разделить на открытые и закрытые вопросы.

 **Открытые вопросы** — это вопросительные высказывания, (1) которые содержат вопросительные слова (что, кто, где, почему, какие и т. д.) и (2) требуют от отвечающего предоставления некоей информации.

В свою очередь, открытые вопросы могут различаться по положению вопросительного слова. Для примера можно сравнить восприятие двух открытых вопросов: *Где вы работаете?* и *Вы работаете где?*

 **Закрытые вопросы** — это вопросительные высказывания, (1) которые предлагают готовый вариант ответа и (2) отвечая на которые человек может ограничиться одним из двух ответов: «да» или «нет».

Закрытые вопросы могут быть *определенными*, то есть содержать конкретный вариант ответа («Вы работаете в школе?»), а также *неопределенными*, то есть содержать неопределенное местоимение («Вы где-то работаете?»). Благодаря неопределенному местоимению неопределенные закрытые вопросы по смыслу приближаются к соответствующим открытым вопросам («Где вы работаете?»).

Закрытые вопросы можно также различать по содержанию, например *общие* и *специальные* (конкретные) вопросы. В первом случае предлагается обобщенный вариант ответа, во втором — более конкретный. Ср.: «Вы чувствуете неприятные ощущения?» и «Вы чувствуете страх?»

В литературе по психологическому консультированию и деловой коммуникации традиционно принято считать, что открытые вопросы лучше закрытых,

так как они, дескать, предоставляют больше свободы для ответа и не навязывают готовых вариантов; в отличие от них закрытые вопросы считаются «плохими», поскольку они, напротив, ограничивают клиента, мешают ему думать самостоятельно, снимают с него ответственность за ответ и пр.¹

В то же время, восстанавливая справедливость, следует отметить, что каждая из вышеупомянутых групп вопросов имеет свои плюсы и минусы, и нельзя категорически отказываться от одних в пользу других. Например, Р. Кочюнас пишет, что «не всем клиентам нравятся открытые вопросы; у некоторых они повышают ощущение угрозы и увеличивают беспокойство»². Это связано с тем, что консультант, задавая открытый вопрос, требует высказывания каких-либо фактов, но сам при этом остается «закрытым», поскольку клиент не знает, как консультант отнесется к его ответу, какие он сделает выводы, как он будет использовать полученную информацию. В результате открытый вопрос может усиливать «барьер недоверия».

Задавая же закрытый вопрос и предлагая в своей формулировке вариант ответа, консультант, во-первых, «приоткрывает» себя и свое отношение к сформулированному ответу, которое выражается, например, в интонации, выражающей принятие, что особенно важно, когда клиент не решается инициировать определенные темы, во-вторых, консультант помогает

¹ Например, по мнению югославского психолога Предрага Миичича, закрытые вопросы «ведут к созданию напряженной атмосферы беседы», резко сужают «пространство для маневра» у собеседника, поскольку «собеседник лишается возможности высказать свое мнение»; отсюда вывод: закрытые вопросы не рекомендуется задавать, когда нужно получить информацию (*Миичич П.* Как проводить деловые беседы. М.: Экономика, 1993. С. 58—59).

² *Кочюнас Р.* Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999. С. 104.

преодолеть своеобразный «барьер вербализации», что особенно важно в тех случаях, когда предмет разговора никогда ранее не проговаривался клиентом и у клиента еще не «созрели» подходящие формулировки.

► Открытые вопросы требуют больших интеллектуальных усилий от клиента, а закрытые вопросы — от консультанта, поскольку в первом случае консультант просто ждет ответа от клиента, а в последнем случае он должен сам предложить клиенту вариант ответа.

Именно *в начале беседы*, когда чувствуется скованность и закрытость клиента, можно воспользоваться вопросами, не требующими развернутых ответов, а лишь согласия или отрицания, то есть закрытыми вопросами; и только перешагнув «барьер недоверия», теперь уже с целью более подробного и обстоятельного прояснения ситуации, консультант постепенно начинает использовать вопросы, требующие более информативных ответов. Ср. например: «Вам нравится ваша работа?» и «Что вам больше всего нравится в вашей работе?»; «Нравятся ли вам сложившиеся отношения?» и «Как бы вы описали сложившиеся отношения?» В целом, закрытые вопросы более эффективны в ситуации общения с неразговорчивым («закрытым») клиентом (например, с подростком), который на любой открытый вопрос отвечает: «Не знаю».

Тезис об «ограничивающем» характере закрытых вопросов также можно подвергнуть сомнению. Один из определяющих признаков закрытых вопросов: «человек может ограничиться одним из двух ответов...», не означает, что отвечающий *всегда* ограничивается только ответами «да» или «нет». Закрытый вопрос, несомненно, оставляет за отвечающим выбор: (1) просто

согласиться или не согласиться с предлагаемым вариантом, то есть ответить «да» или «нет»; (2) предоставить дополнительно к этому более или менее развернутую информацию¹. Напротив, в отличие от закрытых вопросов открытые вопросы всегда требуют от отвечающего предоставления конкретных фактов, а потому воспринимаются отвечающим как более навязчивые («как на допросе»), чем закрытые вопросы.

► Если отвечающий знает, что говорить, и хочет это сделать, закрытый вопрос не будет для него ограничением; если отвечающий не хочет говорить или не знает, как отвечать, то и открытый вопрос окажется неэффективным.

Сравнивая эффективность открытых и закрытых вопросов на практике, можно сделать следующий вывод: *открытые вопросы* лучше использовать, когда собеседник достаточно общителен и активен вербально, когда он не обременен «барьером недоверия» и «барьером вербализации»; *закрытые вопросы* помогают в ситуациях, (1) когда собеседник не склонен (или не имеет возможности) много говорить, не может четко сформулировать свои мысли и переживания, а потому на вопросы консультанта часто отвечает «Не знаю», или, напротив, (2) когда собеседник говорит слишком много и у консультанта появляется необходимость ограничить его вербальную активность.

¹ Обычно в руководствах закрытые вопросы определяют как вопросы, на которые можно ответить только «да» или «нет». Конечно, это не подтверждаемая практикой категоричность: если человек хочет что-то сказать, закрытый вопрос его не остановит.


► Если наш собеседник на открытые вопросы отвечает «Не знаю», значит, пора переходить к закрытым вопросам. Если наш собеседник на закрытые вопросы стал давать развернутые ответы, значит, можно задавать открытые вопросы.

В качестве итога ниже представлена сравнительная характеристика открытых и закрытых вопросов.

<i>Критерии</i>	<i>Открытые вопросы</i>	<i>Закрытые вопросы</i>
Обязательный составной элемент	Вопросительное местоимение	Готовый вариант ответа
Цель	Побуждение к высказыванию информации	Проверка правильности версии консультанта
Возможные формы ответа	Многообразие вариантов	Подтверждение, отрицание, дополнительные комментарии
Преодоление «барьера вербализации»	Осуществляет клиент	Осуществляет консультант
Ответственность за окончательный ответ	Лежит всецело на клиенте	Разделяется между консультантом и клиентом
Позиция консультанта	«Закрытая»: намерения консультанта и его отношение к ответу не понятны клиенту	«Открытая»: консультант предлагает свое мнение на суд клиента
Тип клиента, для которого эффективен вопрос	«Открытый» — доверяющий, общительный, хорошо знающий предмет разговора, легко преодолевающий	«Закрытый» — чувствующий недоверие, нежелание говорить; «неопытный» — испытывающий трудности

<i>Критерии</i>	<i>Открытые вопросы</i>	<i>Закрытые вопросы</i>
	«барьер вербализации»	вербализации; «слишком много-словный» (для ограничения вербальной активности)
Показания для использования	Развернутые ответы клиента	Молчание, краткие ответы


К этому надо добавить, что многие техники активного и эмпатического слушания опираются именно на закрытые вопросы. Закрытые вопросы позволяют уточнить информацию, расставить акценты, сохранить логическую структуру беседы. На закрытых вопросах основан так называемый метод Сократа, а также техника «накопления согласия».

 **Техника «накопления согласия»** заключается в том, что консультант формулирует вопросы таким образом, чтобы услышать ответ «да», если консультант получает ответ «нет», то он переформулирует свой вопрос, чтобы получить утвердительный ответ.

Техника «накопления согласия» помогает исследовать ситуацию и одновременно установить более прочный контакт с клиентом.

Существует еще одна форма вопросительных высказываний, которая часто рассматривается как разновидность закрытых вопросов, но лучше вынести ее в отдельную категорию¹.

¹ Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2003. С. 102.

 **Альтернативные вопросы** — это вопросы-тительные высказывания, (1) которые содержат два или более вариантов ответа, обычно разделенных союзом «или», и (2) которые предлагают отвечающему выбрать один из этих вариантов.

Альтернативные вопросы могут различаться по числу предложенных вариантов¹. Однако, вопреки ожиданиям, альтернативные вопросы оказываются гораздо более «закрытыми» (в смысле «ограничивающими»), чем определенные закрытые вопросы (с одним вариантом ответа), поскольку отвечающему приходится выбирать один из предложенных вариантов, практически не оставляя место возможным другим. Возьмем, к примеру, вопрос: «Вы испытываете приятные или неприятные ощущения?» Подчиняясь принципам контрастности и «исключенного третьего», этот вопрос не всегда бывает адекватен иррациональной и противоречивой по своей природе психической реальности: человек может одновременно испытывать приятные и неприятные ощущения. Несмотря на это, однако, при умелом использовании альтернативных вопросов можно получить прекрасное средство для уточнения информации. Достаточно слегка смягчить категоричность формулировки, чтобы помочь человеку более точно определить свой психический опыт: «Это больше приятные или неприятные ощущения?»

¹ Считается, что число возможных вариантов альтернативных вопросов не должно превышать трех (Энкельман Н. Преуспевать с радостью / Биркенбилль М. Молитвенник для шефа. М.: Интерэксперт, Экономика, 1996. С. 82).

- Использование альтернативных вопросов как *техники исследования* эффективно лишь в том случае, когда спрашивающий уверен, что включил в свой вопрос все возможные альтернативы.


НЕВОПРОСИТЕЛЬНЫЕ ФОРМЫ

Как это ни парадоксально звучит, но спектр вопросительных средств не ограничивается одними лишь вопросами. Реальной альтернативой вопросам в консультировании становятся так называемые *невопросительные (!) высказывания*. Например, можно прямо попросить своего собеседника высказаться на ту или иную тему («Расскажите, пожалуйста, о своих ощущениях»), а можно просто сказать о своем желании иметь эту информацию («Я хотел бы услышать о ваших ощущениях»), предоставляя собеседнику возможность самому продолжить этот разговор. В некоторых случаях констатация собственного мнения естественным образом «провоцирует» собеседника к высказыванию интересующей нас информации. Например: «Мне показалось, что вы реже стали посещать занятия». — «Да, вы правы, я устроился на работу».

Прекрасно выполняя функцию вопросов, то есть побуждая собеседника высказывать какую-либо информацию, невопросительные формы в то же время избавлены от многих недостатков, присущих вопросительным формам, например навязыванию неравенства позиций в случае с открытыми вопросами.

Еще одна интересная невопросительная форма, которой мы иногда пользуемся спонтанно, — это *незаконченные высказывания* («Вы испытывали...»). Благодаря своей незаконченности, они достаточно открыты, а характерный интонационный рисунок неза-

конченной фразы естественным образом побуждает собеседника закончить ее¹. Кстати, открытостью незаконченного высказывания тоже можно управлять. *Открытые* незаконченные высказывания подразумевают более широкий спектр окончаний, *закрытые* — более узкий; ср.: «И вы пошли в гости к...», «И вы пошли...», «И вы...», «И...» Крайние варианты закрытых незаконченных высказываний (когда может быть только один вариант окончания) дают понять, что спрашивающий уже «в курсе» и ожидает лишь подтверждения, например: «И вы почувствовали сильный...» (имеется в виду — страх).

 **Техника «мягкого интервью»** заключается в том, что желающий получить информацию от своего собеседника воздерживается от задавания вопросов и в основном использует невопросительные формы.

В результате эффективного использования невопросительных форм интервью приобретает характер непринужденной беседы, из него исчезает оттенок «допроса».

Ниже представлены конструкции, позволяющие создать разнообразные невопросительные формы, побуждающие собеседника к высказыванию новой информации.

Побудительные высказывания

- Расскажите, объясните, поясните, проясните, опишите, озвучьте, прокомментируйте, сформулируйте, проинформируйте меня, обоснуйте, конкретизируйте, поведайте.

¹ К. С. Станиславский говорил, что незаконченные высказывания имеют в конце характерный интонационный «загиб».

- Поделитесь вашими предположениями (впечатлениями).
- Поделитесь вашими мыслями на этот счет.
- Поделитесь, пожалуйста, своими ощущениями на данный момент.
- Попробуйте более четко сформулировать (описать) вашу идею (состояние).
- Попробуйте описать свои чувства в этой ситуации
- Помогите мне прояснить эту ситуацию (понять вашу точку зрения).
- Раскройте мне эту тему подробнее.
- Введите меня в курс дела.
- Давайте поговорим о... обсудим, разберем, сформулируем...
- Рассказывайте (продолжайте, говорите).

Повествовательные высказывания

- Я хочу (хотел бы) поговорить, узнать, уточнить, услышать, обсудить, понять...
- Мне хочется (хотелось бы) услышать информацию о... ваше мнение о... ознакомиться с вашим мнением о... пообщаться с вами на тему... более четко определить...
- Мне интересно (было бы) поговорить...
- Мне любопытно узнать...
- Мне важно (необходимо) услышать ваше мнение о...
- Меня интересует (волнует) ваше мнение о...
- Буду очень признателен, если вы поделитесь своими впечатлениями о...
- С нетерпением жду вашего рассказа о...
- Я думаю, настало время обсудить, поговорить о...
- Сейчас подходящий момент (самое время) обсудить...
- Мне показалось, что...

- Мне думается, что...
- По-моему, об этом стоит поговорить поподробнее.
- Я полагаю, что нам следует остановиться на этом более подробно.
- Я думаю (считаю), нам надо обязательно остановиться на теме...
- Думаю, что очень важно поговорить о... обсудить...
- Предлагаю (подробнее) поговорить о...
- А теперь я предлагаю обсудить...
- Я думаю (считаю), что этот вопрос заслуживает отдельного внимания.
- Я понял (услышал, заметил), что...
- Я вас внимательно слушаю.
- Вы рассказывали, говорили, вы упомянули о...
- Вы хотели рассказать о...
- Мы говорили о... мы обсуждали...

СМЕШАННЫЕ ФОРМЫ

В реальной речи все описанные выше вопросительные и невопросительные формы часто существуют не изолированно, а сочетаются друг с другом, создавая многочисленные *смешанные варианты*. Последние могут компенсировать недостатки входящих в них форм или усиливать их преимущества. Вот некоторые примеры таких «слияний»:

- *Я хотел бы узнать, где вы работаете?* — рефлексивная форма и открытый вопрос.
- *Скажите, пожалуйста, вы работаете в школе?* — побудительная форма и определенный закрытый вопрос.
- *Я понял, что вы где-то работаете?* — рефлексивная форма и неопределенный закрытый вопрос.

- *Вы работаете в школе или...* — альтернативный закрытый вопрос и незаконченное предложение.

Ю. Е. Алешина предлагает форму вопросов, которая состоит из двух частей: первая — «повествовательное высказывание» — выполняет функцию указания на некоторое событие или действие, требующее уточнения, а вторая — необходимое вопросительное слово. Например: «Вы встретились с ней... и что?», «Он этого не знает... но почему?» и т. д.¹

ПРИМЕРЫ РАЗЛИЧНЫХ ВОПРОСИТЕЛЬНЫХ СРЕДСТВ

Ниже представлены примеры различных формулировок одного и того же (по содержанию) вопроса:

- Что вас беспокоит?
- Вас беспокоит ваше состояние?
- Вас что-то беспокоит?
- Вас беспокоит ситуация на работе или дома?
- Расскажите о вашем беспокойстве.
- Давайте поговорим о вашем беспокойстве.
- Я хотел бы узнать о вашем беспокойстве.
- Итак, вас беспокоит...


А вот примеры различных формулировок вопроса о причинах:

- Почему вы так поступили?
- У вас были причины так поступить?
- Вас что-то заставило так поступить?
- Вы так поступили из-за него?
- Вы так поступили, потому что обиделись на него?
- Вас вынудили так поступить или вы сами это решили?


¹ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 44.

- Вы так поступили из-за него или по другой причине?
- Расскажите о причинах вашего поступка.
- Давайте подумаем о причинах вашего поступка.
- Вы решили так поступить, потому что...

ЭМПАТИЧЕСКОЕ СЛУШАНИЕ


 **Эмпатическое слушание** — использование техник активного слушания и техник вопросов с целью вербализации эмоционального опыта клиента.

Здесь мы имеем в виду «эмоциональный опыт» в самом широком смысле — как любой «внутренний» опыт.

 **Эмоциональный опыт** включает в себя переживание и осознание своего отношения к событиям и ситуациям, к окружающим людям и самому себе; это чувства, ощущения, желания и потребности, которые испытывает человек.

Как правило, эмоциональный опыт не лежит на поверхности и не всегда вербализуется (осознается) человеком. Для того чтобы клиент получил доступ к своему эмоциональному опыту, необходимо найти адекватные слова для его описания и выражения. Для этого и предназначены техники, которые объединены в группу «эмпатическое слушание». В то же время эмпатическое слушание и понимание — это не столько «техника», сколько внутренняя установка консультанта, обеспечивающая «настройку» на внутренний мир

человека и сопряженная с его собственной способностью говорить о чувствах.

 **Эмотивная лексика (эмотивы)** — слова и выражения, описывающие эмоциональный опыт человека.


Психологическое значение (функции) вербализации эмоционального опыта:

- выражение эмоционального опыта (вербальная экспрессия);
- переживание эмоционального опыта;
- осознание и принятие эмоционального опыта;
- освобождение от негативных переживаний (катартический эффект);
- описание эмоционального опыта и его дифференциация (различение);
- расширение поля самовосприятия, углубление самопонимания;
- самонаблюдение, дистанцирование, совладание со своими чувствами.

► Осознание своего эмоционального состояния дает возможность самостоятельно справиться с ним.

Существуют разнообразные формы осуществления эмпатического слушания, например: эмпатические высказывания («отражение чувств»), «вентиляция чувств», эмоциональное резюме, акцентирование эмоциональных слов (повторение), техника «внутреннего голоса». При этом любой вариант эмпатического слушания укладывается в общую схему: (1) *высказывание клиента*; (2) *эмпатическое высказывание консультанта*: «отражение чувств», «эмоциональное резюме»

и пр.; (3) *обратная связь от клиента*: подтверждение, отрицание, коррекция, дополнительная информация. В последнем случае возможно начало нового цикла.

 **Эмпатические высказывания («отражение чувств»)** — предположения консультанта относительно внутреннего состояния, чувств и переживаний клиента, высказанные в виде закрытых вопросов с целью уточнения или проверки.

Если говорить кратко, эмпатические высказывания — это вербализация психотерапевтом эмоционального состояния клиента. Отсюда основные *признаки* эмпатического высказывания: (1) эмпатическое высказывание содержит эмотивную лексику, (2) эмпатическое высказывание формулируется в форме предположения. Например: «Правильно ли я вас понял, что вы на него сильно обиделись» или «Может быть, в этот момент вы почувствовали тревогу». Эмпатические высказывания могут сопровождаться следующими *вводными фразами*:

- Мне показалось...
- У меня такое впечатление (чувство, ощущение), что...
- Похоже, что...
- Можно ли так сказать, что...
- Можно ли назвать то, что вы испытываете...

«Отражение чувств» показывает собеседнику, что его чувства поняты и приняты. Это помогает собеседнику выразить свои чувства и лучше осознать их.

- Будучи названным, эмоциональное состояние утрачивает свою интенсивность и власть над человеком¹.

Если консультант «ошибается», то клиент, примерив на себя формулировку консультанта, может отказаться от нее, заменить новой и тем самым вербализовать самостоятельно свое состояние.

- Эмпатические высказывания побуждают клиента к самоисследованию.

Даже при не очень точных эмпатических высказываниях клиент может пережить чувство эмоционального соприсутствия консультанта.

- Беспрепятственное выражение *негативных* чувств способствует их уменьшению и снятию эмоционального напряжения. Выражение *позитивных* чувств углубляет контакт с собеседником.

Эмоциональная лексика, на которой основаны эмпатические высказывания, не всегда предлагает готовые и адекватные средства для вербализации эмоционального опыта. Чаще всего для более точного различения (дифференциации) чувств клиента необходимы дополнительные интеллектуальные и лингвистические усилия. Так, в технике «отражения чувств» используются следующие средства *вербальной дифференциации* эмоционального опыта:

- Вспомогательные слова и фразы, смягчающие категоричность эмоциональных слов, сглажива-

¹ Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2003. С. 174.

ющие границы между понятиями: *почти, одновременно, в то же время, с одной стороны, что-то между, это напоминает, не совсем, почти, что-то вроде*. Например: *Можно ли сказать, что вы одновременно испытываете страх и надежду? Возможно, это что-то между раздражением и злостью? Скорее это можно назвать обидой, чем разочарованием?*

- Синонимы с другими коннотативными оттенками, усиливающие или, напротив, ослабляющие восприятие переживания: *тревога — боязнь — страх — паника, раздражение — негодование — злость — ярость*.
- Необычные словосочетания-кентавры и неологизмы, помогающие вербализовать неожиданные и индивидуальные переживания: *навязчивая надежда, розовая тревога, беспокойное умиротворение* и пр.

Эмпатические высказывания в некоторых случаях граничат с интерпретацией, хотя от последней они отличаются своей описательной (а не объяснительной) направленностью. В то же время эмпатические высказывания, в которых вербализуются мотивы и желания собеседника, вполне могут называться интерпретирующими. Примеры: 1. *Я редко встречаюсь со своими друзьями. — Вы скучаете по их обществу* (эмпатическое высказывание). *Вы устаете на работе, и у вас не остается сил с ними встретиться* (интерпретация). *Встречи с ними вызывают не очень приятные ощущения* (прояснение мотивации). 2. *Я весь день одна гуляла по лесу. — Вы наслаждались общением с природой* (эмпатическое высказывание). *Вы были чем-то расстроены* (эмпатическое высказывание, интерпретация). *Вы захотели уединиться* (прояснение мотивации). *Вы больше*

любите общаться с природой, чем с людьми (интерпретация-обобщение).

📖 «Вентиляция чувств» — использование приема «отражения чувств» в ситуациях, когда собеседник переполнен эмоциями.

В эмоционально насыщенных ситуациях человек не только не слышит партнера, но часто и самого себя. Поэтому пытаться остановить, вразумить или дать совет — это значит бесполезно тратить силы, а часто и усилить эмоциональную реакцию. «Вентиляция чувств» направлена не столько на исследование, сколько помогает клиенту «выпустить пары», лучше услышать самого себя, обрести равновесие и начать конструктивный диалог.

📖 Эмоциональное резюме — использование техники резюмирования с целью вербализации эмоционального содержания описываемого клиентом события.

Эмоциональное резюме отличается от обычного резюмирования тем, что в нем описываются не внешние события, а то, что происходило с клиентом в его внутреннем опыте: чувства, желания, отношение к другим людям, к себе или ситуации и пр.

📖 Техника «внутреннего голоса» — высказывания от лица клиента, в которых консультант вербализует чувства, желания, возможные мысли клиента.

Здесь консультант берет на себя роль клиента, его внутреннего голоса и говорит от первого лица — как

будто клиент говорит сам себе. Успех этой техники в целом зависит от того, насколько эмпатичную позицию смог занять консультант.

ПРИМЕРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭМПАТИЧЕСКОГО СЛУШАНИЯ

Ниже приведены примеры диалогов и комментарии к ним, взятые из руководства Ю. Е. Алешиной¹.

Как часто при попытке поделиться своим состоянием нам становится неприятно, когда сказанные нами слова оцениваются как правильные или неправильные, допустимые или недопустимые, когда собеседник пытается по-своему объяснить наше состояние или попросту дать совет, в котором мы не нуждаемся.

Рассмотрим в качестве примера диалог:

— Я так измоталась на этой работе, что сил больше нет!

— Ну и бросьте вы ее!

— Что значит «бросьте», я же училась! Да и детей кормить надо.

— Пусть муж кормит.

— Он тоже не железный, и так много работает, да и я дома сидеть не могу.

— (Мысленно) Чего она от меня хочет?

— (Мысленно) Он меня не понимает.

После таких диалогов у нас вообще пропадает желание делиться своими проблемами. А ведь так порой хочется, чтобы тебя просто внимательно выслушали и поняли. Рассмотрим этот же пример с использованием приема «отражение чувств».

— Я так измоталась на этой работе, что сил больше нет!

¹ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993.

— Вы чувствуете, что очень устали?

— Не то слово «устала», от перенапряжения я даже заснуть иногда не могу.

— Вас беспокоит, что вы не спите и не успеваете отдохнуть?

— Вот именно... Наверное, невозможно так дальше... Надо подумать, как снять с себя часть нагрузки.

В результате такого диалога человек не только получает моральное удовлетворение от того, что он был услышан и понят, но и часто самостоятельно находит решение. Ведь на самом деле каждый из нас знает (или, во всяком случае, догадывается), что для него лучше. *А попытки давать советы — это проявление неверия в зрелость и самостоятельность того, с кем мы взаимодействуем.*

Рассмотрим еще один пример:

— Вы представляете, ко всем моим проблемам мне еще большую свекровь подкидывают!

— Да, это ужасно! Может вам отказаться, у нее ведь дочь есть.

— Дочь сейчас в общежитии живет. Никуда мне не деться...

— А вы не думали о помещении ее в дом престарелых.

— Да что вы! Разве так можно?

— А почему нельзя?

— Нет, нет, ни в коем случае!

Зачастую в попытках давать советы мы наталкиваемся на «Это мне не подходит», «Об этом я уже думал», «Это я уже пробовал», «Это я и сам знаю». И при этом, возможно, испытываем чувство раздражения или своей беспомощности и некомпетентности в заявленной проблеме, неумение ее разрешить. А ведь нас об этом и не просили! Как же эффективнее построить разговор?

Вернемся к примеру:

— Вы представляете, ко всем моим проблемам мне еще большую свековость подкидывают!

— Вы беспокоитесь, что не справитесь со всем этим?

— Еще бы не беспокоиться, у нее знаете какой характер?

— Вас волнует, что вы не найдете с ней взаимопонимания?

— Конечно, старого человека же не переделаешь... Тут, видимо, мне придется подстраиваться.


«РАЗГОВОР О ЧУВСТВАХ»

Вероятно, в любом руководстве по психологическому консультированию можно прочитать, что «разговор о чувствах клиента» является едва ли не самым главным звеном в процессе психологической помощи. В то же время редкое руководство описывает, что это значит «говорить о чувствах» и как это делать практически. Кто-то, возможно, подумает: «А что тут сложного? Надо просто спросить человека о том, что он чувствует, и все». Однако кто пробовал это делать, тот знает: вопрос «Что вы чувствуете?» является вопросом, на который в консультировании, пожалуй, труднее всего получить ответ. В какой-то степени это естественно, потому что это действительно один из самых главных вопросов в консультировании, и если бы клиент знал ответ на этот вопрос, то, быть может, он просто не пришел на консультацию. Вот и получается, что для клиента ответ на вопрос «Что вы чувствуете?» иной раз менее прозрачен, чем для слушающего его консультанта, и, вопреки ожиданиям консультанта, на вопрос «Что вы чувствуете?» чаще всего он по-

лучает ответ: «Не знаю». Консультант даже не подозревает, что в данной ситуации отсутствие полноценного ответа на вопрос «Что вы чувствуете?» — это нормальное положение вещей, что ответственность за получение информации об эмоциональном опыте клиента и за качество этой информации лежит не столько на клиенте, сколько на консультанте...

АЛЕКСИТИМИЯ

Термин «алекситимия»¹ означает, что человек не может выразить в словах свое эмоциональное состояние, чувства, настроение и т. д. Обычно психиатры и неврологи рассматривают затруднения в вербализации человеком своих чувств как симптом органического поражения головного мозга (врожденного или приобретенного), при котором повреждаются центры, ответственные за функцию распознавания и вербального определения эмоций. Но в нашем случае — в контексте психологического консультирования — нас будет интересовать не органическая, а функциональная алекситимия.

 **Функциональная алекситимия** означает трудности в вербальном описании эмоционального опыта, не связанные с какими-либо органическими расстройствами.

С чем же связана функциональная алекситимия? На рис. 6 отражены различные виды функциональной алекситимии: педагогическая, психологическая и лингвистическая. Рассмотрим их подробнее.

¹ От греч. α (отрицание), λέξις («слово») и θυμός («душа, чувства, мысли»).

ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АЛЕКСИТИМИЯ

Одна из причин педагогической алекситимии заключается в том, что люди не связывают то, что с ними происходит — свой эмоциональный опыт, свои ощущения и т. д., — с определенными названиями. Для того чтобы разобраться в этом виде алекситимии, нам необходимо задуматься, как вообще человек узнает о том, что такое-то ощущение соответствует такому-то чувству? Очевидно, это знание он приобретает еще в детстве, и оно как-то связано с его воспитанием. Как же ребенок узнает о том, что он чувствует? Видимо, первыми ему должны сообщить об этом его родители, связывая то или иное его состояние, поведение с соответствующими словами¹. Затем он получает этот опыт от других людей и из других источников: из книг, фильмов и пр. Благодаря всему этому человек усваивает, что за определенными названиями *эмоциональной лексики* закрепляется определенное эмоциональное содержание, или *эмоциональный концепт*, то есть комплекс эмоциональных впечатлений, ощущений и других реакций. Если же по каким-либо причинам человек не приобретает опыта обозначения чувств (например, на эмоциональный опыт ребенка не обращалось специального внимания), то он получает педагогическую алекситимию или имеет весьма скудный запас эмоциональной лексики.

¹ А среди родителей ответственность за развитие эмоциональной лексики в первую очередь возлагается на мать. Думаю, это связано, во-первых, с тем, что обычно мать чаще находится рядом с ребенком в эмоциональных ситуациях, чем другие родственники, а во-вторых, с тем, что женщины по сравнению с мужчинами обладают сами более широким запасом эмоциональной лексики.



Рис. 6. Виды алекситимии

Для полноценного усвоения эмоциональной лексики необходимо наличие в педагогическом прошлом человека «вербальной обработки» эмоционально значимых ситуаций, включающей обязательно три компонента (условия): (1) достаточно большой запас эмоциональной лексики у родителей, (2) факт обозначения родителями эмоциональной реакции ребенка

тем или иным словом или словосочетанием, относящимся к эмоциональной лексике, (3) факт позитивного принятия эмоциональной реакции ребенка его родителями. В дальнейшем наличие первого и второго компонентов обеспечивает знание эмоциональной лексики, а наличие третьего компонента позволяет применять эти знания по отношению к себе¹.

Чаще всего жертвами педагогической алекситимии становятся, конечно, мальчики (то есть будущие мужчины). Видимо, в основном это связано с социокультурными факторами, в частности с гендерными педагогическими стереотипами, ограничивающими, во-первых, вербальную коммуникацию родителей с мальчиками в эмоционально значимых ситуациях, а во-вторых, окрашивающими эту коммуникацию в негативные тона. Другими словами, с мальчиками либо не говорят об их чувствах, либо воспринимают их негативно. В результате мы имеем «настоящих мужчин», то есть мужчин, которые «не распускают нюни», «не жалуются», «не плачут» и т. д. Конечно, педагогически обусловленные социокультурные стереотипы «закрытого», «сдержанного», «невозмутимого» и т. д. человека присущи не только мужчинам, но и женщинам. Последние также ограничиваются в выражении своих чувств. Помимо несомненных социальных преимуществ такого воспитания, мы встречаемся с рядом серьезных проблем психологического и медицинского характера. В частности, по данным некоторых исследований, имеется корреляция между распространением психосоматических заболеваний и алекситимией².

¹ Второй компонент может рассматриваться как фактор не только педагогической, но также психологической, травматической и ситуативной алекситимии.

² См.: Былкина Н. Д. Развитие зарубежных психосоматических теорий // Психологический журнал. 1997. № 2. С. 149—160.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ АЛЕКСИТИМИЯ

Психологическая алекситимия — следующий вид приобретенной алекситимии, он тесно переплетается с педагогической, но в то же время имеет свои специфические индивидуально-психологические факторы. Например, это может быть негативное отношение к тому или иному эмоциональному опыту и, как следствие, «вытеснение» этого опыта. Человек не то чтобы не знает, как называется то или иное чувство, он в данном случае не ощущает (не осознает) его в себе. Грань между этими двумя способами невзаимодействия со своими чувствами весьма зыбкая: человек едва ли может осознавать то, что не может назвать; и, наоборот, он не может назвать то, что не может осознать.

В другом случае человек может достаточно позитивно относиться к своему эмоциональному опыту и достаточно хорошо ощущать его, но тем не менее он не может описать этот опыт в словах. Причинами этому могут быть самые разные. Например, многообразие чувств, которые испытывает человек. В этом случае человек чувствует слишком много, чтобы просто ответить на вопрос «Что вы чувствуете?». Другая причина — противоречивость чувств, которые испытывает человек. В этом случае вопрос «Что вы чувствуете?» вводит его в замешательство, так как, отвечая на него, он будет противоречить сам себе или выглядеть крайне нелогичным или просто «ненормальным».

Психотравматическая алекситимия — это частный случай психологической алекситимии, обусловленный наличием психотравмирующей ситуации, при которой блокируется переживание тех или иных чувств в силу их высокой интенсивности, в силу того, что на них наложен «социальный запрет» или их не принято выражать вслух, в силу их резкого несоответствия собственной Я-концепции, в силу боязни «не

справиться со своими эмоциями, если они начнут выходить» и т. д. Защита от мучительного переживания чувств, возникающих в психотравмирующей ситуации, естественным образом приводит к «вытеснению» этих чувств из сферы осознания и к невозможности их последующего вербального описания и выражения.

Ситуативная алекситимия — это также частный случай психологической алекситимии, обусловленный ситуативно-коммуникативными факторами: стеснение, стыд, нежелание «раскрываться», недоверие к консультанту, отсутствие гарантий психологической безопасности, боязнь быть непонятым, боязнь осуждения и т. д. Эти и другие причины могут вызывать алекситимию, которая консультантом будет восприниматься как «сопротивление» и вызовет ответные непрофессиональные реакции.

Лингвистическая алекситимия

Наконец, можно говорить об алекситимии, которая зависит не от педагогического прошлого или психологического настоящего, она вообще не связана с человеком, а исключительно с теми ограничениями, которые существуют в языке, на котором он говорит.

С одной стороны, язык — это средство, помогающее человеку определить себя. Но, с другой стороны, язык — это социальный («массовый») феномен, и определения, созданные с помощью него, — это уже готовые усредненные («стандартизированные») определения, далеко не всегда подходящие для описания индивидуального («личного») внутреннего опыта. Если человек будет пользоваться своими собственными индивидуализированными определениями, он просто может оказаться непонятым другими людьми, поэтому неизбежно человек вынужден прибегать к уже

устоявшимся языковым формам вербальной репрезентации чувств («эмоциональной лексике»).

Кроме этого существует еще один чисто семиотический фактор, затрудняющий вербальное выражение эмоционального опыта: языковой знак — это не совсем адекватный инструмент для обозначения внутренней реальности. Еще Ф. Ницше писал, что интроспективный язык не способен уловить тонкости психической жизни человека. Это приводит к тому, что человек просто «не всматривается» в ту часть психического опыта, для которой «недостает слов», «потому что там трудно точно мыслить». Другими словами, человек может лишь *смутно* осознавать то, что не выражено в словах, поскольку для сознания человека «там, где прекращается область слова, прекращается также область бытия». «Гнев, ненависть, любовь, сострадание, страсть, радость, горе — все это имена для обозначения *крайних* состояний: средние и низкие степени их ускользают от нас, а между тем они-то и ткут тонкую паутину, составляющую наш характер и нашу судьбу»¹.

Таким образом, тонкость, индивидуальность, изменчивость внутреннего мира не может полноценно существовать в языке как «более грубой среде». Эта неподдающаяся описанию часть психической реальности продолжает существовать лишь в области нерелефлируемого, а значит — неосознаваемого.

А. Маслоу считал, что язык предназначен для описания «внешней», а не психической реальности. И хотя, по его мнению, «этот недостаток действительно может быть в какой-то мере восполнен поэтическим или возвышенным стилем, но большинство пережива-

¹ Ницше Ф. Утренняя заря: Мысли о моральных предрассудках. Свердловск: Воля, 1991. С. 45.

ний все равно остаются невыразимыми и вообще не могут быть описаны никакими словами»¹. Не предназначенные непосредственно для описания психической жизни, языковые знаки могут служить по отношению к ней лишь опосредованным *иносказательным* средством. Эмоциональная лексика — это попытка определить скрытое внутреннее, через явное внешнее, попытка часто не удачная, но единственно возможная².

Любопытно, что, по словам О. Мандельштама, именно «в русской поэзии чаще, чем в какой-либо другой, повторяется тема старого сомнения в способности слова к выражению чувств»³. И это несмотря на то, что, по исследованиям А. Вежбицкой⁴, именно в русском языке более всего по сравнению с другими языками разработано поле эмоциональной лексики, отражающей самые разные нюансы психического опыта⁵.

Таким образом, ответ «Не знаю», который может иногда очень раздражать консультанта, — это нормальная реакция на невозможность уложить в имеющиеся слова богатство психического опыта, это

¹ Маслоу А. Психология бытия. М.: Рефл-бук; К.: Ваклер, 1997. С. 124.

² Об иносказательности самоопределения см.: Трунов Д. Г. Иносказательная природа самоотчуждения как социокультурного феномена. Автореферат... канд. филос. наук. Пермь, 2000.

³ Мандельштам О. Слово и культура: Статьи. М.: Советский писатель, 1987. С. 59.

⁴ Вежбицкая А. Язык. Культура. Познание: М.: Русские словари, 1996.

⁵ Правда, этот потенциал далеко не всеми используется. Когда к слушателям семинаров «Техники вопросов» я обращался с просьбой посчитать, сколько они могли бы назвать слов, обозначающих чувства, то в среднем называли 15—20 слов, очень редко люди говорили о 50 и более названиях чувств.

искренняя, но неудачная попытка подобрать название для событий своей внутренней жизни. Именно в этот момент — перед лицом спрашивающего консультанта — человек особенно ощущает диссонанс между вопросом «Что вы чувствуете?» и многообразием своего эмоционального опыта. Возможно, клиенты, не отвечающие на этот вопрос, напротив, *слишком* хорошо чувствуют то, что с ними происходит, и одновременно с этим они понимают, что не могут найти подходящих слов для описания своих чувств, что «мысль изреченная есть ложь»¹.

Подводя итоги обсуждения темы функциональной алекситимии, следует заметить, что все ее виды (педагогическая, психологическая и лингвистическая) очень тесно взаимосвязаны. В каждом конкретном

¹ Очевидно, есть смысл привести стихотворение Ф. Тютчева «Silentium» (1830) полностью, поскольку его можно квалифицировать как «гимн функциональной алекситимии».

Молчи, скрывайся и таи
И чувства и мечты свои —
Пусть в душевной глубине
Встают и заходят оне
Безмолвно, как звезды в ночи, —
Любуясь ими — и молчи.

Как сердцу высказать себя?
Другому как понять тебя
Поймет ли он, чем ты живешь?
Мысль изреченная есть ложь.
Взрывая, возмутишь ключи, —
Питайся ими — и молчи.

Лишь жить в себе самом умей —
Есть целый мир в душе твоей
Таинственно волшебных дум;
Их оглушит наружный шум,
Дневные разгонят лучи, —
Внимай их пенью — и молчи!..

случае было бы очень трудно определить, почему человек не может вербализовать свой эмоциональный опыт, например, связано ли это с многообразием чувств, которые он испытывает (психологический фактор), или с объективными ограничениями эмоциональной лексики, существующими в языке (лингвистический фактор), или с недостаточным словарем (активным и пассивным) эмоциональной лексики у данного человека (педагогический фактор). Тем не менее одна из главных задач психолога-консультанта, от которой зависит успех его работы, состоит в том, чтобы помочь клиенту преодолеть функциональную алекситимию, с какими бы факторами ни была она связана. Это означает, что консультант не просто ограничивается вопросом «Что вы чувствуете?», а берет на себя ответственность за процесс *совместного* поиска подходящих слов для описания эмоционального опыта клиента.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ КОНЦЕПТЫ

Для того чтобы сказать нечто о любом виде опыта, его необходимо «расчлениить» на отдельные фрагменты и обозначить их словами. Такое расчленение опыта происходит само собой в том случае, когда мы имеем дело с «внешними объектами», то есть объектами, которые имеют пространственные границы и таким образом визуально уже отделены друг от друга. В этом случае достаточно просто назвать такой объект и включить это название в то или иное суждение.

Вербализация усложняется, если мы имеем дело с «внутренним» (или «психическим») опытом — с тем, что человек наблюдает «внутри» себя, а точнее — не «наблюдает», а ощущает и чувствует. Внутренний опыт представляет собой непрерывный поток субъективных ощущений, чувств, желаний и т. д.; чтобы го-

ворить о нем, его тоже необходимо поделить на фрагменты, имеющие названия. Однако во внутреннем опыте нет таких четких естественных границ, которые мы можем наблюдать у объектов внешнего опыта: световые и цветовые контрасты, поверхности и т. д. А если они и существуют, то имеют сугубо *личное* (субъективное) значение, поскольку внутренний опыт принадлежит только тому человеку, который его испытывает. Эти проблемы (континуальность и субъективность) решаются путем метафорического переноса опыта восприятия внешнего мира на понимание мира внутреннего. В частности, номинация («называние») чаще всего основана на *объективации*, то есть превращении некой совокупности фрагментов внутреннего опыта в условный «объект».

Объективация внутреннего опыта — это такая организация психического опыта, при которой субъективно переживаемые феномены объединяются вокруг какого-либо названия, служащего в данном случае «центром объективации». Если во внешнем мире имена присваиваются объектам и существуют при этих объектах как своеобразные «надстройки», то во внутреннем мире само имя собирает вокруг себя разрозненные фрагменты психического опыта, творя из них некое целое. Можно сказать, что в первом случае — в случае внешних объектов — более тонкая материя — слово (звук) — подчиняется более грубой предметной материи, а во втором случае — в случае «внутренних объектов» — звук, теперь уже как более грубая материя, фрагментирует поток более тонкого и текучего по своей организации психического опыта и становится его конституирующей основой (формой). Назовем эти именованные фрагменты внутреннего опыта «интроспективными концептами», и в частности «чувства», о которых мы здесь говорим, — «эмоциональными концептами».

Эмоциональный концепт (так называемое чувство) имеет следующие составные части: (1) *название*, (2) *значение*. На рис. 7 представлена схема концептуализации внутреннего (в частности, эмоционального) опыта. Эта модель показывает, как происходит объединение разрозненных фрагментов внутреннего опыта в эмоциональные концепты. Главную роль в образовании таких концептуальных комплексов играет язык, слова которого («эмоциональная лексика») становятся своеобразными «оболочками», объединяющими внутри себя различные фрагменты внутреннего опыта. Значение этих слов является содержанием «оболочки» и состоит из фрагментов внутреннего опыта, которые конвенционально связаны с данным названием.

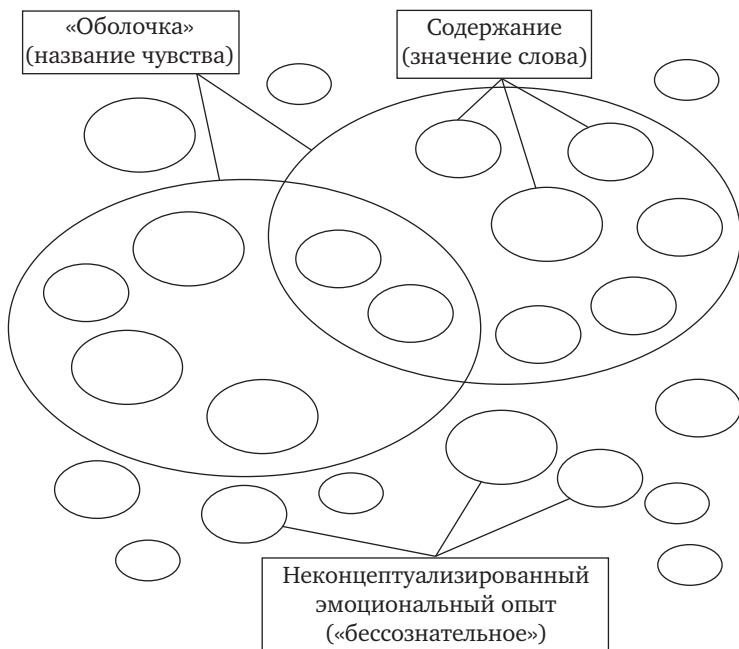


Рис. 7. Концептуализация эмоционального опыта

Как видно из схемы, существуют фрагменты внутреннего опыта, которые включены в содержание сразу двух или даже трех «оболочек», это означает, что тот или иной фрагмент внутреннего опыта может быть «симптомом» двух (и более) чувств, например учащенное сердцебиение является составной частью таких концептов, как «радость», «злость», «тревога», «волнение» и пр. На схеме также можно увидеть, что некоторые фрагменты внутреннего опыта вообще не включены в содержание никакой «оболочки», это — неконцептуализированные фрагменты внутреннего опыта, которые либо вообще не осознаются человеком, либо осознаются им очень смутно как нечто не поддающееся описанию.

Эмоциональные (и вообще интроспективные) концепты имеют следующие *свойства*:

- 1) они упорядочивают внутренний опыт; теперь человек имеет дело не с хаотичным «потокосознанием», а с некой системой представлений о своей внутренней жизни («Я-концепцией», по К. Роджерсу); задача «терапии инсайтом», по мнению А. Маслоу, «в большей мере заключается в обобщении в едином понятии всевозможных осознаваемых, но безымянных, а потому “бессознательных” субъективных переживаний, или, если еще проще, в том, чтобы дать безымянному переживанию наименование»¹;
- 2) они упрощают внутренний мир; некоторые нюансы внутренней жизни исключаются из Я-концепции в силу разнообразных причин, в том числе когнитивно-лингвистических (см. выше о лингвистической алекситимии);
- 3) они конвенциональны; содержание (значение) эмоциональных концептов обусловлено куль-

¹ Маслоу А. Психология бытия. М.: Рефл-бук; К.: Ваклер, 1997. С. 170.


турными, социальными, микросоциальными факторами; хотя, конечно, условность их обычно не осознается, для нас вполне естественно, что те или иные ощущения или телесные реакции называются тем или иным словом;

- 4) они «обобществляют» внутренний мир; будучи изначально сугубо субъективным (то есть существующими лишь для одного человека) феноменом, но оформленным в слове, внутренний опыт становится доступным для понимания других людей, начинает существовать также для других и даже делается в некотором роде «объективным».

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ КЛЮЧИ

Каким образом консультант догадывается об эмоциональном опыте клиента? Очевидно, через невербальные и вербальные проявления этого опыта во время беседы — это своеобразные «ключи», которые открывают доступ к эмоциональному опыту клиента. Наличие в речи человека эмоциональных ключей, во-первых, и внимательное отношение (повышенная чувствительность) к ним его собеседника, во-вторых, лежат в основе феномена *эмпатии*. В консультировании, ориентированном на вербализацию эмоционального опыта, особое значение приобретают именно вербальные проявления эмоционального опыта, а потому определим эмоциональные ключи следующим образом¹.

¹ При этом, безусловно, не сбрасываются со счетов невербальные проявления, на их основе консультант точно так же делает свои предположения (эмпатические высказывания). В данном случае внимание к вербальным эмоциональным ключам связано с тем, что эта тема практически не разработана в литературе по консультированию.

 **Эмоциональные ключи** — это слова и выражения, благодаря которым консультант может предположить о том, что происходит (или происходило) в эмоциональном опыте клиента.

Другими словами, эмоциональные ключи — это вербальная репрезентация тех или иных фрагментов эмоционального опыта, которые входят в состав того или иного эмоционального концепта («чувства»). На основании эмоциональных ключей консультант может распознать эмоциональное состояние, которое испытывал клиент в описываемой им ситуации, а точнее — сделать предположение о том или ином эмоциональном состоянии и затем проверить его с помощью эмпатических высказываний.

Виды эмоциональных ключей

Приведенные ниже группы эмоциональных ключей — это результат рефлексии участников семинаров «Техники вопросов». В одном из упражнений участникам предлагалось обсудить содержание известных эмоциональных концептов. На первом этапе каждой небольшой группе участников были даны названия чувств («вина», «обида», «гнев», «стыд» и пр.). Участники должны были ответить на вопросы: «Что происходит, когда я чувствую (название чувства)?» или «Как я узнаю, что я чувствую (название чувства)?» — а затем составить список «симптомов» этого чувства. На втором этапе, после отчета каждой команды, все «симптомы» были распределены по группам, каждая из которых представляла собой определенный тип эмоционального опыта, который присутствует в содержании любого чувства. Другими словами, был составлен список универсальных компонентов эмоци-

онального концепта, которые, будучи вербализованными в речи клиента, превращаются в эмоциональные ключи, открывающие доступ к его эмоциональному состоянию, имеющему место в настоящий момент или в описываемой им ситуации из прошлого.

Итак, какие группы эмоциональных ключей, репрезентирующих эмоциональный опыт клиента, существуют?

Ситуация

Описывая какую-либо проблемную ситуацию, человек чаще всего совсем не склонен рассказывать о своем внутреннем состоянии, которое он испытывал в этой ситуации, обычно в спонтанном рассказе он описывает лишь *внешние события*: кто-то что-то сделал, что-то сказал и т. д. Возможно, в этот момент человек не склонен к интроспекции, или то, что он испытывает внутри, слишком неприятно для него, или могут существовать какие-то другие причины, в связи с которыми он не обращается непосредственно к своим внутренним ощущениям и переживаниям. Однако само по себе «внешнее», «сценарное» описание проблемной ситуации, в которой находится человек, уже начинает проливать свет на его внутреннее состояние. Благодаря тому, что человек рассказывает о событиях, которые предшествовали какой-либо ситуации или следовали за ней, консультант, находясь в эмпатической позиции, может сделать предположения относительно того, что испытывал человек в данной ситуации, а потом проверить эти предположения в своих эмпатических высказываниях.

Поведение

Тем не менее, даже рассказывая о себе, о своем самочувствии, человек часто описывает *внешне наблюда-*

даемые признаки переживаемых им чувств — свое поведение, слова или другие реакции, например: «Я брел по улице повесив голову», «Сегодня у меня все валится из рук», «Вот так я стояла перед ним как дура и плакала» и т. п. Человек в этот момент как будто бы смотрит на себя со стороны, глазами другого человека (им может быть другой участник ситуации, какой-либо значимый человек из прошлого, слушатель, для которого ведется рассказ, и т. д.). Такая «визуализация» позволяет рассказывающему отвлечься от телесных ощущений, включить свое поведение в контекст каких-то внешних событий, оценить себя с точки зрения внешнего наблюдателя. Слушающий при этом превращается в зрителя, представляющего своего собеседника и делающего выводы относительно его внутреннего состояния.

Ощущения

Наконец, человек может рассказать о том, что с ним происходит, непосредственно языком внутренних телесных ощущений и реакций. Наше тело эхом отзывается практически на любое «движение души». В основном мы знаем о своем психическом (эмоциональном) состоянии благодаря тому, что чувствуем его телесно¹. Физиологические («телесные») ключи являются результатом интроспекции («внутреннего самонаблюдения») и предполагают описание характера телесных ощущений и их более или менее точной локализации. Услышать в речи собеседника физиологические ключи мы можем в тех случаях, когда телесная реакция достаточно выражена или человек

¹ Правда, иногда бывает, что о своем внутреннем состоянии мы догадываемся, лишь столкнувшись с его внешними проявлениями (поведение, слова и т. д.).

достаточно чувствителен к тому, что происходит в его организме, когда он действительно *испытывает* какие-то ощущения, чувствует их телом, а не «душой» или «умом». Вот некоторые примеры подобных высказываний: «я чувствую тяжесть в плечах», «у меня горят щеки», «меня знобит», «горло перехватило», «в висках застучало» и т. п.

ВНУТРЕННЯЯ РЕЧЬ

Еще одним результатом интроспекции является воспроизведение клиентом *фрагментов своей внутренней речи*. Жизнь сознания — это практически не прерывающийся внутренний монолог, диалог и даже полилог. Внутренняя речь озвучивает обстоятельства и ситуации, отношение и чувства к ним. Она проносится быстро и никогда не осознается полностью. Она далеко не так полновесна и грамотна, как обычная речь, поскольку предложения ее ущербны (это даже не «телеграфный стиль»). О чем же мы говорим там, *внутри себя*? Начнем с того, что мы просто констатируем события («что вижу, о том и думаю»), даем этим событиям, кому-либо или себе оценку («Отлично!»), выражаем свои чувства в виде междометий, фразеологизмов («Ах ты, черт!») или риторических вопросов («Что же делать?», «Зачем я туда пошел?»). Иногда мы же сами пытаемся ответить на эти вопросы, при этом второй («отвечающий») голос, который, естественно, тоже наш голос, может отличаться интонационно от первого. Такое внутреннее многоголосье имеет спонтанный характер. Оно не знает правил вежливости, голоса перебивают друг друга, спорят, нецензурно ругаются или, напротив, пребывают в благодушном настроении. В любом случае, внутри себя, вдали от чужих ушей человек может искренне реагировать на окружающие события и самого себя. Однако лишь не-

большая часть внутренней речи оформляется в осознанные мысли и еще меньшая их часть иногда выходит наружу в виде слов. Например: «И в этот момент я подумала: такое прощать нельзя», «Сижу и думаю: а мне это надо?»

ВНУТРЕННИЕ ОБРАЗЫ

Внутри себя мы не только разговариваем (с собой или мысленными собеседниками), мы также что-то *видим* («визуализируем»): представляем, вспоминаем, фантазируем и пр. Внутренние образы и внутренняя речь наполняют наше внутреннее «ментальное» пространство так же, как ощущения наполняют наше телесное пространство. Все внутренние образы можно разделить на две основные группы: воспоминания и фантазии. В первом случае человек вспоминает события какой-либо ситуации, отдельный эпизод или даже отдельный элемент ситуации. Это воспоминание может «впечатываться» в сознание, не давая ему покоя: «Постоянно вижу перед глазами его несчастное лицо». Подобные образы памяти, будучи вербализованными, могут стать дополнительным ключом к пониманию того эмоционального переживания, которое испытывал в данный момент человек. Не менее информативной в плане эмоционального опыта человека является также другая категория внутренних образов — фантазии. Человек может фантазировать о прошлом, то есть о том, какой могла бы быть та или иная ситуация («Я думаю, что было бы, если бы он...»), или о будущем, то есть представлять себе то, что может еще произойти («Я представляю, как я ей отомщу»). Еще одной из форм фантазий являются фантазии-догадки, то есть представления о том, что могло быть в той или иной ситуации, свидетелем которой человек не являлся («Я вижу, как они...»). Все

эти представления и фантазии отражают актуальные мотивы и потребности человека, а потому вербализация их становится ключом к его эмоциональной жизни.

Желания

Внутренняя речь и внутренние образы часто выражаются во вне (вслух) в форме желаний — более сложной категории внутренней жизни, имеющей комплексный характер. Например, человек говорит о том, что ему хотелось сделать или сказать в тот или иной момент, чтобы изменить ситуацию, воздействовать на окружающих и т. д. Эти предполагаемые действия являются, несомненно, проекцией внутренних мотивов и потребностей человека, которые в свою очередь тесно связаны с эмоциональным состоянием человека. Другими словами, услышав в речи клиента информацию о каком-либо его желании, можно реконструировать те чувства, которые это желание вызвали.

Восприятие

Очень редко, но бывают случаи, когда наш собеседник в своем рассказе описывает, как изменилось его восприятие окружающего мира, окружающих событий, окружающих людей. Например: «Все сразу как-то потускнело вокруг» или, наоборот, «Все люди вокруг показались мне какими-то красивыми». Эти высказывания могут касаться более общего восприятия человеком окружающего мира или более частного восприятия отдельных событий и персонажей. Они являются опосредованным признаком того эмоционального состояния, сквозь призму которого человек смотрит на мир. Услышав их, консультант может эмпатически «присоединиться» к восприятию своего собеседника и попытаться представить, что он может при этом испытывать.

ПРОТОТИПИЧЕСКИЕ СИТУАЦИИ

Пытаясь донести свои переживания, человек может сравнить свою проблемную ситуацию с прототипической ситуацией, то есть с какой-то другой возможной ситуацией, которая по своему внутреннему (эмоциональному) содержанию аналогична проблемной и которая, скорее всего, известна его собеседнику. Например, одна девушка на консультации сказала мне: «Я чувствую себя сейчас как на экзамене». Это было после того, как я достал ее своими вопросами. Используя этот способ вербальной репрезентации эмоций, рассказывающий обращается к жизненному опыту слушателя, предполагая, что в аналогичной ситуации другой человек чувствует себя так же. Аналогии могут быть серьезные и не очень серьезные, но в любом случае если они достаточно ярко выражают внутреннее состояние человека, то позволяют консультанту легко реконструировать это состояние, а затем проверить правильность своих догадок.

МЕТАФОРЫ

Человек может сравнить свои переживания в какой-либо ситуации не только с реальным прототипом, но и с неким образом, взятым совсем из другой области, который воплощает сходные настроение и чувства, то есть воспользоваться *метафорическим языком*. Здесь интересны как отдельные образы-символы («Я чувствую себя как старый, развалившийся дом»), так и целые символические истории. Обсуждавшиеся выше прототипические ситуации тоже можно считать метафорами, поскольку они основаны на перенесении психического опыта из одной сферы жизнедеятельности в другую. Например: «Это событие произвело на меня эффект холодного душа».

ТЕРМИНЫ

Наконец, существует еще один, самый «экономичный» способ вербальной репрезентации эмоций. В результате длительной «совместной жизни» люди научились обозначать свои чувства и эмоции заранее определенными и известными друг другу названиями, или терминами. Совокупность терминов, предназначенных для описания эмоций, составляет «эмоциональную лексику», которую клиент использует при ответе на вопрос «Что вы чувствуете?». Каждому такому термину соответствует определенное понятие («эмоциональный концепт»), включающее информацию о том, какие в этом состоянии человек испытывает телесные ощущения, как он выглядит, в каких ситуациях это состояние возникает, и другие характеристики. Предполагается, что, употребляя одни и те же термины, люди вкладывают в них одно и то же содержание. Поэтому, называя свое состояние, например, «обидой», человек обычно уверен в том, что собеседник будет «в курсе» его состояния. Это намного проще, чем пересказывать, что это название означает. Коммуникативная недостаточность терминологических ключей заключается в том, что термины упрощают и обобщают эмоциональный опыт, а значит, в некотором смысле «скрывают» его. Компенсировать этот недостаток можно с помощью использования многообразной терминологии, которая позволяет различить отдельные нюансы эмоционального опыта.

Вопросы на эмоциональные ключи

А что делать, если клиент не высказывает никаких эмоциональных ключей? Как в таком случае консультанту распознать его чувства?

Скорее всего, такого просто не может быть. Чаще всего «отсутствие ключей» — это недостаточная эмпа-

тическая установка консультанта. Дело в том, что практически любое высказывание клиента о своей проблеме имплицитно содержит в себе информацию об эмоциональном опыте клиента. Задача консультанта — эксплицитировать и реконструировать этот опыт, то есть, во-первых, благодаря своей эмпатической позиции *предположить* наличие у клиента тех или иных чувств, а во-вторых, благодаря эмпатическим высказываниям *проверить* свои предположения.

Правильнее говорить не об *отсутствии* эмоциональных ключей, а об их нехватке и их *информативной ограниченности*. Например, клиент больше говорит о ситуации, но не затрагивает каких-то внутренних ощущений. В этом случае можно говорить о том, что клиент ограничивается в своем рассказе ситуационными ключами и не уделяет внимания физиологическим, вербальным или другим ключам. Если же консультанту недостаточно тех эмоциональных ключей, которые предоставляет ему клиент в своем спонтанном рассказе, он может побудить его к высказыванию этих ключей с помощью *специфических* «вопросов о чувствах», но не обобщенных вопросов вроде «Что вы чувствуете?» — на которые, как известно, отвечают далеко не все клиенты, — а вполне конкретных вопросов, сконцентрированных на тех или иных компонентах эмоционального опыта. Если вопрос «Что вы чувствуете?» вызывает в большинстве случаев затруднение (функциональную алекситимию), поскольку заставляет искать подходящее название для *всего того* эмоционального опыта, который испытывает клиент, то вопросы, направленные на вербализацию *отдельных* компонентов этого эмоционального опыта, гораздо менее проблематичны в плане ответа на них.

Кроме того что специфические вопросы о чувствах («вопросы о компонентах чувств») вызывают

меньше трудностей при ответе, они имеют еще одно преимущество перед вопросом «Что вы чувствуете?». Прежде всего, оно заключается в том, что эти вопросы обращают внимание не на *названия* чувств, а на их *содержание*. Это крайне важно в работе консультанта, поскольку, во-первых, он может всегда столкнуться с индивидуальными различиями в понимании данного слова, а во-вторых, более пристальное внимание к эмоциональному опыту помогает лучше разобраться в нем.

► Другими словами, если вопрос «Что вы чувствуете?» может спровоцировать функциональную алекситимию, то вопросы о компонентах чувств, напротив, являются эффективным средством ее «коррекции».

Итак, как можно спросить об его эмоциональном опыте, не задавая вопроса «Что вы чувствуете?». Какие вопросы можно задать, чтобы побудить клиента к высказыванию описанных выше эмоциональных ключей?

Ниже в таблице представлены эмоциональные ключи и направленные на их вербализацию вопросы¹. Эмоциональные ключи в таблице расположены в порядке повышения их «трудности», то есть чем ниже вопрос, тем сложнее клиенту отвечать на него. Но это скорее не правило, а некая тенденция, из которой есть масса исключений. Она заключается в том, что вербализация эмоционального опыта тем проблематичнее, (1) чем глубже опыт, к которому обращается психоте-

¹ Для удобства вопросы сформулированы в открытой форме. Подразумевается, что каждый из этих вопросов может быть представлен в других формулировках (см. классификацию вопросительных средств).

рапорт в своем вопросе, а также (2) чем большего абстрагирования он требует.

<p>Ситуационные ключи (описание ситуации, действия и слова других людей)</p>	<p>Что случилось? Что произошло в этот момент? Что делали окружающие люди? Что говорили окружающие люди?</p>
<p>Поведенческие ключи (собственные действия клиента, его внешний вид)</p>	<p>Как вы поступили в этой ситуации? Что вы сделали в этот момент (после этого)? Что вам хотелось сделать тогда (после этого)? Как вы выглядели?</p>
<p>Вербальные ключи (внешняя и внутренняя речь, мысли)</p>	<p>Что вы сказали ему (ей)? Что вы хотели сказать ему (ей)? О чем вы подумали? Что вы сказали себе в тот момент? Что вы решили тогда?</p>
<p>Мотивационные ключи (желания, мотивы, потребности)</p>	<p>Что вам хотелось сделать в этот момент? Что вам тогда хотелось сказать? Какое желание вы ощутили в этот момент? На что вы надеялись? Что вы ждали от него (от нее, от ситуации)?</p>
<p>Физиологические ключи (телесные ощущения)</p>	<p>Что вы физически ощущали в этот момент? Как вы ощущали себя внутри? Какие ощущения в теле вы испытывали?</p>
<p>Эйдетические ключи (внутренние образы, воспоминания, фантазии)</p>	<p>Что вы представляли себе в этот момент? Что вы вспоминаете сейчас об этом? Что вы видите, когда закрываете глаза?</p>

<p>Перцептивные ключи (восприятие окружающих людей, отношение к окружающему миру)</p>	<p>Как вы относились к окружающим в этой ситуации? Что изменилось в вашем отношении к окружающим? Каким вы ощущали (видели) мир в этот момент? Как изменилось ваше отношение к миру после этого?</p>
<p>Иносказательные ключи (сравнения, метафоры, прототипические ситуации)</p>	<p>На что походит это ощущение? Какой образ мог бы воплощать ваше состояние? С чем (какой ситуацией) можно сравнить то, что вы чувствовали? В какой ситуации вы (другой человек) чувствовали (бы) себя так же?</p>
<p>Понятийные ключи (названия чувств и состояний, терминология)</p>	<p>Что вы чувствовали? Как можно было бы назвать то, что вы испытываете?</p>

Несмотря на формальное отнесение представленных в таблице вопросов к тем или иным эмоциональным ключам, они, тем не менее, также не являются строго специфическими, поскольку, задавая какой-либо из этих вопросов, психотерапевт может получить в ответ совсем не те ключи, которые он ожидал. Однако это вовсе не означает неудачу, поскольку психотерапевт в любом случае получает необходимую ему информацию. Например, в ответ на вопрос «Как изменилось ваше отношение к нему?» психотерапевт может получить ответ: «Вы знаете, я подумала: какой же ты неблагодарный!» Если же психотерапевт хочет получить в ответ информацию относительно какой-то определенной группы ключей, то он может просто переформулировать свой вопрос. Кроме этого существуют вопросы, неспецифические для какой-либо группы

эмоциональных ключей. Таким универсальным является вопрос: «Что с вами происходит?» Отвечая на него, человек может использовать самые разные ключи.

СХЕМА РАЗГОВОРА О ЧУВСТВАХ

1. *Вопросы консультанта.* Консультант использует вопросительные средства, направленные на побуждение клиента к вербализации эмоциональных ключей. При этом консультант может задавать как прямые вопросы типа «Что вы чувствуете?», так и вопросы, направленные на отдельные компоненты. В последнем случае консультант ставит перед клиентом более простую задачу, а потому имеет больше шансов получить ответ.
2. *Ответы клиента.* Консультант получает ответы от клиента и эмпатически осмысливает их с точки зрения содержащихся в них эмоциональных ключей, позволяющих увидеть соответствующий эмоциональный подтекст.
3. *Эмпатическое слушание.* В процессе разговора консультант пытается концептуализировать и вербализовать эмоциональный опыт клиента, то есть подобрать названия обнаруженным чувствам. Консультант делает предположения относительно эмоционального опыта клиента, строя свои фразы в форме отдельных эмпатических высказываний или более развернутого эмоционального резюме, в котором он может, например, описать динамику развития и изменения чувств клиента.
4. *Обратная связь от клиента.* Клиент подтверждает высказывания консультанта или поправляет его.

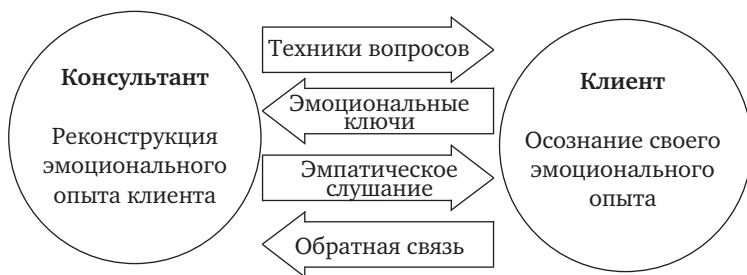


Рис. 8. Схема разговора о чувствах

ЭФФЕКТЫ РАЗГОВОРА О ЧУВСТВАХ

- Вербализация эмоционального опыта.
- Продуктивное переживание чувств.
- Снижение эмоционального напряжения, «освобождение» (катарсис).
- Коррекция функциональной алекситимии.
- Дифференциация эмоционального опыта.
- Расширение эмоционального опыта, обнаружение «новых» чувств.
- Встреча с противоречивым содержанием.
- Позитивное переформулирование эмоциональной лексики.
- Более глубокое понимание и принятие своего эмоционального опыта.


Существует один «профессионально-психологический миф», который заключается в разделении *разговора о чувствах* и *работы с чувствами*. Обычно начинающие психологи и консультанты задают на семинарах такой вопрос: «Допустим, мы выяснили, что человек испытывает обиду, и что с этим делать?» Такое разделение на «диагностику» и «лечение» есть отголосок медицинской модели, которая оказывает сильное влияние на психологов, это выражается, например, в различии

между «психодигностикой» и «психокоррекцией». Психологическое консультирование (по крайней мере, в его гуманистической версии) не использует эти термины и не разделяет данные понятия. Этапы исследования и воздействия вовсе не аналогичны «психодиагностике» и «психокоррекции», их разделение в некотором смысле носит формально-академический характер. В реальности эмоциональная «коррекция» происходит уже на этапе исследования, когда человеку «становится легче» от того, что он разобрался в своем опыте, что-то для себя прояснил. Точно так же исследование может продолжаться на этапе воздействия, когда, например, в результате интерпретации или конфронтации выясняются новые нюансы проблемной ситуации. Таким образом, в психологическом консультировании «разговор о чувствах» — это не нечто отделенное по времени от «работы с чувством», это не просто начало «работы с чувством», это основная часть этой работы, а иногда даже и есть сама «работа с чувством».

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

Интерпретация — это одна из универсальных техник воздействия, использующаяся практически во всех направлениях психологического консультирования и психотерапии. Вместе с тем существует разница в количестве и качестве (содержании) интерпретаций в зависимости от теоретической позиции консультанта. Например, в клиент-центрированной психотерапии интерпретация занимает периферическое положение, уступая место не *объясняющим*, а *описывающим* техникам (активное слушание). В психоаналитическом направлении, напротив, интерпретация занимает центральное место и широко используется в упорядоче-

нии практически любого проявления психики клиента: свободных ассоциаций, сновидений, переноса, сопротивления и пр.

 **Интерпретация** — это вербально выраженная гипотеза консультанта о связи между различными элементами проблемной ситуации¹.

К элементам проблемной ситуации можно отнести: события, факты, поведение, слова, мысли, чувства, желания, фантазии, воспоминания, отношения, ценности, мировоззрение и др. объективные и субъективные (внешние и внутренние) аспекты жизни клиента или других людей, участвующих в ситуации.

Чаще всего интерпретацией называют:

- предположение причинно-следственных связей между элементами ситуации, например: связывание поведения клиента с его переживаниями, эмоционального опыта клиента с ситуацией, событий настоящего с событиями прошлого, действий клиента с действиями других людей и пр.;
- сопоставление во времени тех или иных фактов, слов, поведения клиента и другой объективной информации;
- предположение скрытых или неосознаваемых переживаний и мотивов клиента.

Во всех типах интерпретаций на первый план выступает функция *объяснения*: «суть интерпретации в том, чтобы непонятное сделать понятным»². Интер-

¹ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 27.

² Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999. С. 119.

претация — это ответ на вопрос «почему?». Одновременно с этим интерпретация выполняет функцию *воздействия*, поскольку она «высвечивает мир» по-новому, изменяет представление человека о себе и его межличностных отношениях. Интерпретация — это «поворотная точка процесса консультирования»¹. Это — «новое видение ситуации на основе теории или личного опыта психолога»; это — альтернативное видение реальности, которое способствует изменению настроения и поведения клиента².

Условия эффективной интерпретации

Для успешной интерпретации необходим ряд условий. Прежде всего это перечисленные выше универсальные условия успешного использования техник воздействия: (1) прочный позитивный эмоциональный контакт с клиентом, позволяющий принять интерпретацию консультанта с необходимым доверием, (2) качественно проведенный этап исследования, благодаря которому интерпретация становится обоснованной, (3) внимание к форме воздействия, то есть к словам, с помощью которых он формулирует интерпретацию, эти слова должны быть психологически нейтральными и не иметь негативных коннотаций, которые вызовут неприятие клиента, (4) внимание, «чувствительность» к реакции клиента на интерпретирующее высказывание, а в случае необходимости — побуждение клиента к высказыванию обратной связи по поводу интерпретации.

¹ *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 28.

² *Абрамова Г. С.* Введение в практическую психологию. М.: Международная педагогическая академия, 1995. С. 158.

Кроме этого следует добавить условия, которые отмечает Ю. Е. Алешина: (5) готовность клиента к принятию интерпретации; (6) адекватность данного момента беседы для формулирования интерпретации¹. Действительно, если интерпретация дана слишком рано, она не будет принята клиентом. У него возникнет естественное сопротивление как защитная реакция, что приведет к потере контакта. Слишком ранняя интерпретация «является основанием для клиента думать, что консультант не понимает и не чувствует его»². Эффективная интерпретация всегда опирается на предыдущее обсуждение, которое есть не что иное, как постепенное погружение в глубинные связи между проблемной ситуацией и внутренним миром клиента. Если проблемная ситуация описана достаточно подробно, то представление о взаимосвязях ее элементов становится прозрачным. В таких случаях возможен даже такой вид интерпретации, при котором клиент сам формулирует вывод, а консультант лишь подтверждает его.

Несоблюдение вышеупомянутых условий приводит к появлению *неэффективных* (непрофессиональных) интерпретаций:

- преждевременная, «торопливая» интерпретация — игнорирование пятого и шестого условий;
- поверхностная интерпретация — игнорирование второго условия;
- категоричная, навязчивая, безапелляционная интерпретация — игнорирование третьего и четвертого условий;

¹ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 52.

² Там же. С. 53.

- единственная, «закрытая», безальтернативная интерпретация — игнорирование второго и четвертого условий;
- принижающая или даже оскорбляющая интерпретация — игнорирование первого и третьего условий.

ФОРМУЛИРОВАНИЕ ИНТЕРПРЕТАЦИИ

Ю. Е. Алешина пишет, что «профессионал должен уметь не только осмыслять то, что говорит клиент, но и передавать, формулировать свое видение ситуации таким образом, чтобы обратившийся человек сумел понять и принять его»¹.

Интерпретация чаще всего осуществляется с помощью *закрытых вопросов*, предваряемых вводными конструкциями «ненавязчиво-субъективного» типа:

- Правильно ли я понял, что...
- Можно ли предположить, что...
- Наверно, можно представить, что...
- Может быть... (Возможно...)
- Может быть, это связано... (Возможно, это связано...)
- Не думали ли вы, что это (может быть) связано...
- Видимо, вам хотелось...

Для оформления интерпретаций могут подойти *констатирующие высказывания*, предваряемые вводными конструкциями:

- У меня есть предположение...
- Мне кажется...

¹ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 27.

- У меня складывается впечатление, что...
- После того как я выслушал вас, у меня появилась мысль (предположение, гипотеза)...

Г. С. Абрамова отмечает следующие требования к высказыванию гипотез (интерпретаций)¹:

- 1) не употребляйте оценочные слова;
- 2) ориентируйтесь на ключевые слова — тему клиента;
- 3) не навязывайте свою точку зрения;
- 4) употребляйте простые слова и образы;
- 5) говорите кратко.

Стратегии интерпретации

Выделим две полярные стратегии интерпретации, между которыми, безусловно, можно расположить промежуточные варианты.

1. *Проверка готовых гипотез.* Консультант «подходит» к клиенту с готовой гипотезой, которая опирается на его профессиональную концепцию, на его мировоззрение, на его профессиональный и жизненный опыт. Стратегия интерпретации состоит в том, что консультант сначала задает вопросы, с помощью которых он проверяет свою гипотезу, убеждается в ее верности, а затем высказывает ее клиенту. Таких стандартных гипотез у консультанта может быть несколько, «на все случаи жизни». Ю. Е. Алешина пишет: «Неопытный или непрофессиональный консультант на каждом приеме строит свои гипотезы заново, не имея ничего про запас. Но для профессионала, хорошо знако-

¹ Абрамова Г. С. Введение в практическую психологию. М.: Международная педагогическая академия, 1995. С. 156.

мого с различными теоретическими и практическими разработками в области консультирования и психотерапии, рассказ клиента представляет собой набор поведенческих паттернов, интерпретируемых с точки зрения той или иной разработанной концепции»¹.

2. *Появление гипотезы в диалоге.* С самого начала консультант, как и клиент, находится в ситуации неопределенности. Постепенно, в процессе исследования, по мере появления новой информации, у консультанта появляется гипотеза, которую он предлагает клиенту для проверки. «Родившаяся» в диалоге гипотеза отражает уникальность проблемной ситуации клиента. Феноменологический подход к консультированию предполагает, что консультант «воздерживается» от проецирования на ситуацию клиента готовых схем и моделей, будь то житейских или профессиональных. В некотором смысле он призван всегда смотреть на клиента «свежим взглядом», чтобы увидеть уникальность его жизненной ситуации. Один из героев С. Цвейга говорит: «...знаете, это скорее благодать, когда у тебя еще нет такого сверхострого диагностирующего взгляда и ты с доверием смотришь на людей и на вещи»².

Различие между двумя стратегиями интерпретации представлено ниже.

¹ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 27.

² Цвейг С. Нетерпение сердца. М.: Гос. изд-во худож. лит-ры, 1961. С. 160.

<i>Проверка готовых гипотез</i>	<i>Появление гипотезы в диалоге</i>
Гипотеза появляется раньше исследования	Исследование предшествует появлению гипотезы
Исследование строится по плану	Исследование носит спонтанный характер
Исследование носит характер интервью	Исследование носит характер диалога
Консультант находится в ситуации неопределенности очень короткое время	Большее время консультант и клиент находятся в ситуации неопределенности
Консультант тяготеет к готовым схемам, стандартным гипотезам	Консультант заинтересован в создании уникальных гипотез
Источником гипотезы является какая-либо концепция	Источником гипотезы является совместный поиск
Консультант больше ориентируется на воздействие	Консультант больше ориентируется на исследование
Стратегия характерна аналитически-ориентированным направлениям	Стратегия используется в рамках феноменологического подхода

КОНФРОНТАЦИЯ

Слово «конфронтация»¹ обычно подразумевает нечто негативное и деструктивное. Однако в контексте консультирования речь идет именно о терапевтической конфронтации.

📖 Терапевтическая конфронтация заключается в конструктивном столкновении клиента с информацией, противоречащей

¹ От *лат.* *confrontatio* — «столкновение», букв.: «лицом к лицу», «напротив друг друга».

его опыту, его Я-концепции, его взгляду на ситуацию, на других людей и т. д.

В отличие от терапевтической техники, *деструктивная конфронтация* приводит к негативному воздействию на личность клиента и к разрушению взаимоотношений клиента и консультанта. Для того чтобы конфронтация была терапевтической, а не деструктивной, необходимо соблюдать ряд условий.

УСЛОВИЯ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ КОНФРОНТАЦИИ

Как и в случае других техник воздействия, конфронтация может быть использована только после (1) установления прочных позитивных отношений между консультантом и клиентом, а также (2) качественно проведенного этапа исследования. Первое условие приобретает особое значение в случае использования конфронтации, поскольку, если оно не выполнено, конфронтация перестает быть техникой *позитивного* и *конструктивного* воздействия и приводит к обратному эффекту. Конфронтация, по словам Г. Хэмбли, — это «высказывание правды с любовью»¹. Только в этом случае клиент может принять предложенную ему информацию и изменить свои установки и убеждения. Другими важными и необходимыми условиями успешной конфронтации являются: (3) пристальное внимание к форме высказывания, (4) побуждение клиента к высказыванию обратной связи. В последнем случае речь идет о том, что консультант предлагает клиенту высказать свое отношение к конфронтационному высказыванию консультанта.

¹ Хэмбли Г. Телефонная помощь. Пермь: ОЦПППН, 2004.

ФОРМУЛИРОВАНИЕ КОНФРОНТАЦИИ

Конфронтационные высказывания обязательно должны сопровождаться смягчающими и «подготавливающими» *вводными конструкциями*:

- Может быть...
- А что, если...
- Можно ли представить, что...
- Можно ли сказать, что...
- У меня вдруг появилась неожиданная мысль...
- Не знаю, как вы к этому отнесетесь...
- Возможно, я ошибаюсь...
- Вы говорите... и в то же время...

Конфронтационные высказывания должны быть лексически нейтральными и тактичными, то есть не должны содержать «принижающей» лексики. Ср.: «Из ваших слов я понял, что он вам неприятен, и все же вы *цепляетесь за него*» и «Из ваших слов я понял, что он вам неприятен, и все же вы *ищите встречи с ним*».

Побуждение клиента к высказыванию обратной связи может осуществляться с помощью следующих высказываний:

- Как вы относитесь к тому, что я сказал, к моим словам, мыслям и пр.?
- Что вы думаете по этому поводу?
- Поправьте меня, если это не соответствует вашим ощущениям.

ПРИМЕРЫ ТЕРАПЕВТИЧЕСКИХ КОНФРОНТАЦИЙ

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПАРАДОКСАЛЬНЫХ ВОПРОСОВ

В качестве примера возьмем следующий диалог консультанта с клиентом¹:

¹ Ниже приведены примеры конфронтационных техник, взятых из руководства: *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное

Кл.: Но я сама никогда не ругаюсь, не спорю со свекровью, она мне все это говорит, а я молчу.

К.: Молчите... а почему?

Кл.: А что, собственно, я могу ей сказать? Что она дура, и что все, что она говорит, абсолютная ерунда?

К.: А почему бы вам все это действительно не сказать, раз вы так думаете?

Кл.: Ну, это грубо, а главное, она все равно ничего не поймет.

К.: А что бы вы хотели, чтобы она поняла?

Кл.: Что я тоже человек, что не такая уж я плохая...

Вторая реплика консультанта является примером парадоксального вопроса, цель которого поставить под сомнение то, что клиент считает абсолютно очевидным или само собой разумеющимся. Общеизвестные истины типа «ругать нехорошо», «родители всегда знают лучше, что нужно ребенку» обычно служат надежным прикрытием для истинных чувств и переживаний клиента. Наиболее простой способ борьбы с такими высказываниями — поставить их под сомнение, заставить клиента задуматься о том, что скрывается для него лично за подобного рода предложениями. Формулировка подобного вопроса обычно довольно проста: «А почему бы и не?..» Многим людям требуется лишь небольшой толчок для того, чтобы начать размышлять на ранее не подвергавшуюся сомнению тему.

В консультативном диалоге парадоксальные вопросы не редкость. Часто в беседе возникает момент, когда (как в приведенном выше примере) у клиента есть очевидный, с его точки зрения, ответ, который отнюдь не способствует переосмыслению или конструктивному решению ситуации. Задача консультанта — психологическое консультирование. М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 1993. С. 49.

поставить этот по сути своей тупиковый ответ под сомнение, задав парадоксальный вопрос. Конечно же, этот вопрос является парадоксальным лишь на первый взгляд, найти ответ на него не трудно, достаточно начать сомневаться в том, что с позиции обыденного здравого смысла кажется очевидным.

ПЕРЕОРИЕНТАЦИЯ КЛИЕНТА («ПОЗИТИВНОЕ ПЕРЕФОРМУЛИРОВАНИЕ»)

Это — попытка переориентировать клиента на иное отношение к проблемной ситуации, переосмысление своего отношения к ней.

Консультант, используя информацию, полученную клиентом, интерпретирует ее таким образом, что бывшее негативным, основанием для беспокойства и переживаний становится причиной положительных эмоций, способных если не полностью снять негативные переживания, то по крайней мере существенно уменьшить их значимость и интенсивность. В качестве примера позитивного переформулирования ситуации приведем следующий отрывок из диалога консультанта с клиенткой, в котором на событие, до этого выступавшее для клиентки исключительно в негативном плане, консультант предлагает взглянуть в ином свете:

Кл.: Я очень переживаю, что мой сын бросил институт, проучился три курса и ушел, как я его ни уговаривала остаться. Говорит, что этот институт ему не подходит, что ему неинтересно учиться. Да он и сам толком не знает, чего ему надо. Но все его друзья и товарищи учатся, может, кому-то что-то и не нравится, но никто по этому поводу ничего такого не предпринимает.


К.: Не означает ли это, что ваш сын, более сильный и независимый человек, чем они. Он не просто переживает и рассуждает, а пытается изменить обстоя-

тельства и добиться того, чего он хочет. Быть может, вам следует не переживать, а гордиться им?

К этой технике надо относиться осторожно, так как даже в ситуациях, когда содержание жалоб и претензий может быть с легкостью переформулировано, необходимо обязательно учитывать состояние клиента и его отношения с консультантом, глубину их контакта в данный момент беседы, а также объем собранной информации о проблемной ситуации. Недостаточное внимание к этапу исследования проблемы, отсутствие надежного контакта с клиентом или погруженность собеседника в собственные переживания могут привести к тому, что предлагаемое переформулирование будет отвергнуто как нечто примитивное, легкомысленное, как свидетельство того, что консультант не хочет серьезно работать над проблемами клиента, а намерен отделаться от него.

РЕКОМЕНДАЦИИ (СОВЕТЫ)

Выше говорилось, что прямых советов психолог-консультант обычно избегает (Ю. Е. Алешина). Тем не менее некоторые рекомендации и мягкие советы возможны. К. Роджерс говорил, что если у него есть предположение о том, какое решение будет подходящим для клиента, то он прямо скажет ему об этом решении.

 **Рекомендации (советы)** — это предложения и пожелания клиенту о том, как действовать в той или иной ситуации, как относиться к тому или иному событию и пр.

«ПОБОЧНЫЕ ЭФФЕКТЫ» СОВЕТОВ

Предлагая свои рекомендации (советы), консультант должен помнить об их ограничениях и негативных «побочных эффектах»¹:

- 1) советы стандартны, а ситуация клиента всегда уникальна;
- 2) консультант берет на себя ответственность за экзистенциальный выбор клиента;
- 3) консультант демонстрирует свое недоверие способности клиента осуществлять этот выбор;
- 4) навязанный совет не дает развиваться самостоятельности клиента;
- 5) советуя, консультант косвенно демонстрирует свое превосходство над клиентом: «Я лучше тебя знаю, как тебе поступить»;
- 6) совет — если он сформулирован в директивной форме — это всегда покушение на личную свободу клиента;
- 7) в силу выше сказанного совет консультанта вызывает «защитную реакцию» клиента, которая проявляется, например, в его «сопротивлении», игре «да... но...» и других реакциях;
- 8) «сопротивление» может быть связано также особенностями личности клиента, с его восприятием конкретных взаимоотношений (недоверие, негативное отношение к данному консультанту), с несоответствием совета ценностным установкам клиента;

¹ Ответ на вопрос о «негативности» советов зависит от мировоззрения консультанта, от его профессиональной модели. Например, одни консультанты предпочитают «продавать рыбу» клиенту, другие видят смысл в том, чтобы научить его «ловить рыбу» самостоятельно.

- 9) «плохой» (неэффективный) совет — это, одновременно, неудача клиента и удар по имиджу консультанта;
- 10) даже «хороший» совет может оказаться «плохим», а значит, неэффективным, если клиент его поймет по-своему;
- 11) «хороший» (эффективный) совет — это своеобразная «медвежья услуга» консультанта, поскольку повышает зависимость клиента;
- 12) предлагая те или иные варианты решения, консультант часто не учитывает, что клиент уже о них думал или кто-то уже ему их предлагал, а потому не открывает клиенту ничего нового;
- 13) если консультант предлагает вариант, который клиент уже использовал и не получил должного эффекта, то это снижает авторитет консультанта;
- 14) увлекаясь своими советами, консультант становится неспособным рассмотреть те решения, к которым склоняется сам клиент;
- 15) советы консультанта могут входить в противоречие с внутренними тенденциями и установками клиента, а значит, вызывать «сопротивление» клиента и даже его раздражение или неприятие.

Условия успешных рекомендаций

Обсуждая приемлемость или этичность советов, надо подчеркнуть, что дело не столько в самом факте рекомендаций или советов, сколько в том, как они формулируются и насколько они адекватны ситуации клиента. Поэтому нелишне будет обозначить условия для успешного использования советов (реко-

мендаций). Прежде всего, это условия, которые универсальны для всех техник воздействия: (1) наличие прочных позитивных отношений между консультантом и клиентом, (2) качественно проведенный этап исследования, (3) пристальное внимание к форме рекомендации, (4) побуждение клиента к высказыванию обратной связи, то есть отношения к рекомендации.

Рекомендации и советы действительно могут быть «оптимальными» и достаточно эффективными лишь в случае качественно проведенного этапа исследования. В противном случае рекомендации консультанта не будут учитывать «подводных камней», мешающих клиенту выполнить их, и тем самым еще больше усилят ощущение клиента в своей неспособности справиться с ситуацией. Неадекватность совета может быть обнаружена благодаря обратной связи: негативная или «вялая» реакция клиента на данный совет скорее всего говорит о его *неэкологичности* — о том, что он вступает в противоречие с внутренними, возможно смутно осознаваемыми, тенденциями клиента.

► Если клиент не хочет или не смог выполнить рекомендацию психолога, это значит, что мы имеем дело не с «сопротивляющимся клиентом», а с *неадекватной* рекомендацией.

К списку условий необходимо добавить еще один пункт — специфический для рекомендаций: (5) рекомендации должны использоваться только после интерпретации (или предоставления профессиональной информации). Ожидание, а иногда даже требование клиента услышать совет *провоцирует* консультанта на преждевременные, необоснованные советы. И речь идет не только о пренебрежении предварительным

исследованием проблемной ситуации — оно может вполне состояться, — консультант (как это ни странно звучит) может пренебречь завершающей это исследование интерпретацией, то есть вербальным выражением своих гипотез. Без этого последующие советы не будут иметь достаточной почвы. Наглядно это можно продемонстрировать в виде «пирамиды воздействия» (см. рис. 9).



Рис. 9. Пирамида воздействия

Как для интерпретации необходимо надежное обоснование — качественное исследование, — точно так же для рекомендаций необходимо обоснование — подтвержденная клиентом интерпретация, проясняющая проблемную ситуацию. В противном случае совет «повисает в воздухе», он понятен консультанту, но не понятен клиенту.

ФОРМЫ РЕКОМЕНДАЦИЙ

Особое внимание необходимо уделить формам рекомендаций (советов). Для этого разделим рекомендации на *директивные* (консультант навязывает свой вариант решения проблемы) и *недирективные* (консультант не настаивает на своем совете, предоставляя

клиенту свободу в принятии решения), причем первые разделим на *прямые* (консультант в открытую высказывает совет) и *непрямые* (консультант явно не высказывает свои рекомендации); в результате получим классификацию форм рекомендаций (советов).

	<i>Прямые</i>	<i>Непрямые</i>
<i>Директивные</i>	1. Явные советы — консультант в открытую высказывает совет и демонстрирует при этом свою уверенность в правильности своего решения: «Вы должны...», «Вам надо...», «Вам следует...» и пр.	2. Скрытые советы — консультант заранее «знает, что нужно клиенту», но не говорит ему об этом прямо, а «подводит» его к «самостоятельному» решению с помощью наводящих вопросов.
<i>Недирективные</i>	3. Недирективные рекомендации — консультант явно или косвенно предлагает клиенту для обсуждения варианты решения проблемы, при этом он сам не уверен в правильности предложенного варианта; вместе с клиентом он участвует в обсуждении и заранее не знает результата: «На вашем месте можно...», «А если вам...», «Как вы относитесь к такому варианту...», «Что будет, если вы...» и пр.	

К этому можно добавить разделение рекомендаций по степени их *конкретизации*: от общих — до весьма конкретных. Повышение конкретизации можно проследить на следующих примерах: «Хорошо, если бы он узнал о вашем желании» — «Вам стоит подумать о том, как сообщить о вашем желании» — «Думаю, лучше рассказать ему о вашем желании» — «Скажите ему, что вы хотите...».

ДИРЕКТИВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Явные советы могут иметь разную степень «жесткости» (навязывания своего решения): от приказов и указаний, распоряжений и требований до «авторитетных заявлений». Своеобразным вариантом явных советов являются *ультимативные высказывания* — здесь, с одной стороны, консультант выстраивает достаточно жесткую схему, но при этом вроде как предоставляет клиенту «свободу выбора».

<i>Формы</i>	<i>Признаки</i>	<i>Примеры</i>
Приказы	Глаголы в повелительном наклонении, побудительные предложения	Скажите то-то и то-то Сделайте так-то и так-то
Требования	Лексика с модальностью долженствования, местоимение «Вы» или безличные предложения	Вы должны... Вы обязаны... Вам надо... Вам следует... Вам необходимо... Вам обязательно нужно...
«Авторитетные заявления»	Высказывания с местоимением «Я»	Я вам советую... Я вам рекомендую... Я бы на вашем месте...
Ультимативные высказывания	Конструкции типа: «Если вы... то...»	Если вы хотите... то вам лучше... Если вы не... то тогда... Вы должны... иначе...

Другую форму директивных рекомендаций — *скрытые советы* — часто путают с недирективными рекомендациями, хотя на самом деле их надо назвать «псевдонедирективными» и даже «манипулятивными»

ми», поскольку консультант хорошо представляет, какого решения он хочет от клиента (в отличие от недирективных форм), и хотя он явно не принуждает клиента к какому-либо решению, тем не менее, однако, у клиента вовсе не предполагается свободы выбора (сходство с директивными формами). Скрытый совет — это «загадка», которую консультант предлагает угадать клиенту, правильный ответ здесь только один — тот, который известен консультанту. Консультант, конечно, всячески помогает клиенту, подводит его к «правильному» решению с помощью наводящих вопросов и намеков, но в то же время не дает ему отклониться в сторону, а потому самостоятельным такое решение назвать никак нельзя. Понятно, что эта искусная форма рекомендаций позволяет консультанту избежать ответственности за навязанное клиенту решение, а также некоторых других побочных эффектов директивных форм. Добавим к этому, что манипулятивный оттенок можно усмотреть и в явных директивных рекомендациях, например во фразе: «Как честный человек, теперь вы должны...», а также в приведенных выше ультимативных высказываниях.

В целом директивные рекомендации редко используются в гуманистической (клиент-центрированной) модели консультирования, в то время как для поведенческой психотерапии они весьма характерны. «Редко используются» в то же время не означает, что директивные рекомендации совершенно не совместимы с клиент-центрированной психотерапией. (Исключение составляют особо навязчивые формы и скрытые советы, которые едва ли допустимы с точки зрения гуманистического психотерапевта.)

Недирективные рекомендации

В рамках клиент-центрированного подхода жесткие и директивные формы уступают место более мягким и ненавязчивым формулировкам.

Главное, что отличает *недирективные рекомендации* от директивных (скрытых или явных форм), — это *неуверенность* консультанта в правильности высказанного им варианта, *гипотетичность* предлагаемого решения. Отсюда различаются *цели*, которые ставит недирективный консультант: в случае директивных советов консультант хочет навязать свой вариант решения (прямо или с помощью наводящих вопросов), в случае недирективных форм он искренне хочет проверить правильность своего предположения, а если оно по каким-то причинам не годится — помочь клиенту найти новый вариант; в первом случае роль эксперта возлагает на себя консультант, во втором — эта роль предоставляется клиенту. Основные отличия директивных и недирективных форм рекомендаций представлены в таблице.

	<i>Директивные формы</i>	<i>Недирективные формы</i>
<i>Базовые чувства</i>	Уверенность, убежденность в своей правоте, ясность ситуации	Сомнения, интерес, желание разобраться в проблеме, понять ситуацию
<i>Позиция</i>	«Сверху», высокомерная, принижающая	На равных или даже слегка «снизу»
<i>Цель</i>	Навязать свой вариант решения как наиболее подходящий в данной ситуации	Проверить свой вариант решения или найти новый, подходящий для данного клиента
<i>Варианты</i>	Инвариантность: иные варианты исключаются	Вариативность: другие варианты приветствуются

	<i>Директивные формы</i>	<i>Недирективные формы</i>
Средства	Указания, приказы, требования, ультиматумы, манипуляции, наводящие вопросы	Информирование, предложения, предположения, побуждение к исследованию

Существует много форм недирективных рекомендаций, различающихся по «степени ненавязчивости». Особого внимания заслуживают рекомендации, сформулированные в виде вопросов (исследование и проверка), поскольку они (1) наименее навязчивы, (2) побуждают к размышлению, (3) предусматривают обратную связь от клиента.

<i>Пожелание</i>	Давайте вы... Попробуйте...
<i>Пожелание-вопрос</i>	А если вам... А почему бы вам не...
<i>Информирование</i>	На вашем месте можно... В таких ситуациях бывает полезно... Есть такое мнение...
<i>Личное мнение</i>	Думаю, вам стоит... Мне кажется, что вам лучше...
<i>Предположение</i>	Быть может, в этой ситуации будет лучше... Возможно, сейчас не стоит...
<i>Исследование</i>	Как вы относитесь к тому, чтобы... Что будет, если вы... Что вам мешает...
<i>Проверка</i>	А не думали ли вы... Не приходило ли вам в голову...

ДРУГИЕ ФОРМЫ РЕКОМЕНДАЦИЙ

1. *Аутентичные рекомендации.* Для «профилактики» неэффективных, «холостных» советов, прежде чем высказывать свои варианты, консультанту иногда стоит спросить: Что вы сами думали

по этому поводу? Какие мысли на эту тему вам приходили? Что вы сами пытались предпринять? Разговаривали ли вы на эту тему с другими? Что вам советовали другие? и т. д.

2. *Иносказательные рекомендации.* Весьма эффективной формой недирективных рекомендаций можно считать использование ярких образов, аллегорий или притч, то есть специальных историй, которые в метафорической форме предлагают варианты решения проблемы¹.

3. *Домашние задания.* Речь идет о рекомендациях, в которых консультант призывает клиента самостоятельно (вне консультативной сессии) что-то сделать, над чем-то подумать, написать какой-то текст (размышления, воспоминания и т. д.) и пр.


Вариантом домашнего задания является «*проигрывание роли*» (Ю. Е. Алешина). Клиенту предлагается в его обычной жизни играть роль другого человека, лучше всего того человека, на кого он хочет быть похожим, который является моделью и образцом: это значит вести себя по возможности сходно, употреблять те же слова и выражения, хмуриться и смеяться так же, как и он, и т. д. Клиенту можно предложить рассказывать то, что обычно рассказывает о себе его образец от первого лица. Мотивировать, объяснить, зачем дается такое задание, можно следующим образом: «Попробуйте сыграть роль другого, пережить то, что испытывает он (она). Опыт, полученный таким образом, поможет вам понять самого себя, и к тому же вы сможете точно решить, стоит ли вам быть та-

¹ Об использовании психотерапевтических историй см., например: *Пезешкиан Н.* Торговец и попугай. Восточные истории и психотерапия. М.: Прогресс, 1992; *Трунов Д. Г.* Использование метафор в психотерапевтической работе // Журнал практического психолога. 1997. № 1. С. 14—20.

ким, как ваш идеал. Возможно, что у вас самого есть какие-то способности, которые вам стоит попробовать использовать в реальной ситуации». Эта техника направлена прежде всего на расширение представления человека о себе, на приобретение новых навыков и часто на обесценивание образа идеала. Проигрывая роль другого, человек неожиданно для себя может обнаружить, насколько ценными для него являются собственные качества, проявляемые в общении.

В качестве домашнего задания может выступать «негативная практика» А. Адлера (техника «парадоксальной интенции» В. Франкла, «усиление симптома» Ф. Перлза), в которой клиенту предлагается в обычной жизни усилить те «патологические проявления», с которыми он обычно борется, например ощущение неполноценности, страх, тревога, навязчивые действия или мысли и т. д. Такой парадоксальный подход приводит к тому, что человек перестает их бояться, начинает вести себя более естественно и чувствовать уверенность в себе, что в свою очередь уменьшает эти проявления.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

 **Предоставление профессиональной информации** состоит в том, что консультант высказывает свое профессиональное мнение, отвечает на вопросы клиента и знакомит его с психологическими, медицинскими или другими знаниями.

Здесь важно помнить следующее: предоставление информации, или информирование, — это воздействие, которое может быть достаточно конфронтацион-

ным; информация, высказываемая консультантом, может быть неадекватной ситуации клиента. Поэтому предоставление информации должно осуществляться на последних фазах консультативной беседы, когда возможна реализация условий, необходимых для качественного воздействия: установлены прочные отношения с клиентом и полноценно проведен этап исследования. Несоблюдение данных условий приводит к появлению *неэффективного информирования*. Информирование, осуществляемое на фоне поверхностного отношения к исследованию, скорее все будет неадекватным: информация, предоставляемая консультантом, будет не только лишней, но даже может помешать пониманию клиента. Информирование переводит взаимоотношения консультанта и клиента в плоскость «специалист — клиент», затрудняя создание более равноправных и человеческих отношений, на которых строится гуманистический подход.

Информируя своего собеседника, консультант должен также уделить *внимание форме* своих высказываний — найти оптимальный баланс между научностью и доступностью предоставляемой информации. Безусловно, использование терминологии придает авторитетность и весомость высказываниям консультанта, однако лучше, если консультант будет избегать специальной терминологии или использовать ее очень ограниченно. Термины далеко не всегда помогают клиенту понять проблему, они, напротив, могут еще больше «завуалировать» ее, кроме того, термины часто пугают, отдаляют клиента от консультанта, создают ситуацию неравенства, отвлекают от непосредственного феноменального опыта. В связи с этим многие термины могут (и должны) быть переведены на доступный клиенту язык.

САМОРАСКРЫТИЕ КОНСУЛЬТАНТА И РЕФЛЕКТИВНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

ВИДЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

По субъекту	По содержанию
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Обратная связь от клиента</i> — необходима для выбора направления беседы, проверки предположений консультанта, для прояснения эффективности беседы, ее результатов и пр. Побуждение клиента к высказыванию обратной связи является необходимым компонентом консультативной беседы и используется на всех этапах консультирования. • <i>Обратная связь от консультанта</i> — используется на разных этапах консультирования в зависимости от содержания. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Информационная обратная связь</i> — сообщение о понимании собеседника, то есть сообщение о том, как консультант понял переданную ему клиентом информацию; используется на всех этапах консультирования¹. • <i>Рефлексивная обратная связь</i> — сообщение консультанта о себе, о собеседнике, о предмете беседы, о ходе беседы; высказывание консультантом своих собственных переживаний; используется в основном на третьем и четвертом этапах консультирования.

Различие между информационной и рефлексивной обратной связью можно прояснить на рис. 10.

Информация, которую передает клиент, осмысливается консультантом в двух направлениях: (1) консультант реконструирует в своем собственном сознании переживания клиента («образ переживаний клиента»), (2) консультант сам реагирует на клиента, на свои взаимоотношения с ним, оценивает клиента,

¹ Напомним, что многие техники активного слушания (перефразирование, резюмирование, развитие мыслей собеседника) основаны на принципе информационной обратной связи.

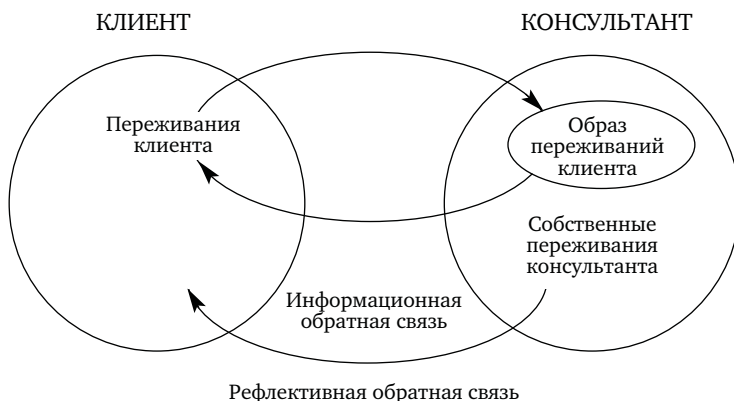


Рис. 10. Информационная и рефлективная обратная связь

его переживания, его проблемную ситуацию со своей личной точки зрения («собственные переживания консультанта»). Отсюда два типа высказывания консультанта: (1) *информационная обратная связь* — проверка правильности своего понимания собеседника, адекватности своей реконструкции переживаний клиента, (2) *рефлективная обратная связь* — сообщение о своих собственных переживаниях.

Виды РЕФЛЕКТИВНОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Как говорилось раньше, рефлективная обратная связь — это одно из направлений самораскрытия консультанта. В свою очередь рефлективная обратная связь делится на следующие виды:

По характеру:

Р. Кочюнас говорит о позитивной и негативной откровенности консультанта¹. В первом случае мы имеем дело с позитивной обратной связью — выска-

¹ Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999. С. 126.

зыванием консультантом своих позитивных переживаний (радость, восхищение, одобрение, поддержка и пр.); например: «Я чувствую, что наши отношения складываются хорошо и ваше настроение изменились к лучшему». Во втором случае мы имеем дело с *негативной обратной связью* — высказыванием консультантом своих негативных переживаний (раздражение, недоумение, неприятие и пр.); например: «То, о чем вы рассказываете, вызывает у меня протест, мне это не приятно».

По цели:

- *Директивная обратная связь* представлена «направляющими» высказываниями, чаще всего несущими идею «исправления» клиента (его поведения или мышления); может осуществляться в явной или завуалированной форме: советы, просьбы, указания, приказы и пр.; негативной или позитивной по характеру: «Вы не должны так думать», «Сколько можно об этом говорить!», «Прекратите!» или «Продолжайте!» и пр.
- *Оценочная обратная связь* представлена высказываниями, в которых консультант оценивает клиента, то есть высказывает свое отношение к его действиям, мыслям, чувствам и т. д.; она может быть как положительной, так и отрицательной: «Вы хорошо поступили», «Это неправильно», «Это некрасивый поступок» и др.
- *Описательная обратная связь* представлена описательными высказываниями, которые просто излагают факты наблюдения, констатируют чувства, мысли, желания консультанта: «Я вижу, что вы расстроились», «У меня возникло неприятное чувство по поводу ваших слов», «Я очень рад за вас» и др.

Воздействие каждого типа обратной связи на клиента различно. *Директивная обратная связь* свидетельствует об авторитарной (доминантной) позиции консультанта, который требует изменений от клиента и лишает его возможности собственного выбора, так как решение уже принято консультантом. Поэтому директивная обратная связь либо вызывает явное или неявное естественное сопротивление клиента, либо приводит к отказу от ответственности за свои поступки. *Оценочная обратная связь* навешивает на человека «ярлык» и тем самым сужает его представление о себе и своей социальной роли. *Описательная обратная связь* децентрирует клиента — в противоположность эгоцентризму, — способствуя тем самым развитию у него эмпатии и внимания к позиции других людей; дает возможность человеку почувствовать свою социальную роль в ее многообразии, не отождествляя ее исключительно с «прозвищами», данными окружающими; объясняет причины тех или иных реакций окружающих (их действий, оценок, требований, советов и т. д.) через их субъективное восприятие; предоставляет свободу в выборе решения и дает возможность стать автором своих собственных изменений.

В консультировании широко используется как описательная, так и позитивная оценочная обратная связь.

По форме:

Рефлексивная обратная связь может быть самой разнообразной по форме. Например, в зависимости от используемой лексики можно говорить о *жесткой* и *мягкой* форме обратной связи. Обсуждаемые ниже «Ты-высказывания» и «Я-высказывания» также относятся к различным формам предоставления консультантом обратной связи.

По последствиям:

- *Деструктивная обратная связь* приводит к отрицательным последствиям: негативные изменения в психологическом состоянии клиента, разрушение отношений между консультантом и клиентом, затруднение в решении проблемы.
- *Конструктивная (эффективная, продуктивная) обратная связь* приводит к положительным последствиям: личностный рост клиента, развитие отношений между клиентом и консультантом, то есть переход отношений на более продуктивный уровень, решение проблемы.

Таким образом, в основе представления о последствиях обратной связи лежат три критерия: личность, взаимоотношения, проблема.

Здесь очень важно подчеркнуть, что негативная (по характеру) обратная связь не всегда является деструктивной (по последствиям). Так, высказывание консультантом своих негативных переживаний во время беседы: «Мне очень трудно вести диалог, поскольку я не получаю от вас развернутых ответов», может привести к конструктивным последствиям, например к оптимизации отношений между клиентом и консультантом.

Последствия рефлексивной обратной связи практически полностью зависят от формы, в которой она высказывается. Профессионализм консультанта, собственно, и заключается в том, чтобы негативную обратную связь суметь выразить в конструктивной форме. В этом случае конструктивной можно называть обратную связь, которая была просто принята клиентом и не привела к отрицательным последствиям.

РЕФЛЕКСИЯ КОНСУЛЬТАНТА

Как явствует из названия, рефлексивная обратная связь опирается на *рефлексию* консультанта, то есть на его способность к самонаблюдению и самосознанию¹. Как уже говорилось выше, содержанием рефлексивной обратной связи являются высказывания консультанта о себе, о собеседнике, о предмете беседы, о ходе беседы.

- *Сообщение о себе* — сообщение о своих чувствах, ощущениях, мыслях, желаниях и т. д.: «Мне очень трудно отвлечься от одной мысли», «Я сегодня себя плохо чувствую».
- *Сообщение о собеседнике* — сообщение о своем восприятии собеседника, о своем отношении к нему, его словам, интонации, поступкам, жестам и т. д.: «Мне становится грустно каждый раз, когда вы начинаете заниматься самоуничижением», «Я доволен вашими успехами».
- *Сообщение о предмете беседы* — сообщение своего восприятия, своих мыслей и переживаний относительно темы беседы, предоставляемой клиентом информации: «Вы задали непростой вопрос», «Уверен, что нам удастся справиться с этой проблемой».
- *Сообщение о ходе беседы* — сообщение своего мнения о взаимодействии с собеседником, своего восприятия, своей оценки процесса общения: «Мне нравится наш разговор», «Сегодня наша беседа была нелегкой».

Можно выделить следующие «показания» для высказывания консультантом рефлексивной обратной связи:

¹ От *лат.* *reflectio* — обращение назад.

1. Положительные чувства консультанта, высказывание которых будет способствовать достижению его профессиональных целей.
2. Любые переживания консультанта, интенсивность которых велика настолько, что консультанту трудно их сдерживать или скрывать.
3. Любые переживания консультанта, которые мешают выполнению его профессиональных задач.

Трудные ситуации

Одним из поводов («показаний») для возможного самораскрытия консультанта (рефлексивной обратной связи) являются так называемые *трудные ситуации*, которые возникают в процессе консультирования и мешают консультанту справляться со своей ролью.

Далеко не всегда взаимоотношения клиента и консультанта складываются так безмятежно, как предписывают классические каноны, когда каждый исправно выполняет предназначенную ему роль: клиент говорит о своей проблеме, консультант помогает ему ее решить, при этом между ними складываются дружелюбные отношения и некоторое «единство взглядов и целей». Подчас отношения между консультантом и клиентом приобретают форму весьма напряженных ситуаций, поскольку в такие моменты консультанту приходится скрывать свое отношение к клиенту и вести себя крайне неконгруэнтно, то есть чувствовать одно, а говорить совсем другое.

📖 «Трудными ситуациями» в консультировании мы будем называть (1) ситуации, в которых условие искренности входит в противоречие с другими терапевтическими условиями: принятием и эмпатией; (2) си-

туации, в которых Я-человеческое консультанта входит в противоречие с Я-профессиональным.

Трудные ситуации могут возникнуть в самых разных случаях, например:

- отрицательное отношение консультанта к клиенту;
- положительное отношение клиента к консультанту;
- интерес к личной жизни консультанта;
- трудная проблема клиента;
- клиент сомневается в компетентности консультанта;
- клиент описывает ситуацию, неприемлемую для консультанта;
- «сопротивляющийся» или «пассивный» клиент;
- беспредметный или «праздничный» разговор.

В особо трудных ситуациях консультант доходит до такого состояния, что разговор с клиентом просто не может больше продолжаться из-за собственного отношения консультанта к теме разговора, собеседнику, манере выражения и т. д.

Как может поступить консультант в «трудной ситуации»?

Вероятно, консультант может попытаться *скрыть свои переживания* (1). В конце концов, он же профессионал — может и потерпеть ради клиента! Действительно, в некоторых ситуациях консультанту приходится «придерживать» свои спонтанные реакции, чтобы не разрушить атмосферу безопасности. Очень часто, по мере установления эмпатического контакта, некоторые «негативные переживания» со временем проходят сами собой. Но «трудные ситуации», о которых идет здесь речь, как раз и характеризуются тем, что переживания консультанта не только не «рассасываются»,

а, напротив, усиливаются, так что консультант «уже не может терпеть», накопившиеся в нем чувства уже нельзя «просто отложить в сторону», они настойчиво врываются в консультативный процесс и мешают работать. Да и клиент ведь не «машина», тоже начинает чувствовать неискренность консультанта. Что делать в этом случае?

Первое, что приходит обычно в голову, — это *прекращение коммуникации*. Консультант может под разными предлогами отказаться от дальнейшего общения с клиентом, передать его другому специалисту (2). В крайнем случае консультант может *сделать паузу* — выйти на время из своего кабинета, чтобы прийти в себя, а затем продолжить беседу (3). В любом случае — кратковременное это или полное прекращение коммуникации — консультанту стоит обратиться к супервизору или коллеге, чтобы обсудить с ним свою «трудную ситуацию».

Едва ли кто-то может лишить консультанта права на выбор комфортного собеседника, а потому, не отбрасывая предыдущий вариант, предлагаем альтернативный — консультант может высказать свои чувства клиенту или, в нашей терминологии, использовать *рефлективную обратную связь* (4). Скорее всего, этот вариант вызовет ряд возражений, например: имеет ли право консультант давать волю своим чувствам? не будет ли выражение некоторых чувств противоречить профессиональным принципам и естественному желанию «не навредить» клиенту? Вот здесь-то самое время напомнить, что чувства могут выражаться *в разной форме*, что иная форма выражения чувств действительно может быть весьма деструктивной, но — при соответствующем интеллектуальном усилии консультанта — он может найти вполне нейтральные и даже очень эффективные варианты. Гуманистиче-

ский подход к консультированию предполагает, что вред терапевтическим отношениям приносит как раз неконгруэнтность консультанта. Напротив, искреннее выражение консультантом своих чувств (рефлексивная обратная связь) оптимизирует эти отношения, если, конечно, при этом соблюдается ряд условий, о которых речь пойдет ниже.

Условия эффективной обратной связи

Самораскрытие консультанта всегда в той или иной степени *конфронтационно*, поскольку самораскрытие — это знакомство клиента с некой неизвестной ему информацией, но которая тем или иным образом связана с ним. Особенно это касается «трудных ситуаций», о которых говорилось выше. Для клиента может быть достаточно тревожной встреча с любой обратной связью как иным восприятием его личности. Даже если консультант высказывает позитивную обратную связь (например, высоко оценивает способности или возможности клиента), это может быть совсем не то, что в данный момент хотел бы клиент от консультанта. Например, когда психолог делится личным опытом и своими переживаниями по поводу ситуации клиента, это может как способствовать сохранению контакта, так и нарушить его, так как, даже если консультант разделяет нынешние чувства клиента, последний может не принять, что кто-то другой испытывает то же, что и он.

Тем более конфронтационной является рефлексивная обратная связь негативного характера. И тем большая у консультанта возникает необходимость в том, чтобы его обратная связь была конструктивной (эффективной, продуктивной) по своим последствиям.

📖 Эффективная обратная связь — сообщение, в котором, с одной стороны, выражено отношение консультанта к клиенту, но с другой — форма, в которой выражено это отношение, не приводит к разрушению взаимоотношений, а, напротив, способствует их оптимизации.

Можно выделить следующие цели эффективной обратной связи:

1. Выразить свое отношение к ситуации, поведению собеседника, его словам и т. д.
2. Создать условия для того, чтобы собеседник выслушал обратную связь консультанта, принял ее к сведению.
3. Сохранить позитивные отношения в будущем.

Для того чтобы достичь этих целей, необходимо соблюдать ряд *условий*, благодаря которым самораскрытие консультанта становится эффективным психотерапевтическим средством, а не психотравмирующей ситуацией (деструктивной обратной связью):

1. Обратная связь должна осуществляться на фоне устойчивых позитивных эмоциональных отношений с клиентом, что, как правило, возможно на более поздних этапах консультирования.
2. Желание консультанта сохранить отношения с клиентом (продолжить встречи, оставить позитивное впечатление от беседы).
3. Обратная связь должна опираться на информацию, полученную на этапе исследования, иначе высказывания консультанта будут восприниматься как бесосновательные и формальные.
4. В самораскрытии важна своевременность и лаконичность: надо уловить соответствующий момент и не затягивать откровенность, чтобы в

центре внимания оставался клиент и переживания консультанта не выдвигались на первый план.

5. Раскрываясь, консультант должен быть искренним.
6. Поддержание позиции «на равных».
7. Обратная связь будет эффективной, если консультант отделяет свое отношение к человеку от его проявлений, например когда он принимает человека в целом, но не принимает тему разговора.
8. Внимание к форме высказывания. Консультант должен очень внимательно относиться к тем словам и формулировкам, в которых он выражает свои мысли и чувства. Значение здесь имеет не сколько «тон» чувств (положительные, отрицательные, «ранящие» и т. д.), а умение консультанта найти *подходящую форму* для их выражения, например использовать нейтральную лексику. В подавляющем большинстве случаев чувства консультанта могут быть выражены в такой форме, что они не будут нести отрицательного воздействия, оттенка «жестокоей правды». Примером конструктивного выражения чувств консультанта является техника «Я-сообщения» (см. ниже).
9. Сохранение баланса между негативным и позитивным воздействием.
10. Учет статуса собеседника и его индивидуальных особенностей.
11. После высказывания консультантом обратной связи необходимо с принятием отнестись к реакции на нее клиента, то есть уже к его (клиента) обратной связи.

ТЕХНИКА «Я-СООБЩЕНИЯ»

Сравним два варианта выражения консультантом своего отношения к собеседнику:

1. «*Ты-высказывания*» — утверждения, в которых консультант говорит о собеседнике, указывает на его поведение, интерпретирует его мысли, чувства, мотивы и пр. Например, в ситуации так называемого сопротивления консультант может сказать: «Мне кажется, вы не хотите решать свою проблему».
2. «*Я-высказывания*» — утверждения, в которых консультант говорит только о своем психическом опыте. Например, в той же ситуации консультант говорит: «Я чувствую, как мне трудно выполнять свою задачу».

Конечно, последний тип утверждений наиболее предпочтительный в ситуации консультирования, так как является менее директивным и конфронтационным, поскольку цель «Я-высказываний» — донести свои ощущения и предоставить клиенту решить, изменять что-то в своем поведении или нет.

📖 Я-сообщение — вербальная техника, в которой человек выражает свои чувства по поводу той или иной межличностной ситуации, не заставляя при этом своего собеседника защищаться; характерная особенность таких сообщений заключается в том, что в них не используются местоимения «Ты»/«Вы».

Для того чтобы сформулировать «Я-сообщение», консультант проходит следующие этапы: (1) встреча со своим внутренним опытом, (2) позитивное отно-

шение к нему, (3) поиск подходящей формы, (4) вербализация своего состояния. Сформулированное Я-сообщение включает следующие компоненты:

<i>Содержание</i>	<i>Комментарии</i>	<i>Вербальные ключи</i>
1. Ситуация (краткое описание ситуации)	Необходимо обратить внимание на тот момент, который вызвал переживания, о которых пойдет речь дальше:	Когда я... После того, как я... В то время как...
2. Выражение (вербализация переживаний по поводу ситуации)	а) чувства — перечисление собственных чувств (эмоций, переживаний, телесных ощущений), возникших в связи с данной ситуацией, чувств по отношению к партнеру, к себе;	Я почувствовал... У меня возникло чувство... У меня появилось чувство... Я ощутил... Я испытал... Я начинаю чувствовать...
	б) мысли — озвучивание своих собственных мыслей и предположений, касающихся последствий ситуации, своей оценки себя или партнера, интерпретации его мотивов и пр.;	Я подумал... У меня появилась мысль... У меня возникла мысль... У меня мелькнула мысль... Я решил... Я предположил... Я начинаю думать...
	в) желания — описание желаний, возникших как во время описываемой ситуации, так и после нее, но в непосредственной связи с ней.	Мне захотелось... У меня появилось желание... Я внезапно захотел... Мне хочется...

<i>Содержание</i>	<i>Комментарии</i>	<i>Вербальные ключи</i>
3. Предложения (конструктивное воздействие на собеседника)	Перечисление конструктивных предложений (1) по разрешению данной ситуации, (2) по устранению последствий данной ситуации, (3) пожелания своему партнеру на будущее, а иногда даже требования, с целью профилактики подобных ситуаций. Выполнение этого шага можно отложить на некоторое время, когда партнер будет к нему готов.	А поэтому я предлагаю нам (вам)... В связи с этим у меня есть предложение... Поэтому я вас прошу... Давайте...

Приведем пример «Я-сообщения» в трудной ситуации: клиент приходит в третий раз и говорит, что у него все осталось по-прежнему. Консультант реагирует на это «Я-сообщением»: «Когда я в третий раз услышал эту фразу, я подумал, что все предыдущее обсуждение не принесло никаких результатов. У меня возникло ощущение бессилия и даже разочарования. Мне хочется узнать о ваших мыслях на этот счет. Поэтому я предлагаю поговорить на тему эффективности нашего разговора». Такая фраза может побудить клиента более четко определить цели своего прихода к консультанту, обозначить результаты (пусть небольшие), которых он уже достиг, выбрать более актуальное направление беседы и т. д.

Третий компонент («Предложения») в технике «Я-сообщения» необязательный, поскольку основной частью «Я-сообщения» является «Выражение» — соб-


ственно для него «Я-сообщение» и предназначено, — а с «Предложениями» консультант может и повременить. В некоторых случаях может быть опущен и первый компонент («Ситуация»), если консультант высказывает свои чувства «по горячим следам».

- Использование «Я-сообщения» приводит к тому, что человек, к которому направлено это сообщение, получает конструктивную обратную связь и чувствует за собой право выбора решения.

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КРИЗИСНЫХ СОСТОЯНИЙ

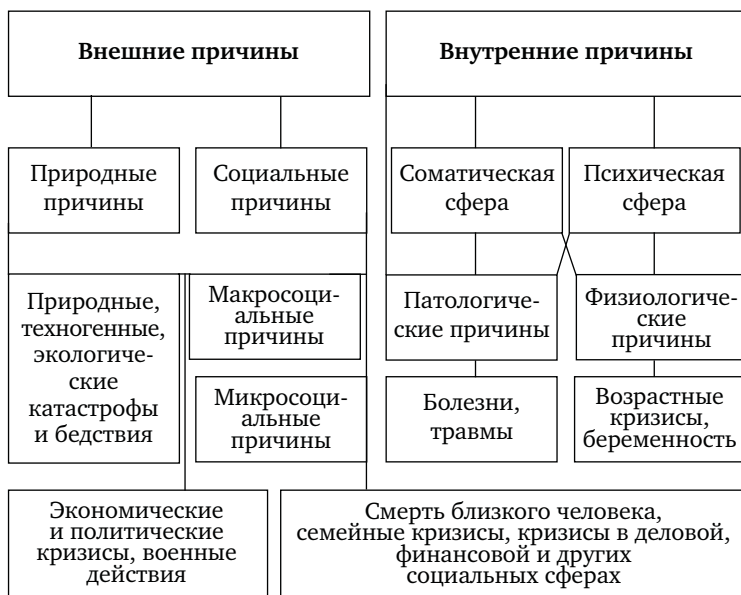
ОСНОВЫ КРИЗИСНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Причины кризисного состояния

 **Кризисные состояния** — это особые, выходящие за рамки повседневной жизни состояния, бывающие в жизни каждого человека и возникающие как реакция на какие-либо внешние или внутренние причины и обстоятельства.

Можно выделить следующие *признаки кризисной ситуации*: внезапность, масштабность, деструктивность, непривычность. Результатом такого рода ситуации является фрустрация важных психологических и биологических потребностей человека, что и приводит к кризисному состоянию.

Часто говорят о *внешних и внутренних* причинах кризиса. Однако разделение на внешние и внутренние кризисы не всегда возможно, поскольку кризисное состояние, несмотря на то что пусковой причиной может быть действительно какое-либо внешнее или внутреннее обстоятельство, — это практически всегда результат *взаимодействия* внешних и внутренних факторов.



Ситуации, ставшие причиной кризисного состояния, могут быть как *обратимыми*, так и *необратимыми*. Примерами последних могут быть ситуации потери близкого человека, инвалидизация. Однако необратимость кризисной ситуации не означает необратимости кризисного состояния.

Г. Хэмбли различает кризисы обстоятельств и кризисы развития¹.

1. Кризисы обстоятельств

Чаще всего это ситуативные, в определенной мере случайные кризисы, обусловленные какими-то внешними причинами, среди которых можно назвать:

- ситуации утраты (или угрозы утраты) близких людей родственников, работы и т. д.;

¹ Хэмбли Г. Телефонная помощь. Пермь: ОЦПППН, 2004.

- ситуации невозможности достижения или обретения чего-либо;
- ситуации насилия;
- чрезвычайные ситуации, катастрофы и др.

Среди внутренних причин кризисных состояний можно назвать тяжелые болезни, травмы, которые приводят к значительной инвалидизации, ограничению жизненной активности человека.

2. Кризисы развития

Это кризисы, обусловленные в основном внутренними причинами, к которым относятся возрастные, физиологические, психологические факторы. В связи с этим кризисы развития также называют жизненными, экзистенциальными, возрастными кризисами.

Компоненты кризисного состояния

В кризисном состоянии можно различить эмоциональный, когнитивный, мотивационный и поведенческий компоненты. Все они тесно взаимосвязаны и являются реакцией на кризисную ситуацию.

1. Эмоциональный компонент

Эмоциональный компонент — это самый выраженный компонент кризисного состояния; эмоциональная реакция человека на те или иные события, которая характеризуется следующими особенностями:

- *Негативный характер переживаний.* На первое место в кризисной ситуации выходят ощущения и эмоции отрицательного характера («Мне плохо»).
- *Высокая интенсивность переживаний.* Сила и интенсивность чувств в кризисной ситуации значительно превосходит те эмоции, которые чело-

век испытывает в повседневной жизни («Я этого не вынесу»).

- *Многообразие переживаний.* Кризисное состояние насыщено самыми разнообразными эмоциями и переживаниями: подавленность, страх, чувство вины, обида, злоба, беспомощность, безнадежность, одиночество и т. д.
- *Противоречивость переживаний.* Среди многообразия чувств, которые испытывает человек в кризисной ситуации, многие из них носят противоречивый характер. То, что в обыденной жизни практически не совместимо, в кризисном состоянии часто неотделимо друг от друга. Например, облегчение и боль в случае смерти больного родственника.
- *Необычность переживаний.* Многие чувства, которые испытывает человек, необычны и непривычны для него («Я не знаю, что со мной»).
- *Неприемлемость переживаний.* Многие чувства в обществе считаются неприемлемыми и недопустимыми (например, злость). В результате человек, испытывающий эти чувства, ощущает себя «ненормальным» и изолированным от общества, поскольку он не может рассказать о них окружающим, что еще более усугубляет его кризисное состояние («Я схожу с ума»).
- *Неприятие переживаний.* Многие чувства, которыми насыщено кризисное состояние, неприятны не только для окружающих, но и не принимаются самим человеком. В результате значительная часть кризисного состояния наполнена так называемыми метачувствами, или чувствами по поводу своих чувств (см. рис. 1). Главным образом, это отрицательные чувства, которые проявляются в борьбе человека со своей реакцией

на кризисную ситуацию («Я пытаюсь держать себя в руках»).

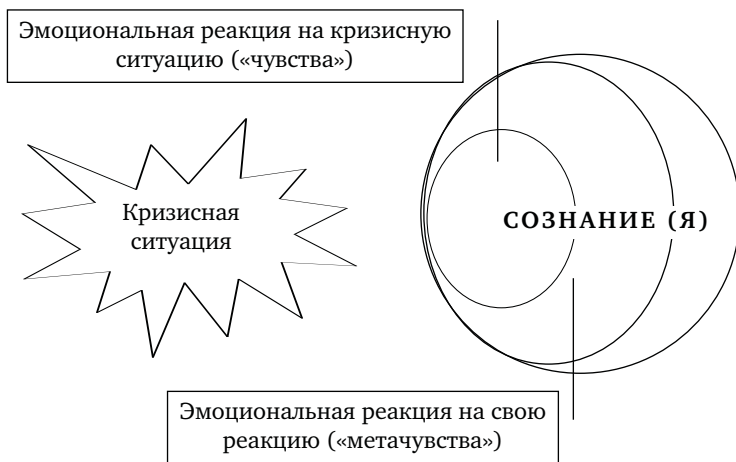


Рис. 1. Эмоциональная реакция на кризисную ситуацию

2. КОГНИТИВНЫЙ И ПЕРЦЕПТИВНЫЙ КОМПОНЕНТЫ

С эмоциональным компонентом тесно связан когнитивный компонент, он проявляется в неспособности человека самому найти выход из создавшейся ситуации: «Я не знаю, что мне делать». В этом смысле до определенной степени кризисной можно считать любую ситуацию, в которой затруднен поиск выхода из создавшегося положения. Когнитивный компонент кризисного состояния также выражается в *одномерном видении ситуации*, или «тоннельным видением», например человек видит выход из своего состояния в том, чтобы «избавиться от невыносимых чувств».

От эмоционального и когнитивного компонентов неотделим *перцептивный компонент*: в кризисном состоянии изменяется восприятие человека, его отношение к миру и к окружающим. Например, человек

видит все в мрачном свете, чувствует недоброжелательную атмосферу, подозревает окружающих в неискренности и пр.

3. Ценностный компонент

Кризисная ситуация всегда в той или иной степени приводит к разрушению привычных жизненных ценностей. В результате чего человек теряет смысло-жизненные ориентиры, мировоззренческую опору, которая позволяла ему жить, работать, общаться с людьми. Об этом свидетельствуют фразы: «Я не вижу смысла», «Я не знаю, зачем жить». Возможно, именно этот компонент является центральным ядром кризисного состояния, с которым связаны все остальные компоненты.

4. Мотивационный и поведенческий компоненты

Глубокая апатия и бездействие — это естественная реакция на потерю ценностных ориентиров. Человек может говорить: «Я ничего не хочу», «Мне ничего не надо». Человек отказывается не только от своих желаний, но и от каких-либо действий. Он не в силах взять на себя какую-либо ответственность за происходящее с ним. «Сделайте со мной что-нибудь», — говорит он консультанту.

5. Соматический компонент

Кризисная ситуация предъявляет высокие требования к биологическим ресурсам организма. Не всегда человек справляется с напряжением, стресс переходит в дистресс (фаза истощения), что сопровождается появлением соматической симптоматики: обострение хронических заболеваний и появление новых («болезни стресса»). Кроме биологических существуют психологические механизмы соматических

изменений при кризисе, например невозможность достичь цели приводит к появлению соматических симптомов, в некотором смысле оправдывающих неудачу («бегство в болезнь»).

Таким образом, в кризисном состоянии человек испытывает ощущение хаоса, раздробленности и «потери себя», он может чувствовать себя неадекватным или даже психически ненормальным, поскольку все, что происходит с человеком, может совершенно не вписываться ни в его Я-концепцию, ни в его концепцию окружающего мира. Это выходит за рамки его представлений о себе, представлений о нормальном поведении и состоянии.

Медицинский и психологический подходы к кризисным состояниям

В психотерапии кризисных состояний можно различить два подхода, кардинально отличающихся друг от друга по своим целям, задачам, средствам и результатам.

Медицинский подход

В среде специалистов наиболее распространен медицинский (клинический, симптоматический, «негативный») подход к психотерапии кризисных состояний, который рассматривает кризисное состояние как заболевание, которое надо устранить любыми способами. Его главная задача — это борьба с болезненными симптомами, а основным средством этого подхода является фармакотерапия. Кроме использования психотропных препаратов медицинский подход применяет различные физиотерапевтические процедуры. Однако слово «медицинский» не означает, что в данном подходе используются исключительно медицинские средства. Этот подход популярен не только среди

психиатров и психотерапевтов, но также среди многих психологов. Например, термин «психокоррекция», означающий «исправление», явно возник в рамках медицинской модели. Многие психотерапевтические методы (аутогенная тренировка, гипноз и др.) направлены именно на *устранение* нежелательных симптомов: чувство вины, страх, тревожность и пр.

Конечно, негативное восприятие кризисного состояния характерно в первую очередь для самих клиентов. Воспринимая кризис как нечто болезненное, человек «бежит» от своих переживаний, отвлекается, уходит в работу, принимает соответствующие лекарственные препараты. И такой симптоматически-ориентированный подход помогает. Причем часто, в случае, например, фармакотерапии, он практически сразу помогает снизить эмоциональную реакцию на травму. А после проведенного курса лечения человек чувствует себя «вернувшимся в нормальное русло». Однако при этом, особенно в случае сильных психических травм, существует высокий риск развития так называемых *посттравматических стрессовых расстройств*, проявляющихся через 0,5—1 и более лет.

Возможно, медицинский подход оправдан в двух крайних случаях: во-первых, когда кризисная реакция настолько незначительная, что не затрагивает личность человека, его Я-концепцию; во-вторых, когда кризисная реакция настолько сильная, что делает человека совершенно невменяемым и недоступным психотерапевтическому контакту. Однако в подавляющем большинстве случаев медицинскому подходу есть реальная альтернатива — психологический подход.

Психологический подход

Джеральд Каплан, специалист по кризисному консультированию, дает следующее определение кризи-

са: «Кризис — это не болезнь. Напротив, его можно определить как временный период психологического разнообразия, которое низвергается внезапно и значительно изменяет жизнь человека. Меняются его внутренние и внешние ориентиры, его эмоциональность. В период этой дезориентации человек очень часто не может дать отчет о своих действиях»¹. Это определение основано на позитивном отношении к кризисной ситуации, практически исключающем какое-либо медицинское толкование.

Китайский иероглиф «кризис» состоит из двух частей: первая обозначает «опасность» и походит на человека, стоящего на краю пропасти; вторая часть обозначает «возможность» как напоминание о шансах, исходящих из опасности, которые хотя и кажутся очень маленькими, но в то же время являются очень важными. Кризис, таким образом, можно определить как «опасную возможность» с естественной для этой опасности тревогой².

В основе психологического (неклинического, личностного, «позитивного») подхода лежит идея, что человек, прошедший через кризисную ситуацию, не может остаться прежним — он обязательно должен измениться. Из кризисной ситуации не может быть «возвращения». Благодаря кризисной ситуации человек переходит от одного самоощущения к другому, от одного представления о мире к другому. Это изменение можно рассматривать как приобретение нового опыта, нового знания о себе и мире, другими словами, как личностное развитие.

Словом, позитивное преодоление кризиса — это путь обретения новой Я-концепции и новой концеп-

¹ Хэмбли Г. Телефонная помощь. Пермь: ОЦПППН, 2004.

² Там же.

ции мира. Это очень трудный путь, и чаще всего он вызывает естественный страх: страх потери себя, страх не выдержать своих переживаний, сойти с ума. На этом пути в подавляющем большинстве случаев человеку требуется посредник, или проводник. Это может быть психолог, психотерапевт или даже непрофессионал, понимающий, какие процессы происходят в человеке во время кризисной ситуации.

Таким образом, позитивный подход способствует продуктивному преодолению кризисного состояния; он заключается в осознании и принятии человеком своей реакции на ситуацию, в переживании и выражении своего состояния, что приводит к дальнейшей интеграции (а не вытеснению) опыта, полученного в кризисной ситуации.

Почему позитивный подход не популярен?

Несмотря на свою гуманистичность и развивающую направленность, психологический подход значительно менее популярен, чем медицинский, как среди клиентов, так и среди специалистов. Это обусловлено целым рядом вполне естественных причин¹.

- Психологический подход более ресурсоемкий, чем медицинский.
- Для психологического подхода характерна неопределенность результата, а также медленное и нередко мучительное продвижение к нему.
- Субъективно психологический подход воспринимается более опасным как для клиента, так и консультанта.
- Чаще всего клиент не хочет встречаться лицом к лицу со своими переживаниями.

¹ Трунов Д. Г. Гуманистическая психология и массовое сознание // Пасхи. Научный психологический журнал (Екатеринбург). 1998. № 1. С. 22—30.

- Клиенту удобнее рассматривать проблему с точки зрения медицинского подхода: «Я — не псих, у меня просто проблемы со здоровьем».
- Консультант нередко психологически не готов столкнуться с переживаниями клиента.
- Специалисту проще рассматривать проблему с точки зрения медицинского подхода: диагностика и лечение.
- Психологический подход противоречит не только ожиданиям клиента или профессиональным возможностям консультанта, он также противоречит «социальному заказу», который заключается больше в коррекции поведения, чем в личностном росте.

Оптимистический и эмпатический стили консультирования

Таким образом, можно говорить о медицинских и психологических средствах помощи при кризисе. В свою очередь, средства психологической помощи не однородны, а могут быть также условно разделены на две группы в зависимости от тех целей, которые ставит перед собой консультант. Можно сказать, что мы имеем дело с двумя различными (но не обязательно взаимоисключающими) *стилями* консультирования.

Оптимистический стиль консультирования ставит своей целью *изменение* человека. Он направлен на поиск «позитива» в кризисной ситуации: на обнаружение «плюсов» в «минусах» или на обращение «минусов» в «плюсы». Сосредоточение внимания на «плюсах» — это не что иное, как избегание, игнорирование «минусов». Это означает, что в основе оптимистического стиля консультирования лежат цели медицинской модели: избавить человека от чего-то «негативного», только здесь они достигаются психо-

логическими средствами, например: с помощью позитивных манипуляций («Зато...»), внушения веры и надежды («Все будет хорошо»), оптимизации психических защит по типу вытеснения («Не думай об этом»), отрицания («Не обращай на это внимания») или обесценивания («Ничего страшного не произошло») и т. д.

Во многих случаях оптимистический стиль имеет несомненный эффект: он выводит человека из дискомфортного эмоционального состояния; человек начинает по-другому смотреть на ситуацию и чувствовать в себе силы для ее преодоления; человек приобретает навыки оптимизма, которые помогают ему в дальнейшем справляться с подобными ситуациями.

В то же время этот эффект может быть больше внешним, чем внутренним: вытеснение негативных чувств (страха, вины, одиночества, злости, обиды и пр.) не исключает того, что они могут сохраняться и периодически давать о себе знать, например, в виде «необоснованных» приступов или ночных кошмаров. Это связано с тем, что человек не имел опыта переживания трудных, тяжелых, болезненных чувств, он по-прежнему их отрицает или боится, что если они возникнут, то он с ними не справится.

Эмпатический стиль опирается на другие цели и, соответственно, использует другие психологические средства. Главная цель, которую ставит здесь консультант, — это *понимание* человека. Эта цель предполагает «погружение» консультанта в кризисное состояние клиента, приобретение клиентом опыта осознания, переживания и вербализации своих негативных чувств. Такой стиль труден в исполнении, но он обеспечивает более глубокое переосмысление кризисной ситуации и более глубокую трансформацию личности человека. В каком-то смысле эмпатический стиль консультирования кризисных состояний можно назвать *реалистическим*.

Основное препятствие для использования эмпатического стиля консультирования — это страх, что консультант усугубит и без того тяжелое состояние клиента. Однако если консультант будет открыто, с принятием и эмпатией говорить о том, что есть, он не сделает хуже, а только лучше, поскольку поможет клиенту более глубоко осознать свое состояние. Если он не говорит о «негативных чувствах», например боясь расстроить клиента, он не просто уходит от такого шанса в данный момент, он тем самым поддерживает оптимистическую идею: «Не надо думать о плохом». Если же консультант будет убеждать клиента в том, чего нет, или в том, что человек не испытывает, даже если это что-то «позитивное» и оптимистическое, то он действительно может сделать хуже.

Как уже говорилось, оптимистический и эмпатический стили консультирования не исключают друг друга. В каком-то смысле они могут успешно дополнять друг друга. Вполне естественно, что консультант видит свою миссию в том, чтобы «вывести» клиента из кризисного состояния. Только большинство консультантов делают это «напрямик», используя *исключительно* оптимистические средства. На самом деле оптимистический подход по-настоящему *позитивен* и эффективен лишь после «негативного», в некотором смысле «пессимистического», эмпатического углубления в состояние клиента, его ситуацию и обстоятельства. Метафорой сочетания эмпатического и оптимистического стилей консультирования может служить сказочный прием оживления убитого на поле боя героя-богатыря: сначала его поливают мертвой водой, чтобы затянулись раны и приросли отрубленные части тела, а потом — живой, чтобы он снова стал жить.

Впрочем, после эмпатического углубления оптимистический стиль часто бывает и не нужен, поскольку

ку после погружения в свои глубины и выражения своих чувств клиент сам начинает ощущать в себе силы и оптимизм. «Человек должен выплакать из головы старые глаза, лишь тогда он сможет с улыбкой смотреть на мир новыми глазами»¹. В связи с этим ниже будет рассматриваться именно эмпатический стиль консультативной помощи при кризисе.

МЕХАНИЗМ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПРИ КРИЗИСЕ

Средства консультанта

Эффективная психологическая помощь при кризисе главным образом опирается на «*терапевтические условия*», описанные в клиент-центрированной психотерапии К. Роджерса: принятие индивидуального мира клиента, эмпатическое понимание клиента, включающее в себя активное слушание и помощь в вербализации эмоционального опыта клиента, предоставление консультантом искренней обратной связи². Кратко рассмотрим эти условия в контексте кризисного консультирования.

Позиция *принятия* характеризуется отношением консультанта к чувствам, желаниям и поступкам клиента как к *естественным* для него в данной кризисной ситуации. Поэтому, демонстрируя свое принятие собеседника, консультант говорит о приемлемости и адекватности чувств, которые испытывает клиент: «Это не патология, а нормальная реакция на ненормальные обстоятельства». Этим самым он нейтрализует переживания по поводу переживаний и разрывает замкнутый круг «чувства — метачувства». В результате человек принимает то, что с ним проис-

¹ Майринк Г. Зеленый лик. СПб.: Азбука-классика, 2004. С. 32.

² Роджерс К. Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Прогресс, Универс, 1994.

ходит, то есть позволяет себе испытывать чувства, говорить о них, переживать и осознавать их.

Фразы, демонстрирующие принятие чувств клиента	Фразы, вербализующие «метачувства»
<ul style="list-style-type: none"> • Я понимаю... • Я представляю, как это было трудно • То, что с вами происходит, — это нормально • То, что вы испытываете, — естественно • Ваша реакция вполне адекватна этой ситуации • В этих обстоятельствах это вполне понятная реакция • В такой ситуации это вполне естественно • Мне понятно ваше состояние • Мне близко то, что вы испытываете 	<ul style="list-style-type: none"> • Вам неприятно это испытывать • Для вас эти чувства непривычны • Вы не понимаете, что с вами происходит • То, что с вами происходит, кажется вам ненормальным • Вы подозреваете, что ваши чувства не поймут окружающие

Принятие является фундаментом для эмпатического понимания, реализуемого в техниках эмпатического слушания, целью которых, как известно, является вербализация эмоционального опыта клиента. Консультант может побуждать клиента к вербализации переживаний двумя путями: (1) задавать ему соответствующие открытые вопросы (например: «Что вы чувствуете?») или (2) использовать эмпатические высказывания — предположения консультанта об эмоциональном состоянии клиента, сформулированные в виде закрытых вопросов (например: «Вам очень тоскливо?»).

Любой из этих вариантов приводит к расширению рефлексивного поля беседы, но у открытых вопросов, как уже говорилось, есть ряд ограничений (особенно в работе с клиентами, находящимися в кризисном со-

стоянии). Прежде всего, это — *обязывающая* вопросительная интонация, «припирающая к стенке» и призывающая «к ответу». Открытые вопросы направлены на выяснение фактов и обстоятельств, а потому вызывают у клиента большую или меньшую потребность в психологической защите¹. Напротив, эмпатические высказывания могут произноситься с *ненавязчивой* вопросительной интонацией («Так ли это?»). От клиента не требуется «раскрываться», клиент просто «примеряет» на себя формулировку, предложенную консультантом и либо соглашается с ней («Да»), либо отвергает ее («Нет»), в случае необходимости заменяя своей.

Напомним еще одно известное ограничение. Задавая открытый вопрос, консультант практически ничего не сообщает пациенту о своем отношении к тому содержанию, которое он пытается выяснить. Клиент находится в неопределенной и тревожной для него ситуации, его беспокоит вопрос: «Как мой собеседник отнесется к моим словам?»² Используя эмпатические высказывания, консультант не только предлагает свою версию эмоционального состояния клиента, он одновременно выражает свое отношение к этому состоянию. Передаваемое в спокойной и доброжелательной интонации принятие чувств, эмоций и потребностей клиента, позитивное к ним отношение способствует тому, что сам человек начинает относиться к ним по-другому. Принятие своих чувств и их осознание — две стороны одного процесса, в котором консультанту отводится роль человека, создающего для этого благоприятные условия с помощью своих эмпатических высказываний.

¹ Хэмбли Г. Телефонная помощь. Пермь: ОЦПППН, 2004.

² Ответом на этот вопрос могут быть только собственные проекции клиента, которые чаще всего бывают далеко не в пользу консультанта.

В любом случае, будь-то самостоятельное высказывание клиентом своего внутреннего опыта или вербализация этого опыта консультантом, эмпатическое слушание приводит к более глубокому и целительному переживанию кризисной ситуации: во-первых, клиент в каком-то смысле «освобождается» от гнетущих его переживаний («катарсис»), а во-вторых, он начинает лучше понимать то, что с ним происходит, осознавать свои чувства и свое отношение к окружающим («инсайт»).

Один из принципов кризисного консультирования заключается в том, что консультант имеет дело с *человеком*, а не проблемой. Это означает, что в клиенте он видит прежде всего человека со своим жизненным опытом, ценностями, ресурсами и т. д. Консультант не «решает проблему» — ее часто бывает вообще невозможно решить, например в случае необратимых кризисных ситуаций, — консультант помогает человеку *пережить* кризисную ситуацию и внутренне *измениться*. Другая важная сторона этого принципа заключается в том, что консультант сам выступает не столько как «специалист, решающий психологические проблемы», сколько как человек, имеющий свой жизненный опыт и свои ценности, который также меняется в результате беседы.

Таким образом, кризисное консультирование — это экзистенциальная ситуация, где должны встретиться не консультант и клиент, а два человека, две личности, две индивидуальности. *Искреннее* человеческое отношение — это то, что необходимо клиенту больше, чем какие-либо «технические приемы», направленные на устранение тех или иных симптомов кризисного состояния.

ЭТАПЫ ПЕРЕЖИВАНИЯ КРИЗИСНОГО СОСТОЯНИЯ

Беседа с человеком, находящимся в кризисном состоянии, — это особого рода беседа. Она значительно отличается от житейского представления о той помощи, которая необходима человеку в кризисной ситуации. В то же время она отличается от консультаций психолога (или психотерапевта) по другим проблемам некризисного характера.

Перечисленные ниже этапы переживания кризисного состояния отражают путь, по которому проходит клиент в сопровождении консультанта. Этот путь далеко не всегда укладывается в рамки одной консультативной беседы, например прохождение второго и третьего этапов может занять несколько месяцев.

1. ПРИНЯТИЕ РЕАКЦИИ НА СИТУАЦИЮ

Первым и главным результатом кризисного консультирования должно стать *осознание* и *принятие* человеком своей реакции на кризисную ситуацию. Осознание и принятие — это не следующие друг за другом этапы, это две стороны одного процесса. Если человек не принимает нечто в себе, он вытесняет это из своего сознания; и если человек не осознает свое желание или поступок, ни о каком принятии не может быть и речи. Осознание и принятие (жаль, нет единого слова) — это граница, через которую консультант помогает перешагнуть человеку, чтобы выйти из сферы привычных представлений о себе, узнать нечто новое о себе, то есть *измениться*.

Такой переход может произойти лишь в том случае, если человек будет уверен, что выход за эту границу не повлечет за собой неприятных последствий, например осуждения окружающих (в частности, консультанта). У него должна быть некоторая гарантия, что его мысли, чувства, желания, поступки будут

приняты слушающим. Поэтому принятию клиентом своей реакции на ситуацию (самопринятию) обязательно предшествует принятие консультантом этой реакции. И если консультант хочет, чтобы человек «раскрылся», он должен взять на себя ответственность за создание *безопасной атмосферы*. Только в этом случае человек может полноценно и продуктивно пережить свою ситуацию.

2. ПЕРЕЖИВАНИЕ ЧУВСТВ

Переживание человеком кризисной ситуации — это процесс, длящийся определенное время. Со стороны консультанта ему соответствует встречный процесс — *сопереживание*. В слове «сопереживание» содержатся идеи *со-единения*, *пере-хода* и *про-живания*. Поэтому сопереживание можно определить как эмоциональное объединение с человеком и проживание с ним определенного периода его жизни.

Профессиональное сопереживание преследует две главные цели:

- человек не остается в изоляции; он знает, что есть люди, которые понимают и принимают его переживания и чувства;
- человек переживает эту ситуацию правильно, с минимумом ущерба для себя, с минимумом вероятности, что в последствии сформируется так называемый посттравматический синдром.

Процесс сопереживания включает:

- подробный разговор о кризисной ситуации;
- эмпатическое понимание и безусловное принятие консультантом эмоциональной реакции человека на кризисную ситуацию;
- вербализация консультантом чувств человека, его отношения к тем или иным элементам или участникам кризисной ситуации;

- оценка переживаний человека как естественных в данной ситуации;
- рефлексия собственных чувств консультанта и предоставление искренней обратной связи клиенту.

С одной стороны, благодаря процессу сопереживания человек не чувствует себя одиноким, а с другой — обращая внимание на психический опыт человека, консультант дает возможность ему действительно побыть наедине с собой, встретиться с собой, со своими переживаниями, со своей судьбой, ощутить свое существование в окружающем мире.

3. ОБРЕТЕНИЕ СМЫСЛА

Только после осознания и принятия, выражения и переживания своего текущего психического состояния человек сможет решить (самостоятельно или вместе с консультантом), как ему относиться к кризисной ситуации, что ему делать и как жить дальше. Только после этого можно говорить, что человек прошел через кризисную ситуацию продуктивно, что означает:

- человек приобрел благодаря этой ситуации важный для себя личностный опыт;
- человек нашел новые лично значимые смыслы взамен утраченных в результате кризисной ситуации.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОНСУЛЬТАНТА В КРИЗИСНОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

На рис. 2 показано распределение ответственности между консультантом и клиентом за качество прохождения описанных выше этапов. В связи с этим необходимо отметить, что принятие клиентом ответственности за свою жизнь, за решение своей проблемы вовсе не означает, что консультант снимает с себя

всякую ответственность. Одним из необходимых условий профессиональной психологической помощи является принятие психологом-консультантом ответственности за свое *воздействие* — осознание цели, средств, меры и возможного результата этого воздействия. Если за выбор того или иного решения действительно должен отвечать клиент, то на консультанте лежит ответственность за организацию и ведение консультативного *процесса*, то есть за качественное выполнение своих профессиональных задач: активное слушание, помощь в вербализации эмоционального опыта, эмпатическое понимание и принятие клиента, которые, как уже говорилось, создают условия, способствующие пониманию клиентом самого себя, а значит, пониманию необходимости в том или ином выборе. Таким образом, опосредованно консультант также несет ответственность и за *результаты* консультативного процесса.

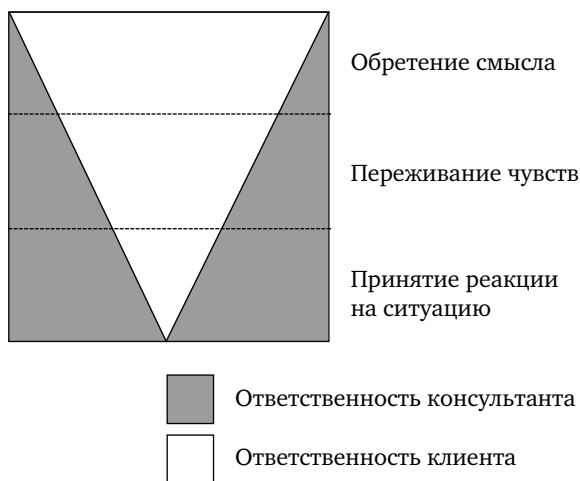


Рис. 2. Распределение ответственности в кризисном консультировании

Условия успешной кризисной помощи

Успех кризисной консультации зависит от многих условий. Вот некоторые из них, которые зависят от самого консультанта:

- Презумпция значимости кризисной ситуации: любая кризисная ситуация, какой бы незначительной она ни казалась постороннему человеку, может быть крайне серьезной для того, кто ее переживает.
- Взаимоотношения между клиентом и консультантом — это прежде всего человеческие отношения.
- Создание атмосферы принятия, или «безопасной атмосферы».
- Внутренняя готовность специалиста обсуждать маргинальные темы, то есть темы, обсуждение которых обычно не поддерживается обществом, — темы смерти, самоубийства, сексуального и физического насилия и т. д.
- Наличие у консультанта соответствующих профессиональных навыков: техники активного слушания, техники вопросов, техники эмпатического слушания и т. д.

Основные правила кризисной помощи

1. Не спеши

Переживание — это процесс, происходящий во времени, часто весьма длительный процесс. Человек, находящийся в кризисной ситуации, переполнен множеством чувств, мыслей, воспоминаний. Необходимо время, чтобы человек принял, пережил и интегрировал — «вобрал в себя», ассимилировал — свой собственный опыт. В кризисном консультировании консультанту кажется, что ситуация требует быстрого

вмешательства и активных действий. Однако его задача — сбавить темп. Эта задача осложняется тем, что обратившийся человек сам находится в суетливом настроении и требует от консультанта активных действий.

2. ОБРАЩАЙ ВНИМАНИЕ НА ВНУТРЕННИЙ ОПЫТ

Часто, описывая ситуацию, собеседник не заостряет внимание на том, что он переживает, чувствует, ощущает в тот или иной момент, он просто рассказывает «сценарий», схему событий. Например: «После того как он пришел и наговорил кучу гадостей, я не могу его больше видеть...» Задача консультанта «замедлить» ход событий и раскрыть психологическое содержание, их наполняющее, — чувства и желания, появляющиеся и сменяющие друг друга на протяжении всей ситуации, возникающие физические ощущения, отношение к происходящему (поступкам действующих лиц, собственному поведению, собственному положению и т. д.) в каждый момент ситуации.

Консультант может задавать прямые открытые вопросы («Что вы почувствовали в тот момент, когда он это сказал?», «Как вы относитесь к тому, что произошло?»), однако часто предпочтительнее использовать более мягкие способы, например техники вербализации в виде закрытых вопросов («Наверно, в этот момент вам стало не по себе», «Я думаю, очень обидно слышать такие вещи»).

3. Иди туда, где боль

«Разговор о чувствах» обычно сопровождается тем или иным внешним выражением этих чувств: клиент может начать плакать, злиться и пр. Иногда консультант старается не говорить на большие темы, чтобы не вызвать эти реакции. В житейских представлениях

о психологической помощи существует мнение, что в кризисной ситуации надо не причинять дополнительную боль, а напротив — успокаивать человека. Однако в психологическом консультировании существует принцип, согласно которому консультант находит эти болезненные области и помогает клиенту их вербализовать. Это приводит к действительному эмоциональному освобождению, а не временной остановке.

4. ГОВОРИ НА ЗАПРЕТНЫЕ ТЕМЫ

Существует множество тем, считающихся «запретными» и «маргинальными». В социуме не поощряются, например, разговоры о смерти, насилии, тяжелых заболеваниях. Также подвержена моральному осуждению тема самоубийства. Социально неприемлемыми являются некоторые желания и чувства, связанные, например, с агрессией, обидой, завистью, сексуальными потребностями и др. Консультант должен уметь чувствовать присутствие этих «маргинальных» тем, а также уметь говорить на эти темы. При этом умение говорить на «запретные темы» означает не только то, что консультант психологически готов поддержать разговор, если клиент затрагивает какую-либо «запретную тему», — очень важно, чтобы консультант сам умел начинать этот трудный разговор, поскольку клиент на это может никогда не решиться.

Избегание консультантом «запретных тем» может быть связано, во-первых, с психологической неготовностью самого консультанта обсуждать и даже размышлять на эти темы, а во-вторых — с представлением о том, что сосредоточение внимания на этих темах усугубит состояние клиента. Однако практика кризисного консультирования показывает, что если консультант будет открыто и свободно говорить о том, что есть, даже если это какая-то «негативная» тематика,

то он не сделает хуже, напротив, он сделает лучше, поскольку он поможет человеку выйти из состояния замкнутости, в которое он себя загоняет из-за страха быть непонятым и отвергнутым. В то же время если консультант избегает говорить на «маргинальные темы», то он не обязательно делает что-то плохое, просто он уходит от такого шанса в данный момент.

5. Побуждай к описанию, а не к объяснению

Среди вопросов, задаваемых консультантом, можно выделить две группы. Первая группа включает вопросы, которые направлены на *описание* кризисной ситуации и на выяснение *содержания* кризисного состояния («Как вы себя чувствовали?», «Что вы ощущали?», «Какие чувства вы испытывали?» и т. д.) и способствуют сохранению клиента в «режиме переживания». Другая группа включает вопросы, которые побуждают к *объяснению* кризисной ситуации или кризисного состояния, то есть поиску причинно-следственных связей («Почему вы обиделись на него?», «Зачем вам это нужно?»), а потому отвлекают клиента от переживания своего чувственного опыта в пользу рационализации¹.

Речь не идет о том, что причинная интерпретация вовсе не нужна. Дело в том, что интерпретация может быть эффективной и полноценной только после качественного и объемного описания. Бывает, что в этом случае консультант вообще обходится без собственных интерпретаций, поскольку сам клиент начинает понимать «причины» происшедшего. Однако, задавая

¹ Из вопросительных слов второй группы слово «почему» — самое неудачное, с его помощью создаются самые «агрессивные» вопросы. Вспомним родительское «Почему ты это сделал?», обычно звучащее как обвинение за проступок. Немудрено, что чаще всего в ответ на вопрос «Почему?» консультант слышит: «Не знаю».

слишком рано «причинные вопросы», мы перескакиваем через этап переживания чувств на этап поиска смысла, что приводит к неполноценным результатам.

Отчасти «крен» в сторону объяснения дает сам клиент, задавая с самого начала себе и консультанту причинные вопросы типа: «Почему так произошло?», «Зачем он это сделал?» и т. д. Поэтому консультант должен приложить усилия, чтобы раньше времени не пойти по пути интерпретации.

6. Помогай искать подходящие слова

Задавая любые открытые вопросы, консультант предполагает, что клиент сможет ответить на них, что он самостоятельно сможет найти подходящие слова для своего ответа. Однако это происходит далеко не всегда, особенно в тяжелом кризисном состоянии, когда человек переполнен непривычными для себя чувствами. Поэтому консультант должен активно помогать своему собеседнику искать слова, как можно более точно описывающие его переживания. И в этом случае лучшим средством являются *эмпатические высказывания*, вербализующие внутреннее состояние клиента, — предположения консультанта об эмоциональном опыте клиента, сформулированные в виде закрытых вопросов, которые произносятся с мягкой вопросительной интонацией («Так ли это?»). Клиент «примеряет» на себя формулировку консультанта и либо соглашается с ней, либо отвергает ее. В последнем случае он чаще всего пытается заменить слова консультанта своими собственными, а потому — нет неудачных эмпатических высказываний, так как любая попытка вербализовать состояние клиента не пропадает зря.

Вот некоторые причины, по которым консультант пренебрегает эмпатическими высказываниями и опи-

рается в основном на открытые вопросы: (1) экстренность ситуации, необходимость в быстром понимании-объяснении ситуации; (2) задать открытый вопрос значительно легче, чем подобрать эмпатическое высказывание, отражающее настроение клиента; (3) некоторые особенности модели психологической помощи, на которую опирается сам консультант: надо найти причину; надо сохранять отстраненность от ситуации; не следует погружать человека в «слишком сильные» или «ненормальные» чувства.

7. НЕ СПОРЬ, НЕ ПЕРЕУБЕЖДАЙ, НЕ МАНИПУЛИРУЙ

Принятие — вот ключевое слово настоящего правила. Как уже говорилось, принятие заключается в том, что консультант предоставляет человеку, пришедшему к нему на консультацию, ряд прав: право на любые чувства и желания, право на свое мировоззрение, право на выбор собственной судьбы.

В связи с этим споры, убеждения типа «Что такое “хорошо”, и что такое “плохо”», а также попытки ограждать человека от неправильного поведения, «спасение», отвлечение и т. д. — неуместны, так как свидетельствуют о том, что консультант не принимает ни эмоциональной реакции клиента, ни его представления о мире и своем месте в этом мире и, вообще, старается повести его по пути, который кажется для него, консультанта, более благоприятным для другого человека. Способность принять чужие законы, другое видение мира — признак профессионализма в гуманистической психологии. Навязывание своей точки зрения тем или иным способом — это результат высокомерной позиции консультанта: «Я лучше тебя знаю, что тебе надо делать и чувствовать». Если перед нами не ребенок, а взрослый человек, вряд ли эта позиция может считаться правомерной.

8. Будь искренним, предоставляй обратную связь

Успех кризисной консультации зависит от того, насколько будет создана атмосфера, соответствующая ситуации «человек — человек», а не «клиент — консультант». Это означает, что консультант не должен оставаться только специалистом, он может проявить свое человеческое отношение к собеседнику и его ситуации. Почему консультанту бывает трудно это сделать? Вот некоторые причины:

- консультант чувствует профессиональную и моральную ответственность за эмоциональное состояние клиента;
- консультант боится снять с себя одежду специалиста и остаться обнаженным со своими человеческими слабостями, неуверенностью, боязнью, беспомощностью;
- консультант не имеет профессиональных навыков предоставления конструктивной обратной связи.

Организация психологической помощи в кризисной ситуации

Существуют следующие организационные формы психологической помощи в кризисной ситуации:

1. *Телефоны экстренной психологической помощи (ТЭПП)* — наиболее доступная и психологически безопасная индивидуальная форма кризисной помощи, которая может осуществляться как профессионалами, так и волонтерами, прошедшими специальную подготовку; чаще всего опирается на гуманистический (эмпатический) подход.
2. *Очное консультирование* — профессиональная индивидуальная психологическая помощь, осу-


ществляемая психологом или психотерапевтом; включает в себе широкие возможности для использования самых разнообразных психологических техник и методов.

3. *Психологический дебрифинг* («кризисное интервью») — групповой метод кризисной интервенции, используемый для экстренной психологической помощи людям, попавшим в катастрофу, стихийное бедствие или другое трагическое событие; осуществляется специально подготовленными людьми (дебриферами)¹.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ В ПЕРЕЖИВАНИИ УТРАТЫ


ОПРЕДЕЛЕНИЕ УТРАТЫ

Утрата — это потеря лично значимой ценности, объекта или человека. Среди значимых утрат можно говорить о потере близкого человека, семьи, здоровья, работы, дома (например, в результате стихийных бедствий), значимой материальной ценности, духовной ценности (вера, ориентиры), социального статуса и др. Кроме этого можно говорить о таких видах утрат, как *обратимая* и *необратимая* утрата, *явная* и *скрытая* утрата.

 **Скрытая утрата** — различные жизненные проблемы могут маскировать достаточно сильные переживания, связанные с утратой; иногда за разговором об одной утрате может скрываться более глубокая и значительная утрата.

¹ Описание техники психологического дебрифинга см. в Приложении к данному методическому пособию.

Восприятие и переживание утраты сопровождается специфической реакцией, интенсивность которой зависит от характера утраты.

 **Горе** — естественная реакция на особо значимую и необратимую утрату (чаще всего по отношению к смерти близкого человека); комплекс переживаний, сила и спектр которых связаны с тем значением, которое имела утрата для человека в прошлом, настоящем и будущем; процесс переживания утраты, направленный на ее постепенное принятие — интеграцию опыта утраты.

Проявления горя¹

1. ФИЗИЧЕСКОЕ И ПСИХИЧЕСКОЕ СТРАДАНИЕ

Основные проявления горя выражаются в душевных страданиях, в виде эмоционального напряжения и душевной боли. Могут быть изменения ясности сознания: возникает легкое чувство нереальности и ощущение увеличения эмоционального расстояния, отделяющего человека от других людей. Часто на первый план выступают физические страдания: периодические приступы удушья с учащенным дыханием и постоянной потребностью вздохнуть, со спазмами и горле. Эти проявления особенно заметны, если человек вспоминает или рассказывает о своем страдании. Ощущается чувство пустоты в животе, потеря аппетита, мышечной силы; малейшее движение становится крайне тягостным и почти невозможным, от незначительной физической нагрузки возникает полнейшее изнеможение.

¹ Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. М.: Смысл, 1999. С. 236—237.

2. Поглощенность образом утраченного

Переживающие горе сообщают, что слышат шаги умершего, встречают мимолетный образ в толпе, узнают знакомые запахи и т. д. Такие состояния отличаются особой эмоциональной охваченностью, под влиянием которой может утрачиваться грань между переживанием и реальностью. На фоне некоторой нереальности могут возникать зрительные, слуховые или сочетанные иллюзии.

3. Чувство вины

Горюющий пытается отыскать в предшествующих утрате событиях и поступках то, чего он не сделал для умершего. Малейшие оплошности, невнимание, упущения, ошибки преувеличиваются и способствуют усилению самообвинения.

4. Враждебные реакции

В отношениях с людьми снижается или исчезает симпатия, утрачивается обычная теплота и естественность, нередко человек о происходящем говорит с раздражением или злостью, выражает желание, чтобы его не беспокоили. Враждебность иногда возникает спонтанно и кажется необъяснимой для горюющих. Некоторые пугаются этих состояний, так как принимают ее за начало грядущего безумия. Другие стараются контролировать вспышки гнева, что удается далеко не всегда. Постоянные попытки «держать себя в руках» приводят к натянутости и скованности в общении.

5. Утрата прежних, естественных моделей поведения

В поступках отмечается торопливость, суетливость, человек становится непоседливым или совершает хаотические действия в поисках какого-либо занятия, но оказывается совершенно неспособным к простейшей

организованной деятельности. Только со временем он начинает вновь осваивать круг повседневных дел. Эти повседневные дела, естественно, прежде всего теснейшим образом оказываются связанными с потерей. Горюющим очень часто приходится как бы заново «учиться» их делать, преодолевая переживание отсутствия смысла что-либо делать после случившегося¹.

6. Идентификация с утратой

В высказываниях и поступках человека появляются черты поведения умершего или признаки его последнего заболевания. Как правило, идентификация с утратой становится следствием поглощенности образом утраченного².

Особенности эмоциональной реакции на утрату

Эмоциональная реакция на утрату характеризуется теми же особенностями, которые были описаны при обсуждении эмоционального компонента кризисного состояния. Например, у человека могут возникнуть вполне естественные *противоречивые чувства*, связанные с ушедшим человеком или ситуацией утраты. С одной стороны, человек испытывает позитивные чувства (любовь, нежность, благодарность, гордость), а с другой — негативные (обида, ненависть, отчаяние, боль). В ситуации смерти близкого человека от тяжелого хронического заболевания окружающие могут испыты-

¹ В качестве иллюстрации А. Н. Моховиков приводит строки из стихотворения Анны Ахматовой: «У меня сегодня много дела, / Надо память до конца убить, / Надо, чтоб душа окаменела, / Надо снова научиться жить».

² Механизм идентификации с утратой может рассматриваться как желание сохранить образ человека, как попытка воспроизвести его в реальности.

вать одновременно и облегчение, и чувство вины и стыда. Такие же противоречивые чувства человек испытывает по отношению к окружающим: признательность за помощь и сочувствие, с одной стороны, и раздражение, злость — с другой.

Особенностью переживания горя часто является то, что в ситуации утраты *отсутствуют объекты*, на которые направлены чувства человека. Это неизбежно затрудняет их выражение и переживание, поскольку они воспринимаются человеком как бесполезные и даже неадекватные («Что толку-то, слезами не поможешь»). Злость и обида в обычной ситуации направлены на конкретных виновников. В ситуации потери эти виновники часто неизвестны, недостижимы или очень абстрактны, поэтому эти чувства либо так и остаются внутри («Кого винить?»), либо распространяются на первых попавшихся людей в виде раздражения, агрессии. Ответственность за случившееся часто бывает очень размыта, она может быть возложена на себя, на окружающих, на ушедшего человека, на социум и его официальных представителей, на судьбу, на бога и т. д. В этой неопределенности человек теряется и не знает, кого винить и кому мстить за свою потерю. В то же время существует настоятельная потребность в объекте, на который направлено выражение чувств, переполняющих человека, поэтому он выбирает из этого спектра главного виновника, при этом его выбор может быть не понятен для окружающих.

ЭТАПЫ ПЕРЕЖИВАНИЯ ГОРЯ¹

Переживание горя — это процесс, длящийся во времени, ему свойственна динамика, прохождение

¹ *Моховиков А. Н.* Телефонное консультирование. М.: Смысл, 1999. С. 237—239.

ряда этапов, когда человек, как писал Э. Линдемманн, осуществляет «работу горя», которая включает в себя как переживания, так и активные действия. Цель «работы горя» состоит в том, чтобы *пережить* его, стать независимым от утраты, вновь обрести себя в изменившейся жизни и найти новые отношения с людьми и миром.

1. Шок и отрицание утраты

Первым этапом является *шоковое состояние*. Оно развивается сразу после утраты и длится от нескольких дней до месяца, сосуществуя с признаками следующего этапа — переживания. Человек не осознает потери, не в состоянии осмыслить случившееся, происходящее воспринимается как в тумане или во сне. Затем приходит неверие, что это могло произойти. Психологической защитой служат вытеснение и отрицание. Их вовлечение является естественным и полезным, поскольку помогает человеку постепенно освоиться со случившимся. К концу этапа шока после психической анестезии начинается страдание, свидетельствующее о начале острых эмоциональных переживаний. О завершении стадии отрицания говорят элементы рационального понимания и признания утраты, а также обстоятельств, при которых она произошла.

2. Переживание (страдание)

Далее следует *этап переживания*, являющийся в «работе горя» наиболее интенсивным. Понимание и признание утраты достигает степени ясности факта. Оно приводит человека к чувству зияющей пустоты, которое возникло вследствие утраты, и необходимости совладать с ней. Попытки ее заполнения выражаются в неоднократных возвращениях к происшедшему и рассказах об обстоятельствах утраты. Сначала

страдание достигает максимальной силы, затем его интенсивность постепенно уменьшается. Ритуальные действия и другие конкретные события играют в этом важную роль. Так человек приходит к осознанию значимости близкого человека и интеграции опыта утраты.

3. ПРИНЯТИЕ УТРАТЫ

Завершающий этап — *принятие утраты*, или *интеграция опыта утраты*. «Работа горя» в это время состоит в возвращении к реальности через преодоление психического страдания, освобождения от идей самообвинения, поглощенности образом утраты и идентификации с ним. Принятие утраты не исключает того, что укоры совести, чувство вины будут возобновляться. Постепенно исчезает враждебное отношение к окружающим. Сохраняются воспоминания о прошлом, которые уже не вызывают эмоционального напряжения. Начинается освоение своего нового места в мире, а энергия переключается на отношения и занятия, не связанные с утратой.

В реальной жизни динамика этапов горя (отрицание — страдание — принятие) не бывает строго последовательной, она скорее напоминает накладывающиеся друг на друга циклы, что отражено на рис. 3. Переживание горя представляет собой индивидуальный процесс, и характерные признаки этапов могут существовать в различных сочетаниях.

«РАБОТА ГОРЯ» КАК ПОСТЕПЕННОЕ ПРИНЯТИЕ УТРАТЫ

На *первом этапе* человек отрицает ситуацию утраты, он не верит в случившееся, ведет себя «как автомат», не позволяя себе встретиться со свершившимися фактами и связанной с ними болью.

Переход ко *второму этапу* происходит по мере того, как человек начинает осознавать факт случившегося. Встреча с мертвым телом, его погребение ставят человека перед необходимостью согласиться (хотя бы формально) с тем, что это действительно произошло. Но чисто интеллектуальное принятие факта потери не означает его принятия на эмоциональном уровне. Напротив, можно сказать, что интеллектуальное осознание потери открывает путь потоку эмоциональных переживаний, как реакции на это осознание. Весь второй этап — это медленное, неравномерное и болезненное движение к принятию утраты, которое заключается не только в *интеллектуальном признании* факта утраты, но и в *эмоциональном примирении* с ним. На протяжении этой самой длинной стадии человек переходит от формального признания утраты к ее реальному принятию.

Можно говорить об острой и подострой фазах второго этапа. В *острой фазе* страдание обычно достигает наибольшей силы и отличается разнообразием проявлений. В подострой фазе человек уходит от непосредственного переживания, он на время включается в обычную жизнь, решает повседневные проблемы. Затем те или иные ситуации вновь напоминают

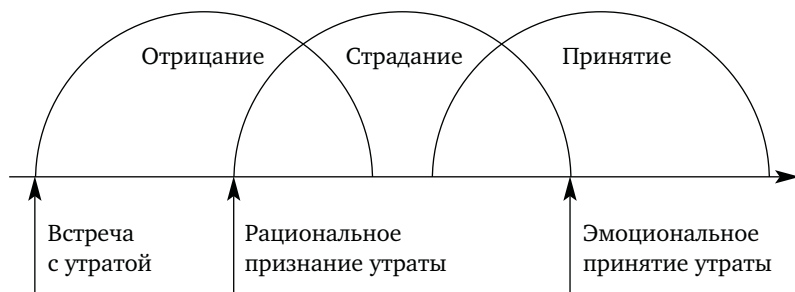


Рис. 3. Динамика переживания горя

ему о потере, возникают многообразные воспоминания об ушедшем человеке, о связанном с ним прошлом, и человек снова начинает испытывать страдания. Таким образом, этап переживания характеризуется цикличной сменой острой и подострой фазы с постепенным уменьшением интенсивности страдания. Одновременно с этим воспоминания об ушедшем способствуют тому, что человек начинает осознавать его значение в своей жизни. Негативные чувства (обида, гнев, тоска и т. д.), связанные с утратой, постепенно меняются на позитивные (благодарность, грусть, уважение и т. д.).

Третий этап — принятие утраты — также длится во времени и включает в себя не только адаптацию к окружающему миру и ситуации утраты, но также адаптацию к новому образу себя, что в целом означает неизбежную трансформацию личности. «Принятие утраты» не означает потерю памяти об утрате: человек не забывает о близком человеке или о том, что с ним произошло. Принятие не означает также полного освобождения от страдания и «возвращения» к прежнему мироощущению. Оно также не означает отсутствия вообще каких-либо чувств или мыслей по поводу утраты: у человека есть чувства к ушедшему человеку, есть отношение к утрате, есть мысли о значимом для него человеке, — но эти мысли и чувства уже не приносят ему страдания. Это связано не только с уменьшением их интенсивности, но также с изменением их характера. Например, тоска трансформируется в светлую грусть. Принятие утраты не означает уменьшения значимости близкого для человека, напротив — это может быть особенно рельефное осознание его значения. Принятие утраты — это не замена утраты или ее компенсация с последующим возвращением в контекст прежней жизни, это обрете-

ние нового жизненного контекста, нового смысла, опыта и мудрости.

Таким образом, среди важных *признаков принятия утраты* можно указать следующие:

- уменьшение страдания;
- появление позитивных чувств;
- способность говорить об утрате;
- появление новых смыслов или возрождение прежних;
- появление планов на ближайшее и отдаленное будущее;
- появление активности.

*Осложненное горе*¹

Осложненное горе возникает, если описанное течение переживания замедляется, приостанавливается, что мешает принятию утраты и обретению нового смысла. К осложненному горю приводят:

- а) внезапная или неожиданная утрата;
- б) утрата, вызвавшая двойственные (противоречивые) чувства, прежде всего гнев и самообвинение;
- в) утрата, с которой были связаны отношения чрезмерной зависимости, породившие отчаянную тоску;
- г) множественные утраты на протяжении незначительного времени;
- д) отсутствие систем поддержки личности или жизнеобеспечения.

Необходимо проявлять осторожность, определяя осложненное горе только по его продолжительности. Индивидуальные темпы «работы горя» очень различ-

¹ *Моховиков А. Н.* Телефонное консультирование. М.: Смысл, 1999. С. 239—242.

ны, и даже спустя год после утраты она может быть еще не закончена. Но если миновало несколько лет или признаки горя существенно мешают в жизни, тогда следует говорить об осложненном горе. Оно встречается у 10—15% людей, переживающих утрату.

К его признакам, которые не всегда сами по себе специфичны, можно отнести следующие:

- После утраты полностью меняется стиль жизни или привычки, возникает сильная тенденция избегать людей и виды активности, которые связаны с привычным стилем жизни.
- Отождествление достигает степени принятия даже тех черт или форм поведения ушедшего, к которым ранее относились отрицательно.
- Появляется страх умереть от той же самой болезни.
- Человек не может заставить себя посетить кладбище и принять участие в ритуалах или, наоборот, полностью поглощен этой деятельностью.
- Алкоголь или седативные средства употребляют в больших количествах.
- Появляются навязчивые мысли об утрате и ее деталях, ушедший превращается в «святого» или, наоборот, в «исчадие ада».
- Разговоры ведутся так, как если бы человек был жив или утрата только что случилась.
- При разводах иногда возникает фиксация на чувстве мести.
- Постоянно ощущается безнадежность, бессмысленность существования, человек утрачивает способность радоваться, выполнять ежедневную работу или устанавливать отношения с людьми.

В некоторых случаях течение горя, в том числе и осложненного, может усугубляться присоединением признаков посттравматического стрессового расстройства (ПТСР), например в чрезвычайных услови-

ях стихийных бедствий, военных действий или их последствий.

Существует несколько *форм осложненного горя*:

1. ХРОНИЧЕСКОЕ ГОРЕ

При этой, наиболее частой, форме переживание горя носит постоянный характер, и интеграция утраты не наступает. Среди признаков преобладает тоска по человеку, с которым существовала тесная эмоциональная связь. Даже спустя многие годы малейшее напоминание об утрате вызывает интенсивные переживания.

2. КОНФЛИКТНОЕ (ПРЕУВЕЛИЧЕННОЕ) ГОРЕ

Один или несколько признаков горя искажаются или чрезмерно усиливаются, прежде всего чувства вины и гнева, образующие порочный круг контрастных переживаний, мешающий совладанию с горем и затягивающий его. Выход может достигаться через эйфорические состояния, переходящие в длительную депрессию с идеями самообвинения.

3. ПОДАВЛЕННОЕ (МАСКИРОВАННОЕ) ГОРЕ

Проявления горя незначительны или полностью отсутствуют. Вместо них появляются соматические жалобы, признаки болезни, отмечавшиеся у умершего, с последующим развитием длительной ипохондрии. Например, описываются состояния «кластерной головной боли», которая может продолжаться в течение нескольких месяцев и складываться из множества отдельных приступов. Осознание их связи с утратой отсутствует.

4. НЕОЖИДАННОЕ ГОРЕ

Внезапность делает почти невозможным принятие и интеграцию утраты. Их развитие задерживается,

преобладают интенсивные чувства тревоги, самообвинения и депрессия, осложняющие ежедневную жизнь. Весьма характерно возникновение мыслей о самоубийстве и его планирование.

5. ОТСТАВЛЕННОЕ ГОРЕ

Его переживание откладывается на длительное время. Сразу после утраты возникают эмоциональные проявления, но затем «работа горя» прекращается. В дальнейшем новая потеря или напоминание о прежней запускают механизм переживания. Посещая врача, человек неоднократно говорит об утрате. Дома не желает что-либо менять, расставаться с дорогими вещами или, наоборот, стремится полностью изменить жизнь (сменить обстановку, квартиру, иногда — город).

6. ОТСУТСТВУЮЩЕЕ ГОРЕ

При этой форме отсутствуют какие-либо внешние проявления, как если бы утраты не было вообще. Человек полностью отрицает ее или остается в состоянии шока.

ЭТАПЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ЛЮДЯМ, ПЕРЕЖИВАЮЩИМ ПОТЕРЮ

Роль консультанта и психологическую помощь, которую он оказывает человеку, переживающему потерю, можно сравнить с катализатором или посредником, помогающим человеку пройти этот трудный путь от страдания к новому смыслу. Психологическая помощь в данном случае (особенно на первых этапах переживания горя) трудна не столько в техническом, сколько в психологическом плане. «В работе с людьми, пребывающими в горе, нет никаких особых секретов. Налицо идеальная ситуация для установления

эмпатического контакта, поскольку таким людям в первую очередь необходимо рассказать об этом. Добровольцы не в состоянии исправить что-либо, они не должны пытаться решить чужую проблему или давать советы»¹.

В целом этапы психологической помощи людям, переживающим потерю близких, соответствуют трем этапам кризисного консультирования, описанным выше: (1) принятие реакции на кризисную ситуацию, (2) переживание чувств, (3) обретение смысла. Применительно к ситуации утраты эти этапы можно представить в виде последовательно осуществляемых консультантом задач:

- Описание ситуации утраты.
- Принятие противоречивой реакции на потерю.
- Вербализация эмоционального состояния человека.
- Понимание значимости потери.
- Ожидание и поддержка активности.

Последовательность этих задач связана с естественной логикой переживания потери. Сначала человек погружен в ситуацию утраты, он думает и говорит только о ней. Одновременно с этим он переживает негативные чувства, связанные с этой ситуацией. Затем он начинает осознавать то значение, которое имел для него ушедший человек. Ему необходимо некоторое время, чтобы справиться с тем, что теперь он будет жить без этого человека.

На разных этапах переживания горя консультант делает акцент на тех или иных задачах. Так, на *первом этапе* (шок и отрицание утраты) и на *острой фазе второго этапа* консультант главным образом говорит

¹ Учебное пособие телефонной службы Befrienders International. С. 50.

с клиентом о ситуации утраты: о том, как человек узнал об утрате, как он встретился с ней, что с ним происходило в этот и последующие моменты, о чем он думал и что он чувствовал. Психологическая помощь в этом случае напоминает процедуру *психологического дебрифинга*, с той лишь разницей, что она здесь осуществляется в индивидуальном, а не в групповом режиме. «Самое важное — это активное выслушивание с готовностью принять и облегчить его чувства и переживания. Советы или наставления оказываются непродуктивными. Абоненту следует дать возможность полностью выразить свои чувства и оказать поддержку симпатией и добротой. Необходимо быть с ним, чтобы он знал, что его переживания являются естественными и он не одинок. Эмпатическое понимание со стороны консультанта является эффективным на всех этапах процесса горя, поскольку способствует интеграции опыта утраты. Собеседник может неоднократно возвращаться к актуальным переживаниям или различным деталям утраты: эффективность помощи будет во многом зависеть от степени терпения в ходе эмпатического выслушивания»¹.

В подострой фазе второго этапа консультант смещает акцент на вербализацию текущего эмоционального состояния клиента и на понимание значимости потери. На этом этапе клиент становится способным осмысливать происшедшее, исследовать свое отношение к утрате, а значит, у него появляется способность постепенно интегрировать опыт утраты и вернуться в реальный мир, но уже другим человеком. Поэтому работа консультанта иногда сравнивается с «прини-

¹ Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. М.: Смысл, 1999. С. 243.

мающей роды акушеркой»¹, которая способствует тому, чтобы этот процесс прошел без осложнений.

РАЗГОВОР О ЗНАЧИМОСТИ ПОТЕРИ

Осознание значимости потери — это один из ключевых этапов переживания утраты, в котором консультант может сыграть свою посредническую функцию. Задача консультанта состоит в том, чтобы прежде всего *самому* понять значение утраченного человека в жизни клиента, что в свою очередь поможет прояснить это значение для клиента.

Разговор о значимости потери уместен как в период переживания горя (в подострой фазе на этапе страдания и на этапе принятия), так и после, например по прошествии нескольких лет. При этом содержание этого разговора (представление о значимости потери) может меняться со временем.

Возможно, разговор о значимости потери — это самое *экологичное направление* работы с людьми, переживающими или уже пережившими утрату близкого человека. Несмотря на то что эта работа может быть насыщена сильными эмоциями, тем не менее она отражает естественный процесс осознания потери, проходящий в душе переживающего эту потерю человека.

Помощь в понимании значимости потери проходит через три этапа:

- 1) помощь в описании утраченного человека, его характера, внешности, привычек, ситуаций и т. д.;
- 2) понимание консультантом значения этого человека в прошлом, настоящем и будущем клиента;

¹ *Моховиков А. Н.* Телефонное консультирование. М.: Смысл, 1999. С. 244.

3) осознание клиентом значимости потери.

Технически это достигается с помощью вопросов, направленных на описание человека и понимание его значения (примеры этих вопросов приведены ниже), а также с помощью обратной связи, то есть вербализации консультантом своего понимания значимости потери. При задавании вопросов консультанту лучше придерживаться естественной схемы: «прошлое — настоящее — будущее». Это означает, что консультант начинает с вопросов, касающихся прошлого, затем настоящего, и только после этого он задает вопросы о будущем.

**ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ КОНСУЛЬТАНТА,
НАПРАВЛЕННЫЕ НА ОПИСАНИЕ ЧЕЛОВЕКА**

- *Расскажите об этом человеке.*
- *Какой он был, какой у него был характер, чем он занимался и т. д.*
- *Что вы вспоминаете сейчас, думая об этом человеке?*
- *Как вы его вспоминаете, какие эпизоды, ситуации, слова, поступки?*
- *Что в нем нравилось, что не нравилось?*

**ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ КОНСУЛЬТАНТА,
НАПРАВЛЕННЫЕ НА ОСОЗНАНИЕ ЗНАЧЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА
В ПРОШЛОМ, НАСТОЯЩЕМ И БУДУЩЕМ КЛИЕНТА**

Прошлое

- *Насколько для вас был значим этот человек?*
- *Что вас связывало с этим человеком?*
- *Какие у вас были отношения с этим человеком?*
- *Какое место занимал этот человек в вашей жизни?*

- Какую роль играл этот человек в вашей судьбе?
- Как повлиял этот человек на вас, на ваш характер, на ваше мировоззрение?
- Что вам дал этот человек?

Настоящее

- Что изменилось сейчас, когда его нет?
- Что ушло вместе с этим человеком?
- В какие моменты вы вспоминаете его сейчас?
- Что напоминает вам сейчас об этом человеке?
- Что осталось в вас сейчас благодаря этому человеку?
- Хочется ли вам в чем-то походить на этого человека или, наоборот, быть не похожим на него?
- Можно ли говорить, что сейчас вы продолжаете внутренне общаться с этим человеком?
- Чувствуете ли вы сейчас внутреннюю связь с этим человеком?
- Влияет ли этот человек на вашу жизнь сейчас?
- Если бы этот человек был рядом, что бы он вам сказал, посоветовал и т. д.?

Будущее

- Какие у вас были планы, связанные с этим человеком?
- Как вы себе представляете будущее без этого человека?
- Что вы будете делать дальше?
- Будете ли вы делать то, что намечали, или что-то другое?
- Что вас ждет впереди?
- С какими трудностями вы можете встретиться?
- Чувствуете ли вы, что сможете справиться с ними самостоятельно?

**РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ,
НАПРАВЛЕННОЙ НА ОСОЗНАНИЕ ЗНАЧИМОСТИ ПОТЕРИ**

Еще раз повторим, что если консультант попытается эмпатически понять значимость потери для клиента, задавая ему соответствующие вопросы и вербализуя свое понимание, то это, в свою очередь, поможет самому клиенту осознать значимость потери. Это осознание является необходимой почвой для последующего принятия потери. Терапевтический механизм осознания значимости потери представлен на рис. 4.

Во-первых, когда клиент осознает, какое значение в его жизни имел человек, ушедший из жизни, ему



Рис. 4. Осознание значимости потери и его результаты

становится легче принять свою реакцию на эту потерю. Теперь его реакция не является для него «негативной», она становится осмысленной и понятной. Другими словами, он позволяет себе переживать свое горе, поскольку понимает, что это переживание нормально и естественно. Этому, конечно, способствует создание консультантом атмосферы принятия вербальными и невербальными средствами. По мере этого естественного переживания горя человеку открывается возможность для постепенного примирения с собой и ситуацией потери.

Во-вторых, осознание значимости потери, то есть той роли, которую играл ушедший человек в жизни клиента, помогает ему осознать свои жизненные потребности. Это осознание и принятие того, что является для него важным в его собственной жизни, является началом размышления о смысле своей жизни, о том направлении, в котором он будет двигаться дальше.

Примирение клиента с самим собой и обретение смысла приводит к тому, что можно назвать «просветлением чувств». Человек переживает, и, возможно, он переживает очень глубоко, но теперь он не борется со своими чувствами, его переживания не кажутся ему «давящими», «мучительными» и т. д., они не несут характера страдания. В прежней противоречивой реакции на потерю значительно повышается удельный вес позитивных чувств: благодарности, нежности, уважения, восхищения и т. д. Это собственно и является основным признаком принятия потери.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ, НАХОДЯЩИМСЯ НА ГРАНИ САМОУБИЙСТВА

Причинный анализ суицидальной активности

Интерпретация мотивов суицида

Интерпретация мотивов суицида зависит от концепции (школы, направления), на которую опирается консультант. Например, суицидальные мысли у человека, потерявшего родителя, могут быть по-разному интерпретированы представителями разных школ. Психоаналитик увидит в суицидальной активности проявление чувства вины и бессознательное желание смерти. Проведя несколько сеансов, психоаналитик наверняка найдет в далеком прошлом человека обстоятельства, которые объяснят его аутоагрессивное поведение. Бихевиорист воспримет суицид как реакцию на лишение человека, подкреплявшего развитие коммуникативных, житейских и других навыков, необходимых для нормальной жизнедеятельности. Экзистенциалист увидит в основе суицидальной активности потерю направления и неосознанную тревогу перед выбором, страх ответственной и самостоятельной жизни.

Всем «внешним» интерпретациям противопоставлен феноменологический подход, который концентрирует внимание на видении ситуации, которое дает сам человек. Феноменолога интересует, как человек описывает свое состояние, свой внутренний мир. Главная цель феноменолога — понимание человека (а не объяснение его проблемы). Главная задача феноменолога — помочь человеку описать его видение кризисной ситуации, подобрать нужные слова для выражения его переживаний, его отношения к событиям. Применительно к теме суицида

это означает, что феноменолог рассматривает кризисную ситуацию в максимально возможной широте личностных измерений, не отвергая того, что не вписывается в его собственную жизненную концепцию, и не привнося того, чего нет в переживаниях клиента. Такой многомерный подход позволяет увидеть не только внешнюю, видимую всем сторону суицида, но и его сугубо личностные глубины, которые, как правило, скрыты от окружающих, хотя имеют гораздо большее значение в суицидальной мотивации.

Суицидогенные ситуации

Суицидогенная ситуация — кризисная ситуация или проблема, которая возникла в значимой сфере жизнедеятельности человека и, преградив путь для удовлетворения важных потребностей, явилась провоцирующим фактором для принятия решения уйти из жизни.

В кризисной ситуации человек утрачивает позитивные перспективы, ориентиры и цели, которые он считал для себя лично значимыми и к которым он стремился. Прогнозы на будущее кажутся мрачными и безнадежными, а поставленные цели недостижимыми. В итоге кризисная ситуация провоцирует человека на самоубийство. Один из главных факторов трансформации кризисной ситуации в суицидогенную заключается в том, что изменения, вызванные этой ситуацией, ощущаются как *необратимые* и *непереносимые*.

Существуют следующие сферы, в которых может произойти суицидогенная ситуация, фрустрирующая значимые для человека потребности.

<i>Межличностная сфера</i>	Потеря близкого человека, ссора, неразделенная любовь, сексуальные проблемы, обвинение, оскорбление, одиночество
<i>Семейная сфера</i>	Смерть супругов или родственников, семейные конфликты, измена, развод, семейное насилие
<i>Сфера здоровья</i>	Неизлечимое прогрессирующее заболевание (рак, рассеянный склероз, СПИД, психическое заболевание и др.), сильная и неустраняемая физическая боль, инвалидность, врожденная патология, изменение внешности
<i>Профессиональная сфера</i>	Потеря работы, понижение в должности, конфликты, неуспехи в работе; сюда также можно отнести проблемы в учебе, конфликты с преподавателями
<i>Экономическая сфера</i>	Материально-бытовые трудности, лишение материальных ресурсов, банкротство, экономический кризис, катастрофы и стихийные бедствия
<i>Социальная сфера</i>	Резкое изменение социального статуса, боязнь наказания или позора, социальная изоляция, тюремное заключение
<i>Духовно-экзистенциальная сфера</i>	Разочарование в жизни, утраченная вера, духовный кризис, «постсоветский синдром»

ВОЗРАСТНОЙ ФАКТОР В МОТИВАЦИИ САМОУБИЙСТВА

А. Е. Личко к числу наиболее частых причин суицидов среди подростков относит: 1) потерю любимого человека; 2) состояние переутомления; 3) уязвленное чувство собственного достоинства; 4) разрушение защитных механизмов личности в результате употребления алкоголя, гипногенных психотропных средств и наркотиков; 5) отождествление себя с человеком, совершившим самоубийство; 6) различные формы страха, гнева и печали по разным поводам.

Основной причиной суицидальных действий подростков в 26% случаев явились болезненные состояния (психозы — 10%, пограничные состояния — 15%, соматические заболевания — 1%), в 12% — трудная семейная ситуация, в 18% — сложная романтическая ситуация, в 15% — нездоровые отношения со сверстниками, особенно в неформальных группах, в 8% — нездоровые отношения со взрослыми, в том числе с учителями (дидактогении), в 7% — боязнь ответственности и стыд за совершенное правонарушение, в 5% — пьянство и употребление наркотиков и в 9% — прочие, в том числе и невыясненные причины¹.

Возраст	Причины
Детский возраст	Ссора с родителями, развод родителей, смерть родителя
Подростковый возраст	Неприятие сверстниками, безответная любовь, нежелательная беременность
Юношеский возраст	Межличностные проблемы, личностная несостоятельность, кризис идентичности
Зрелый возраст	Профессиональная несостоятельность, семейные проблемы
Пожилой и старческий возраст	Потеря смысла жизни, одиночество, потеря здоровья, беспомощность

<i>Возраст</i>	<i>Проблема</i>	<i>Степень риска</i>	<i>Характер суицида</i>
Молодой возраст	Взаимоотношения с окружающими	Суицидальные попытки	Ситуативные (спонтанные) суициды
Старший возраст	Одиночество	Законченные суициды	Запланированные суициды

¹ Интернет-ресурс: http://revolution.allbest.ru/psychology/00000785_1.html

ФОНОВЫЕ ФАКТОРЫ

«Явные» причины (суицидогенные ситуации) могут быть одинаковы у многих людей, но при этом только небольшая часть из них предпринимают попытки убить себя. Это означает, что разные люди по-разному реагируют на такие кризисные ситуации. В любой, даже весьма ограничивающей выбор человека суицидогенной ситуации можно двигаться в разные стороны. У человека всегда есть возможность выбирать среди достаточно широкого спектра вариантов, однако часть людей выбирают самоубийство. Это означает, что существуют еще другие, менее заметные, «фоновые» факторы.

■ Фоновые факторы — это индивидуальные факторы и внешние условия, которые, являясь фоном для разворачивания кризисной (суицидогенной) ситуации, препятствуют выбору других вариантов разрешения данной ситуации или вовсе исключают их, оставляя человеку именно самоубийство.

Эти фоновые факторы могут быть не осознаваемы (по крайней мере, не бросаются в глаза), возможно, человек не хочет с ними встречаться или говорить о них. Тем не менее данные факторы естественным и часто незаметным образом определяют русло, по которому протекает реакция на суицидогенную ситуацию.

Можно выделить следующие две основные группы фоновых факторов, ограничивающих выбор поведения человека:

<p>Факторы личности — внутренние факторы, связанные с индивидуальностью человека</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Фактор ресурсов: низкий уровень психологических, физических, моральных, материальных и других ресурсов, резко сниженная витальность, жизненная энергетика, «слабый» тип темперамента. ● Фактор опыта: отсутствие позитивного опыта или наличие негативного опыта решения подобных проблем. ● Фактор самооценки: низкая самооценка, негативная жизненная установка, глубокое чувство неполноценности, неверие в свои силы и способности.
<p>Факторы среды — внешние условия и обстоятельства, связанные с микро- и макро-социальным окружением человека</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Фактор коммуникации: отсутствие возможности общаться с другими людьми. ● Фактор поддержки: отсутствие людей, которые могут оказать психологическую, материальную или другую поддержку, которые могут пройти трудный путь с минимумом личного ущерба, который в нужный момент сможет предоставить свои собственные ресурсы. ● Социокультурный фон: ценности, традиции и нормы социокультурного окружения, экономическая и политическая обстановка в обществе.

К фоновым факторам также можно отнести такие *случайные факторы*, как алкогольное или наркотическое опьянение, измененное состояние сознания, необычная обстановка.

Таким образом, несмотря на достаточно широкий спектр вариантов поведения в суицидогенной ситуации, люди в зависимости от «фоновых» факторов (своих личностных ресурсов и внешних условий) выбирают наиболее приемлемый для себя путь.

ХАРАКТЕРИСТИКА «ПРОИГРЫШНОЙ» ПОЗИЦИИ ЛИЧНОСТИ¹

Для одних людей самоопределение в кризисной ситуации выступает как произвольная активность (свободный выбор позиции), для других людей процесс самоопределения предельно свернут, эти люди сразу же занимают позицию, которая направляет его дальнейшие действия. Так, например, сложившаяся смысловая оценка ситуации как «безысходной» резко ограничивает внутреннее «поле зрения» и блокирует поисковую активность. Следующие шесть признаков характеризуют «проигрышную» позицию личности, которая является основой для суицидальной активности.

- *Фиксированность позиции.* Субъект не в состоянии изменить образ ситуации, свободно манипулировать его элементами в пространственно-временных координатах.
- *Вовлеченность в ситуацию.* Помещение себя в точку приложения угрожающих сил; взгляд на ситуацию «изнутри», неспособность отстраниться от конфликтной ситуации, дистанцироваться от нее.
- *Сужение сферы позиции личности* по сравнению со сферой конфликтной ситуации. Сужение смысловой сферы личности происходит за счет ограничения представлений о собственных ресурсах и за счет нарастающей изоляции от окружающих.
- *Изолированность и замкнутость позиции.* В структуре осознания конфликтных отношений вместо адаптивной позиции «мы — они» имеется гораздо более уязвимая конфронтация «Я — они», свидетельствующая об отчуждении личности, утрате связи с референтными группами, нарушениях идентификации.

¹ *Банищикова Е. Г.* Философские и методологические основы психопатологического анализа суицида // Интернет-ресурс: <http://www.rusmedserv.com>

- *Пассивность позиции.* Субъект не может представить свое активное противостояние конфликтной ситуации (нападение, защита, уход и т. п.). Подобная пассивность позиции обесценивает любые известные субъекту варианты решений. В пассивных позициях знания и опыт не только не актуализируются, но и отвергаются.
- *Неразвитость во временной перспективе.* Отсутствие образа будущего. Будущее представляется только как продолжение или усугубление наличной ситуации.

Мотивы самоубийства

Суицидальное поведение — это не только реакция данной личности на те или иные ситуации и обстоятельства, но и личный *выбор*. Очень важно увидеть в акте самоубийства не только реактивно-каузальный, но и *телеологический* аспект, то есть суицидальные *мотивы*. Человек, совершающий самоубийство, не столько «заложник» обстоятельств, сколько индивид, ставящий перед собой цель, способом достижения которой является самоубийство. Таким образом, у самоубийства есть не только причины («из-за чего»), но и цели («для чего»). В. Франкл писал в книге «Человек в поисках смысла»: «Даже самоубийца верит в смысл — если не жизни, то смерти».

Каузальные аспекты (суицидогенные события и фоновые факторы) ограничивают человека, детерминируют (определяют) его действия. Напротив, телеологические аспекты (мотивы) размышляют кризисную ситуацию. Самоубийство ощущается как выход из замкнутого и невыносимого пространства. Н. Бердяев в своей работе о самоубийстве писал: «Человек хочет лишиться себя жизни, но он хочет лишиться себя жизни именно потому, что он не может выйти из себя, что он

погружен в себя. Выйти из себя он может только через убийство себя. Жизнь же, закупоренная в себе, замкнутая в самости, есть невыносимая мука»¹.

Суицидогенные события — это мощные удары по жизненным ценностям личности, однако само суицидальное решение представляется не столько «реакцией» на эти события, сколько *ответом* на них — актом морального выбора. Когда человек выбирает самоубийство, он видит в этом поступке не просто действие, детерминированное обстоятельствами, не просто «самоубийство», но и определенный поступок, несущий положительный или отрицательный нравственный смысл и пробуждающий определенное отношение людей, их оценки и мнения.

Личностный смысл самоубийства²

В связи с телеологическим аспектом самоубийства следует рассмотреть классификацию мотивов суицидальной активности, которая основана на категории личностного смысла суицида. В. А. Тихоненко выделяет следующие типы мотивов:

1. **Протест.** «Протестные» формы суицидального поведения возникают в ситуации конфликта, когда его объектное звено враждебно или агрессивно по отношению к субъекту, а смысл суицида заключается в отрицательном воздействии на объектное звено. *Месть* — это конкретная форма протеста, нанесение конкретного ущерба враждебному окружению. Данные формы пове-

¹ Бердяев Н. О самоубийстве (психологический этюд) // Суицидология: Прошлое и настоящее: Проблема самоубийства в трудах философов, социологов, психотерапевтов и в художественных текстах. М.: Когито-Центр, 2001. С. 93.

² Тихоненко В. А. Жизненный смысл выбора смерти // Человек. 1992. № 6.

дения предполагают наличие высокой самооценки и самоценности, активную или агрессивную позицию личности с функционированием механизма трансформации гетероагрессии в аутоагрессию.

2. **Призыв.** Смысл суицидального поведения типа «призыва» состоит в активации помощи извне с целью изменения ситуации. При этом позиция личности менее активна.
3. **Избегание.** При суицидах «избегания» (наказания или страдания) суть конфликта — в угрозе личностному или биологическому существованию, которой противостоит высокая самооценка. Смысл суицида заключается в избегании непереносимости наличной угрозы путем самоустранения.
4. **Самонаказание.** «Самонаказание» можно определить как «протест во внутреннем плане личности»; конфликт по преимуществу, внутренний при своеобразном расщеплении Я, интериоризации и сосуществовании двух ролей: Я-судьи и Я-подсудимого. Причем смысл суицидов самонаказания имеет несколько разные оттенки в случаях «уничтожения в себе врага» («от судьбы», «сверху») и «искупления вины» («от подсудимого», «снизу»).
5. **Отказ.** Если в предыдущих четырех типах цель суицида и мотив деятельности не совпадали, что давало основания квалифицировать суицидальное поведение как действие, то при суицидах «отказа» обнаружить заметное расхождение цели и мотива не удастся. Иначе говоря, мотивом является отказ от существования, а целью — лишение себя жизни.

ФУНКЦИИ САМОУБИЙСТВА

Итак, суицид можно рассматривать как действие, выполняющее определенные функции. Это не абсолютно бессмысленный и бесполезный поступок, в нем есть вполне конкретный личностный смысл (функция), иначе это действие не совершалось бы. Понятие мотива (функции, смысла) суицида обращает внимание исследователя на эту цель, которая, будучи вполне рациональной и обоснованной, выводит феномен самоубийства из непонятной иррациональной сферы — полумистической или патологической. Ниже представлены основные функции (мотивы, цели, смыслы) суицида. Они находят свое воплощение как в аффективном суицидальном акте, так и в рационально оправданном завершении жизни.

<p>Функция прекращения — избавление себя от невыносимых физических ощущений, эмоциональных переживаний, моральных страданий</p>	<p>Самонаказание, чувство вины, чувство стыда, невозможность переживания утраты, ощущение отвергнутости, чувство бесполезности, низкая самооценка, потеря смысла жизни, неизлечимая болезнь, физические страдания, освобождение окружающих (мира) от своего присутствия</p>
<p>Функция воздействия — воздействие на конкретных окружающих, на общество, на мир в целом</p>	<p>Протест против действий других людей; нанесение морального ущерба окружению, месть; желание обратить внимание на свою проблему; призыв окружающих к каким-либо действиям, к переменам в окружающем мире; самоубийство как жертва, необходимая для каких-то изменений; самоубийство как знак, предназначенный для оставшихся жить</p>

<p>Функция отождествления — обретение идентичности благодаря отождествлению с человеком или персонажем</p>	<p>Подражание другому человеку, кумиру, литературному герою; массовое самоубийство; отождествление себя с религиозным объектом, мифологическим персонажем; «альтруистическое самоубийство»; соединение с образом ушедшего</p>
---	---

Среди мотивов самоубийства подростков самыми распространенными являются: «дать человеку понять, в каком ты отчаянии» — около 40% случаев, «заставить сожалеть человека, который плохо с тобой обращался», — около 30% случаев, «показать, как ты любишь другого», или «выяснить, любит ли тебя другой», — 25%, «повлиять на другого, чтобы он изменил свое решение», — 25% и только 18% случаев «призыв, чтобы пришла помощь от другого» (мотивов может быть, естественно, у каждой жертвы суицида несколько).

ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЕ И ЭКЗИСТЕНЦИАЛЬНЫЕ МОТИВЫ

Когда мы говорим о функциях самоубийства, то мы подразумеваем, что самоубийство выступает в качестве инструмента (средства) для достижения какой-либо цели. Однако кроме *инструментальных* мотивов можно также говорить об *экзистенциальных* мотивах суицида, в которых желание лишиться жизни описывается не как средство достижения какой-либо цели, а как непосредственная цель. В первом случае предполагается, что человек с помощью лишения себя жизни хочет добиться каких-то результатов («Если я умру, то тогда...»): он хочет заставить задуматься кого-то, он хочет отомстить кому-то, он приносит себя в жертву или спасает кого-то, он учит своим примером других; во втором случае человек не хочет жить, не хочет существовать в этом мире, поскольку

он не видит в нем никакого смысла («Не хочу больше жить»).

Как правило, в каждом конкретном случае одновременно присутствуют как инструментальные, так и экзистенциальные мотивы. Одни из них осознаются клиентом и заявляются как «причины», другие же не упоминаются, так как не осознаются или просто скрываются. Если, например, человек заявляет, что он хочет своими действиями доказать что-либо, не исключено, что в процессе беседы он выразит ощущение малоценности, бессмысленности своей жизни вообще. Другой человек может заявить, что ему неинтересно жить и ничего в этой жизни ему не нужно, тем не менее в разговоре он скорее всего упомянет житейские обстоятельства, которые скорее непосредственно предшествовали его кризисному состоянию; он также может выразить надежду на то, что своими действиями изменит отношение к нему конкретных людей из его окружения.

Другими словами, при внимательном анализе мотивов всегда можно обнаружить что-то вроде «суицидального круга», в котором одни мотивы оправдывают другие.

Комплексный анализ

Таким образом, для того чтобы более глубоко понять причины, побуждающие человека к суицидальной активности, необходимо разделить их на четыре группы:

1. *Суицидогенные ситуации* — события, которые предшествовали суицидальной активности и стали ее пусковым, провоцирующим фактором.
2. *Факторы личности* — «внутренние» фоновые факторы, индивидуальные особенности человека, его личная реакция на события, которая

предрасполагает выбирать суицидальное поведение как решение возникших проблем.

3. **Факторы среды** — «внешние» фоновые факторы, факторы окружения, внешние условия и обстоятельства, которые отягощают суицидогенную ситуацию, ограничивая человека в принятии альтернативных решений.
4. **Мотивы суицида** — то, для чего совершается суицид, его цели, функции, смысл.

В этом случае самоубийство представляется *одним из вариантов выхода* из суицидогенной ситуации, который выбирается в том случае, (1) когда существуют внутренние и внешние препятствия для реализации других вариантов, (2) когда смерть начинает выполнять значимую для человека функцию, то есть появляются специфические мотивы, побуждающие человека к самоубийству.

АНТИСУИЦИДАЛЬНЫЙ БАРЬЕР

Суицидальным тенденциям, направляющим человека к саморазрушению, существуют противоположные тенденции, которые составляют своеобразный «антисуицидный барьер»¹.

📖 Антисуицидальный барьер — личностные особенности человека, его социальные связи, принимаемые им традиции и ценности, в том числе религиозные, а также другие факторы, которые препятствуют осуществлению самоубийства.

Вот некоторые распространенные антисуицидальные факторы: страх смерти и боли, боязнь перед неизвестностью и возможными страданиями; «инстинкт

¹ Нуллер Ю. Л., Михаленко И. Н. Аффективные психозы. Л.: Медицина, 1988.

самосохранения»; чувство долга перед семьей и окружающими, нежелание вызывать отрицательные переживания у близких; ответственность за начатое дело, наличие нереализованных планов; отрицательное отношение к самоубийству в обществе и религиозные запреты на самоубийство создают представление о позорности и греховности суицида и т. д. Наконец, это может быть интерес и любовь к жизни. Можно говорить о разделении на *внешние* (формальные, «навязанные») и *внутренние* (личные) антисуицидальные факторы. Например, представление, что суицид — это слабость, является внешним фактором, а интерес к жизни — внутренним. Все те факторы, которые препятствуют суицидальным тенденциям у обычных людей, играют ту же роль и у людей, находящихся в кризисном состоянии. Только в последнем случае вну-

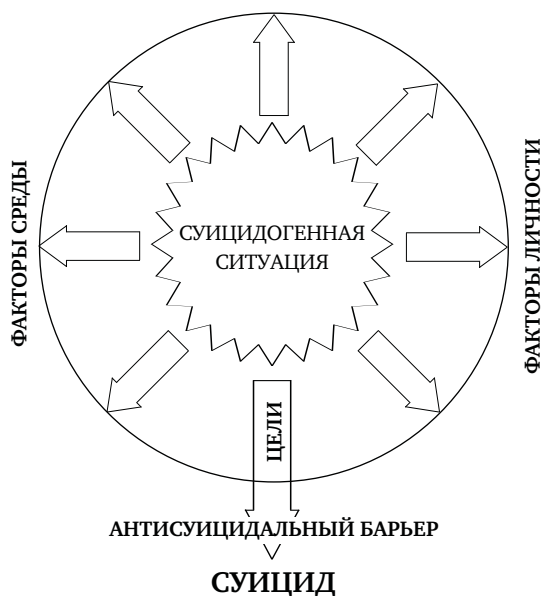



Рис. 5

треннее противоречие между нежеланием жить и антисуицидальным барьером неизмеримо острее, многие антисуицидальные факторы могут не выдерживать этого противоречия и разрушаться (подвергаться сомнению и обесцениваться). Можно предположить, что антисуицидальный барьер остается у человека даже при попытках самоубийства, создавая характерное состояние двойственности («за» и «против»).

ЭТАПЫ СУИЦИДАЛЬНОЙ АКТИВНОСТИ

ПРОБЛЕМЫ ПЕРИОДИЗАЦИИ И ТЕРМИНОЛОГИИ

 **Суицидальную активность можно определить как любые формы активности, связанные с темой самоубийства или направленные на лишение себя жизни.**

В связи с этим часто все этапы суицидальной активности делят на две фазы — внутреннюю и внешнюю. При этом считается, что *внутренняя фаза* суицидальной активности проходит в сознании человека и не доступна стороннему наблюдателю, так как не проявляется в поведении человека. Эта фаза включает в себя суицидальные мысли и планы. Когда к упомянутым суицидальным намерениям присоединяется волевой компонент, человек переходит к реализации этих намерений в суицидальных действиях. В этом случае говорят о *внешней фазе* суицидальной активности, включающей в себя явный поведенческий компонент.

Однако разделение суицидальной активности на внутреннюю и внешнюю фазы не совсем корректно. На деле нередко происходит так, что во время «внутренней фазы» человек так или иначе дает окружающим знать о своих намерениях, то есть проявляет

свои намерения вовне. И напротив, во время «внешней фазы» человек обычно тщательно скрывает свои действия от окружающих. Кроме того, «внешняя фаза» не мыслима без интенсивной внутренней суицидальной активности.

В связи с этим целесообразней использовать следующие термины для обозначения *фаз суицидальной активности*: фаза пресуицида (для «внутренней фазы»), фаза суицидальных действий (для «внешней фазы»). При этом в первую фазу суицидальной активности целесообразно включить этапы, которые не имеют непосредственно суицидального содержания, но могут выступать в качестве его предвестника. Кроме этого необходимо выделить третью фазу, включающую последствия суицидального поведения, которые, кстати говоря, могут быть как «внешними», так и «внутренними».

I. Фаза пресуицида («внутренняя» суицидальная активность)

1. Депрессивные мысли/высказывания.
2. Антивитальные мысли/высказывания.
3. Суицидальные мысли/высказывания:
 - а) общие намерения, б) конкретные планы.

II. Фаза суицидальных действий («внешняя» суицидальная активность)

1. Суицидальные приготовления.
2. Суицидальная попытка:
 - а) обратимая, б) необратимая.
3. Текущий суицид:
 - а) незавершенный суицид, б) завершенный суицид.

III. Фаза постсуицида (последствия суицидальных действий)

1. ФАЗА ПРЕСУИЦИДА

Длительность ее может исчисляться минутами (*острый пресуицид*) или месяцами (*хронический пресуицид*). В случаях продолжительного пресуицида процесс суицидальной активности отчетливо проходит описанные ниже этапы. Однако эта последовательность обнаруживается далеко не всегда при острых пресуицидах, когда практически сразу можно наблюдать появление суицидальных планов.

А. ДЕПРЕССИВНЫЕ МЫСЛИ/ВЫСКАЗЫВАНИЯ

В качестве этапа, который можно считать началом суицидальной активности человека, можно считать тот момент, когда у человека появляются недифференцированные мысли и размышления об малоценности жизни, негативные оценки своего существования, имеющие обобщенный характер. Эти идеи внешне выражаются в так называемых депрессивных фразах типа: «все плохо», «все надоело уже», «не знаю, как мне жить дальше», «это не жизнь», «я больше так не могу», «так невозможно жить», «я устал от такой жизни» и т. п. На этом этапе у человека нет четкого представления о желании собственной смерти, а имеется лишь отрицательная оценка жизни. Эта начальная форма суицидальной активности свойственна обычным людям в тех или иных кризисных ситуациях.

Б. АНТИВИТАЛЬНЫЕ МЫСЛИ/ВЫСКАЗЫВАНИЯ

На этом этапе человек ощущает достаточно сильное желание смерти и внутреннюю готовность к ней, но отрицает самостоятельное лишение себя жизни: «я часто думаю о своей смерти», «хорошо бы умереть», «заснуть и уже не проснуться» и т. п. Эту форму иногда называют «пассивными суицидальными мыслями», имея в виду, что человек еще не видит себя в качестве

актера, активного действующего лица. В последующем он переходит к активным формам суицидальности.

в. Суицидальные мысли/высказывания

Следующий этап характеризуется размышлениями на тему лишения себя жизни. Теперь человек не просто отрицает жизнь или желает своей смерти, он начинает примерять на себя идею *самостоятельной* смерти. На этом этапе в человеке созревает внутренняя готовность к самоубийству как добровольной и самостоятельной смерти. Этап суицидальных мыслей можно разделить на две ступени: общие намерения, конкретные планы.

Общие намерения. Человек думает или высказывает мысли о самоубийстве, однако его намерения пока еще неопределенны и пассивны, поскольку не имеют четко продуманного плана и способов реализации. Высказывания лежат преимущественно в сфере предположений и рассуждений, хотя могут сопровождаться интенсивными эмоциональными переживаниями: «я в таком состоянии, что готов с собой что-нибудь сделать», «знаете, мне уже настолько не хочется жить, что я уже готов на себя руки наложить» и т. п. Принимают ли эти высказывания форму открытых заявлений или искусных намеков — в любом случае они не должны игнорироваться.

Конкретные планы. На этом этапе человек не только высказывает свое стремление положить конец жизни, но и выражает это желание в форме более или менее продуманного плана. Суицидальные планы — это активная форма проявления суицидальности. Размышления, фантазии и высказывания человека могут сопровождаться интенсивными эмоциональными переживаниями, а могут быть достаточно рациональными. Риск суицида возрастает по мере разработки

плана его реализации, который в своем разработанном варианте включает способ, время и место реализации суицида.

II. Фаза суицидальных действий

Суицидальные действия — внешние формы психической активности, направляемые представлениями о лишении себя жизни. На этой фазе человек приступает к реализации задуманного плана. Суицидальные действия можно разделить на три этапа:

А. Суицидальные приготовления

Человек совершает предварительные действия, направленные на реализацию плана, например готовит средства самоубийства; следующий этап возможен в том случае, когда человек принял решение о самоубийстве.

Б) Суицидальная попытка

Это целенаправленное использование средств лишения себя жизни, не закончившееся смертью; она проходит две стадии: первая — обратимая, когда человек сам может прекратить попытку, вторая — необратимая.

В. Собственно акт суицида (*текущий суицид*)

Человек собирается в настоящую минуту приступить к действиям, опасным для его жизни, совершает действия, направленные на это, или в ближайшее время покушался на свою жизнь. Текущий суицид включает в себя следующие формы: незавершенный суицид (суицидальная попытка) и завершенный суицид.

Незавершенный суицид — это сознательное стремление лишить себя жизни, которое по не зависящим

от человека обстоятельствам (своевременное оказание помощи, успешная реанимация и т. п.) не было доведено до конца. Незавершенный суицид (суицидальную попытку) иногда называют *парасуицидом*. Часто к парасуициду также относят самоповреждения, имеющие целью психологическое или моральное воздействие на окружающих (например, с целью шантажа) и не направленные на самоуничтожение (демонстративные суицидальные действия, членовредительство или самоповреждение); и хотя обычно такие парасуициды не предусматривают смертельного исхода, но они могут случайно или намеренно привести к нему. *Завершенный суицид* — это суицидальная попытка, результатом которой является смерть человека.

III. Фаза постсуицида

Фаза постсуицида включает в себя последствия суицидальных действий, прежде всего *соматические* последствия (нарушения здоровья), *психологические* последствия (личное отношение к суициду), *социальные* последствия (отношение к суициду окружающих). Постсуицид представляет собой «результирующую» таких составляющих, как конфликтная ситуация, сам суицидальный акт (с его психологическим и соматическим компонентами), особенности его прерывания и реанимации. Фаза постсуицида может быть разделена во времени на следующие *этапы*: (1) *ближайший* постсуицид ~ до 1 нед., (2) *ранний* постсуицид ~ до 1 мес., (3) *поздний* постсуицид ~ до 5 мес.

*ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЧЕЛОВЕКА,
НАХОДЯЩЕГОСЯ НА ГРАНИ САМОУБИЙСТВА*

ОБЩИЕ ЧЕРТЫ САМОУБИЙСТВ ПО Э. ШНЕЙДМАНУ¹

1. *Общая цель всех суицидов — поиск решения.* Суицид не является случайным действием. Его никогда не предпринимают бессмысленно или бесцельно. Он является выходом из затруднений, кризиса или невыносимой ситуации. Иногда он является единственно доступным ответом на труднейшие вопросы: «Как из этого выбраться? Что делать?»
2. *Общей задачей всех суицидов является прекращение сознания.* Отчаявшемуся и страдающему человеку приходит в голову мысль о возможности прекращения потока сознания в качестве выхода из ситуации.
3. *Общим стимулом при суициде является невыносимая психическая боль.* Если прекращение сознания — это то, к чему стремится суицидент, то невыносимая психическая (душевная) боль является тем, от чего он убегает. Когда человек ее чувствует, его интрапсихическая реальность становится невыносимой.
4. *Общим стрессором при суициде являются фрустрированные психологические потребности.* Суицид предпринимается, если не реализованы или не удовлетворены те или иные значимые психологические потребности.
5. *Общей суицидальной эмоцией является беспомощность-безнадежность.* В суицидальном состоянии доминирует ощущение: «Я ничего не

¹ *Моховиков А. Н.* Телефонное консультирование. М.: Смысл, 1999.

могу сделать (кроме самоубийства), и никто не может мне помочь (облегчить боль, которую я испытываю)»¹.

6. *Общим внутренним отношением к суициду является амбивалентность.* Типичным для самоубийства становится состояние, когда человек одновременно пытается убить себя и взывает о помощи, причем оба эти действия являются истинными и непритворными.
7. *Общим состоянием психики является сужение когнитивной сферы.* При суициде сознание становится «туннельным»: варианты выбора поведения, обычно доступные сознанию человека, резко ограничиваются. К категории когнитивных «искажений» относится также полярная оценка событий («дихотомическое мышление»).
8. *Общим действием при суициде является бегство.* Человек всегда стремится уйти из зоны бедствия. Таковы, например, уход из дома или семьи, увольнение с работы, дезертирство из армии. В этом ряду поступков суицид является предельным, окончательным бегством, выражающим желание покончить со всем навсегда.

¹ Приведем пример посмертной записки американской писательницы Вирджинии Вульф: «Я определенно чувствую, что снова схожу с ума... И на этот раз нам этого не выдержать. Я точно не выздоровлю... Так что то, что я совершаю, кажется мне лучшим из того, что можно предпринять... Я не могу больше бороться. Я знаю, что наношу вред твоей жизни, что без меня ты мог бы работать... Я не могу читать... Ты был таким терпеливым и невыразимо добрым со мной... Всему причиной была я, а твоя доброта давала определенность. Я не могу и дальше портить твою жизнь. Я не думаю, что два человека могли бы быть счастливее нас с тобой» (цит. по: *Моховиков А. Н.* Телефонное консультирование. М.: Смысл, 1999).

9. *Общим коммуникативным актом при суициде является сообщение о намерении.* Люди, собирающиеся совершить суицид, испытывая к нему амбивалентное отношение, всегда сознательно или безотчетно подают сигналы бедствия: жалуются на беспомощность, взывают о поддержке, ищут возможности спасения.
10. *Общей закономерностью суицида является его соответствие общему стилю жизни человека.* Может показаться, что самоубийство является поступком, которому нет аналогов и прецедентов в предшествующей жизни человека. Тем не менее ему можно найти глубокие соответствия в стиле и характере поведения человека на протяжении его жизни: состояния душевного волнения, неспособность переносить психическую боль, тенденцию к суженному или дихотомическому мышлению, а также использовавшиеся парадигмы бегства.

Двойственность как главная внутренняя характеристика

Социально-психологическая реальность часто не подчиняется законам формальной логики. Один и тот же человек может нам одновременно нравиться и не нравиться, его можно в одно и то же время любить и ненавидеть. У нас часто возникают два противоположных мнения по одному вопросу. Амбивалентность представляет собой наиболее типичное отношение к суициду: чувствовать потребность совершить его и одновременно желать (и даже планировать) спасение и вмешательство других.

<i>С одной стороны...</i>	<i>С другой стороны...</i>
Желание покончить с собой	Желание остаться жить
Привлекательность смерти	Страх смерти, отвращение к смерти
Страх и неприятие жизни	Привлекательность жизни (проявляется в фантазиях, мечтах)
Активный поиск путей к смерти	Жизненная пассивность
Отказ от помощи, стремление к уединению, разрыв социальных связей, злость и раздражение на окружающих	Потребность в контакте, поиск помощи и поддержки, боль одиночества, сенситивность к неприятию окружающих
Аутоагрессия, самообвинение	Гнев на окружающих, обвинения других
Многообразие переживаний, экстремальный характер переживаний, импульсивность	Притушение переживаний, «туннельное видение», эмоциональное истощение, анестезия
Ощущение беспомощности и безнадежности	Надежда на чудо, на неожиданное («волшебное») разрешение ситуации
Разочарованность, ощущение бессмысленности жизни	Бессознательный поиск «зацепки»
Взрослый взгляд на жизнь, философское переосмысление	Регрессия, «детские реакции»: капризность, обидчивость, импульсивность
Самоуничижительная позиция: человек полагает, что причиняет окружающим только неприятности	Эгоцентрическая позиция: ожидание помощи, обида и злость в ответ на отсутствие таковой
Восприятие суицида как освобождение	Негативная моральная оценка суицида

Проявления суицидальной активности

■ Суицидальные ключи — это внешние признаки, по которым окружающие могут предположить о наличии у человека суицидальной активности.

Ситуационные ключи

«Ситуационные ключи» — это суицидогенные ситуации, которые недавно произошли в жизни человека (см. выше). Наличие этих ситуаций всегда вызывает у человека ту или иную степень суицидальной активности. Зная об этих ситуациях, внешний наблюдатель (знакомый, родственник, консультант) может побудить человека к разговору о суициде.

Поведенческие ключи

- Снижение уровня жизненной активности.
- Равнодушие к профессиональной или учебной деятельности.
- Потеря интереса к увлечениям, спорту, занятиям, ранее доставлявшим удовольствие.
- Неопределенные планы на будущее или их отсутствие.
- Самоизоляция, избегание контактов с близкими людьми.
- Изменение характера: замкнутость, угрюмость, отчужденность, раздражительность, вялость, нерешительность, рассеянность, неспособность сконцентрироваться на решении текущих проблем, медленная, маловыразительная речь.
- Пренебрежение внешним видом, несоблюдение правил личной гигиены.
- Признаки депрессии: астения, апатия, печальное настроение.

- Нарушение режима сна: бессонница, часто с ранним пробуждением или, наоборот, подъем позже обычного, ночные кошмары.
- Нарушение аппетита: потеря аппетита и веса или чрезмерно повышенный аппетит.
- Потеря интереса к сексуальной жизни, импотенция, нарушение менструального цикла.
- Приведение в порядок своих дел, подведение итогов, написание писем, улаживание конфликтов с родными и близкими.
- Составление или изменение завещания.
- Расставание с дорогими вещами или деньгами, дарение личных вещей.
- Посещение врача без очевидной необходимости.
- Частое прослушивание грустной музыки и песен.
- Неоднократное обращение к теме смерти в творчестве.
- Злоупотребление психотропными препаратами, алкоголем или наркотиками.
- Стремление к рискованным действиям, например безрассудное управление автомобилем.
- Приобретение средств для совершения суицида.

ВЕРБАЛЬНЫЕ КЛЮЧИ

<i>Прямые высказывания</i>	Некоторые люди непосредственно говорят о своих намерениях: Я думаю, что было бы лучше умереть; Я не хочу больше жить; Я хочу покончить с собой.
<i>Косвенные высказывания</i>	Однако чаще высказывания являются скрытыми и замаскированными: Вам не придется больше обо мне беспокоиться; Мне все надоело; Вы не должны беспокоиться обо мне; Я не хочу создавать вам проблемы; Хочется уснуть и не проснуться; Скоро все будет уже позади; Они очень пожалеют, когда меня не будет; Мне бы хотелось знать, где отец прячет ружье.

<i>Другие формы</i>	Выражение безнадежности беспомощности, собственной бесполезности и ненужности (Мне никогда не станет лучше, я всегда буду себя чувствовать плохо, Всем будет без меня лучше). Самообвинения, упреки в свой адрес, выражение стыда, ненависти к себе (Таким, как я, не стоит жить). Высказывание о своей неудаче, поражении. Чрезмерно низкая оценка своих возможностей. Чрезмерные опасения или страхи. Полярная оценка значимых событий. Боязнь потерять контроль, сойти с ума, причинить вред себе или окружающим (Я боюсь, что может что-нибудь произойти). Многозначительное прощание с другими людьми. Шутливые разговоры или намеки на самоубийство. Рассуждения о возможных способах самоубийства
---------------------	--

Оптимистический и эмпатический подходы к суициду

Отношение кризисных служб к суициду различно: на одном полюсе находятся службы, в задачу которых входит активное медицинское и психологическое вмешательство, на другом полюсе — службы, предоставляющие право человеку выбирать между жизнью и смертью. Первые в основу своей работы кладут мнение, что предоставлять человеку право на суицидальный выбор неправильно (они всегда «за жизнь»). Другие же работают на основании принципа самоопределения клиента до такой степени, что могут подтвердить право абонента избрать смерть. Эти различия были обозначены раньше как *оптимистический* и *эмпатический* стили консультирования, которые в контексте темы суицида предстают как две различные (но не взаимоисключающие) стратегии, связанные как с этапом суицида, так и с профессиональными и жизненными установками консультанта.

При *оптимистическом* подходе суицидальная активность — это проблема, которую надо решить любыми путями, «симптом», от которого надо избавить человека. При *эмпатическом* подходе в центре внимания консультанта и клиента находится кризисное состояние, а суицидальная активность — это лишь одна из тем, которые консультант обсуждает с человеком в связи с его кризисной ситуацией, это одно из средств, которое по тем или иным обстоятельствам выбрал человек для решения кризисной ситуации.

Выбор того или иного подхода и его эффективность зависят от следующих факторов:

1. Профессиональные установки консультанта.
2. Психологическая готовность к разговору о суициде.
3. Этап суицидальной активности клиента.
4. Характер кризисной ситуации.
5. Индивидуальные особенности клиента.
6. Наличие «фоновых» факторов, блокирующих выбор клиента.

Примером «чисто» оптимистического подхода является стратегия житейской психологической помощи, которая может быть эффективной лишь в ситуациях слабо выраженной суицидальной активности, а также при отсутствии блокирования выбора человека «фоновыми» факторами. Однако если кризисное состояние зашло достаточно глубоко, то эмпатический подход *в чистом виде* может, напротив, способствовать формированию суицидальных тенденций. Неправильная тактика родственников или друзей, настойчиво убеждающих человека «проявить волю», «взять себя в руки», «не обращать внимания на мелочи и настроение», обвинения в лени, симуляции, в отсутствии чувства долга, использование наказания (например, по отношению к детям), — все это убеждает человека в его неполноцен-

ности, вызывает отчаяние из-за невозможности справиться с жизненными проблемами и в конечном счете подталкивает к самоубийству¹.

Оптимизирующая позиция врачей, курирующих суицидальные случаи, также иногда может способствовать усилению суицидальной активности. Например, после проведенного лечения из «психотерапевтических» соображений больному говорится, что заболевание больше не повторится, что он может спокойно и уверенно жить так же, как до болезни, что надо «взять себя в руки», «проявить волю». Однако повторный приступ убеждает больного, что врач ошибся в оценке его заболевания, что болезнь становится хронической, неизлечимой. Эти мысли в большой мере способствуют суициду².

Точно так же можно привести примеры неудачного использования «чистого» эмпатического подхода: психологическая помощь детям и подросткам не может ограничиваться только эмпатическим подходом, поскольку они больше, чем другие клиенты, нуждаются в активном психологическом вмешательстве оптимизирующего характера.

Ниже представлены основные отличия оптимистического и эмпатического подходов консультанта к суициду.

	<i>Оптимистический подход</i>	<i>Эмпатический подход</i>
Проблема	Суицидальная активность	Кризисное состояние
Парадигма	Когнитивно-поведенческая	Экзистенциально-гуманистическая
Цель	Изменение мыслей и поведения человека	Понимание внутреннего мира человека

¹ Нуллер Ю. Л., Михаленко И. Н. Аффективные психозы. Л.: Медицина, 1988.

² Там же.

	<i>Оптимистический подход</i>	<i>Эмпатический подход</i>
Задачи	Избавление человека от суицидальных мыслей любыми способами. Замена негативных установок позитивными. Спасение человека: он должен уйти с явным желанием жить	Найти с человеком контакт. Помочь ему рассказать о своих мыслях. Принять и понять его отношение к себе и к миру. Быть рядом с ним в трудный и ответственный момент его жизни
Средства	Переориентация, переубеждение, манипулирование, отвлечение от неприятных мыслей, развлечение, подбадривание	Рефлексивное слушание, эмпатические высказывания, обсуждение запретных тем с негативным содержанием
Ответственность	Консультант берет на себя ответственность за выбор клиента между жизнью и смертью, а значит, и за результаты беседы с клиентом	Консультант предоставляет клиенту право выбора между жизнью и смертью, однако он берет ответственность за процесс беседы и установление контакта
Использование	Может использоваться во всех антисуицидальных стратегиях: превенции, интервенции и поственции	Как самостоятельный подход используется в превенции и поственции. В интервенции используется в сочетании с оптимистическим подходом
Ограничения	В тяжелой кризисной ситуации и/или при наличии отягощающих «фоновых» факторов — эффективен только в сочетании с эмпатическим подходом	Помощь детям и подросткам едва ли может обойтись без сопутствующего оптимистического подхода

Некоторые кризисные службы положили в основу своей деятельности исключительно эмпатический подход. В качестве примера такого отношения к

суициду ниже будет рассмотрен «бифрендинг» (Befriending) — психологическая помощь, оказываемая службой телефонной помощи «Самаритяне» (Samaritans) в Великобритании и организацией Befrienders International (ее международный аналог)¹.

Другие кризисные службы и отдельные специалисты считают необходимым сочетать эмпатический и оптимистический подходы, поскольку понимают, что «чистый» оптимистический подход во многих случаях является неэффективным, а иногда даже провоцирует усиление суицидальных тенденций. Этот синтез можно назвать *комплексным подходом*.

Антипсихиатрические аргументы в подходе к суициду

1. Один из главных аргументов сторонников психиатрического подхода к суициду звучит примерно так: «Суицид — это психиатрическая проблема, поскольку статистикой доказано, что наличие психического заболевания повышает вероятность самоубийства». Однако этот аргумент был бы действительно весомым, если бы *все* самоубийства совершались психически больными людьми. Но если даже *небольшая часть* среди совершивших суицид — люди, которые не обнаруживали симптомы какого-либо психического заболевания и не обращались ранее к психиатру, то суицид должен выйти из сферы исключительно психиатрического вмешательства. На самом деле, известно, что на долю психически больных приходится приблизительно меньше трети от общего числа случаев завершённых суицидов, а значит, приравнивать боль-

¹ Работа в русле эмпатического подхода с абонентом телефонной службы похожа на работу очного консультанта.

ше двух третей суицидентов к психически больным просто некорректно. Отсюда ясно, что кризисные клиенты, высказывающие мысли о самоубийстве, нуждаются прежде всего в квалифицированной психолого-психотерапевтической помощи, основанной на презумпции их психической сохранности.

2. Обычно считается, что все случаи самоубийства среди душевнобольных либо лишены всякого мотива, либо определяются совершенно вымышленными мотивами. Тем не менее далеко не все суициды, совершенные людьми, имеющими психиатрический диагноз, на самом деле обусловлены их «патологическим мировосприятием». Конечно, можно предположить, что в состоянии психоза больные могут совершать суициды, в основе которых лежат, например, какие-нибудь бредовые идеи. Однако психически больные — и чаще всего среди них больные шизофренией — могут совершать самоубийство или покушение на него не только во время обострения заболевания, но и в период ремиссии под влиянием так называемых мотивов неблагополучия или мотивов конфликта, которые свойственны и обычным людям. При этом наиболее распространенным мотивом неблагополучия является осознание больным серьезности и необратимости своего заболевания, опасение ухудшения своего состояния, грозящей деградации личности. Другими словами, аргумент психиатров может быть действительно принят только в следующей формулировке: «Наличие психиатрического диагноза повышает вероятность самоубийства» (а не «наличие психического заболевания»).

3. Здесь очень важно отметить, что мотив неблагополучия, связанного исключительно с самим фактом наличия психиатрического диагноза, всецело зависит от негативного отношения общества к психически больным, которое в свою очередь связано с существующей *системой психиатрической помощи*. Поэтому, рассматривая самоубийство как психиатрический случай, мы рискуем столкнуться с известным предубеждением и страхом населения по отношению к психиатрии и психиатрическим заболеваниям. Конечно, при объяснении этого страха можно было бы сослаться на «извечный ужас человека перед безумием». И все же думается, что это негативное отношение к сфере психиатрии во многом провоцируется самой системой психиатрической помощи и связано с методами психиатрического лечения, условиями пребывания больных в стационарах и отделениях психиатрического профиля, с характером организации учета и диспансерного наблюдения душевнобольных, с тем, что факт установления психиатрического диагноза влечет за собой целый ряд социальных ограничений для пациента. А потому суицидологическая реабилитация, опирающаяся на *психиатрические методы*, должна на самом деле решать две задачи, среди которых: во-первых, собственно кризисная интервенция и, во-вторых, реадаптация, то есть защита суицидента от негативных последствий вмешательства психиатрии в его судьбу. Конечно, этим последним психиатры не занимаются.
4. Негативное отношение общества к самоубийству мешает человеку, имеющему такие намерения, обратиться за *психологической поддержкой*

кой к окружающим или специалистам. С другой стороны, стереотипное восприятие человека, говорящего о самоубийстве, как «больного» не оставляет места для какого-либо понимания. Интуитивно чувствуя это отношение, человек, имеющий суицидальные мысли или планы, не решается разговаривать о своем состоянии с окружающими и еще больше замыкается в себе. Человеку стыдно перед людьми за свои «безумные» мысли, за свою «слабость». Это углубляет его страдания, которыми он не может поделиться с окружающими.

5. Ярлык безумия, который прикрепляют к теме самоубийства, мешает человеку *лучше понять самого себя*, разобраться в своей проблемной ситуации. Вместо этого он начинает бороться со своими собственными мыслями и чувствами, поскольку он их считает ненормальными и недостойными. Человек начинает избегать размышлений на тему самоубийства, бояться любых подобных мыслей и чувств, которые естественным образом возникают в тяжелых кризисных ситуациях у многих людей. В случае тяжелой ситуации и сильных переживаний эта борьба со своей естественной реакцией еще более усугубляет кризисное состояние человека, заключая его в непреодолимый замкнутый круг «я сошел с ума». Этому также способствует ореол греховности, создаваемый религией вокруг идеи самоубийства. Такое отрицание своей «нормальной реакции на ненормальные обстоятельства» (Р. Лэинг) — «реакции на реакцию» — может привести лишь к временному и мнимому благополучию. На самом деле человек теряет способность понимать, что с ним происходит. Такое

самоотчуждение ведет к неуверенности и страху перед самим собой, что лишь усиливает ощущение собственной ненормальности и неадекватности. Будучи вытесненной, идея самоубийства может овладеть человеком настолько, что человек может совершить это действие в порыве аффекта или неосознанно создать условия для наступления своей смерти. Напротив, осознание идеи самоубийства приводит к тому, что человек становится способным справиться с ней. Встреча со своими суицидальными мыслями во все не повышает вероятность суицидальных действий, напротив, помогает человеку понять свое действительное отношение к ситуации и изменить ее.

6. В заключение отметим, что «проблема суицида», вопреки притязаниям психиатров, — это прежде всего гуманитарная, а не медицинская проблема. Медицинский подход вообще и психиатрический в частности резко ограничивает взгляд на эту тему. Личность человека, помещенная в рамки этого подхода, редуцируется до психофизического механизма, управляемого химическими веществами и нервными импульсами. Однако личность невозможно свести к какой-либо органической, химической, физиологической и т. д. природе или структуре. Пространство личности — это *пространство смысла*, а проблема суицида — это специфическая и сугубо индивидуальная конфигурация этого пространства. Потому проблема суицида адекватно может быть понята только в случае активного привлечения гуманитарных дисциплин.

РЕАЛИЗАЦИЯ ЭМПАТИЧЕСКОГО ПОДХОДА

Задачи консультанта

1. Исследование проблемной ситуации
2. Разговор о суициде
 - Вербализация суицидальной активности
 - Определение степени риска суицида
 - Разговор о личностном смысле и способах суицида
 - Выявление антисуицидальных факторов
 - Обратная связь от консультанта
3. Дальнейшее исследование проблемной ситуации
 - Обсуждение препятствий для альтернативных вариантов
 - Обсуждение внешних и внутренних ресурсов
 - Совместный поиск выхода из проблемной ситуации

ВЕРБАЛИЗАЦИЯ СУИЦИДАЛЬНОЙ АКТИВНОСТИ

Разговор о суициде может быть инициирован как клиентом, так и консультантом. При этом начало разговора о суициде может быть прямым и непрямым.

Лишь в относительно редких случаях консультант встречается с *прямыми* высказываниями клиентов о своих суицидальных намерениях («Я хочу убить себя»), чаще всего они сообщают об этом *косвенно*. Примеры: рассказ о суициде другого человека, вопросы к консультанту по теме суицида, высказывание своего отношения к суициду и т. д. Возможно, клиент проверяет реакцию консультанта: от нее зависит, будет ли клиент говорить дальше или закроет эту тему. Спокойные, интонационно нейтральные ответы и фразы консультанта, свидетельствующие о готовности консультанта разговаривать на тему самоубийства, создают благоприятную почву для самораскрытия клиента.

Тем не менее последний может так и не решиться заговорить на эту тему. Поэтому в большинстве кризисных телефонных служб принято правило инициации разговора о суициде со стороны консультанта.

📖 *Вербализация суицидальной активности — активная помощь консультанта в выведении желания покончить собой на вербальный уровень.*

В зависимости от ситуации (наличие суицидальных ключей, терапевтический контакт с клиентом, готовность консультанта к разговору о суициде) консультант может начать этот разговор с прямых вопросов или косвенных.

Прямые вопросы о суициде мы назовем формулировки, в которых звучат слова «самоубийство», «убить себя» и пр. *Мягкие варианты* прямых вопросов предполагают замену этих слов более нейтральными выражениями, или *эвфемизмами*¹: «уйти из жизни», «покинуть этот мир» и пр.

Косвенные вопросы могут быть самыми разнообразными, чаще всего они направлены на прояснение обстоятельств, поведения, мыслей, переживаний клиента, которые могут указывать на его суицидальную активность. Например, если клиент говорит о суициде «отвлеченно», консультант может спросить:

- *Можно ли сказать, что эта тема тоже очень значима для вас?*
- *Эта ситуация лично вас задела?*
- *Как вы сами лично относитесь к этой ситуации?*

¹ От греч. *eu* — хорошо, *phēmi* — говорю.

- *А в вашей жизни были ситуации, когда в голову приходили похожие мысли?*
- *Было ли такое, что вы теряли смысл своей жизни?*

Непрямое начало разговора о суициде возможно в том случае, когда консультант не уверен в прочности контакта с клиентом, в готовности клиента говорить с консультантом на тему суицида. Поскольку тема суицида является «запретной темой», то клиент может опасаться негативной реакции консультанта и будет уклоняться от прямых ответов. Непрямые вопросы и последующие ответы «прокладывают дорогу» по неизвестной местности.

В то же время долгое блуждание консультанта «вокруг да около» может быть связано с опасениями самого консультанта: ему кажется, что прямые вопросы слишком резкие или что они могут подтолкнуть человека к «этому решению». Однако есть иная точка зрения: опасения консультанта, страх этой темы, «этих слов» могут лишь усилить опасения клиента и затруднят его высказывания на эту тему, напротив, спокойные прямые вопросы о суициде демонстрируют клиенту, что эта тема может быть предметом для разговора. Называние вещей своими именами («убийство себя») способствует тому, что человек более непосредственно встречается с идеей самоубийства и более четко осознает свое отношение к ней.

Приведем рекомендации телефонной службы Befrienders International, касающиеся инициации консультантом разговора о суициде¹.

¹ Учебное пособие телефонной службы Befrienders International. С. 36.

- Каждый звонящий должен рассматриваться как потенциальный самоубийца.
- Звонящему задают вопрос о самоубийстве при каждом разговоре.
- Консультант должен быть готов обсуждать вопрос о самоубийстве с любым звонящим.

Если человек сам не поднимает этого вопроса, необходимо дать ему какое-то время поговорить о себе, своих чувствах, своей ситуации, а потом спросить (иногда используя его же собственные слова):

- *У вас никогда не возникало мысли о том, чтобы раз и навсегда покончить со всем этим?*
- *Не чувствуете ли вы, что вам уже не хочется жить?*
- *Похоже, что за последнее время вы пережили очень много трудных ситуаций. Не было ли у вас желания прекратить эти страдания и уйти из жизни?*
- *Не возникало ли у вас желания покончить с собой? Я спрашиваю об этом, потому что наша задача — помогать людям, которые находятся на грани самоубийства.*

«Следует особо подчеркнуть, что таким вопросом консультант вовсе не подталкивает звонящего к мысли о самоубийстве, поскольку, по мнению психологов, занимающихся проблемой самоубийств, подобную мысль никому внушить невозможно. Более того, подобный вопрос со стороны консультанта показывает человеку, обратившемуся за помощью, что его принимают всерьез»¹.

¹ Учебное пособие телефонной службы Befrienders International. С. 41.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СТЕПЕНИ РИСКА СУИЦИДА

Итак, разговор о суициде начинает консультант. Вовсе не обязательно «спрашивать о суициде» каждого клиента, как это рекомендует телефонная служба Befrienders International¹. Поводом для вопросов о самоубийстве и определения степени риска самоубийства могут служить депрессивные фразы клиента: «все плохо», «все надоело уже», «не знаю, как мне жить дальше», «это не жизнь», «я больше так не могу», «так невозможно жить», «я устал от такой жизни» и т. п. Слыша эти высказывания, консультант может задать следующие вопросы:

- *Вы полагаете, что могли бы покончить со всем этим?*
- *Правильно ли я вас понял, что вы иногда думаете о самоубийстве?*
- *Можно ли предположить, что вы хотите умереть (убить себя)?*

В ответ клиент может сказать: «Нет, что вы! Я еще до этого не дошел. Просто очень тяжело последнее время». Это означает, что у клиента низкая степень риска (депрессивные мысли и высказывания) и высокий антисуицидальный барьер. Если же клиент отвечает «Да», то степень риска повышается: как минимум, он находится на стадии суицидальных намерений. Для того чтобы прояснить, насколько эти намерения конкретизированы, необходимо задать следующий вопрос:

¹ При оценке вышеуказанных рекомендаций стоит учитывать, что в логотипе организации Befrienders Int. присутствует следующий текст: Befrienders International — Developing Volunteer Action To Prevent Suicide («Расширенное добровольное движение по предотвращению самоубийств»).

- *Представляли ли вы себе, как это может произойти?*
- *Думали ли вы о том, как это может случиться?*
- *Возможно, вы уже думали о том, как это сделать?*

Если клиент говорит «Нет», значит, его суицидальные мысли остаются на уровне общих намерений, если он говорит «Да», значит, степень риска еще повышается. Здесь консультант может отвлечься от выяснения степени риска и поговорить с клиентом о способах самоубийства (см. ниже).

Далее необходимо выяснить, предпринимал ли клиент какие-либо действия для выполнения своего плана:

- *Скажите, вы уже что-то делали?*
- *Вы уже пытались как-то реализовать свой план?*
- *Скажите, желание убить себя появлялось только в мыслях или вы уже пытались его осуществить?*

Клиент может сказать о том, что он «только думал об этом», но ни чего не предпринимал, а может рассказать консультанту о своих приготовлениях или даже о попытках самоубийства. «Техническая» готовность к самоубийству и доступность средств свидетельствуют о высокой степени риска суицида, а наличие попыток — о низком антисуицидальном барьере (но довольно крепком для того, чтобы сдерживать суицидальные тенденции).

ВЫЯВЛЕНИЕ АНТИСУИЦИДАЛЬНЫХ ФАКТОРОВ

Если человек, имеющий высокую степень риска суицида, до сих пор не совершил самоубийство, значит его антисуицидальный барьер достаточно прочен. Для того чтобы выяснить, какие антисуицидальные факторы сдерживают человека, оберегают его от саморазрушения, можно задать следующие вопросы:

- *Что вас останавливает (остановило в тот момент)?*
- *О чем вы подумали, когда делали это?*
- *Что вас удерживает от этого шага?*
- *Что вас держит в этой жизни?*

Отвечая на эти вопросы, клиент обычно перечисляет все те «доводы в пользу жизни», которые обычно используют консультанты, работающие в русле оптимистического подхода. Консультант может обсудить с клиентом его доводы, например он может поддержать «антисуицидальную тенденцию» клиента или подвергнуть ее проверке на прочность, например задав вопрос: «Если бы не эти обстоятельства, то вы бы убили себя?» Этот вопрос еще больше заостряет экзистенциальные переживания клиента. Возможно, клиент скажет «Да», а может быть — обнаружит еще один довод в пользу жизни.

РАЗГОВОР О СПОСОБЕ СУИЦИДА

Вопросы о способе суицида естественным образом включаются в процесс определения степени риска суицида. Если клиент подтверждает наличие у него суицидальных намерений, консультант может, например, спросить:

- *Если бы вы решились убить себя, то как бы вы это сделали?*
- *С чем связан выбор этого способа?*

Разговор о способе суицида включает вербализацию «сценария» самоубийства, мотивов выбора именно этого способа, предполагаемых последствий. Особое внимание может быть уделено мотивировке выбранных средств: почему именно этот способ клиент считает наиболее приемлемым? На выбор способа суицида влияют особенности самого способа (его надежность, степень болезненности, социальная приемлемость, последствия и т. д.), характер проблемы, черты личности, наличие соответствующих средств и другие факторы. Например, высокая степень деструктивности способа суицида может быть связана с чувством вины, с желанием избавиться от мучительной душевной боли.

Разговор о мотивах суицида

Разговор о мотивах суицида включает в себя вопросы о фоновых факторах (внешних и внутренних), ограничивающих выбор человека, и о тех функциях (смыслах), которые выполняет добровольная смерть в сознании клиента. В результате понимания мотивов суицида консультант и человек, с которым он разговаривает, начинают более объемно и реально воспринимать суицидодгенную ситуацию. Для консультанта становится понятной субъективная значимость ситуации, в которой находится человек. В конце концов он начинает понимать, что для *данного* человека в *данных* обстоятельствах самоубийство действительно является одним из возможных выходов. А человек, находящийся на грани самоубийства, осознает то, что было ранее им неосознаваемо, он встречается с пони-

манием другого человека, мир в целом становится для него более дружелюбным и принимающим. Уже одно это открывает в нем новые ресурсы.

Задачи консультанта: (1) постоянно отвечать на вопрос: что еще в этой ситуации, какие еще индивидуальные факторы и внешние условия способствуют тому, что данный человек в данных обстоятельствах выбирает смерть, (2) вербализовать эти факторы, вывести их на осознаваемый уровень, (3) демонстрировать свое принятие данных факторов, поскольку степень осознанности (неосознанности) какого-либо фактора зависит от притяния (непритяния) его сознанием клиента.

Отношение к суицидальному клиенту

Ответы на все перечисленные выше вопросы (о степени риска, об антисуицидальных факторах, о способах и мотивах суицида) дают возможность консультанту почувствовать, насколько клиент близок к тому, чтобы совершить самоубийство. Понятно, что консультант не может оставаться равнодушным к этому разговору. Какие чувства испытывает консультант, разговаривающий с человеком, который говорит о самоубийстве?

Телефонные или другие консультанты во время беседы с человеком, находящимся на грани самоубийства, могут встретиться с рядом естественных реакций, которые возникают в ответ на суицидальную тематику и которые могут осложнить разговор с клиентом. Среди них, например¹:

Паника («Что мне делать? Я не в силах чем-либо помочь») — первичное чувство, чаще всего связанное с отсутствием у консультанта достаточного професси-

¹ Взято из: *Моховиков А. Н.* Телефонное консультирование. М.: Смысл, 1999. С. 310—311; переработано и дополнено.

онального опыта и психологической готовности к разговору о суициде. Преодолевается четким пониманием того минимума, который требуется в данный момент от консультанта: интенсивность кризисных переживаний снижается благодаря установлению эмпатического контакта; в этом состоит «первая психологическая помощь».

Гнев («Неужели можно быть настолько слабавольным, чтобы видеть в этом единственный выход?») — отражает личные установки консультанта по отношению к суициду; также может быть связан с беспомощностью консультанта. Преодолевается эмпатической позицией и способностью видеть многообразные «фоновые факторы», отягощающие суицидогенную ситуацию.

Безвыходность («Эта ситуация безнадежна — как я могу убедить его не делать этого?») — возникает из-за обилия предъявленных клиентом проблем, ситуаций и событий, в которых консультант начинает теряться. Преодолевается благодаря концентрации на работе с наиболее значимой ситуацией или событием.

Усталость («Еще один длинный и трудный разговор...») — возникает в силу нежелания вести разговор и испытывать неприятные эмоции, связанные с необходимостью вовлекаться в кризисные переживания. Преодолевается пониманием, что помощь клиенту может быть оказана даже минимальными средствами; кроме того, «вдохновить» консультанта на «тяжелый разговор» может понимание того, что, присутствуя рядом с данным человеком, консультант, возможно, является единственным связующим звеном с остальным миром.

Страх («Что, если он все равно сделает это?») — естественное чувство, связанное с ограниченными возможностями консультанта в контроле ситуации. Преодолевается профессиональными представления-

ми о распределении ответственности: каждый человек ответственен за выбор между жизнью и смертью, но консультант отвечает за установление качественного терапевтического контакта, основой которого являются принятие и эмпатическое понимание.

Подозрения («Его намерения не выглядят серьезными, наверное, он использует меня») — часто появляются в силу преуменьшения важности и глубины чувств другого человека. Преодолеваются установкой, что так называемые демонстративные суициды представляют собой потенциальную опасность, они являются «сигналом бедствия» (а не манипуляцией) и поэтому требуют внимательного отношения.


Лояльность («Если человек хочет убить себя, вряд ли кто-то вправе остановить его») — возникает в силу личностных установок консультанта или его бессилия перед суицидальным настроением клиента. Преодолевается осознанием своей экзистенциальной роли в жизни клиента, даже если действия консультанта не приведут к освобождению клиента от суицидальных намерений.

Согласие («В такой ситуации я сделал бы то же самое») — проявление более или менее осознаваемых суицидальных тенденций самого консультанта. Преодолевается пониманием, что данная оценка ситуации проективна, а значит, не отражает реального положения дел; возможно, консультант нуждается в осознании собственных суицидальных намерений в ходе супервизии.

Перечисленные выше естественные чувства неизбежно вступают в *противоречие* друг с другом, а также с жизнелюбием консультанта и его желанием помочь клиенту. *Осознание* этих противоречий, несомненно, помогает консультанту справиться с ними, увеличивает степень его свободы и позволяет эффек-

тивно разговаривать с человеком на суицидальную тему.

РЕФЛЕКТИВНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

 **Рефлексивная обратная связь** — это высказывание консультантом своих переживаний относительно клиента, его проблемы, своих отношений с клиентом и пр.

В связи с этим возникает ряд вопросов: может ли консультант сказать о своих переживаниях клиенту? имеет ли он на это право? и вообще, зачем об этом говорить, быть может, лучше держать свои переживания при себе?

Рефлексивная обратная связь от консультанта — это реализация идеи *искренности*. Однако искренняя позиция консультанта реализуется не в силу формальных требований («Потому что так завещал великий Роджерс!»), а потому что в этом действительно есть *рациональная необходимость*. Сильные чувства консультанта не могут быть не видны клиенту: он начинает чувствовать «задний план», который скрывает от него консультант. При этом клиент пытается интерпретировать переживания консультанта по-своему, в соответствии со своими проекциями и атрибутами, которые могут быть весьма негативного характера. Находя приемлемую форму для выражения собственных переживаний, консультант «опережает» клиента в его интерпретациях, «прокладывает» им более определенную и позитивную дорогу.

Таким образом, вопрос о рефлексивной обратной связи следует повернуть практической стороной: как — *в какой форме* — консультант может сказать клиенту о своих чувствах и впечатлениях?

Здесь стоит исходить из следующих принципов:

- слова, с помощью которых можно выразить свое отношение к разговору на суицидальную тему, *можно найти всегда*, хотя они и не лежат «на поверхности»;
- это слова, которые, с одной стороны, *соответствуют действительности* и сохраняют смысл переживаний консультанта (консультант не обманывает клиента);
- в то же время это слова, которые описывают переживания консультанта в *нейтральных тонах*;
- таким образом, перед тем как вербализовать свои переживания, консультант осуществляет *внутреннее переформулирование* своих спонтанных мыслей;
- в результате мы получаем высказывания консультанта, которые сохраняют и даже углубляют *доверительный контакт с клиентом*.

Ниже приведены примеры фраз, с помощью которых консультант может вербализовать свое отношение к суицидальной активности клиента.

Паника	<i>Для меня ваши слова были очень неожиданными. Предлагаю не спешить и поговорить о вашем состоянии.</i>
Гнев	<i>Мне очень трудно принять эту идею. Возможно, она вызвана у вас крайним отчаянием.</i>
Безвыходность	<i>Действительно появляется ощущение какого-то тупика. Давайте начнем постепенно выбираться из него.</i>
Усталость	<i>Думаю, нам предстоит нелегкий, но очень важный разговор.</i>
Страх	<i>Я очень тревожусь за ваше состояние. Я не совсем уверен в устойчивости вашего состояния.</i>

Подозрения	<i>Мне кажется, что для вас очень важно, как к вашей возможной смерти относятся окружающие, насколько серьезно они вас воспринимают.</i>
Лояльность	<i>Мне трудно переубедить вас не делать этого, но будет очень жаль, если это произойдет.</i>
Согласие	<i>Возможно, это действительно один из способов решения всех проблем, но у меня есть подозрения, что ни вы, ни я не замечаем чего-то важного, что мы слишком рано капитулируем.</i>

Рефлексивная обратная связь от консультанта учитывает, с одной стороны, принцип принятия и эмпатического понимания клиента, а с другой — принцип искренности. Поэтому она состоит из двух не противоречащих друг другу компонентов:

<ul style="list-style-type: none"> • Признание того, что суицид — это возможный выход в этих обстоятельствах для этого человека. • Признание того, что другие пути для него затруднительны. • Признание права человека на выбор решения. 	<ul style="list-style-type: none"> • Выражение своего сожаления о выборе смерти. • Выражение желания, чтобы человек вновь почувствовал смысл жизни. • Выражение надежды на то, что человек воспользуется возможностями, которые предоставляет ему жизнь.
---	---

Рефлексивная обратная связь от консультанта завершает разговор о суициде и является переходом к дальнейшему обсуждению кризисной ситуации. Таким образом, разговор о суициде — это необходимое и важное «отклонение» от главной темы беседы — кризисной ситуации, в которой находится человек; этот разговор помогает клиенту вербализовать свои суицидальные намерения и благодаря этому совладать с ними.

В качестве резюме по реализации эмпатического подхода к суициду приведем цитату из руководства

Befrienders International: «Когда звонит клиент и говорит: “Я хочу покончить с собой”, главное — не впадать в панику и не пытаться во что бы то ни стало решать первую же названную проблему. Нужно успокоиться и помнить, что время еще есть. Несмотря на то что человек испытывает ощущение, что для него все кончено, консультант должен не спеша прояснить ситуацию, с целью дать возможность позвонившему выразить свои чувства и свое отношение к этой ситуации, к себе, к другим участникам ситуации. Только после этого человек сможет более трезво взглянуть на свою жизнь и на те возможности выбора, которые она ему предоставляет. Дружеское отношение исцеляет и способствует пробуждению чувства соучастия. Человек начинает понимать, что есть кто-то, для кого его судьба не безразлична, кто не хочет, чтобы он умирал, и вовсе не считает его безнадежным».

Мифы и факты о суициде¹

<i>Мифы</i>	<i>Факты</i>
Люди, говорящие о самоубийстве, никогда его не совершают.	Из десяти людей, совершивших самоубийство, восемь прямо сообщали окружающим о таком желании.
Обычно самоубийство носит импульсивный характер, то есть совершается неожиданно, без предупреждения.	подавляющее большинство людей, прежде чем предпринять попытку самоубийства, неоднократно давали об этом знать другим людям.

¹ Взято из Учебного пособия телефонной службы Befrienders International, переработано и дополнено.

<i>Мифы</i>	<i>Факты</i>
Люди, думающие о самоубийстве или совершающие суицидальные действия, действительно хотят умереть.	Большинство таких людей окончательно не решили этот вопрос для себя. Они находятся в состоянии двойственности: наряду с желанием умереть есть не меньшее желание жить.
Если человек говорит о самоубийстве, он просто пытается привлечь к себе внимание. Существует так называемые демонстративные суициды, когда человек пытается своим поведением воздействовать на окружающих и вовсе не собирается убивать себя.	Это естественно, что говорящие о самоубийстве переживают психическую боль и хотят поставить о ней в известность значимых людей. Даже если человек использует суицидальное поведение в качестве средства для воздействия на окружающих его людей, это не означает, что он этого не сделает. Любое проявление суицидального поведения требует серьезного внимания.
Если человек задумал убить себя, то его невозможно остановить, в конце концов он все равно это сделает.	Люди, стремящиеся покончить жизнь самоубийством, испытывают это желание лишь в определенные периоды своей жизни.
Разговор о самоубийстве может способствовать его совершению.	Разговор о самоубийстве с человеком, не желающим его совершать, не может вызвать этого желания. Напротив, разговор о самоубийстве с человеком, имеющим такое желание, может стать первым шагом для предупреждения самоубийства.

<i>Мифы</i>	<i>Факты</i>
Улучшение состояния говорит о том, что опасность самоубийства миновала.	Большинство самоубийств происходит в течение первых трех месяцев после того, как началось «улучшение». Это может быть связано с тем, что принятие решения о самоубийстве часто снижает эмоциональное напряжение, это воспринимается окружающими как «улучшение состояния».
Самоубийства намного чаще встречаются среди людей богатых (или, наоборот, исключительно среди бедняков).	Самоубийство — это не болезнь, присущая богатым, и не проклятие бедняков. Оно очень «демократично» и пропорционально распределяется среди всех слоев общества.
Склонность к самоубийству — явление наследственное и потому неизбежное.	Склонность к самоубийству не передается генетически, но если сам человек в этом уверен, то опасность самоубийства возрастает. Человек использует модели поведения, которые существовали в его семье, в том числе аутоагрессивные.
Склонность к самоубийству свидетельствует о каком-то психическом отклонении или заболевании человека.	Изучение сотен заметок, сделанных людьми, покончившими жизнь самоубийством, показывает, что, хотя такие люди и очень страдают, они вовсе не обязательно являются душевнобольными.
Помочь самоубийцам могут только профессионалы.	В предотвращении самоубийств может принять участие любой человек.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

РУКОВОДСТВО

ПО ТЕХНИКЕ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

Каждое слово точно веревка, но нет и никогда не будет столько слов, чтобы сплести сеть.

Г. Миллер. Тропик Рака

Из слов — если с ними бережно обращаться — можно, будто из кирпичиков, выстроить мост через бездну непонимания и хаоса... Отберите нужные, расставьте в нужном порядке — и в мире что-то изменится.

Т. Стоппард. Настоящее

Такова стихия, данная нам для общения наших мыслей.

А. С. Пушкин

ВВЕДЕНИЕ

Любой эффективный психотерапевтический (консультативный) процесс включает в себя одновременно личностный и технический аспекты. Первый опирается на различные внутренние установки консультанта, мотивирующие его на создание психотерапевтических отношений со своим собеседником, а второй подразумевает внешнее (вербальное и не-

вербальное) оформление этих отношений. Движение консультанта к своему профессионализму осуществляется благодаря достаточному вниманию к обоим упомянутым аспектам. Как трудно себе представить чисто «техническую» психотерапию, так и сомнительна полноценная психотерапевтическая помощь, основанная лишь на одном «эмпатическом отношении» и «желании помочь».

Одна из главных задач психотерапии — это помощь в прояснении (осознании, понимании) проблемной ситуации. Эта задача осуществляется разными «техническими» средствами: от традиционных приемов ведения беседы до многочисленных экзотических техник и методов. И несмотря на то, что «беседовать мы все умеем», тем не менее профессиональная беседа отличается от беседы обыденной, и языку психотерапевтической беседы нужно учиться дополнительно. Именно для этого и предназначено настоящее руководство, поскольку оно посвящено одной из известных вербальных техник, применяемых в консультировании и психотерапии, а именно технике перефразирования.

Так называемые техники активного слушания¹, к числу которых относится техника перефразирования, занимают сегодня неоправданно скромное место. Будучи заслоненными современными «эффективными психотехнологиями», они практически перестали оцениваться как нечто стоящее внимания. Однако именно они составляют незаменимый багаж любого консультирующего специалиста, стремящегося к тому, чтобы его собеседник выразил себя вербаль-

¹ Можно также встретить названия: «техники рефлексивного слушания», «техники вербализации», «техники эффективного слушания». Более подробное их описание см., например: *Атватер И. Я вас слушаю. М.: Экономика, 1988.*

но и благодаря этому осознал, что с ним происходит, как можно полнее¹.

ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ И ЛИНГВИСТИКА

Актуальная для консультирования и психотерапии проблема адекватного формулирования (вербализации) человеческого опыта тесно переплетается с проблемами, которые решает наука о языке — лингвистика. В частности, лингвисты давно обсуждают вопрос о том, насколько реально существует феномен синонимии, то есть могут ли разные слова, разные синтаксические формы иметь одинаковое значение, или те языковые формы, которые мы называем «синонимами», на самом деле отражают разные нюансы нашего опыта, нашего отношения к действительности². Конечно, решение этой проблемы не входит в рамки настоящего руководства. Но практический психотерапевтический опыт показывает, что многие фразы, которые на первый взгляд находятся в отношении синонимии, имеют различное психологическое значение как для произносящего их человека, так и для слушающего. Другими словами, существуют внутренние, психосемантические факторы, определяющие тяготение человека к одной из нескольких «равновозможных» (с точки зрения формальной лингвистики) языковых форм. При этом чем более тонким и лично значимым является материал,

¹ В этом смысле, вопреки популярному противопоставлению, вербальные техники вовсе не соперничают с современными невербальными методами. Адекватное вербальное оформление (выражение) опыта, полученного в результате телесных, арт-терапевтических или других невербальных методов, есть необходимая основа, оберегающая рамка, позволяющая сохранить психотерапевтические результаты на длительное время.

² См., например: Апресян Ю. Д. Лексическая семантика. Синонимические средства языка. М., 1974.

нуждающийся в словесном представлении, — а именно таким материалом является внутренний опыт человека, беседующего с консультантом, — тем большая возникает необходимость в его адекватном языковом выражении. Поэтому настоящее руководство можно также рассматривать как скромное эмпирическое исследование в сфере семантики психотерапевтического дискурса.

ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ И «ПРОГРАММИРОВАНИЕ»

Предчувствуя у читателей этого руководства возможные ассоциации с так называемым нейролингвистическим программированием, хочу сразу прояснить ситуацию. Действительно, в свое время книги Дж. Гриндера и Р. Бэндлера обратили мое внимание на тесную связь между психотерапией и лингвистикой. Однако эти авторы оказались далеко не лучшими популяризаторами лингвистических знаний, потому что в основном они рекламировали полюбившуюся им трансформационную грамматику Н. Хомского¹. Не преуменьшая значения «классиков» НЛП, я все же хочу обратить внимание на узость проторенного ими пути. На самом деле связь между психотерапией и лингвистикой настолько глобальна, что упаковывать ее в рамки какого-то специального «лингвистического» направления просто некорректно. В конце концов, вся психотерапия лингвистична, поскольку — даже если она использует телесные, арт-терапевтические или другие «невербальные» методы — опирается на язык и речь², а именно — на словесное самописание.

¹ См., например: Гриндер Дж., Бэндлер Р. Структура магии. СПб., 1996.

² В руководстве слово «язык» будет употребляться в значении «речь».

И хотя может показаться, что настоящее руководство имеет некоторые точки пересечения с техниками НЛП, тем не менее это весьма поверхностный взгляд, так как по своему духу, по своей идеологии оно абсолютно не совместимо с этим направлением. В НЛП язык — это средство воздействия на собеседника, которое осуществляется благодаря специальным «техникам», опирающимся на достаточно упрощенные и по сути своей механистические схемы, поскольку собеседник в этом направлении представляется особого рода механизмом. В гуманистической психологии, в идеологическом поле которой я вижу существование настоящего руководства, речь — это средство самораскрытия человека, а консультант есть посредник между языком человека и его душой, между его самоописанием и его самопониманием¹. Техника перепарафразирования — это не «фокусы языка», это непосредственное взаимодействие с живой тканью языка.

Цели и задачи руководства

Главная цель руководства — обратить внимание читателя на язык как среду, в которой консультант взаимодействует со своим собеседником с целью адекватного описания и понимания его психологического опыта. Другая цель — реабилитировать «старые добрые» вербальные техники, вытесненные многочисленными современными новообразованиями². Предполагается, что настоящее руководство поможет в развитии следующих профессиональных способно-

¹ Подробнее о психотерапии, опирающейся на вербализацию, см. статью «Разговорная психотерапия» в кн.: Психотерапевтическая энциклопедия / Под ред. Б. Д. Карвасарского. СПб.: Питер, 2000. С. 762—763.

² Впрочем, это личное дело специалиста — не обращать внимания на жемчужины, скрытые в серых и невзрачных раковинах.

стей: (1) более глубокое понимание высказываний собеседника и их психологического значения; (2) более эффективное формулирование своих собственных высказываний и вопросов, адресуемых собеседнику.

Кроме этого, руководство преследует еще одну важную цель, которая заключается в том, чтобы создать психотерапевтический метаязык, то есть язык, на котором можно описывать языковые феномены, наблюдаемые в консультативном процессе. Это поможет самому консультанту более осознанно подходить к анализу консультативной ситуации, а также облегчит обсуждение своей профессиональной деятельности с супервизором.

Для кого предназначено руководство?

Прежде всего настоящее руководство предназначено для специалистов, занимающихся психологическим консультированием и психотерапией, то есть психологам, психотерапевтам, конфликтологам, консультантам телефонов психологической помощи, социальным работникам и т. д. Однако, безусловно, это руководство поможет и другим специалистам, хотя и далеким от сферы психолого-психотерапевтической помощи, но тоже профессионально заинтересованным в успешной вербальной коммуникации со своими собеседниками, — я имею в виду руководителей, менеджеров по работе с персоналом, работников правовой сферы и т. д.¹

Кроме этого, область применения навыка перефразирования вовсе не ограничивается сферой деловых отношений. «Чувствительность» к своей и чужой речи — качество, имеющее немалую ценность и в

¹ В связи с этим я отказался от терминов «психолог», «психотерапевт», «клиент», «пациент», заменив их более широкими понятиями «консультант» и «собеседник», «слушающий» и «говорящий».

«личных отношениях», например в общении между родителями и детьми, в супружеских отношениях и т. д.

Источники

Источниками, вдохновившими меня на создание настоящего руководства, послужили многочисленные обсуждения этой темы с коллегами, личный профессиональный опыт, литература по языкознанию, некоторые практические руководства по консультированию и вербальной коммуникации. Все это было суммировано, систематизировано и разделено на темы.

Конечно, настоящее руководство освещает лишь часть направлений использования перефразирования, поскольку возможности этой техники ограничиваются, пожалуй, лишь возможностями нашего языка.

В то же время не без гордости могу сказать, что это руководство уникально. Многочисленные пособия по психологическому консультированию и психотерапии если иногда и упоминают о технике перефразирования, то обычно в объеме, не превышающем 0,5—2 страниц¹. Предполагаю, что впервые пристальное внимание использованию техники перефразирования в консультативной практике было уделено в одной из моих статей². Что касается настоящего руководства, то на данный момент ему просто нет аналогов, по крайней мере на русском языке³.

¹ См., например: Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999.

² Трунов Д. Г. Техника перефразирования под увеличительным стеклом // Журнал практического психолога. 1998. № 4. С. 92—102 (<http://home.perm.ru/~dmitry/articles.htm>).

³ Здесь я опираюсь на данные О. Бабушкиной, которая исследовала перефразирование с позиции лингвиста (Бабушкина О. А. Прагмасемантические, когнитивные и типологические характеристики парафраза в диалогическом дискурсе. Автореферат ... канд. филол. наук. СПб., 2001).

ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ КАК ВЕРБАЛЬНАЯ ТЕХНИКА

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

Традиционно техника перефразирования понимается как пересказ и заключается в том, что консультант формулирует другими словами смысл, заключенный в высказывании (фразе) собеседника. Часто парафраза — так мы будем в дальнейшем называть ответную фразу консультанта — предваряется различными вводными конструкциями. Конечно, парафраза может существовать и без них, но в то же время эти конструкции играют важные коммуникативные функции. Например, они располагают собеседников к партнерскому диалогу, способствуют атмосфере принятия, настраивая консультанта на соответствующие интонации и т. д.¹ Обычно в ответ на предложенную консультантом парафразу собеседник соглашается или не соглашается с ней, а затем более подробно раскрывает свою ситуацию.

Таким образом, техника перефразирования в ее «классическом варианте» имеет место, когда (а) было уже что-то сказано и (б) это было сказано другим. В то же время вполне корректно говорить о перефразировании в ситуациях, (1) когда источником первичной фразы является сам консультант, и даже тогда,

Вводные конструкции:

Если я вас правильно понял...

Как я понял...

Я понял, что...

Я услышал, что...

Правильно ли я понимаю...

Правильно ли я услышал...

Можно ли сказать, что...

Вы говорите...

Вы думаете...

Вы сказали...

Другими словами...

То есть...

¹ По понятным причинам, в примерах, приведенных ниже, вводные конструкции будут опущены.

(2) когда первичная фраза еще не была высказана. Первое называется «аутопарафразом» (или «самопарафразом») в отличие от традиционного «аллопарафраз» (от греч. *allos* — чужой)¹. Второе в отличие от традиционного «внешнего» («явного») перефразирования, или «экзопарафраз», можно назвать «внутренним» («скрытым») перефразированием, или «эндопарафразом». Оно скрыто от слушателя и разворачивается в процессе формулирования высказывания в сознании говорящего человека². Именно в этот момент перед человеком стоит выбор той или иной формулировки, адекватной выражаемой им мысли. Именно в этот момент он может еще повлиять на ту форму, в которой его мысль появится на свет.

Поэтому, говоря о перефразировании в широком смысле, я имею в виду три варианта: (1) перефразирование в его классическом варианте («аллопарафраз»); (2) формулирование собственных мыслей и облечение их в высказывания и вопросы, предназначенные для собеседника («эндопарафраз»); (3) переформулирование своих ранее высказанных фраз с целью их уточнения, акцентирования внимания на том или ином значении и т. д. («аутопарафраз»).

Однако для удобства и наглядности практически весь материал в руководстве представлен как описание классического варианта техники перефразирования, то есть в виде фраз и парафраз двух разных собеседников, — предполагается, что знакомство с этими примерами поможет читателю в других рече-

¹ Бабушкина О. А. Прагмасемантические, когнитивные и типологические характеристики парафразы в диалогическом дискурсе. Дисс. ... канд. филол. наук. СПб., 2001.

² Под «говорящим человеком» здесь может подразумеваться как консультант, так и его собеседник.

вых ситуациях, например в формулировании и переформулировании своих собственных высказываний.

ФУНКЦИИ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

Описывая возможности техники перефразирования, обычно упоминают следующие функции: (1) парафраза дает понять собеседнику, что его услышали; (2) с помощью парафразы консультант проверяет правильность своего понимания речи собеседника. Однако это слишком узкий взгляд на технику перефразирования, который не позволяет увидеть широту ее возможностей.

На самом деле перефразирование занимает центральное место среди других вербальных техник, так как в зависимости от обстоятельств может выполнять практически все их функции (см. схему 1).

Этапы психотерапевтической беседы				Другие техники ведения беседы
I. Начало беседы	←	ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ	→	• Повторение
			→	• Уточнение
II. Исследование	←		→	• Резюмирование
			→	• Отражение чувств
III. Воздействие	←		→	• Развитие мыслей собеседника
		→	• Вопросы	
IV. Окончание беседы	←	→	• Интерпретация	
		→	• Конфронтация	

Схема 1. Функциональная универсальность техники перефразирования

Разнообразные эффекты перефразирования сближают его не только с повторением и уточнением, но также с резюмированием (3), поскольку в некоторых случаях парафраза может суммировать высказанную собеседником информацию в более сжа-

той форме, а также с отражением чувств (4), поскольку в парафразе может быть сформулирован некий непроизносимый (непроговариваемый или неосознаваемый) собеседником подтекст, в том числе информация о чувствах, желаниях и ощущениях собеседника, не вербализуемых последним¹.

Кроме этого перефразирование высказываний собеседника побуждает последнего к дальнейшему прояснению и развитию своих мыслей (5). Любая высказанная фраза полисемична, и парафраза — это выражение одного из ее возможных смыслов. Предложение собеседнику другой формулировки вызывает у него необходимость соотнести ее со своим внутренним опытом. И здесь не так уж важно, согласится собеседник с предложенной парафразой или откажется от нее, в любом случае он будет продолжать исследование своей проблемной ситуации. Такого рода попытки прояснить значение высказываний собеседника с помощью парафраз приводят не только к тому, что собеседник начинает более внимательно относиться к своим словам и искать более точные выражения, но также к тому, что он начинает более полно высказываться, пытаясь еще и еще раз вербализовать свои мысли и чувства, казавшиеся ему смутными и неопределенными в силу своей неопределенности. Таким образом, перефразирование становится средством «нащупывания» более адекватных языковых форм для выражения психологического содержания. Из повествовательного средства перефразирование превращается в средство для получения новой информации, то есть вопросительное средство (6).

¹ В одном из руководств такое отражение чувств было названо «парафразой эмоционального компонента сообщения» (Материалы ассоциации защитников женщин — жертв семейной агрессии (США) // Вестник РАТЭПП. 1994. № 2. С. 53).

Помимо этого существует еще одно замечательное свойство техники перефразирования, которое также не «задокументировано» в руководствах и используется консультантами, главным образом, стихийно. Техника перефразирования может выполнять не только «исследовательские», но и «терапевтические» функции, в частности быть средством интерпретации (6) и даже переформулирования проблемы. Последнее свойство приближает перефразирование к конфронтации (8) — весьма тонкой вербальной технике, требующей наличия прочного эмоционального контакта между консультантом и его собеседником. В то же время, выполняя отчасти конфронтационную функцию, перефразирование не несет (!) того оттенка навязчивости и давления, которое может быть свойственно конфронтации. Поэтому техника перефразирования особенно подходит в тех случаях, когда консультант не уверен в том, что его слова не повлекут за собой необратимый разрыв контакта (например, в ситуации телефонного консультирования).

ПЕРЕФОРМУЛИРОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

Не секрет, что речь человека является внешним выражением его мыслей, чувств, желаний и т. д. Если человек хочет сообщить кому-нибудь о своих переживаниях, он подбирает слова и выражения, которые, на его взгляд, точнее всего могут описать его внутренний опыт. Помимо этого на формулировку фраз, построение предложений, выбор отдельных слов влияют также другие факторы, которые нередко с трудом осознаются самим говорящим, — его жизненные установки, скрытые мотивы и т. д. Другими словами, в речи человека содержатся слова, фразы или даже целые выражения, являющиеся маркерами более или

менее осознанных позиций, с точки зрения которых он воспринимает свою проблемную ситуацию.

Использование перефразирования как техники переформулирования проблемы основано на предположении¹, что имеется также обратная связь: незначительные изменения фразы собеседника приводят к появлению новой формулировки, а значит — новой версии, нового взгляда на существующую проблему (см. схему 2).

Консультант, перефразируя слова своего собеседника, иногда сам того не подозревая, дает ему шанс перейти на другую позицию и, в конечном итоге, расширить свое отношение к ситуации, а значит — создать дополнительные условия для решения проблемы.

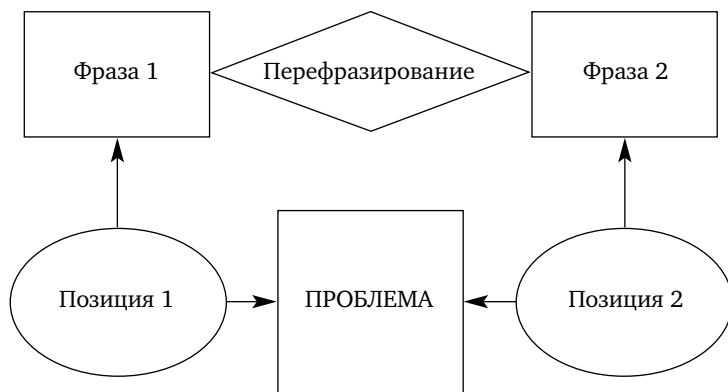


Схема 2. Механизм вербального переформулирования проблемы

¹ Это «предположение» согласуется с известной в лингвистике гипотезой Сепира — Уорфа о влиянии языка на мышление его носителя. Поскольку человек воспитывается в языковой культуре, то языковые средства, описывающие мир, неизбежно определяют представление людей об этом мире. Подробнее см.: Уорф Б. Л. Отношение норм поведения и мышления к языку // Новое в зарубежной лингвистике. Выпуск 1. М., 1960; Сепир Э. Избранные труды по языкознанию и культурологии. М., 1993.

Это вовсе не означает навязывания собственной позиции консультанта. Парафраза имеет значительно более мягкое воздействие: человек просто «примеряет ее на себя» как новую одежду. Это происходит, с одной стороны, благодаря использованию вводных фраз и легкой вопросительной интонации, сопровождающей парафразу (о значении интонации см. ниже), а с другой — благодаря неосознанным механизмам восприятия и понимания чужого высказывания¹.

Условия успешного перефразирования

Успех техники перефразирования целиком зависит от соблюдения ряда условий, смысл которых состоит в том, что консультант не должен противопоставлять свою парафразу фразе собеседника².

1. Прежде всего этому способствует мягкая и принимающая интонация, с которой произносится парафраза. Ранее было сказано, что парафраза консультанта произносится с легкой вопросительной интонацией. Это очень важно, поскольку вопросительная интонация имеет широкий спектр вариантов от «допроса с пристрастием» до «деликатного уточнения», и, конечно, чем менее конфронтационный вариант интонации будет выбран для оформления парафразы, тем больше шансов, что он будет принят собеседником. Поэтому еще раз подчеркиваю, парафраза — это не вопрос, а утверждение, произнесенное с легкой вопросительной интонацией.

¹ О механизмах восприятия и понимания речи см.: Леонтьев А. А. Основы психолингвистики. М.: Смысл, 1997. С. 127—129.

² Эффективное перефразирование, то есть переход от одной позиции к другой, можно сравнить с движением по ленте Мёбиуса, при котором переход на «другую» сторону совершается настолько незаметно, что лента воспринимается «односторонней».

Для такого пограничного случая я предложил термин «вопросительное утверждение»¹. Это — особая мягкая форма взаимодействия с собеседником, благодаря которой поддерживается атмосфера принятия и эмпатического понимания. «Вопросительные утверждения» имеют едва различающиеся интонационные варианты, среди которых я могу назвать интонацию «ненавязчивого уточнения» (вербальным аналогом может служить фраза: «Если я вас правильно понял...») и «ненавязчивого предположения» (вербальный аналог: «Возможно, это происходит таким образом...»).

2. Понимание консультантом психологического значения высказывания. Выше говорилось, что фраза, произнесенная человеком, не так случайна и не так произвольна, как это кажется на первый взгляд. Выбранные им для описания своего психологического опыта слова и синтаксические конструкции выполняют определенную психосемантическую функцию или, другими словами, имеют определенное психологическое значение. Знание этих функций для консультанта необходимо, во-первых, для более адекватного понимания собеседника, а во-вторых, для более корректного формулирования собствен-

Условия успешного перефразирования:

- мягкая и принимающая интонация
- понимание консультантом психологического значения высказывания
- сохранение в парафразе смысловой конгруэнтности
- оптимальный выбор времени и места

¹ См.: Трунов Д. Г. Введение в технику вопросов // Журнал практического психолога. 2000. № 12. С. 113—122 (<http://home.perm.ru/~dmitry/articles.htm>).

ных фраз и вопросов. В связи с этим в каждом разделе настоящего руководства специально разбирается вопрос о том, какие функции выполняет та или иная позиция, маркеры которой мы встречаем в высказываниях собеседника.

3. Сохранение в парафразе смысловой конгруэнтности, или семантической близости, по отношению к фразе собеседника. Это еще одно важное условие, необходимое для успешного использования техники перефразирования, которое логически вытекает из предыдущего. Чем дальше по своему смыслу (психологическому значению) находится парафраза от первоначальной фразы, тем более конфронтационной она будет восприниматься собеседником¹. Наглядно это условие будет проиллюстрировано при обсуждении конкретных тем.
4. Оптимальный выбор времени и места для перефразирования в контексте беседы. Перефразирование возможно практически во всех ситуациях — и это еще одно универсальное свойство этой техники. При внимательном отношении к речи собеседника практически любое произнесенное им слово может стать объектом для перефразирования. Однако вовсе не обязательно вставлять свои парафразы после каждой фразы собеседника. Я думаю, для применения этой техники существуют вполне конкретные «показания» (см. ниже), которые, конечно, не являются абсолютными и могут меняться в зависимости от личных предпочтений консультанта.

¹ Само по себе это может быть и не так драматично, но это будет уже не техника перефразирования.

Таким образом, если собеседник воспринимает парафразу как конфронтационную, значит, консультант пренебрег некоторыми условиями, необходимыми для выполнения этой техники, например он не обратил внимание на интонацию или не распознал психологическое значение фразы собеседника, а потому не учел его в своей парафразе.

«Показания» для перефразирования

Я полагаю, что перефразирование можно считать наиболее эффективным в следующих ситуациях:

- когда необходимо удостовериться собеседника, что его понимают и принимают;
- когда надо уточнить содержание какой-либо фразы (а это необходимо гораздо чаще, чем это кажется на первый взгляд);
- во время длительной паузы собеседника как помощь в вербализации¹;
- в конце «абзаца» или после долгого монолога собеседника как резюме;
- парафраза может быть отличным ответом на вопрос, на который не желательно отвечать напрямую²;
- по истечении некоторого времени можно перефразировать «запавшую в душу» фразу собеседника для акцентирования внимания и

¹ Очень часто в этих случаях лучше воспользоваться именно перефразированием, а не привычными открытыми вопросами.

² Например, пытаться ответить на риторический вопрос значит не обращать внимания на экспрессивную функцию риторической интонации и не понимать, чего хочет собеседник. Парафраза же, напротив, побуждает собеседника еще больше раскрыться и вербально выразить свое эмоциональное состояние.

возвращения собеседника к обсуждаемой ранее теме: *Вот вы говорили...*;

- если консультант слышит часто повторяющуюся фразу — может быть, пора ее сменить?
- в условиях, стесненных ситуативными и временными рамками, например при работе на телефоне психологической помощи, в тренинговой группе, во время ведения переговоров и т. д.

Действительно, благодаря своему универсальному положению, техника перефразирования является «методом выбора» в ситуациях, когда связь с собеседником не столь прочна, чтобы задавать ему какие-либо вопросы, направленные на исследование, или предлагать различные варианты работы над своей проблемой. Например, в телефонном консультировании предложение «рассказать об этом другому» может быть не принято абонентом и спровоцировать разрыв. В таком случае консультант сам предлагает новую формулировку, поддерживая этим контакт и «попутно» производя психотерапевтические изменения. Даже когда консультант не находит, что сказать своему собеседнику, он может воспользоваться этой техникой для поддержания беседы. При этом консультант не только сохранит разговор на прежнем уровне, но также направит его в более содержательное русло.

* * *

Техника перефразирования, в которой, на мой взгляд, сконцентрирована суть психотерапевтического процесса, позволяет, не споря (!) с собеседником, расширить арсенал его позиций и мнений о своей

проблеме, обогатить его видение ситуации новыми измерениями.

Основной смысл техники перефразирования — услышать за фразой собеседника его позицию и с помощью своей фразы предложить ему другую позицию. При этом согласие собеседника с предложенной парафразой хотя и желательно, но вовсе не обязательно, так как цель перефразирования состоит не в том, чтобы переубедить собеседника и внушить ему «правильную» позицию, а в том, чтобы расширить арсенал уже существующих позиций. Консультант, использующий эту технику, не столько ищет истину, сколько дает возможность собеседнику выразить себя вербально. Даже не совсем точная парафраза именно своею неточностью будет стимулировать процесс вербализации, поскольку собеседник, не согласившись с ней, попытается точнее описать свою ситуацию.

Я разделяю сомнения в том, что изменение нескольких фраз сразу решит все проблемы собеседника. Результат техники перефразирования более скромный и менее заметный. Можно сказать, что перефразирование — это психотерапия одной фразы.

Ниже я выделю ряд направлений (на самом деле их гораздо больше) использования перефразирования как техники изменения позиций собеседника в зависимости от «прослушивающихся» в его фразах вербальных маркеров. Я думаю, что знание этих маркеров важно не только в «диагностике» фраз собеседника и построении своих парафраз, но также в других случаях. Так, задавая обычные вопросы, консультант не должен забывать, что своими формулировками он не только побуждает собеседника прояснить ситуацию, но прежде всего ненамеренно создает

позицию (пресуппозицию), с точки зрения которой предлагает ему взглянуть на свою ситуацию (проблему)¹.

ОБОБЩАЮЩИЕ СЛОВА

Под «обобщающими словами» в этом разделе я буду иметь в виду так называемые кванторы общности. В одних случаях кванторный смысл может выражаться явно (в кванторных словах: *все, каждый, всякий, любой, какой бы то ни было* и пр.), а в других случаях говорят о *неявных* кванторных смыслах, когда кванторный смысл, несомненно присутствующий во фразе, не может быть приписан какому-либо специфическому слову. Таковы, например, формы обобщений без кванторов: «человек...», «люди...» и пр.

Активное использование обобщающих слов можно рассматривать как побочный эффект свойственной человеческому сознанию способности обобщать воспринимаемую информацию. На уровне обыденного сознания способность к обобщению проявляется в феномене «популярной индукции», при которой нали-

¹ Влияние формулировки задаваемых вопросов на восприятие ситуации исследовалось в следующем эксперименте (Белянин В. П. Введение в психолингвистику. М.: ЧеРо, 2000. С. 54): «...две группы испытуемых, отвечая после просмотра документального фильма на один и тот же вопрос о скорости движения машин перед аварией, по-разному ответили на него в зависимости от того, какой глагол использовался в вопросе: нейтральный или содержащий экспрессию.

(1) *С какой скоростью двигались машины, когда они СТОЛКНУЛИСЬ друг с другом?*

(2) *С какой скоростью двигались машины, когда они ВРЕЗАЛИСЬ друг в друга?*

При формулировке вопроса (1) скорость движущихся на экране автомобилей была определена испытуемым в среднем как 55,7 км/час, а при вопросе, заданном в форме (2), как 65,3 км/час».

Некоторые распространенные обобщающие слова, встречающиеся в речи человека:

- обобщение во времени: *постоянно, всегда, обычно, никогда...*
- обобщение в пространстве: *езде, повсюду, полностью, нигде...*
- количественные обобщения: *всё, ничего, несколько, все, никто...*

Вспомогательные слова, усиливающие обобщающий эффект: *абсолютно, совершенно, вообще.*

чие какого-либо признака у части элементов класса позволяет человеку сделать вывод о том, что все остальные элементы данного класса обладают этим же признаком¹.

Функции обобщений

Говоря о психологическом значении обобщающих слов, можно выделить несколько основных функций.

Прежде всего, способность к обобщению — замечательная адаптационная способность человека, благодаря которой он не воспринимает многообразие мира, а вычленяет только необходимые, особо значимые для него «фрагменты». С помощью обобщенных характеристик человек упрощает ситуацию, разделяет ее на минимальное количество удобных для восприятия элементов и таким образом овладевает ею. Упрощение при этом может быть как позитивным (оптимистическим), так и негативным (пессимистическим), например: *Сегодня был прекрасный день; Кругом одни только грубые люди.*

¹ Философский словарь / Под ред. И. Т. Фролова. М.: Политиздат, 1991. С. 160.

Иногда подобные фатальные установки, даже несмотря на свою негативность, помогают человеку защититься, отгородиться от восприятия реальной информации, разнообразие и богатство которой гораздо более непереносимо, чем ее «негативный снимок».

Кроме этого обобщающие слова выполняют экспрессивную функцию. В этой роли они часто входят в различные эмоционально насыщенные высказывания, в том числе риторические вопросы

типа: *Ну почему меня все обижают?* Здесь кроме передачи «фатального восприятия» обобщения призваны также вызвать определенную реакцию слушателя, производить на него желаемое впечатление.

Функции обобщений:
• адаптационная
• когнитивная
• защитная
• экспрессивная

Восприятие обобщений

В то же время — с точки зрения слушателя — обобщающие слова часто вызывают у последнего не очень приятные ощущения: они воспринимаются как категоричные, неприступные, громоздкие, нереалистичные, оторванные от конкретного опыта. При этом реакции слушателя на обобщения могут быть различными.

Чаще всего — это разного рода попытки противопоставить человеку другой («реалистичный») взгляд на мир: (1) типичная житейская стратегия возражения и переубеждения — *Не может этого быть*; (2) попытки «пригвоздить» собеседника к реальности, например, с помощью «метавопросов»¹: *Меня все обижают — Кто именно вас обижает?*; (3) слушатель может также занять шутливую или ироничную позицию, как в следующем примере, взятом из одного ки-

¹ Подробнее о метавопросах см.: Гриндер Дж., Бэндлер Р. Структура магии. СПб., 1996.

нофильма: *(Он) Я тебя везде искал! — (Она) Правда везде? В больнице, в полиции, в собачьем приемнике...*

Перефразирование представляет собой альтернативный подход, при котором (если соблюдать вышеупомянутые условия) нет навязчивого давления или ироничного отношения, а есть мягкое (иногда даже незаметное) и вполне серьезное предложение принять другую, действительно более реалистичную, позицию.

НАПРАВЛЕНИЯ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

Встретив в речи собеседника фразы с обобщающими словами, консультант может прояснить их, предложив собеседнику новые формулировки, более определенные и, возможно, более адекватные представленной ситуации. Делая это, консультант помогает разобрать на «первоэлементы» туманные, мешающие решить проблему обобщения.

Этот эффект достигается благодаря корректному (конгруэнтному) использованию конкретизирующих высказываний — парафраз, «антиобобщающий» эффект которых возможен благодаря присутствию в них так называемых кванторов существования, или конкретизаторов. Использование конкретизаторов помогает сделать высказывание более реалистичным. Но, еще раз подчеркну, не с целью *переубедить* собеседника, а для перехода от общих фраз к более обстоятельному разговору на частные темы, другими словами — спуститься из области абстракции к конкретным событиям.

К примеру, собеседник произнес фразу: *Меня все обижают*. Вместо типичного «метавопроса»: *Кто*

<p>Кванторы существования, или конкретизаторы: <i>многие, некоторые, редко, иногда, часто, бывает, существует, есть, имеется, отыщется и др.</i></p>
--

именно вас обижает? — консультант может воспользоваться менее конфронтационным вариантом и сформулировать следующую парафразу:

В вашем окружении есть люди, которые вас обижают. Это поможет более плавно перейти к обсуждению конкретных ситуаций и их участников.

Успех перефразирования обобщающих высказываний зависит от выполнения правила конгруэнтности, которое предполагает, что в парафразе используются конкретизаторы, расположенные в семантической близости по отношению к обобщающим словам собеседника.

Например, обобщающему слову *все* соответствуют следующие возможные конкретизаторы, расположенные в порядке постепенного «удаления» от первоначального обобщения: *подавляющее большинство людей, большинство людей, часть людей, некоторые люди, кое-кто*. Нетрудно заметить, что из этого списка, пожалуй, только первые два варианта более-менее близки слову «все». Поэтому включающие их парафразы вполне можно считать конгруэнтными, например (в ответ на фразу *Меня все обижают*): *Большинство людей, с которыми вы общаетесь, вас обижают*. И напротив, высказывания, включающие «далекие» конкретизаторы, в силу своей неконгруэнтности приобретают конфронтационный характер. Это видно на примере следующих диалогов:

(1) *Меня все обижают. — Кто-то из вашего окружения к вам плохо относится? — Да все плохо относятся! Постоянно норовят обидеть.*

(2) *Он ничего не понимает. — В некоторых вещах он плохо разбирается. — Да он вообще тупой какой-то!*

Направления перефразирования обобщений:

- конкретизация
- «отражение чувств»

Тем не менее «далекие» конкретизаторы могут успешно использоваться при перефразировании обобщений в составе инвертирующих высказываний (см. тему «Ресурсы инверсии»).

- *Все они одинаковые → Многие мужчины, с которыми вам приходилось общаться, поступали таким образом*
- *Кругом одни только грубые люди → Вы очень часто сталкиваетесь с грубостью*
- *Он ничего не делает по дому → Он очень редко вам помогает*
- *Я совершенно не могу с ним справиться → Ситуации, когда вы с ним не справляетесь, возникают слишком часто*
- *Я полностью потеряла доверие к людям → Многим людям из вашего окружения вы не доверяете*
- *Меня все поучают → Вас часто пытаются учить жить*
- *Я его абсолютно не понимаю → Вам очень трудно его понять*
- *Взрослые — это скучные, занудные люди → Среди взрослых, которые тебя окружают, много скучных людей*

Другое направление перефразирования обобщающих слов — вербализация эмоционального компонента высказывания, или «отражение чувств», — будет обсуждаться в следующем разделе, посвященном «ярлыкам» и оценкам.

«Ярлыки» и оценки

Как часто люди «развешивают ярлыки» на других участниках конфликта! Конечно, краткое и емкое сло-

во выражает подчас больше эмоций, чем длинное предложение. К тому же оно производит большее впечатление на слушателей.

В этом разделе будут рассмотрены оценочные высказывания, содержащие оценку человека в виде названий-«ярлыков» или качественных определений. Такого рода оценки образуются путем обобщения отдельных проявлений человека. Порой поступок, совершаемый человеком однажды, с помощью «ярлыка» превращается в прочно приросшее к нему качество или даже становится его именем.

ФУНКЦИИ «ЯРЛЫКОВ» И ОЦЕНОК

Можно говорить о следующем психологическом значении оценочных «ярлыков»:

1. Экспрессивная функция: любой «ярлык» — это прежде всего оценочное суждение, в котором конденсируются эмоции, чувства, отношение говорящего к другим людям, событиям, ситуациям или самому себе.
2. Номинативная функция: «ярлык» — это имя, или название, которым наделяется объект оценки.
3. Таксономическая функция: «ярлык» — это средство определения и различения объектов окружающего мира (см. также раздел о терминологии и диагнозах).

Однако этим роль оценочных «ярлыков» не ограничивается. Кроме перечисленных выше явных функций они выполняют скрытые функции.

4. Адаптационная функция: «ярлык», как частный случай обобщения, играет огромную роль в формализации общения, которая в свою очередь является необходимым охраняющим и адаптационным компонентом любой коммуни-

кации, особенно массовой. Человек просто «утонет» в море разнообразия, если не будет с той или иной степенью формальности относиться к воспринимаемой информации и пользоваться при этом «ярлыками» как «спасательными кругами».

Функции

«ярлыков»-оценок:

- экспрессивная функция
- номинативная функция
- таксономическая функция
- адаптационная функция
- «псевдообъективизация»
- трансляция установки

5. «Псевдообъективизация» — скрытое свойство оценки, которое заключается в придании высказыванию, основанному на субъективном восприятии, объективного статуса. Для примера можно сравнить фразы: *Он мне не понравился и Он плохой*. Последнее звучит намного весомее, «объективнее», хотя, конечно, на самом деле — это ложная объективность, основанная на магии «ярлыка».
6. Трансляция установки: «ярлык» — это средство присвоения (интериоризации, интроецирования) чужой оценки. Частное мнение другого человека, зафиксированное в виде «ярлыка» и принявшее таким образом псевдообъективную форму, естественным образом усваивается другими людьми, влияя на их мнение, оценки, отношение и т. д. Особенно это касается отрицательных оценок. Я думаю, все отрицательные «ярлыки», используемые человеком по отношению к себе, имеют внешнее, «чужеродное», микросоциальное происхождение. Главными источниками оценочных «ярлыков»-установок (не только отрицательных, но и положительных) являются родители, а акцепторами этих оценок — их дети.

СЛАБЫЕ СТОРОНЫ «ЯРЛЫКОВ»

Этикетку всегда легче приклеить, чем потом убирать. После выполнения своей экспрессивной, номинативной или таксономической роли «ярлык» вовсе не отпадает «сам собой», а обычно остается «жить» дальше. Особенно нелегко поддаются изменениям формы, созданные и закаленные в огне эмоций.

Оценочные «ярлыки» (как и другие обобщающие средства адаптации — термины и диагнозы, — которые будут рассмотрены ниже) — это колея, необходимая до поры до времени человеку, чтобы чувствовать себя уверенно в окружающем разнообразии. Но в какой-то момент она может стать для него ловушкой. Будучи по своей природе обобщением, «ярлык» скрывает другие качества его носителя, поскольку выделяет лишь один из его признаков. Со временем «ярлык» становится все более незыблемым и громоздким. Выбраться же из этой когнитивной «колеи-ловушки» и проложить другой путь (увидеть мир по-другому) практически невозможно без того, чтобы снова не вернуться к конкретному (частному) восприятию ситуации. А поскольку сам говорящий обычно при этом вовсе не ощущает себя в «ловушке», то помочь ему может подчас лишь профессиональный собеседник, который мягким и ненавязчивым способом возвратит его к более конкретному (реальному) восприятию.

Для того чтобы понять процесс образования «ярлыка» из описательных высказываний, сравним три фразы: (1) *Он поступил глупо*; (2) *Он — глупый человек*; (3) *Он — глупец*. Все они могут служить для оценки одной и той же ситуации. В то же время они имеют разную степень обобщения (см. схему 3).

Фраза (1) подразумевает, что человек поступил определенным образом, однако это частный, возможно, единственный поступок, то есть в другой раз он уже

может поступить по-другому. Фраза (2) сообщает о качестве, которым обладает человек и которое присутствует в нем даже тогда, когда он не поступает соответствующим образом. Благодаря определению, качество, обозначенное словом «глупый», отделяется от поступка и переходит на человека: теперь глупым является не отдельный поступок, а весь человек. Однако по сравнению с фразой (3) фраза (2) еще оставляет место для других качеств. Например, глупый человек может быть высоким, полным, добрым, красивым и т. д. Но если мы говорим о ком-то, что он — глупец, то тем самым настолько выпячиваем данное качество, что все остальные становятся просто не заслуживающими какого-либо внимания. «Ярлык» ставит окончательную точку в характеристике человека, после которой туда уже нечего добавить. Таким образом, если во

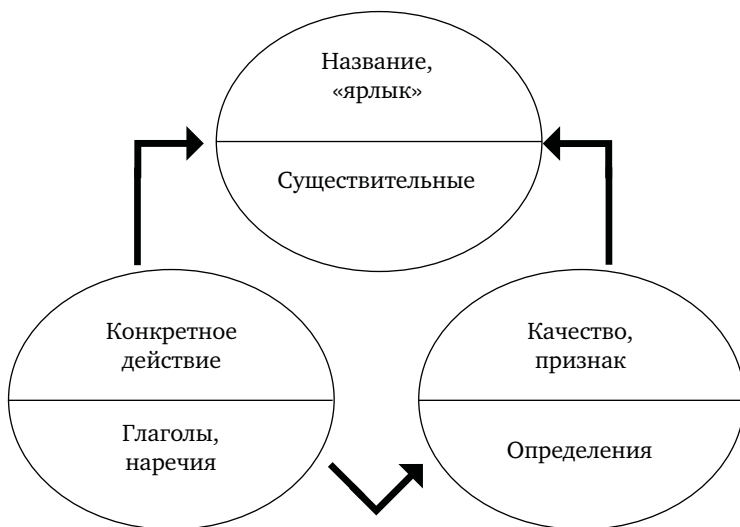


Схема 3. Процесс образования «ярлыка»
из описательных высказываний

фразе (1) мы имеем человека, совершившего определенный поступок, а во фразе (2) — человека, имеющего определенное качество, то во фразе (3) мы имеем дело с неким типом человека¹.

Обобщенная и зафиксированная в «ярлыке» оценка «приклеивается» к человеку и в дальнейшем влияет на восприятие его последующего поведения. Если процесс образования «ярлыка» происходит по принципу «популярной индукции», то механизм воздействия «ярлыка» как установки можно назвать «популярной дедукцией». Какие поступки можно ждать от глупца? Только глупые!

Если присмотреться еще внимательнее к обобщающим средствам, то можно заметить, что глаголы тоже имеют ресурсы в этом направлении. Так глаголы совершенного вида прошедшего времени описывают ситуацию менее обобщенно, чем глаголы несовершенного вида настоящего времени². Ср.: *Он поступил глупо* и *Он поступает глупо*. Последняя фраза выглядит уже как переходная к *Он глупый человек*.

Ниже приведены различные формулировки оценки родителем своего ребенка в одной и той же ситуации. Можно легко представить, как разная степень обобщения этих оценок влияет на формирование Я-концепции слышащего их ребенка.

Ты что, темноты испугался?

Ты что, темноты боишься?

¹ Подобный процесс наблюдается при создании оценочных «ярлыков» для ситуаций с неживыми объектами. Ср.: *На улице много грязи. Грязная улица. Не улица, а помойка.*

² Грамматическая форма настоящего глагольного времени в русском языке означает как действие, происходящее в данный момент (аналогичное английскому Present Continuous), так и действие, совершающееся обычно, постоянно (аналогичное английскому Present Indefinit).

Ты какой-то трусливый?

Ты просто трус?

Можно предположить, что часть «ярлыков» родилась из обычных оценочных суждений путем освобождения их маркеров объективности и маркеров сравнения. Для примера сравним высказывания, изображенные на схеме 4.

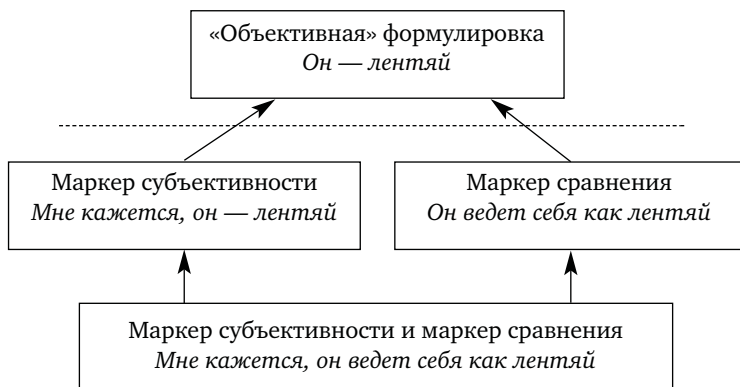


Схема 4. Этапы образования «ярлыка» из оценочных суждений

Маркеры субъективности вербально выражены в конструкциях, указывающих на субъективность данного оценочного суждения: *Мне кажется, Я думаю, Я считаю* и пр. Маркеры сравнения озвучивают процедуру сравнения, лежащую в основе оценки: *похож, напоминает, как и* пр. Естественно, что данный процесс образования «ярлыка» находится за пределами осознания и протекает автоматически, как нечто само собой разумеющееся. В сознании появляется лишь верхушка айсберга — готовый «ярлык», воспринимающийся говорящим как нечто «объективное». В свою очередь, введение этих маркеров субъективности и маркеров сравнения в оценочные

высказывания, несомненно, ослабляет их негативное воздействие.

Таким образом, в языке существует широкий спектр формулировок, предназначенных для выражения человеком оценки себя, других людей, ситуации и т. д. Все они — в зависимости от степени обобщения, а также присутствия в них маркеров субъективности и маркеров сравнения — по-разному влияют на восприятие заключенной в этих формулировках оценки. Это различие мы можем учитывать при перефразировании оценочных высказываний.

НАПРАВЛЕНИЯ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

Перефразирование «ярлыков» и оценок может идти в нескольких направлениях в зависимости от тактических задач консультанта.

1. «Отражение чувств». С помощью парафразы консультант выносит наружу (озвучивает) содержание, которое в концентрированном виде скрывается в «ярлыке». Одно из направлений — вербализация эмоционального содержания, лежащего в основе оценки: чувства или отношения говорящего к объекту оценки (к себе, другому, ситуации и т. д.).

Для вербализации эмоционального содержания можно выделить следующие показания:

- наличие выраженных невербальных маркеров эмоциональной нагрузки, например выразительная интонация;

Направления перефразирования «ярлыков» и оценок:

- «отражение чувств»
- «охлаждение» высказываний
- конкретизация
- субъективизация
- «разрушение интроектов»
- вербализация ожиданий
- инверсия оценки

- использование оскорблений («обзывательств»): дура, мерзавец, идиот и пр.;
- использование слов, усиливающих обобщающий эффект: совершенно, абсолютно и пр.

- *Я, наверное, эгоистка → Вы осуждаете себя за свои желания*
- *Это какой-то зануда! → Он вас раздражает своими вопросами*
- *Он меня уже достал! → Вы уже устали от таких отношений*

2. «Охлаждение» высказываний. С помощью перефразирования можно слегка «охладить» некоторые оценочные высказывания, используя другие, более мягкие формулировки.

- *Он наговорил мне кучу гадостей → Это были очень неприятные для вас слова*
- *Это садист какой-то → Он жестокий человек*
- *Мой муж — свинья! → Он доставил вам очень много неприятностей*
- *Он — трус → Он очень осторожный человек*
- *Он меня уже достал! → Он постоянно пытается с вами встретиться*

3. Конкретизация. Это направление также называют «детализацией», «разукрупнением», «приближением». Суть его состоит в вербализации частных признаков объекта или его действий, которые легли в основание оценки. Консультант в данном случае проделывает путь, обратный происхождению «ярлыка», который, как уже говорилось выше, образуется благодаря обобщению конкретных действий (см. схему № 3).

Свойству, выделенному и зафиксированному в «ярлыке», консультант придает статус частного признака («одного из имеющихся»). В результате «ярлык-имя» и связанный с ним привычный образ человека распадается на конкретные действия, а оценочное высказывание, по сути, превращается в описательное, а значит, более «охлажденное». Чисто практически это проявляется в более активном использовании глаголов, наречий и упомянутых ранее конкретизаторов (см. раздел «Обобщающие слова»).

- *Наверное, я просто лентяй → Возможно, вы не очень любите напрягаться в некоторых ситуациях*
- *Я — скандальная женщина → Вам трудно сдержаться в некоторых конфликтных ситуациях*
- *Она просто хамка, вот и все! → Она вас очень сильно оскорбила*
- *У меня ребенок какой-то тупой! → С этими заданиями он справляется с трудом*
- *Когда мне нужно отвечать, я тупею → Когда вас спрашивают, вам трудно думать о решении задачи*
- *После этого у меня поехала крыша → Вы начали ощущать что-то необычное*
- *Последнее время он стал какой-то конфликтный → Между вами стали чаще возникать конфликтные ситуации*
- *Вы знаете, я, наверно, неудачник → Вам кажется, что неудач в вашей жизни намного больше*
- *Взрослые — это скучные, занудные люди → Тебе неинтересно общаться с окружающими тебя взрослыми*

- *Он — предатель → Вы на него надеялись, но он вас обманул*
- *Он — предатель → Вы на него надеялись, а он совершенно неожиданно для вас поступил по-своему*
- *Он стал абсолютно равнодушным → Он ведет себя так, как будто ему нет до вас дела*
- *Я, наверное, ненормальная → Иногда вы чувствуете какое-то необычное состояние*

Кроме этого, направить собеседника в русло конкретизирования «ярлыков» могут «универсальные» парафразы типа: *Есть какие-то поступки, которые заставляют вас так думать. В некоторых ситуациях вы (он, она) ведете (ведет) себя как-то по-особенному.*

4. Субъективизация. Оценка теряет свою «объективность», а вместе с ней свою «незыблемость», когда она из «ярлыка» переформулируется в частное (субъективное) мнение конкретного человека. Ср.: *Он хороший* и *Он вам нравится*. В направлении субъективизации также работает употребление вводных конструкций типа: *Вам кажется... Вы считаете...*

- *Это выглядит хорошо → Вам это нравится*
- *Это выглядит хорошо → Вы удовлетворены этим*
- *Он занимается какой-то ерундой! → Вам не нравится то, что он делает*
- *Чем это противно пахнет? → Этот запах неприятен вам*
- *Он — педант до кончиков волос! → Вас раздражает, что он так пунктуален*
- *Вчера у меня была клиентка — такая дура! → Вам было тяжело общаться с ней*

5. «Разрушение интроектов». В парафразе консультант проверяет оценку или «ярлык» на наличие интроектов — «посторонних источников» оценки, которые обычно исходят из микросоциального окружения, являясь средством выражения отношения других людей, но интроецируются человеком и воспринимаются им как свои собственные. Показания для «разрушения интроектов» (деинтериоризации): резкие негативные оценки; сомнения в высказанной оценке; ощущение «цитаты», взгляда со стороны.

- *Я иногда такие глупости говорю → Иногда вам кажется, что вас могут не понять*
- *Я боюсь, что поступила некрасиво → Вы боитесь, что вас могут осудить*
- *Точно, у меня какое-то извращенное восприятие → Кому-то кажется, что ваше восприятие отличается от других*
- *Точно, у меня какое-то извращенное восприятие → Кто-то считает, что вы неправильно воспринимаете эту ситуацию*
- *Добрейшей души человек → Видимо, очень многие считают его хорошим*

6. Вербализация ожиданий. Часто оценка является результатом процедуры сравнения объекта оценки с каким-то идеальным эталоном или желаемым образцом. Например, фраза *Они мало общаются* внешне выглядит как обычная констатация степени коммуникации, однако имплицитно она содержит сравнение (возможно, неосознаваемое) с желаемым положением дел: *Они мало общаются по сравнению с тем, что я ожидал*. В связи с этим еще одно направ-

ление перефразирования оценочных высказываний состоит в озвучивании тех идеальных (ожидаемых) образцов, с которыми человек сравнивает себя, других людей, ситуацию в целом и на основе этого сравнения дает им ту или иную оценку. Такое возвращение к процедуре сравнения помогает разрушить «объективный» ореол вокруг оценки.

- *Они мало общаются → Вы ожидали, что они будут больше общаться*
- *Они мало общаются → Вам хочется, чтобы они больше общались*
- *Мы плохо провели время → Вы надеялись на другое развитие событий*
- *Это были очень неприятные ощущения → Это было совсем не то, что вы ожидали.*

7. Инверсия оценок. Возможно, могут встретиться ситуации, когда появляется необходимость в инверсии оценок и «ярлыков». В качестве иллюстрации приведем песенку Тристана из к/ф «Собака на сене»: слуга оказывает «психологическую помощь» своему страдающему от любви хозяину с помощью инверсии позитивных оценок:

Если вы на женщин слишком падки,
 В прелестях ищите недостатки!
 Станет все тогда намного проще.
 Девушка стройна — мы скажем: «мощи»,
 Умницу мы наречем «уродкой»,
 Добрую объявим «сумасбродкой»,
 Ласковая — стало быть, «липучка»,
 Держит себя строго — значит «злючка»,
 Назовем кокетливую «шлюхой»,
 Скажем про веселую — «под мухой»,

Пухленькая — «скоро лопнет с жиру»,
 Щедрую перекрестим в «транжиру»,
 Бережлива — окрестим в «сквалыгу»,
 Маленькая — «ростом с фигу»,
 Если рослая — тогда «верзила».
 Через день, глядишь, любовь остыла!

ТЕРМИНЫ И ДИАГНОЗЫ

Виды диагнозов

Диагноз — это частный случай «ярлыков»; можно сказать, что диагноз — это ярлык, который «приклеен» с п е ц и а л и с т о м. Благодаря этому диагноз становится чем-то большим, нежели просто «ярлыком». Он приобретает еще более незыблемую «объективность»!

Диагнозы можно встретить самые разнообразные. Они встречаются намного чаще, чем это кажется на первый взгляд. Прежде всего это, конечно, медицинские диагнозы. Однако кроме врачей сейчас существует очень много других специалистов, поэтому можно говорить об *астрологических*, *биоэнергетических* и других специфических диагнозах. Вероятно, можно говорить и о *житейских* диагнозах, когда обыденное сознание использует существующие в науке термины для своих собственных понятий. Таково, например, слово «комплекс», которое, перекочевав из психоаналитической терминологии, приобрело специфическое житейское понимание. Рассматриваемые в предыдущем разделе «ярлыки» — это примеры житейских диагнозов.

Функции терминов и диагнозов

Присвоение имен и названий — неотъемлемое и весьма полезное свойство мышления. С помощью него происходит не столько понимание действительности, сколько овладение ею. Например, психология

и психотерапия не смогли бы развиваться, если бы не создавали с помощью терминологии различные абстрактные понятия.

Давая какому-либо состоянию (явлению, процессу) название, человек обозначает тем самым, что оно теперь ему знакомо. Термины из медицинского справочника пугают подчас гораздо меньше, чем конгломерат еще неопределенных чувств. «Назвать проблему значит наполовину ее решить».

Если есть диагноз, значит, мы встретились с чем-то уже известным, значит, есть рекомендации. Разве это не психотерапия? Очень удобно (и не только собеседнику) иметь дело с такими «застывшими» понятиями — они легко укладываются в готовые схемы («работа с депрессией», «освобождение от комплексов», «снятие тревоги» и т. д.). Именно с этой целью консультант и использует в своей работе «опорные пункты» — термины. Он делит весь хаотичный материал, который предоставляет его собеседник, на фрагменты и присваивает им имена¹. То же самое делает второй, использующий при описании своего состояния психолого-психотерапевтическую терминологию. Теперь они (консультант и его собеседник) могут быть уверены, что не утонут в потоке чувств и событий.

Функции терминологии:

- овладение реальностью
- упорядочение информации
- создание схем и моделей
- помещение в более широкий контекст
- иллюзия определенности и объективности
- оптимизация контакта между собеседниками
- показатель принадлежности к кругу «посвященных»
- усиление значимости своего состояния
- перекалывание ответственности на специалистов

¹ Термин — это божество границ в римской мифологии, а сейчас — имя, ограничивающее понятие (Мифологический словарь / Гл. ред. Е. М. Мелетинский. М.: Сов. энциклопедия, 1991. С. 537).

Таким образом, можно говорить о том, что терминология может использоваться как средство и как цель. В первом случае говорящий осознает условность терминологии и использует ее лишь для создания временных опорных схем. Во втором случае говорящий находится «во власти» термина, в иллюзии, что он разобрался в ситуации, поместив какую-либо ситуацию или состояние в определенную «ячейку». Такая жесткая «рубрикация» имеет некоторые отрицательные последствия.

«Побочные эффекты» терминологии

Подводные камни позволяют человеку перейти вброд реку, но эти же камни мешают ему, если он хочет переплыть эту реку на лодке. Легкомысленное отношение к использованию терминологии чревато последствиями. Например, одним и тем же словом консультант и его собеседник могут обозначать разное содержание. Когда человек говорит: *У меня депрессия*, консультант может посчитать, что он правильно понял своего собеседника. Однако скрытая за названием информация подобно нижней части айсберга рано или поздно дает о себе знать. В лучшем случае это приводит к легко улаживаемым недоразумениям («А, вот вы о чем!»), в худшем случае (когда «недоразумение» не выходит на поверхность) — к разрыву контакта: консультант не понимает, «что ему (собеседнику) было надо», а сам собеседник делает вывод о том, что его не поняли.

Кроме того, терминология «отгораживает» человека от непосредственного восприятия своего внутреннего опыта, а кон-

«Побочные эффекты»

терминологии:

- «разночтения»
- «отгораживание» от внутреннего опыта
- затруднение понимания
- повышение «мнительности»
- формализация отношений

сультанта — от действительного понимания того, что испытывает его собеседник. Названия лишь обозначают чувства, состояния, события, но дают мало представления о том, что происходит на самом деле в душе каждого конкретного человека.

Использование консультантом терминологии также может иметь некоторые нежелательные последствия. Специальная и научная лексика, несмотря на свое «проясняющее» предназначение, в реальной ситуации взаимодействия консультанта и его собеседника приводит не только к затруднению взаимопонимания, поскольку собеседник может не понимать значения тех или иных терминов, но также, в силу непонятности, может стать источником тревоги, повышая «мнительность» собеседника. К этому надо добавить, что использование специальных терминов в консультировании делает отношения между консультантом и его собеседником более формализованными, разрушая нечто человеческое.

НАПРАВЛЕНИЯ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

Для того чтобы уточнить информацию, скрытую за каким-нибудь термином или диагнозом, вовсе не обязательно задавать собеседнику экзаменационный вопрос: *Что вы имеете в виду под словом «депрессия»?* (Наверно, он может обидеться или удивиться вашей «неосведомленности».) Достаточно перефразировать его высказывание: *У вас плохое настроение* или *Вам грустно*. Это расположит человека к дальнейшей беседе и «размягчит» те «застывшие» понятия, которыми воспользовался человек для описания своих проблем.

Так консультант переходит от обозначения процесса к его содержанию. Это есть не что иное, как уже известная нам конкретизация, идущая по пути

диагноз → симптомы → чувства, процессы. Диагноз (синдром) — это комплекс симптомов; в свою очередь, симптомы — это не что иное, как внешние признаки процессов, происходящих внутри организма. Таким образом, название (термин) можно представить в виде оболочки, внутри которой находится вполне конкретное, но не всегда понятное содержание.

**Направления
перефразирования
терминологии:**

- конкретизация
- перевод термина
- прояснение внешнего источника диагноза

- *Я хочу избавиться от комплексов → Вы хотите чувствовать себя увереннее в некоторых ситуациях*
- *Меня мучает бессонница → Вы с трудом засыпаете*
- *Она — истеричка! → Она часто не сдерживает своих чувств*
- *Я — потенциальный маньяк-убийца → В какие-то моменты у вас появляется желание кого-то убить*
- *Мне кажется, что мой сын вампир → Общаясь с ним, вы чувствуете усталость*

Иногда достаточно просто перевести термин на понятный всем язык.

- *Я испытываю постоянный стресс → Вы постоянно чувствуете себя в напряжении*
- *Последнее время у меня какая-то депрессия → Последнее время вы чувствуете какую-то подавленность (апатию, угнетенность и пр.)*

Когда же «освобожденное» от оболочки термина содержание будет включено в контекст других обсто-

ятельств жизни человека, возможно, появится новая структура, которой можно будет дать другое, более позитивное название. Такое позитивное переформулирование прослеживается, например, в цепочке *стресс* → *напряжение* → *достижение цели*.

Еще одно из возможных направлений перефразирования — выяснение внешнего источника диагноза. Как уже говорилось, термины и диагнозы — это исключительно продукты интеллектуальной деятельности многочисленных специалистов; и человек соотносит свой психологический опыт с этими словами не самостоятельно, а с подачи специалистов. Критерием, определяющим выбор этого направления перефразирования, может быть объективное несоответствие квалификации собеседника и используемой им терминологии, а также ощущение «цитаты» или «кавычек».

Если заглянуть «глубже», можно заметить, что перефразирование терминов и диагнозов подчинено следующей стратегии: (1) консультант слышит, что собеседник «ставит» диагноз себе или другому человеку; (2) консультант мысленно предполагает, на основании чего его собеседник «поставил» этот диагноз; это требует эмпатии и привлечения контекста беседы (интонация, дополнительная информация и т. д.); (3) после этого в своей парафразе консультант предлагает возможную версию.

НЕГАТИВНЫЕ И ПОЗИТИВНЫЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ

Виды «негативных высказываний»

Прежде всего — это формальное отрицание, то есть высказывание, содержащее частицу *не* (синтаксическое отрицание). Например: *Я не чувствую себя достаточно свободным. Я не хочу чувствовать вину* (страх и т. д.) К этому же типу высказываний от-

носятся запреты. Например: *Не бегай! Не кричи! Не убий* и т. д.

Кроме этого существуют другие формальные маркеры, которые также несут идею отрицания, в частности отсутствия (недостачи) чего-либо — это приставки *не-, без-* (морфологическое отрицание). Например: *Это были очень неприятные ощущения. Я ощущаю беспомощность. Я хочу стать беззаботной.*

Другие типы негативных высказываний не имеют каких-либо формальных маркеров, но несут идею отрицания «внутри себя». Такое имплицитное отрицание мы можем ощутить благодаря присутствию слов, которые по своему смыслу являются «отрицательными» (семантическое отрицание). Например: *Мы плохо провели время.*

Еще один тип семантически отрицательных высказываний — это высказывания, которые прямо или косвенно несут идею избавления от какого-либо качества, симптома, чувства и т. д. Например: *Я хочу избавиться от комплексов. Я хочу стать более раскрепощенной.*

К высказываниям, имплицитно содержащим отрицание, также относятся такие «псевдопозитивные» высказывания, как, например: *Много ты понимаешь* (= *Ты ничего не понимаешь*), *Так он и захочет общаться со мной* (= *Он не захочет общаться со мной*). Возможно, одна из главных функций таких парадоксальных и иронических формулировок — оберегание человека от соприкосновения с негативной реальностью.

НЕГАТИВНЫЕ СВОЙСТВА НЕГАТИВНЫХ ВЫСКАЗЫВАНИЙ

Главная особенность негативных высказываний состоит в том, что человек, употребляющий их, фиксируется на отрицательной стороне проблемы/ситуации. Прежде всего это касается запретов, а также

высказываний, содержащих идею избавления. В первом случае, например, родитель концентрируется на том, что ребенку делать нельзя, не озвучивая других вариантов. Этим он помещает ребенка в ситуацию замкнутого пространства с единственной закрытой дверью и не оставляет ему других альтернатив, кроме как пытаться прорваться через запретный выход.

В случае, когда человек высказывает свое желание избавиться от чего-то, он концентрируется на том, что ему не нужно, часто упуская более позитивные и конкретные цели.

Отличия негативного формулирования проблемы от позитивного заключаются в следующем. В первом случае (при описании проблемы негативными высказываниями) человек находится в замкнутом круге подобно персонажу известной истории, которому предлагалось не думать о белой обезьяне: человек все время пытается оттолкнуться от нежелаемого образа, но тут же снова попадает в его власть. Во втором случае (при употреблении позитивных формулировок) человек концентрирует свое внимание на других (желаемых) образах и тем самым приобретает способность двигаться к конкретной цели. В первом случае человек поработен блокирующим отношением к себе, своему поведению, качествам и т. д., я бы даже сказал — «аутоагрессивным» отношением. Во втором случае — это конструктивное отношение, предполагающее дальнейшее развертывание собственных возможностей.

ФУНКЦИИ НЕГАТИВНЫХ ВЫСКАЗЫВАНИЙ

Однако прежде чем пытаться во что бы то ни стало «корректировать» негативную позицию, на короткое время задумаемся, что она дает человеку, какое она имеет психологическое значение.

«Отрицательное» качество в сознании человека часто становится его главным врагом, играющим роль «козла отпущения»: дескать, если его не будет, то все встанет на свои места. Такое упрощение процесса решения проблемы есть удобное прикрытие или непонимание других более сложных личностных проблем. В каком-то смысле негативная позиция есть избегание психологической ответственности за собственное изменение. Благодаря негативной формулировке, которая есть не что иное, как абстракция, человек практически освобождает себя от выбора конкретной цели. Возможно, это связано с нежеланием встречаться с некими проблемами реального мира.

Функции негативных высказываний:

- упрощение проблемы
- поиск причины
- избегание реальности
- трансляция чужой установки
- ограничение активности

В некоторых случаях негативная позиция связана с «некорректной интерпретацией реальности», усвоенной от референтного окружения. Особенно это касается негативных оценок самого себя, поскольку отрицательное отношение к себе — это практически всегда бывшая внешняя оценка, то есть интериоризированное отрицательное отношение стороннего наблюдателя. Рискну предположить, что человек не в состоянии оценивать свою личность, глядя на себя изнутри. Оценить себя, в том числе оценить негативно, можно только глядя на себя со стороны, глазами других людей. Таким образом, негативная самооценка, с которой мы часто встречаемся, — это либо интериоризированная негативная оценка, первоначально исходящая от другого человека, либо (что может быть одно и то же) оценка человеком себя, как если бы он смотрел на себя глазами другого.

К этому надо добавить, что отрицательная оценка всегда является следствием сопоставления себя с неким идеалом. Когда человек рассматривает себя сквозь призму более совершенного образца, он неизбежно сталкивается со своими недостатками.

Наконец, не будем забывать, что высказывания, сформулированные в негативной форме, играют роль ограничителей активности, иногда весьма полезных. Достаточно вспомнить моральные запреты, сформулированные в виде известных заповедей, или запреты родителей типа: «Не трогай розетку».

Направления перефразирования

Негативные высказывания — это один из самых интересных и благодатных объектов для перефразирования. Иногда с помощью одной парафразы может произойти глобальное переформулирование проблемы, совершенно новое видение ситуации, открывающее новые перспективы. Вместо постоянного возвращения к прошлому человек начинает двигаться вперед, к желаемому будущему.

Направления позитивного переформулирования:

- инверсия
- конкретизация
- использование позитивных синонимов
- вербализация негативной оценки

1. Одно из направлений такого «позитивного переформулирования» базируется на принципе инверсии: если человек хочет изменить себя, надо перенести внимание (фокус проблемы) с абстрактной идеи избавления от какого-либо качества на более конкретную цель — приобретение противоположного качества.

Стратегия позитивного переформулирования, основанного на принципе инверсии, включает следующие шаги: (1) консультант слышит в словах собесед-

ника идею избавления от какого-либо качества; (2) консультант представляет качество, противоположное тому, от которого человек хочет избавиться; (3) консультант предлагает его в парафразе в виде цели.

- *Мне не хватает смелости → Вы хотели бы быть более уверенным*
- *Я не хочу чувствовать страх → Вы хотите чувствовать уверенность, что справитесь с ситуацией*
- *Я не хочу чувствовать вину → Вам хотелось бы почувствовать свою правоту*

Кстати, известные родительские императивы-запреты тоже можно инвертировать, то есть заменить позитивными формулировками, при этом вовсе не лишая их «педагогического значения». Например: *Не бегай!* → *Будь осторожен*; *Не кричи!* → *Разговаривай потише*.

2. Я-реальное всегда продуктивно и позитивно. Реальное восприятие себя всегда имеет дело только с наличным — с тем, что есть. Один из признаков реалистического описания — это его конкретность. Поэтому дополнительным средством позитивного переформулирования, используемым по мере необходимости, является уже известная нам конкретизация (детализация), суть которой состоит в том, что вместо названия качества консультант предлагает конкретные действия или ощущения, в которых выражается это качество.

- *Я хочу стать беззаботной → Вы хотите достичь такого состояния, когда вы будете делать только то, что вам интересно*

- *Я не чувствую себя достаточно свободным → Вам бы хотелось почувствовать, что вы можете выбирать*
- *Я ощущаю беспомощность → Вы чувствуете, что все зависит только от вас*
- *Я хочу стать более раскрепощенной → Вы хотите ощутить, что можете следовать за своими желаниями*

3. Еще одно направление позитивного переформулирования заключается в поиске позитивных синонимов — более мягких слов или сочетаний, которые заменяют первичные (высказанные собеседником) варианты более резкого характера¹. Например: *гиперактивный → очень энергичный, темпераментный.*

- *Я постоянно борюсь со своей ленью → Вы часто боретесь со своим желанием отдохнуть*
- *Меня беспокоит повышенная тревожность моего сына → Вам бы хотелось помочь ему справиться со своим волнением*

Возможно, у читателя может сложиться впечатление, что негативные высказывания — это что-то однозначно негативное, что желательно их переформулировать во что-то более позитивное. Для того чтобы поколебать этот тезис, приведу пример, где парафраза в форме негативного высказывания содержит намек на альтернативный вариант поведения.

- *Я все время работаю → Вы не позволяете себе расслабиться*

¹ Здесь данная тема пересекается с темами, посвященными перефразированию оценочных «ярлыков» и терминологии.

Следующее направление перефразирования также опирается на позитивную роль негативных высказываний в некоторых случаях.

4. Вербализация негативной оценки. Вспоминаю девушку, которая большинство своих негативных оценок оформляла в виде «псевдопозитивных» высказываний. Поначалу одной из своих тактических задач я поставил возвращение ее к более естественной в данной ситуации негативной лексике.

- *Так он и захочет общаться со мной → Вы предполагаете, что он не захочет с вами общаться*
- *Последнее время у меня все время что-нибудь такое веселое случается → То есть в основном это какие-то неприятные события*

АКТИВНАЯ И ПАССИВНАЯ ПОЗИЦИИ

Это еще одна интересная и весьма перспективная в плане перефразирования тема. Феномен активной/пассивной позиции здесь будет рассмотрен главным образом в контексте межличностных ситуаций¹. Высказывания, в которых человек описывает свои взаимоотношения с другими людьми (обычно они содержат местоимения *я, он, она, они* и их модификации *мне, меня, его* и т. д.), всегда структурируют описываемую ситуацию по определенной схеме. В этом описании обычно присутствуют два главных фокуса (позиции): активный фокус указывает на ответственного за происходящее событие, то есть на субъекта (че-

¹ На самом деле этот феномен почти тотален, так как связан со свойствами нашего языка.

ловека, качество, действующую силу и т. д.); пассивный фокус представлен объектом воздействия или областью приложения воздействия; иногда последний бывает опущен.

Фразы *Я его испугался* и *Он меня напугал* семантически близки, так как они описывают одну и ту же ситуацию. Однако их можно назвать синонимичными лишь приблизительно, поскольку эти фразы описывают различные точки зрения на эту ситуацию. На это указывает способ употребления местоимения *я*: в первом случае оно стоит в именительном падеже, во втором — в родительном. В результате в первом случае источником активности, то есть ответственным за происходящее действие (субъектом), является сам говорящий человек, а во втором — некто другой (его партнер), для которого говорящий становится объектом.

Вышеназванные критерии диагностики активной и пассивной позиций в некоторых ситуациях требуют оговорок. Например, в высказывании *Я был этим напуган* синтаксический субъект (подлежащее *я*) находится, исходя из структуры высказывания, в активной позиции, а синтаксический объект (дополнение *этим*) — в пассивной. В то же время, если исходить не из синтаксической структуры высказывания, а из его смысла или, другими словами, из его семантической структуры, то синтаксический субъект (*я*) здесь находится в пассивной позиции, а синтаксический объект (*этим*) — в активной. Это связано с тем, что в конструкциях с пассивным залогом синтаксическая и семантическая структуры не совпадают¹.

Опора на смысл высказывания, а не на его формальную структуру помогает также при определении активной и пассивной позиций в таких «сложных» вы-

¹ Для упрощения приводимые далее примеры будут употребляться главным образом в активном залоге.

сказываниях, как *Я хочу, чтобы он поговорил со мной*. Здесь главное в синтаксическом плане предложение *Я хочу* не является главным в плане диагностики активности говорящего. Несмотря на то что в нем местоимение *я* является активным субъектом, в придаточном предложении ему отводится роль объекта (*мной*), что в смысловом плане становится определяющим при диагностике позиции говорящего в данном высказывании как пассивной, или «псевдоактивной» (ср. с активной формой выражения этого желания: *Я хочу поговорить с ним*).

Функции пассивной позиции

Приведу пример из одного фильма, где говорящий придает особое значение разнице между активной и пассивной позицией. Дело происходит в тюрьме, где один из заключенных наставляет новичка: «Никогда не спрашивай: *За что сидишь?*; надо говорить: *По какой статье тебя осудили?*».

Человек весьма часто описывает ситуацию так, как будто бы основная активность принадлежит не ему, а кому-то другому (будь то его партнер, чувство, судьба), он же сам занимает при этом пассивную позицию, например довольствуется скромной ролью «жертвы». Одна из функций этой «пассивно-страдательной проективной позиции» (Ф. Перлз) состоит в избегании ответственности.

Вообще, избегание ответственности — это нормальная социальная стратегия. Для человека, живущего в обществе, она прежде всего связана с безопасностью. Неслучайно выражение «понести ответственность» имеет значение «получить возмездие»¹. Однако существует и позитивное отношение к ответственности.

¹ Ожегов С. И. Словарь русского языка. М., 1990. С. 466.

Например, Э. Фромм говорит о «психологической ответственности»¹, которая не предполагает вину и последующее наказание, подобно юридическому пониманию ответственности; она не связана ни с чувством долга, ни с принятыми на себя обязательствами, ни с данными кому-то обещаниями, как это происходит в житейском понимании этого слова. «Психологическая ответственность» просто означает то, что источником чувств, желаний и действий является сам человек, и выражается в простых формулах: *Я хочу, Я чувствую, Я говорю, Я делаю* и т. д.

НАПРАВЛЕНИЯ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

С помощью техники перефразирования консультант предлагает человеку принять на себя «психологическую ответственность», то есть перейти на более активную позицию (позиция «Я-ответственности»).

Стратегия переформулирования пассивной позиции в активную состоит из следующих шагов: (1) консультант встречается с фразой, в которой собеседник описывает себя объектом чьей-либо активности (позиция «жертвы»); (2) консультант мысленно пробует взглянуть на ситуацию с позиции активности самого собеседника, то есть с позиции его собственного участия в ситуации; (3) консультант формулирует парафразу, в которой собеседник представлен в виде субъекта этой активности; (4) консультант высказывает эту парафразу, учитывая условия успешного перефразирования, особенно обращая внимание на принимающую интонацию.

Качество выполнения последнего шага очень важно в этом направлении перефразирования, поскольку предложение активной позиции может быть воспринято очень конфронтационно.

¹ Фромм Э. Душа человека. М., 1992. С. 27.

В качестве универсальных паттернов активности (ответственности) с успехом работают даже такие простые вводные конструкции, как: *Вы хотите... Вы чувствуете...* и пр.

Переход на позицию личной ответственности особенно конструктивен в решении межличностных конфликтов, поскольку с точки зрения этой позиции человек начинает понимать, что от него (его поведения, слов и т. д.) тоже кое-что зависит.

- *Он не обращает на меня внимания → Вам трудно привлечь его внимание*
- *Я хочу, чтобы он поговорил со мной → Вы хотите дать ему понять, что готовы к этому разговору*
- *Я хочу, чтобы он поговорил со мной → Вы хотите ускорить этот процесс*
- *Она ничего не понимает → Вам трудно ей это объяснить*
- *Он мне надоел → Вы устали от него*
- *Он постоянно предает меня → Каждый раз вы снова и снова надеетесь на него*
- *Она вынудил меня это сделать → Вы не смогли ей отказать*
- *Он меня уже достал → Вы уже устали от таких отношений*

Феномены активной и пассивной позиций проявляются не только при описании межличностных отношений, но также в других высказываниях, где в качестве активного субъекта выступает не другой человек, а нечто находящееся внутри самого объекта. Встречаясь с такими фразами, консультант может ис-

пользовать перефразирование для предложения более активной позиции¹.

- *Меня мучают воспоминания → Вы с трудом переносите память о прошлом*
- *Меня терзают сомнения → Вам трудно в это поверить*
- *Мне не позволит совесть → Вы себе этого не позволите*
- *Долг обязывает меня → Вы требуете от себя...*
- *Мысли разные в голову приходят → Иногда вы думаете...*

Иногда в описании своего психологического опыта человек использует фразы, в которых он сам является одновременно и субъектом, и объектом действия. Эти фразы отражают характер внутриличностной коммуникации между так называемыми субличностями, которая подчас бывает весьма драматичной: вспомним Ф. Перлза с его «собакой сверху» и «собакой снизу». Перефразирование таких высказываний направлено на перемещение точки идентификации с одной «субличности» на другую — «ушедшую в тень» — с целью актуализации последней.

- *Я не позволяю себе... («собака сверху») → Вы чувствуете себя под собственным контролем («собака снизу»)*

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ЛЕКСИКА

Под «эмоциональной лексикой» в данном разделе будут пониматься средства, помогающие человеку

¹ В дальнейшем эта тема будет подробно развиваться в разделах «Эмоциональная лексика» и «Перемещение ответственности».

выразить в словах (вербализовать) свой внутренний опыт — опыт чувств, мыслей, ощущений, желаний и т. д. В нашем языке существует три формы (категории), с помощью которых можно это сделать.

1. Внутренний опыт можно описывать как процесс — как некое действие, осуществляемое человеком в психоэмоциональной сфере. Средствами для этого описания служат, в первую очередь, глаголы. При этом, исходя из предыдущей темы, здесь можно выделить активный вариант (*Я его боюсь*) и пассивный вариант (*Он меня пугает*). В первом случае действует сам человек, а во втором — источником действия становится некто или нечто, находящееся снаружи, которое, будучи подлежащим, является ответственным за возникшее чувство.
2. Внутренний опыт можно также описывать как состояние. Для этого в русском языке существуют безличные грамматические формы (*Мне страшно*). Нетрудно заметить, что категория состояния всегда выражается в пассивной форме. Поскольку безличные формы особенно широко распространены в русском языке, поэтому описание внутреннего опыта как состояния можно считать одной из особенностей нашего эмоционального языка¹.
3. Наконец, существует еще один путь описания внутреннего опыта — его объективация. Под объективацией здесь подразумевается превращение фрагментов внутреннего опыта в некие «виртуальные» объекты, отделенные от «Я» (*У меня появился страх*). Такое отдельное существование фрагментов «Я» называют диссоци-

¹ См.: Вежицкая А. А. Язык. Культура. Познание. М.: Русские словари, 1996. С. 44.

ацией, или самоотчуждением. Иногда чувство обособляется не только в пространственном, но и во временном аспекте (*У меня участились приступы страха*). Благодаря объективации человек может не только «иметь чувство», но и как-то относиться к нему (*Это состояние меня пугает*). Другими словами, он может что-то чувствовать (или, опять же, иметь чувство) по поводу первоначального чувства. Такая «вторичная диссоциация» выражена во фразе: *У меня появилась тревога по поводу участившихся приступов страха*.

В какой-то степени самоотчуждение — естественный результат вербализации (самоописания) и происходит благодаря присваиванию фрагменту внутреннего опыта имени (номинация) или, что почти то же самое в контексте внутреннего опыта, превращению процесса в «вещь» (номинализация). Это означает, что формальными средствами для объективации служат имена существительные¹.

**Формы описания
внутреннего опыта:**

- процесс — *Я боюсь*
- состояние —
Мне страшно
- объективация —
Я чувствую страх

МЕТАФОРИЧЕСКИЕ ФОРМЫ ОБЪЕКТИВАЦИИ

В первую очередь отмечу, что распределение ролей в ситуации объективации может идти в двух направлениях в зависимости от того, какую позицию занимает «Я» (от имени которого говорит человек). В случае активной позиции «Я» выступает субъек-

¹ Возможно, границы между разными категориями описания эмоционального опыта не всегда могут быть отчетливо проведены. Например, фразу *Я чувствую (испытываю, ощущаю) страх* можно считать промежуточным вариантом, включающим в себя одновременно и процессуальное описание, и объективацию.

том действия, то есть тем, кто действует, а чувству отводится роль объекта — того, что подвергается воздействию; в случае пассивной позиции, наоборот, «Я» — объект действия, а чувство — действующий субъект.

Во-вторых, поскольку объективированное, вынесенное вовне чувство должно быть как-то «оформлено», то в одних случаях оно может выступать в роли неодушевленного предмета, или опредмечиваться, в других — одушевляться, или персонифицироваться. На схеме 5 представлены возможные варианты фраз, отражающие различные позиции «Я» по отношению к объективированному внутреннему опыту и формы его проявления.

Помимо этого существуют и другие типы взаимоотношений «Я» и объективированного опыта. Например, человек может ощущать присутствие чего-то (чувства, желания и пр.) внутри себя («Я хочу вырвать из себя эти мысли»), вне себя («Эта тревога всегда со мной») или даже описывать себя погруженным в некую среду («Меня поглотил страх»). Если совместить эти три типа с описанными выше четырьмя, то получится таблица из двенадцати ячеек, в каждой из которых может располагаться вариант, образно описывающий отношение человека к своему эмоциональному опыту.

Форма/Позиция	Активная позиция	Пассивная позиция
Опредмечивание	<i>Я сбросил с себя усталость</i>	<i>Меня придавила усталость</i>
Персонификация	<i>Я борюсь с усталостью</i>	<i>Мною овладела усталость</i>

Схема 5. Варианты описания объективированного внутреннего опыта в зависимости от формы и позиции

Кроме того, переживания внутреннего опыта могут быть описаны с помощью динамических метафор. Это связано с тем, что объективированное чувство получает виртуальную способность перемещаться. Например, какое-либо чувство может «выходить» («выливаться» и пр.) из меня или, напротив, «входить» («проникать» и пр.) в меня. И, с другой стороны, я сам могу из него «выходить» или в него «погружаться». Чувство может «задевать» меня, «уходить» от меня или «приближаться» ко мне, «настигать» меня¹.

ФУНКЦИИ КАТЕГОРИЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ ЛЕКСИКИ

Упомянутые выше категории описания внутреннего опыта имеют разное психологическое значение для употребляющего их человека. Например, фразы *У меня есть страх* и *Я боюсь...* вовсе не так синонимичны, как это кажется на первый взгляд. Об этом свидетельствует следующий реальный диалог:

— У меня появился какой-то страх.

— Вы чего-то боитесь?..

— Да нет, не боюсь. Просто иногда возникает какая-то тревога.

Здесь говорящий человек прямо-таки настаивает на диссоциированной позиции, несмотря на попытку консультанта представить его внутренний опыт как процесс. Это означает, что для него важно именно такое описание. Для того чтобы понять это, рассмотрим подробнее функции описанных выше грамматических категорий.

Категория процесса — это, вероятно, самый «горячий» вариант, отражающий позицию максималь-

¹ Рамки настоящего руководства не позволяют остановиться на этой практически бесконечной по своим вариантам метафорической феноменологии, разворачивающейся в пределах такой категории описания внутреннего опыта, как объективация.

ной вовлеченности в психоэмоциональное действие. Категория процесса более всего свойственна высказываниям, описывающим динамичные чувства, имеющие яркую поведенческую симптоматику.

Напротив, категория состояния свойственна высказываниям, описывающим статичные чувства, то есть чувства, главным образом переживаемые внутри и не обязательно ярко выраженные в поведении. Несмотря на это, по степени вовлеченности человека в переживание внутреннего опыта эта категория вряд ли уступает категории процесса.

Особое психологическое значение имеет категория объективации. Как уже говорилось, превращая какой-либо внутренний процесс или состояние в понятие, присваивая ему имя, человек как бы «отделяет» его от себя, превращает его в нечто другое (чуждое) по отношению к «Я». Таким образом, механизм самоотчуждения имеет в некотором роде языковую природу. Кратко рассмотрим необходимость такого самоотчуждения¹.

ФУНКЦИИ ВЕРБАЛЬНОГО САМООТЧУЖДЕНИЯ

Прежде всего объективация-самотчуждение несет защитную функцию, поскольку позволяет не переживать травмирующие (разрушающие Я-концепцию) эмоции, а относиться к ним отстраненно. Человек, находящийся в пламени собственных чувств, на какое-то время может получить огромное облегчение, если попытается «выйти из ситуации» и посмотреть на свое состояние со стороны. Благодаря отстранению (дистанцированию) человек становится способным анализировать свое состояние. Слова как некие «кон-

¹ Подробно о социально-психологических функциях самоотчуждения см.: Трунов Д. Г. Иносказательная природа самоотчуждения как социокультурного феномена. Дисс. ... канд. филос. наук. Пермь, 2000 (<http://home.perm.ru/~dmitry/archiv/avtoref.htm>).

тейнеры» помогают ему разложить свой хаотичный внутренний опыт по полочкам.

Другая функция самоотчуждения — избегание социальной ответственности. Как известно, спонтанное (активное) проявление некоторых чувств и желаний не поощряется обществом. Это приводит к

бессознательному запрету не только на их непосредственное чувствование и хотение, но также на ограничение их вербального выражения в категориях процесса и состояния. Напротив, благодаря использованию категории объективации возникает относительно приемлемая ситуация с точки зрения личности и ее окружения: человек («Я») не является источником чувства или желания, напротив, чаще всего — он их «жертва». Вообще, рассказывая о своих чувствах, человек очень редко выступает от имени «активного» Я. Вместо *Я хочу* он говорит *У меня появилось желание*, вместо *Я злюсь* — *Меня охватил гнев* и т. д. «Отчужденный от собственных импульсов, хотя и не способный уничтожить чувства и действия, которые эти импульсы вызывают, человек делает “вещи” из собственного поведения»¹. Эти «вещи» начинают жить своей жизнью, «не давать покоя», «передаваться», «выливаться» и т. д.²

Функции вербального самоотчуждения:

- уход от контакта с эмоциональным опытом
- анализ эмоционального опыта
- избегание социальной ответственности
- компенсация когнитивного диссонанса
- путь к интеграции

¹ Перлз Ф. и др. *Опыты психологии самопознания (практикум по гештальттерапии)* / Пер. М. Папуша. М.: Гиль-Эстель, 1993. С. 229—230.

² Некоторые консультанты активно и не без некоторого эффекта используют этот феномен: проблемы закрашиваются, выбрасываются и даже сжигаются.

НЕКОТОРЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

На семинарах по технике перефразирования я проводил небольшое исследование, с помощью которого пытался ответить на вопросы: что заставляет человека выбирать для описания своего внутреннего опыта ту или иную категорию? какие категории чаще всего используются при описании тех или иных чувств? Позволю себе кратко поделиться результатами.

Среди факторов, влияющих на выбор той или иной категории описания эмоционального опыта, можно назвать следующие:

- сила чувства;
- степень эмоциональной вовлеченности («погруженности»);
- выраженность внешних проявлений чувства;
- понимание механизма происхождения чувства;
- степень социальной и личностной приемлемости чувства;
- принятие ответственности за испытываемое чувство;
- степень осознанности чувства.

Ниже перечислены некоторые закономерности в использовании эмоциональных категорий при описании эмоций (чувств)¹.

- Категория объективации применима к описанию любого чувства. В речи это проявляется в использовании названий чувств.
- Категории процесса и состояния выражают большую эмоциональную вовлеченность («погруженность»), чем объективация.
- Чувства, в которых большее психологическое значение имеют внутренние ощущения, чаще

¹ Здесь не проводятся различия между чувствами, эмоциями, ощущениями и другими понятиями, обозначающими содержание внутреннего опыта человека.

описываются в категории состояния: *Мне тревожно, Мне обидно, Мне тоскливо* и пр.

- Некоторые чувства, имеющие сильный внутренний компонент, вообще не описываются в категории процесса: **Я страшусь*.
- Чувства, в которых ярко выражен внешний компонент (злость, гнев, смущение и пр.), чаще описываются в категории процесса и объективации, нежели состояния.
- Для некоторых из таких «внешних» чувств вообще не существует в русском языке форм, содержащих категорию состояния: **Мне злобно. *Мне гневно*.
- Если чувство принимается человеком, то оно легко описывается в категории процесса или состояния, если оно социально или личностно (что почти то же самое) неприемлемо, то чувство описывается в категории объективации. Скорее всего объективация — это самый подходящий в социальном плане вариант описания чувств.
- Некоторые социально или личностно неприемлемые чувства вообще не имеют форм, содержащих категорию состояния: **Мне смущенно. *Мне виновно. *Мне злобно*. Человек как будто не позволяет себе вовлекаться («погружаться») в них.

ГРАММАТИКА И ОСОЗНАНИЕ ЭМОЦИЙ

Непроцессуальные формы выражения чувств (категории состояния и объективации) позволяют говорящему уйти от контакта с источником возникшего чувства.

Дело в том, что описание некоторых чувств с использованием категории процесса требует упоминания причин возникновения этого чувства или участников межличностной ситуации, вызвавших данное

чувство. В то же время человек очень часто по тем или иным причинам не хочет выносить наружу эту информацию, или он просто не осознает ее. В этом случае ему на помощь приходят категории объективации и состояния, не требующие от человека «распространения», а потому более «удобные» в социально-психологическом плане.

Рассмотрим следующие примеры:

Процесс	Состояние	Объективация
<i>Я боюсь (кого-то, чего-то)</i>	<i>Мне страшно</i>	<i>У меня есть страх</i>
<i>Я обиделся (на кого-то)</i>	<i>Мне обидно</i>	<i>Я чувствую обиду</i>
<i>Я завидую (кому-то)</i>	<i>Мне завидно</i>	<i>Меня заела зависть</i>

Если я говорю *Я боюсь*, то это подразумевает, что присутствует некто или нечто, вызывающее эту реакцию. Незаполненная грамматическая валентность фразы *Я боюсь* «требует» информации о том, кто/что вызывает это чувство, а если таковой нет, то это естественным образом побуждает слушающего задать вопрос, с помощью которого он стремится заполнить смысловой пробел: *Кого/чего ты боишься?* Однако это как раз тот вопрос вопросов, от ответа на который человек бессознательно уходит и не решается задать его даже сам себе, чтобы лишний раз не встретиться с крайне неприятным образом кого-то или чего-то. Поэтому во многих случаях этот вопрос, задаваемый консультантом, оказывается бесполезным: человек либо отвечает *Не знаю*, либо — при упорном натиске консультанта — уходит в рационализацию.

Если же я использую при описании своего чувства объективацию, то я имею дело только с этим новым объектом и рассуждаю только о нем. Фраза *У меня есть страх* грамматически полная и не предполагает

свободных валентностей. В результате она не тянет за собой неприятные образы объекта-стимула. Говоря ее, вовсе не обязательно вспоминать о ком-то или о чем-то, что вызвало страх. Отношение к объекту-стимулу теперь заменяется на отношение к объекту-чувству, вызываемому этим стимулом: *Меня беспокоит страх.*

Те же грамматические преимущества имеет категория состояния, которая тоже не требует вербального обозначения источника или объекта чувства, а значит, и внутреннего контакта с ним. Я могу просто сказать *Мне страшно*, не задумываясь и не осознавая, отчего и почему мне страшно.

Таким образом, можно предположить, что категория процесса используется главным образом в том случае, когда человек осознает механизм возникновения чувства (его источник, его объект), а категории состояния и объективации помогают человеку оформить свой эмоциональный опыт, когда механизм его возникновения не осознается человеком.

НАПРАВЛЕНИЯ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

Зная категории вербального выражения эмоционального опыта и понимая их психологическое значение, консультант может использовать их в своих формулировках (в обычных фразах и парафразах) и тем самым влиять на позицию, с точки зрения которой собеседник описывает свой эмоциональный опыт.

1. «Погружение». Как уже говорилось, в обыденной жизни диссоциированная (объективированная) позиция помогает людям отстраненно рассказывать о своих чувствах, значимых для них ситуациях и проблемах. Тем не менее такое дистанцирование не является надежной «защитой», поскольку не гарантирует, что имеющиеся у человека чувства не «прорвутся» к нему и он

вновь не почувствует их. Поэтому часть консультантов видят свою роль в том, чтобы помочь собеседнику научиться быть человеком чувствующим.

**Перифразирование
эмоциональной лексики:**

- «погружение»
- «отстранение»
- метафорическая трансформация
- демегафоризация

«Погружение» в эмоциональный опыт способствует осознанию и принятию чувств, переживанию их и дальнейшей интеграции («присвоению»). Переход человека от диссоциированной позиции к позиции вовлеченности («ассоциированной позиции») в грамматическом смысле означает замену объективированных форм описания процессуальными формами или формами, использующими категорию состояния.

- *У меня появились приступы какого-то страха → Последнее время вы чего-то боитесь*
- *У меня появились приступы какого-то страха → Последнее время вам бывает страшно*

Самый простой вариант перехода к процессуальным формам описания — это «оглаголивание», то есть процесс, обратный номинализации.

- *Обида какая-то засела → Вы обижаетесь на него*
- *Меня мучают воспоминания → Вы часто вспоминаете свое прошлое*

Объективация эмоционального опыта располагает к тому, чтобы использовать по отношению к этому опыту категорию «иметь». С помощью перефразиро-

вания консультант предлагает собеседнику применить на себя процессуальную категорию «быть»¹.

• *Я хочу иметь уверенность в себе → Вы хотите быть уверенным*

2. «Отстранение» (дистанцирование, диссоцирование). Это — противоположный «погружению» процесс, позволяющий «охладить» описание, сделать его более отдаленным от Я благодаря использованию категории объективности.

• *Я боюсь с ним разговаривать → Вы чувствуете какую-то неуверенность или тревогу*

3. Метафорическая трансформация. Практически любая объективированная форма вербального самоотчуждения есть метафора, даже если эта метафора не ощущается таковой, например в случае так называемых языковых метафор, то есть привычных для нас выражений: *тоска заела, захлестнула обида* и пр. Выше говорилось, что существует практически бесконечное количество метафорических форм объективации внутреннего опыта. В то же время эти формы имеют различное психологическое значение, проявляющееся, в частности, в том, что в зависимости от формы описания человек по-разному относится к тому, что он описывает. Например, в основе фразы *Я вся запуталась* лежит метафора «сети», окутывающей человека. Этой фразе консультант может противопоста-

¹ См.: Фромм Э. *Иметь или быть?* М.: Прогресс, 1986.

вить парафразу *Вам трудно распутать все эти проблемы*, которая основана на метафоре «клубка», находящегося вне человека. Преимущество последней метафоры состоит в изменении субъективного восприятия масштаба проблемы, в уменьшении ее драматизма: в одном случае надо распутаться, освободиться из сети целиком, а в другом — распутать, освободить нечто, расположенное вне себя.

4. Деметафоризация. Метафорическое (образное) описание консультант заменяет более конкретным описанием, то есть описанием, в котором выражения, наполненные переносным смыслом, заменяются на другие, имеющие более прямой смысл¹. Такое «выпрямление» метафор помогает глубже осознать их психологический смысл.

- *Порой моя злоба просто переполняет меня* → *Иногда вам бывает очень трудно сдерживать себя*
- *Тоска щемит грудь* → *Вы чувствуете неприятные ощущения в области груди*
- *Меня душила ревность* → *В этот момент вам было трудно говорить*
- *Меня душит обида* → *Вы чувствуете какие-то ощущения в области горла*

¹ Здесь надо отметить, что применительно к описанию внутреннего опыта можно говорить лишь о более или менее переносном смысле, поскольку речение о себе всегда есть иносказание. Подробнее см.: Трунов Д. Г. Иносказательная природа самоотчуждения как социокультурного феномена. Автореферат ... канд. филос. наук. Пермь, 2000.

Модальные глаголы

«Модальными высказываниями» называются высказывания, которые наряду с констатацией какого-либо действия, благодаря специальным средствам (модальным операторам), отражают также некоторые модальные оттенки, например оценку этого действия как желательного, возможного, необходимого и т. д.¹ Необходимость в перефразировании таких формулировок возникает потому, что некоторые лексические средства, предназначенные для управления модальностью (например, глаголы «хочу», «могу», «должен» и др.), иногда требуют своего особого пояснения.

Ниже я предлагаю интерпретации² некоторых так называемых модальных глаголов и парафразы, способствующие их лучшему пониманию.

Я хочу это сделать — фраза, радующая, по-видимому, почти всех консультирующих психологов и психотерапевтов. Кажется, что она озвучивает достаточно однозначную позицию и вряд ли нуждается в перефразировании. В то же время, если обратить внимание на интонацию и невербальное сопровождение, можно услышать скрытое за ней различное психологическое содержание, требующее дополнительного уточнения. Эмоциональное, слегка «детское» *Я хочу* характеризует более целостную позицию, нежели *Я хочу*, произносимое твердым тоном, за которым ощущается внутреннее напряжение между разными мотивами и сознательный выбор одного из них. Услышав последний вариант, консультант может прояснить ситуацию с помощью парафразы.

¹ Лингвистический энциклопедический словарь. М., 1990. С. 303.

² Данные интерпретации были «получены» благодаря интроспекции участников семинаров по перефразированию.

- *Я хочу это сделать* → *Вы чувствуете в этом необходимость*
- *Я хочу это сделать* → *Вы решили, что так будет лучше.*

Я не хочу, сказанное с обычной интонацией неприятия, соответствующей мимикой, горизонтальным покачиванием головы и отклонением назад, выражает однозначное отрицательное отношение к чему-либо. В этом случае в парафразе консультант просто вербализует отрицательное отношение собеседника: *Вам не нравится...*

Та же фраза *Я не хочу*, но сказанная сухим, жестким тоном, свидетельствует о некоем внутреннем противоречии, решенном волевым путем. Для прояснения этого подойдет следующая парафраза: *Вы считаете необходимым отказаться от этого.*

Я могу это сделать — обозначает физическую возможность человека относительно данного действия, но ничего не говорит о том, хочет он это делать или нет. Вполне возможно, что за этой фразой скрывается достаточно сильный протест против этого действия. Консультант может вербализовать в парафразе как желание действия, так и нежелание его в зависимости от других вербальных и невербальных маркеров, контекста беседы или своих профессиональных задач.

- *Я могу с ним поговорить* → *Вы хотите с ним поговорить об этом*
- *Я могу с ним поговорить* → *Вам не очень хотелось бы разговаривать с ним на эту тему*

Косвенное проявление этого протеста может выразиться, например, в сослагательном наклонении (*Я мог бы...*) или «открытой» интонации неза-

конченного высказывания: *Я, конечно, могу это сделать, (но)...*

Я не могу это сделать — в классической интерпретации указывает на отсутствие физической возможности данного действия, однако в ряде ситуаций имеет значение внутреннего запрета, даже при наличии физической возможности данного действия.

- *Я не могу его сейчас оставить → Вы чувствуете себя ответственной перед ним*

Я не смогу это сделать — может указывать не только на отсутствие физической возможности, но также на недостаток соответствующего навыка или на препятствия (как внутренние, так и внешние) в осуществлении того или иного желательного типа поведения¹.

- *Я не смогу к нему подойти → Вы не знаете, как лучше это сделать*
- *Я не смогу к нему подойти → Вам будет что-то мешать*

Я должен это сделать — знаменитая фраза, наполненная разнообразными противоречиями. С одной стороны, эта формулировка указывает на вынужденность действия, где принуждение в основном не внешнее (кто-то заставляет говорящего), а внутреннее (говорящий сам заставляет себя). С другой стороны, поскольку речь идет о своего рода самопринуждении, то фраза *Я должен это сделать* предполагает также скрытое нежелание выполнять данное действие

¹Хоровиц Л. М. и др. Прототип одинокой личности // В кн.: Лабиринты одиночества. М.: Прогресс, 1989. С. 243—274.

(связанное с какими-либо трудностями или неприятными эмоциями), иначе была бы другая фраза, свободная от признаков принуждения себя: *Я хочу это сделать*. В то же время в формулировке *Я должен это сделать* желание человека (*Я хочу*) все-таки присутствует, но оно связано не с самим действием (процессом), а с его результатом.

Таким образом, противоречивую позицию долженствования можно представить в виде формулы: (1) я хочу нечто, что может быть результатом моих действий; (2) сами по себе эти действия мне не нравятся, и я не хочу их выполнять; (3) однако мое желание результата сильнее, чем нежелание выполнять действия, ведущие к этому результату; (4) поэтому я должен это сделать.

Такая двойственность — между вынужденностью действия и желанием результата — это нормальная диссоциированная позиция, на житейском языке называемая «чувством долга», «волей», «ответственностью» и т. д. Однако в психологическом смысле эта позиция может называться «ответственной» только в том случае, если человек осознает свои противоречивые желания и чувства, лежащие в основе «вынужденности» его действий. С помощью перефразирования консультант может «озвучить» потребности диссоциированных «субличностей».

- *Я должен... → Вам не очень хочется это делать*
- *Я должен... → Вам бы хотелось это сделать, но это слишком неприятно*

Дж. Энрайт определяет долженствование как особое «психологическое средство», предназначенное для сохранения в памяти существовавшего в прошлом

желания, идеи, обещания, данного самому себе, но потерявшего в данный момент свою актуальность¹.

• *Я должен... → Вы хотите выполнить то, что когда-то намечали*

Русский философ Н. О. Лосский писал о двух типах долженствования — условном и безусловном². Условное долженствование («гипотетический императив») предполагает, что выполняемое действие есть условие для достижения некоей цели, что оно необходимо лишь в силу необходимости (желаемости) этой цели: *Я должен сегодня выучить урок, если хочу завтра получить хорошую оценку или Я сегодня выучу урок, чтобы завтра получить хорошую оценку*. Безусловное долженствование («категорический императив») предполагает, что какое-либо действие необходимо само по себе и не существует никакой оправдывающей его цели, то есть просто: *Я должен выучить урок*.

Я предполагаю, что практически всякое долженствование условно, только цель его скрыта или не осознаваема. Родитель говорит ребенку *Ты должен делать уроки*. При этом чаще всего он не говорит о цели этих действий. Казалось бы, ребенок усваивает это долженствование как безусловное. Но является ли оно для него действительно безусловным? Ведь он прекрасно понимает, что если он не сделает эти уроки, то за этим последует, как минимум, соответствующая реакция родителя.

Цель какого-либо действия не обязательно должна быть связана с выполняемым действием, то есть яв-

¹ Энрайт Дж. Гештальт, ведущий к просветлению: пробуждение от кошмара. Пермь: Полипринт, 1992. С. 6.

² Лосский Н. О. Условия абсолютного добра: Основы этики; Характер русского народа. М.: Политиздат, 1991. С. 68.

ляться его непосредственным результатом. Это может быть «побочный эффект», например оценка окружающих¹. Например, человек более или менее осознанно хочет «приобрести заслугу» за выполненное действие или стремится избежать наказания (неприятных последствий) из-за невыполнения данного действия².

Одним из направлений перефразирования в этом случае может быть выяснение той цели, условием которой является действие, озвученное во фразе *Я должен...*

• *Я должен это сделать → Если вы этого не сделаете, то...*

Я обязан это сделать — вариант долженствования, в котором весьма настойчиво звучит «чувство долга», то есть ответственность за взятые на себя социальные обязательства. С помощью перефразирования можно вербализовать это ощущение ответственности.

• *Я обязан это сделать → Вы считаете, что это ваш долг*

Я вынужден это сделать — вариант долженствования, акцентирующий внимание на принуждении, а значит, на еще меньшем присутствии собственного желания действовать определенным образом.

¹ Вероятно, можно говорить о рациональных и иррациональных целях.

² При этом избежание наказания и получение награды не обязательно связано с оценкой других людей (*Что люди скажут? Как я потом людям в глаза смотреть буду?*). Человек сам может прекрасно оценить свою активность и в зависимости от результата наказать или поощрить себя (*Я себя уважать не смогу*).

- *Я вынужден это сделать → Вы вынуждены это сделать, иначе появятся какие-то проблемы*

Мне придется это сделать — вариант долженствования, характеризующийся акцентом на вынужденности действия (например, из-за последующих неприятностей) и отсутствием личной заинтересованности. Другими словами, этот вариант отличается от предыдущих принятием пассивной позиции объекта (*мне*). Консультант может озвучить «жертвенную» позицию собеседника или предложить более активную позицию.

- *Мне придется это сделать → Вы чувствуете, что вас вынуждают к этому (обстоятельства)*
- *Мне придется это сделать → Вы бы не стали это делать, но опасаетесь последствий*

Можно, нельзя, надо и др. — часто употребляемые безличные императивы, которые представляют из себя «непереваренные интроекты» (Ф. Перлз), полученные от значимых (авторитетных) людей. Перефразирование позволяет перевести их в менее категоричную форму, имеющую отношение к конкретному человеку.

- *Этого делать нельзя → Вам бы не хотелось это делать*
- *Мне нельзя → Это грозит вам неприятностями*

Таким образом, в семантике модальных глаголов можно выделить три главных компонента (критерия, аспекта): (1) необходимость, (2) возможность, (3) позволение, — которые в свою очередь могут быть связаны с двумя сферами: внутренней и внешней. В результате получается шесть шкал, в пространстве которых

можно расположить все упомянутые выше модальные глаголы:

Необходимость	внутренняя	собственное желание
	внешняя	чужое желание, волеизъявление
Возможность	внутренняя	способности, навыки
	внешняя	благоприятные обстоятельства
Позволение	внутреннее	соответствие собственным нормам
	внешнее	соответствие нормам окружающих

ПЕРЕМЕЩЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

При обсуждении темы «Активная и пассивная позиции» говорилось, что человек может описывать себя как «субъекта», или активного участника, на которого возложена ответственность за ситуацию, а может наделять активностью (ответственностью) других участников ситуации, отводя себе роль «объекта» или «жертвы». В то же время, если приглядеться внимательнее к фразам, описывающим межличностные ситуации, можно обнаружить, что кроме самого говорящего (*я*) и его партнеров (*он, она, они*) существуют и другие элементы ситуации, в которых может быть сосредоточен активный и пассивный фокусы. Все (?) они представлены на схеме 6.

Как видно из данной схемы, к уже известным элементам «Я» и «Другой», рассмотренным в теме «Активная и пассивная позиции», добавились новые элементы, не менее популярные в описании социально-психологического опыта. Проиллюстрируем эту схему примерами фраз, с помощью которых человек описывает одну и ту же ситуацию, помещая активный и пассивный фокусы в области «Я», «Другой», «Что-то во мне» и «Что-то в другом».

Я его не понимаю — фокус активности (ответственности) находится в области «Я», а пассивный фокус в области «Другой».

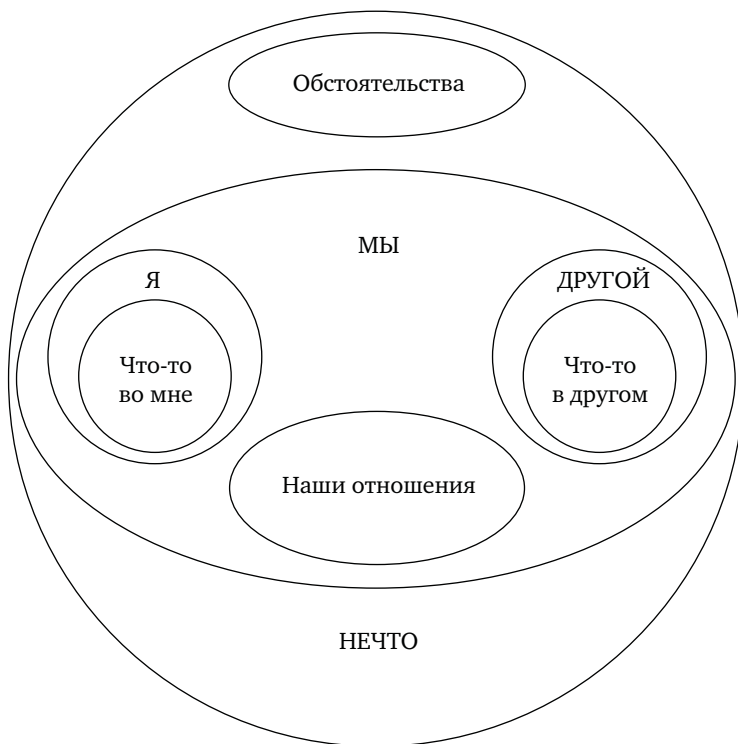


Схема 6. Элементы ситуации, в которые могут быть помещены активный и пассивный фокусы

Я не понимаю его поступок — почти тоже самое, но пассивный фокус находится в области «Что-то в другом»: не *его*, а *его поступок*.

Он как-то странно себя вел — здесь можно обнаружить только активный фокус, он находится в области «Другой». Это высказывание можно квалифицировать как оценку, в которой не осознается субъективный (исходящий из области «Я») компонент.

Его поведение меня удивило — теперь активный фокус сконцентрировался в области «Что-то в другом»

(не он, а его поведение); пассивный фокус в области «Я».

Его поведение не укладывается в моей голове — активный фокус находится в области «Что-то в другом», а пассивный фокус сместился в область «Что-то во мне» (не я, а моя голова).

Можно легко догадаться, что области «Что-то во мне» и «Что-то в другом» представляют из себя объективированные качества или чувства, которые наделяются ответственностью за описываемую ситуацию или, напротив, представляются «жертвами» активности других элементов ситуации. Ср.: *Эта моя скромность виновата и Он нарушает мое спокойствие.*

Теоретически существует 64 (8 × 8) варианта, которые включают сочетания восьми упомянутых выше элементов ситуации, в которые могут быть помещены активный и пассивный фокусы. Если же к ним добавить высказывания, в которых вообще отсутствует пассивный фокус (еще 8 вариантов), то получится 72 варианта высказываний, с помощью которых можно обозначить одну и ту же ситуацию. Ниже (схема 7) приведены примеры высказываний с различными сочетаниями расположения активного и пассивного фокусов¹. Эти же высказывания, будучи сформулированными с точки зрения консультанта, являются возможными альтернативными вариантами парафраз, адресованных консультантом его собеседнику в целях изменения расположения фокуса ответственности.

¹ Расположение активного и пассивного фокусов определялось как на основании грамматического разделения на субъект и объект, так и по смыслу высказывания.

Возможные варианты высказываний	АФ	ПФ
<i>Я чувствую себя дискомфортно рядом с ним</i>	Я	Я
<i>Я не могу с ним общаться</i>	Я	Д
<i>Я с трудом с ним общаюсь</i>	Я	Д
<i>Он не располагает к общению</i>	Д	Я, НО
<i>У меня нет желания с ним разговаривать</i>	ЧМ	Я
<i>В нем есть что-то, не располагающее к беседе</i>	ЧД	Я, НО
<i>Мы не можем общаться друг с другом</i>	Мы	Мы
<i>Мы не находим общий язык</i>	Мы	НО
<i>У нас никогда не получался нормальный разговор</i>	НО	Мы
<i>Между нами нет взаимопонимания</i>	НО	Мы
<i>У нас с ним плохие отношения</i>	НО	Мы
<i>Мне трудно поддерживать с ним хорошие отношения</i>	Н	Я, НО
<i>Как-то не хочется начинать с ним разговор</i>	Н	Я, НО
<i>Нам трудно поддерживать мирные отношения</i>	Н	Мы, НО
<i>К нему никак нельзя подступить</i>	Н	Я
<i>Обстановка не располагает к нормальной беседе</i>	О	НО

* Условные обозначения элементов ситуации:

Я	— «Я»	Мы	— «Мы»
Д	— «Другой»	НО	— «Наши отношения»
ЧМ	— «Что-то во мне»	Н	— «Нечто»
ЧД	— «Что-то в другом»	О	— «Обстоятельства»

Схема 7. Высказывания и предполагаемое расположение активного (АФ) и пассивного (ПФ) фокуса

ФУНКЦИИ ПЕРЕМЕЩЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Знание вышеупомянутых источников активности необходимо не только для «диагностики» высказывания, то есть определения локализации активного и

пассивного фокуса. Это также помогает понять те направления, в которых может осуществляться дальнейшее перефразирование, которое в данном случае является не чем иным, как перемещением активного фокуса в иную по сравнению с изначальной фразой локализацию¹. Однако, прежде чем говорить о направлениях, в которых может осуществляться перефразирование, зададим вопрос: зачем самому говорящему помещать активный фокус в ту или иную область? Другими словами, каковы функции той или иной формулировки?

Как уже говорилось выше, когда человек выносит активный фокус за пределы области «Я», тем самым он освобождает себя от ответственности. Однако не всегда такое смещение активного фокуса означает «безответственность». Это может говорить о нежелании активности («Я не хочу ничего делать»), об уверенности в своей позиции («Я и не должен ничего делать»), о потребности в сохранении своей целостности («Я хочу оставаться самим собой»), о надеждах и ожиданиях («Я жду активности от другого»).

Кроме фокусирования ответственности в области «Другой», о значении которого говорилось выше (см. тему «Активная и пассивная позиции»), ответственность может равномерно распределяться между участниками ситуации, если говорящий располагает фокус активности в области «Мы». Вообще, в сравнении с другими возможными источниками активности перенос ответственности в области «Я» или «Другой» часто звучит как обвинение (самообвинение) или упрек. Поэтому в социальном плане перенос фокуса активности (ответственности) в прочие области

¹ Ниже будет уделено внимание главным образом перемещению активного фокуса, в то время как «манипуляции» с пассивным фокусом останутся за кадром.

(«Что-то в другом», «Обстоятельства», «Мы», «Наши отношения») является более удобным вариантом, поскольку в таких высказываниях человек непосредственно не обвиняет ни себя, ни другого.

Например, концентрация фокуса ответственности в области «Что-то в другом», в отличие от более глобальной фиксации его на области «Другой», помогает отделить часть от целого и тем самым в некотором смысле сохранить «неприкосновенность» образа другого. Ср.: *Он меня раздражает своими разговорами и Его разговоры меня раздражают.* Такую же диссоциирующую роль играет фиксация ответственности в области «Наши отношения» по сравнению с более обобщенным и «фатальным» вариантом помещения ее в область «Мы». Ср.: *Мы не поняли друг друга и У нас обнаружили разногласия.*

НАПРАВЛЕНИЯ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

Перефразирование помогает буквально «переместить» ответственность из одного элемента ситуации в другой. Другими словами, оно позволяет изменять локализацию активного и/или пассивного фокусов. Стратегия перемещения ответственности состоит из следующих шагов: (1) представить ситуацию, о которой говорит человек; (2) определить область, в которую говорящий помещает активный и/или пассивный фокус; (3) исходя из тактических задач выбрать новую локализацию; (4) сформулировать это в своей парафразе.

- *Он относится ко мне жестоко* → *Вы чувствуете его жестокое отношение к вам*
- *У меня нет времени* → *Вам бы не хотелось тратить на это время*
- *Он взял мою руку* → *Он взял вас за руку*

- *У меня появилась к нему какая-то неприязнь → Он вам стал неприятен*
- *Наши пути разошлись → Вы больше не ищете встречи с ним*
- *Со мной что-то происходит → В вашей душе что-то происходит*
- *Он вел себя отвратительно → Ваши отношения не предполагали такого поведения*
- *Обстановка не располагала к непринужденной беседе → Вы чувствовали себя неловко в этом окружении*

Показания к тому или иному направлению перемещения ответственности, то есть к выбору области, в которую может быть перемещен активный и/или пассивный фокус, определяются исходя из описанных выше функций. Поскольку прежде всего это направление зависит от тактических целей консультанта, то здесь мы обозначим лишь наиболее общие принципы, которые, конечно, не являются абсолютными:

1. Сохранение баланса ответственности между участниками ситуации. Иногда при описании ситуации человек создает в какой-либо области излишек или недостаток ответственности. Например, если человек постоянно занимает активную позицию («все берет на себя») и сыплет «Я-высказываниями», возможно, в некоторых случаях стоит помочь ему поделиться этой ответственностью с другими, то есть перенести активный фокус из области «Я» в любую другую — «Мы», «Другой» и т. д. И наоборот, если человек в своих высказываниях слишком много ответственности возлагает на других, возможно, стоит предложить этому человеку принять на себя часть этой ответственности.

сти, то есть перенести активный фокус поближе к области «Я».

2. Перенесение активного фокуса должно быть постепенным (правило конгруэнтности). «Расстояние», на которое переносится ответственность, не должно быть настолько значительным, чтобы высказывание содержало резкую конфронтацию. Вот возможные схемы: «Другой» → «Мы» → «Я», «Другой» → «Что-то во мне» → «Я». Например, при встрече с «псевдоактивностью» типа *Я хочу, чтобы он поговорил со мной* консультант может постепенно переместить ответственность на говорящего с помощью следующих парфраз: *Вы хотите, чтобы у вас состоялся разговор* (ответственность переносится в область «Мы»); *Вы хотите ускорить этот процесс* (ответственность переносится в область «Я»).
3. Внимание к локализации пассивного фокуса. Как будет видно из некоторых примеров, пассивный фокус не всегда выделяется говорящим. Он как бы опускает его и тем самым придает высказыванию более обобщенную формулировку. Ср.: *Он не умеет общаться* и *Он не умеет со мной общаться*. В этом случае перефразирование может двигаться по пути вербализации подразумеваемого пассивного фокуса: *Он с трудом находит с вами общий язык*. Это, во-первых, конкретизирует ситуацию, а во-вторых, такое введение нового «персонажа» позволяет в последующем перенести на него (если это необходимо) активный фокус: *Вы с трудом находите с ним общий язык*.

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Вам хочется быть значимой для него</i> • <i>Меня так воспитали → Это ваши убеждения</i> |
|---|

- *Меня так воспитали → Вы придерживаетесь традиционных взглядов*
- *Он меня не понимает → Вам трудно ему объяснить*
- *Он меня не понимает → У вас разные взгляды на жизнь*
- *Он меня не понимает → Он не разделяет ваших интересов*
- *Он меня не понимает → Вам бывает трудно с ним общаться*

Динамика ситуации

Любую проблемную ситуацию, с которой человек приходит на консультацию, можно разбить на условные этапы, и практически любая его фраза будет являться маркером какого-либо из этих этапов (см. схему 8).

НАПРАВЛЕНИЯ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

Перефразирование ситуационных маркеров основано на следующем рациональном предположении: для того, чтобы оптимально решить какую-либо проблему, необходимо уделить достаточное внимание всем этапам ситуации. Показания для перефразирования появляются в те моменты, когда собеседник слишком долго «задерживается» на каком-либо из этапов или, напротив, старается «проскочить» его.

Перефразирование ситуационных маркеров:

- продвижение
- возвращение
- фиксация на текущем этапе

1. **Продвижение.** В своей парафразе консультант предлагает перейти к следующему этапу.

I. Ситуация 1	Описание некоего положения дел, представляющего для человека проблему. Это может быть как межличностная ситуация, так и какое-нибудь внутреннее состояние. <i>Я вижу, как мой муж флиртует с другой женщиной</i>
II. Отношение	Описание субъективного отношения человека к ситуации 1 (оценка, чувство и т. д.). Само по себе отношение тоже может быть для человека проблемой (ситуацией 1), которую нужно решить ¹ . <i>Мне это очень не нравится, я ревную</i>
III. Желание	В недрах субъективного отношения непременно зарождается желание, то есть некое предвосхищение другой ситуации. <i>Я хочу, чтобы он не допускал при мне такие вещи</i>
IV. Решение	Перенесение содержания предыдущего этапа на сознательный уровень, принятие решения о переменных обстоятельствах (внутренних или внешних) и выбор цели. Эта стадия знаменует начало осознанной внутренней активности. <i>Видимо, придется мне ему об этом сказать</i>
V. План	Следующий этап внутренней активности, заключающийся в продумывании шагов для достижения этой цели. <i>Пожалуй, я скажу ему об этом сегодня вечером</i>
VI. Действие	Внешняя активность по достижении поставленной цели: поступки, слова и пр. <i>Я говорю: «Слушай, давай ты не будешь в моем присутствии уделять такое пристальное внимание другим женщинам»</i>
VII. Ситуация 2	Результаты (последствия) активности человека. Ситуация 2 может быть ситуацией 1 для последующего цикла. <i>Он отвечает: «Хорошо, дорогая» или «А сама-то ты как себя ведешь!»</i>

Схема 8. Этапы динамики ситуации

¹ В этом случае отношение к своему отношению («чувство по поводу чувства») можно назвать «метаотношением», или «мета-чувством».

Здесь очень важно помнить о правиле конгруэнтности. Если консультант будет «торопиться» и перескакивать этапы, то его собеседник воспримет его фразы как слишком конфронтационные. Например, собеседник говорит: *Я устал от этой жизни*, имея в виду конкретные события в его семейной жизни. Эта фраза соответствует второму этапу в нашей схеме («отношение»). Если консультант следует правилу конгруэнтности, то его парафразы должны располагаться в пределах третьего этапа (*Вы хотите отдохнуть* — «желание»), в крайнем случае — четвертого (*Вы решили отдохнуть* — «решение»). Поспешный переход к пятому этапу («план») уже нельзя считать перефразированием, например: *Вы собираетесь куда-нибудь уехать*.

- *Он меня уже достал! → Вас не устраивают такие отношения*
- *Я хочу, чтобы он это понял → Вы хотели бы сказать ему об этом*
- *Я все ему высказала → Вы жалеете об этом*
- *Я замучила его своей подозрительностью → Вам не нравятся такие отношения*

2. Возвращение. С помощью парафразы консультант предлагает собеседнику обсудить предыдущие этапы. Если смысл продвижения понятен, то зачем необходимо возвращение? Возвращение к предыдущим этапам оправдано в тех случаях, когда для консультанта не ясно их содержание. Это нужно не для удовлетворения любопытства консультанта, а для более полного понимания ситуации как самим консультантом, так и его собеседником.

- *Он меня уже достал! → Он делает какие-то невыносимые вещи*
- *Я все ему высказала → Вам хотелось, чтобы он узнал о вашем мнении*
- *Я не хочу, чтобы он так поступал → Вас раздражает его поведение*
- *Я часто раздражаюсь по пустякам → Существуют вещи, которые вас раздражают*

3. Фиксация на текущем этапе. Консультант может вовсе никуда не двигаться, если считает необходимым более подробно поговорить о содержании текущего этапа.

- *Он меня уже достал! → Вы дошли до крайнего состояния*
- *Я хочу, чтобы он это понял → Вы хотите, чтобы эта мысль появилась у него сама по себе*
- *Я все ему высказала → Вы высказали ему все, что хотели*
- *Когда мне не верят, я сразу расстраиваюсь → Вам неприятно ощущать, что вам не доверяют*
- *Я замучила его своей подозрительностью → Вы чувствуете, что он уже не может это спокойно переносить*

РЕСУРСЫ ИНВЕРСИИ

ИНВЕРСИЯ ОБОБЩЕНИЙ

При обсуждении темы «Обобщающие слова» говорилось о том, что одно из возможных направлений перефразирования обобщений может состоять в обращении к конкретному опыту. В связи с тем, что практически любой личностный опыт может быть представлен в негативной и позитивной форме (тема

«Негативные и позитивные высказывания»), то и конкретизация опыта может происходить в двух направлениях: (1) подтверждение: конкретизация опыта, озвученного во фразе собеседника; (2) инверсия: конкретизация противоположного опыта.

- *Меня все обижают → Большинство людей, с которыми вы общаетесь, вас обижают*
- *Меня все обижают → Вам очень редко приходится общаться с людьми, которые к вам хорошо относятся.*

Нетрудно заметить, что парафразы консультанта делят скрытый за негативным обобщением опыт собеседника (*все обижают*) на две неравные части: большую негативную и маленькую позитивную. В первой, подтверждающей парафразе делается акцент на большей части, соответствующей негативной направленности обобщения. Вторая, инвертирующая парафраза акцентирует внимание на меньшей части, не соответствующей первоначальной фиксации собеседника на негативном опыте. С помощью этой парафразы консультант не опровергает высказывание собеседника, а напоминает собеседнику о том, что в его жизни имеется — пускай и не очень большой — положительный опыт общения с окружающими.

Конечно, для того, чтобы инверсия обобщения была принята собеседником — чтобы инверсия не воспринималась как конфронтация, — она должна быть конгруэнтной, то есть семантически близкой первоначальной фразе (обобщению). Вербально это проявляется в том, что в парафразе используются конкретизаторы, которые могли бы подойти для конкретизации (подтверждения) полярного (противоположного) обобщающего слова (см. схему 9).

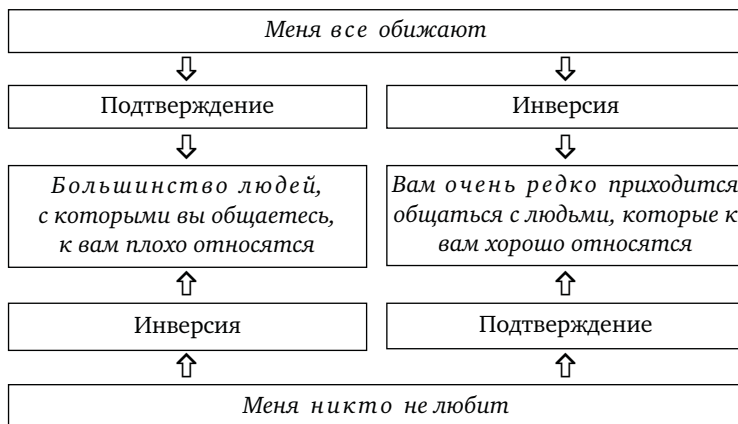


Схема 9. Подтверждающие и инвертирующие парафразы, конгруэнтные полярным обобщениям

Парафраза *Вам очень редко приходится общаться с людьми, которые к вам хорошо относятся* могла бы конкретизировать (подтвердить) фразу *Меня никто не любит*, поскольку обобщение *никто* противоположно обобщению *все*. И наоборот, слова *большинство людей* могли бы войти в состав парафразы, инвертирующей обобщение *никто*: *Меня никто не любит* → *Большинство людей, с которыми вы общаетесь, к вам плохо относятся*.

Ниже приведены примеры подтверждающих и инвертирующих конкретизаторов для полярных обобщений *всегда* и *никогда*.

<i>Всегда</i>	
Подтверждение	Инверсия
<i>часто, очень часто, в большинстве случаев, чаще всего и пр.</i>	<i>редко, очень редко, в некоторые моменты, в редких случаях и пр.</i>
Инверсия	Подтверждение
<i>Никогда</i>	

- Он никогда не бывает трезвым → Вы редко видели, чтобы он был в нормальном состоянии
- Он никогда не бывает трезвым → Чаще всего вы видите его в нетрезвом состоянии
- Мне никогда не везет → Вас очень часто постигают неудачи
- Мне никогда не везет → Сейчас даже не приходят на память ситуации, когда бы вам повезло
- Я всегда была в нем уверена → Чаще всего вы были уверены в нем
- Я всегда была в нем уверена → Раньше у вас не было поводов сомневаться в нем

ИНВЕРСИЯ МОТИВОВ

Кроме обобщений, принцип инверсии может быть использован при описании этапов ситуации (см. тему «Динамика ситуации»), в частности при описании второго, третьего и четвертого этапов («отношение», «желание», «решение»). Дело в том, что все эти этапы, которые мы условно обозначим как «мотивы», могут быть представлены как в положительной, так и в отрицательной форме.

- Я поехал в другой город → Вам захотелось новых ощущений (+)
- Я поехал в другой город → Вам не хотелось больше здесь оставаться (-)
- Я поехал в другой город → Вы решили сменить обстановку (+)
- Я поехал в другой город → Вы решили, что вам больше не стоит здесь оставаться (-)

Взгляд «изнутри» и «снаружи»

В своих описаниях человек обязательно занимает некую точку зрения, с позиции которой он рассматривает и описывает свой опыт. Как минимум можно выделить две точки зрения: взгляд «изнутри» и взгляд «снаружи». Это связано с тем, что человек может, во-первых, испытывать что-то внутри себя и, во-вторых, проявлять это в своем поведении. А поскольку и то и другое он может описать словами, то в одном случае мы можем говорить об интроспективном описании, а в другом — о поведенческом. Выбор того или иного описания, возможно, связан с некими внутренними приоритетами — что для меня важнее: чувствовать или выглядеть, переживать или действовать. Конечно, эти приоритеты имеют как ситуативный, так и более глобальный (личностный) характер.

Выбор точки зрения и изменение ее в течение беседы может осуществляться как самим человеком, описывающим свой опыт, так и консультирующим его специалистом с помощью соответствующих вопросов или техники перефразирования. Чаще всего это имеет смысл при конкретизации личностных качеств и эмоционального опыта, при формулировании целей и мотивов, а также в других ситуациях.

Межличностные отношения

Межличностные отношения обычно описываются по типу сценария, то есть в виде последовательной смены внешних событий. В то же время одна из задач консультанта, настроенного на эмпатическое понимание собеседника, — направить разговор на описание событий, происходящих во внутренней сфере последнего.

- *Он ударил меня → Вы почувствовали удар*
- *Он сказал мне → Вы услышали эти неприятные слова*

Личностные качества

Конкретизация личностных качеств в позитивном переформулировании (см. раздел «Негативные и позитивные высказывания») может идти в двух направлениях: «внутри» и «наружу». Первое предполагает акцент на чувствах и ощущениях, второе — на поведении, как оно видится со стороны.

- *Мне не хватает смелости → В некоторых ситуациях вы хотели бы чувствовать себя более уверенно*
- *Мне не хватает смелости → В некоторых ситуациях вы хотели бы поступать более уверенно*

Эмоциональный опыт

Конкретизируя эмоциональный опыт собеседника, консультант может представить его в своей парфразе как «изнутри», так и «снаружи». Первое, как уже говорилось, предполагает акцент на чувствах и ощущениях, а второе — на поведении, каким оно видится со стороны. Первое переводит разговор в более личную (иногда даже интимную) сферу, а второе — в более социальную (что, однако, не означает менее значимую для собеседника).

- *В меня вселился какой-то бес → Последнее время вы чувствуете какие-то необычные ощущения*
- *В меня вселился какой-то бес → Последнее время вы себя как-то необычно ведете*

Этапы ситуации

Возможность выбора интроспективной или поведенческой точки зрения появляется на некоторых этапах описания ситуации (см. тему «Динамика ситуации»). Например, человек может описывать ситуацию как межличностную проблему (взгляд «снаружи») или как внутриличностную проблему (взгляд «изнутри»). С помощью перефразирования консультант может менять этот контекст, исходя из своих консультативных задач. Таким же образом консультант влияет на формулирование цели, представляя ее либо «изнутри», либо «снаружи».

- *После этого я перестала с ним разговаривать (взгляд «снаружи») → Вы обиделись на него (взгляд «изнутри»)*
- *Я чувствовала себя не очень уверенно (взгляд «изнутри») → Вы себя как-то неуверенно вели (взгляд «снаружи»)*
- *Мне мешает моя неуверенность (взгляд «изнутри») → Вы хотели бы вести себя более уверенно (взгляд «снаружи»)*

РЕСУРСЫ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

Как говорилось во введении, любая фраза может стать объектом для перефразирования. Изучая отдельные темы этого руководства, можно было заметить, что перефразирование некоторых фраз может идти в разных направлениях, в зависимости от тактических задач консультанта. Сейчас, оглядываясь назад, можно сделать еще более масштабный вывод: большинство фраз, если к ним присмотреться внимательно, содержат в себе богатые смысловые ресурсы и поэтому могут стать объектами перефразирования с

точки зрения разных разделов этого руководства и разных направлений. С целью демонстрации разнообразных возможностей перефразирования ниже представлены некоторые фразы, которые нам уже встречались в разных темах.

Он меня уже достал!

- *Вас не устраивают такие отношения* (продвижение)
- *Это перешло всякие границы* (фиксация)
- *Он делает какие-то невыносимые вещи* (возвращение)
- *Он постоянно пытается с вами встретиться* («охлаждение» высказывания, возвращение)
- *Он ужасный человек* (обобщение)
- *Вы уже устали от таких отношений* («отражение чувств»)

Он ничего не понимает

- *Он глупый человек* (обобщение)
- *Он в этом не разбирается* (конкретизация)
- *Вы не можете ему объяснить* (перемещение ответственности)

Он постоянно предает меня

- *Чаще всего он вас обманывает* (конкретизация)
- *Каждый раз вы снова и снова надеетесь на него* (перемещение ответственности)
- *Вам тяжело это переносить* («отражение чувств», отношение)

Мне мешает моя доверчивость

- *Вы часто относитесь к людям лучше, чем они есть на самом деле (конкретизация)*
- *Вам бы хотелось более реалистично относиться к некоторым людям (позитив)*
- *Вы ругаете себя за свою доверчивость (перемещение ответственности)*

Он не обращает на меня внимания

- *Вам трудно привлечь его внимание (перемещение ответственности)*
- *Вы думаете о том, как привлечь его внимание (план)*
- *То, как вы пробовали привлечь его внимание, не помогает (последствия)*

Он стал более конфликтным

- *Причину ваших конфликтов вы видите в нем (инверсия активности)*
- *Последнее время вам трудно поддерживать с ним мирные отношения (перемещение ответственности)*
- *Последнее время между вами стали чаще возникать конфликтные ситуации (конкретизация)*

Он мне надоел

- *Вы устали от него (перемещение ответственности)*
- *Вы хотели бы от него отдохнуть (положительный мотив)*
- *Вы решили от него отдохнуть (решение)*

Я стала такая раздражительная

- *Вас что-то раздражает последнее время (конкретизация)*
- *Вокруг вас появилось много раздражающих моментов (перемещение ответственности)*
- *Последнее время вы очень чувствительны к некоторым ситуациям (позитив, конкретизация)*
- *Последнее время у вас много неприятностей с окружающими (конкретизация)*

ПРИМЕРЫ ФРАЗ ДЛЯ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

Ниже предлагаются фразы, на которых можно «потренироваться» навыкам перефразирования. Не забывайте, что каждая фраза может иметь несколько вариантов парафраз!


- *Я никому не доверяю →*
- *Вечно она меня упрекает →*
- *Она постоянно чем-то недовольна →*
- *Мама постоянно вмешивается в мою жизнь →*
- *Ему ничего нельзя поручить →*
- *Я никак не могу вызвать его на откровенность →*
- *Я ему никогда не верила →*
- *Я никак не могу найти с ней общий язык →*
- *Он — невероятный лентяй →*
- *Я — алкоголичка →*
- *У моего сына повышенная тревожность →*
- *Я слишком эмоционально лабильна →*
- *Он совершенно не умеет нормально разговаривать →*
- *Она постоянно вмешивается в наши отношения →*

- Она настраивает его против меня →
- Меня как парализовало →
- Видно, не судьба нам с ним жить →
- Я испытываю к нему неприязнь и не могу избавиться от этого →
- Меня захлестнуло волной ненависти →
- Хочется просто убить этого крокодила →
- Меня чуть не прорвало →
- Мне страшно, что он больше не придет ко мне →
- На меня напала тоска →
- На меня что-то нашло, я просто взбесился →
- Мне надоело быть посмешищем →
- Мне мешает моя конформность →
- Мне надоело за все отвечать →
- Я хочу избавиться от лишнего веса →
- Я хотел бы справиться с этим упрямством →
- Я очень боюсь поездов →
- Мне трудно говорить спокойно со своим мужем →
- Я излишне скромна →
- Видимо, меня все-таки бог оберегает →
- Я не хочу переживать из-за этого →
- Я хочу научиться не опаздывать на работу →
- Она меня не замечает →
- Мне трудно разобраться в себе →
- Я не могу пойти на это →
- Я не удовлетворена своей работой →
- Мой муж не понимает меня →
- Они очень близки мне →
- Я ненавижу своего начальника →
- Он требует от меня слишком много →
- Я не хочу подстраиваться под других →
- Я его терпеть не могу →

- Я не понимаю своего ребенка →
- Он думает, что я не справлюсь без него →
- Я не могу работать на своей работе →
- Он не оправдал мои ожидания →
- Он нервирует мою мать →
- Она меня подбадривает →
- Он меня не уважает →
- Она все время от меня чего-то ждет →
- Они хотят, чтоб я была не такой, как есть →
- Они мной манипулируют →
- Их абсолютно не волнует мое мнение →
- Он ничего не делает по дому →
- Я всегда была в ней уверена →
- Я хочу быть абсолютно свободной →

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ДЕБРИФИНГ¹

 **Дебрифинг** — это групповая форма кризисной интервенции; это особо организованное и четко структурированное обсуждение в группах людей, совместно переживших катастрофу или трагическое событие.

Дебрифинг относится к мерам экстренной психологической помощи. Его автором является американский психолог Джеффри Митчел, прежде работавший пожарным. Команда дебриферов, состоящая из двух-трех человек, выезжает на место происшествия через 24 часа (но в течение первых трех суток) после трагического события. Дебрифинг может проводиться в любом изолированном помещении со свидетелями одного события или людьми одного коллектива не позднее 72 часов после окончания трагедии.

¹ См.: Методическое пособие по работе с посттравматическим стрессовым расстройством. СПб.: Гармония, 2001; *Конторович В. А., Анцупова Г. Л.* Психологический дебрифинг как одна из форм помощи вскоре после участия в кризисной ситуации // Особенности проявления ПТСР у военнослужащих и членов их семей. Стратегия психологической помощи: Сборник статей. Ростов-на-Дону, 2001.

Экстренная психологическая помощь характерна тем, что проводится с людьми в остром стрессовом состоянии (ОСР — острое стрессовое расстройство). Это состояние представляет собой переживание эмоциональной и умственной дезорганизации. Процедура дебрифинга позволяет участникам в условиях безопасности и конфиденциальности отреагировать впечатления, реакции и чувства, связанные с событием. Встречая похожие переживания у других людей, участники получают облегчение — у них снижается ощущение уникальности и ненормальности собственных реакций, уменьшается внутреннее напряжение. В группе появляется возможность получить поддержку от других участников. Действия ведущих направлены к тому, чтобы мобилизовать внутренние ресурсы участников, помочь им подготовиться к переживанию тех симптомов или реакций, которые могут возникнуть впоследствии. Обязательно участникам сообщается о том, где они впоследствии могут получить помощь.

ЦЕЛЬ ДЕБРИФИНГА

Главная цель дебрифинга — снизить тяжесть психологических последствий после пережитого стресса. Участие в дебрифинге не может предупредить возникновение последствий трагических событий, но препятствует их развитию и усилению, способствует пониманию причин своего состояния и осознанию действий, которые необходимо предпринять, чтобы облегчить его. Поэтому одновременно это и метод кризисной интервенции, и профилактика.

ЗАДАЧИ ДЕБРИФИНГА

- Отреагирование впечатлений, реакций, чувств.
- Способствование когнитивной организации переживаемого опыта путем понимания как событий, так и реакций.
- Уменьшение индивидуального и группового напряжения.
- Уменьшение ощущения уникальности и патологичности собственных реакций.
- Мобилизация внутренних и внешних групповых ресурсов, усиление групповой поддержки, солидарности, понимания.
- Подготовка к переживанию тех симптомов или реакций, которые могут возникнуть.
- Информирование участников о том, где они в дальнейшем могут получить помощь.

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕБРИФИНГА

Проводить дебрифинг возможно в любом месте, но нужно стремиться к тому, чтобы помещение было удобным, доступным и изолированным. Оптимальное количество участников в группе — от 10 до 15 человек. Проводится дебрифинг под руководством двух подготовленных специалистов-дебриферов. Не допускается присутствие посторонних лиц, не имеющих непосредственного отношения к событию. Время проведения четко обозначается вначале и составляет 2—2,5 часа; без перерыва. Ограничение вводится по той причине, что за это время происходит очень интенсивная переработка опыта, в которой задействованы достаточно сильные эмоции.

ТЕХНИКА ДЕБРИФИНГА

Дебрифинг очень четко структурирован и включает в себя **семь последовательных фаз**:

- 1) вводная фаза;
- 2) фаза описания фактов;
- 3) фаза описания мыслей;
- 4) фаза описания переживаний;
- 5) фаза описания симптомов;
- 6) фаза обучения;
- 7) завершающая фаза.

ВВОДНАЯ ФАЗА

Начинается процедура со знакомства — дебриферы и участники представляются. Ведущие выражают сожаление по поводу случившегося.

Затем устанавливаются цели дебрифинга — помочь справиться с последствиями травмирующего события. Следует подчеркнуть, что дебрифинг — это не психотерапия, эта процедура позволяет поделиться своими чувствами и реакциями, помочь себе и другим, узнать о том, какие бывают обычно реакции на подобные события и как с ними справляться.

Для создания атмосферы безопасности принимаются правила:

- Оставаться в течение всего времени (два часа).
- Говорить только от себя (не обобщать высказывания).
- Не уходить от темы.
- Право не высказываться.
- Относиться друг к другу с уважением, не высказывать оценочных суждений.
- Сохранение конфиденциальности.

Это рекомендуемые правила, но участники могут дополнить этот список.

Могут задать уточняющие вопросы.

Правила обозначаются для того, чтобы уменьшить тревогу, которая естественным образом может возникнуть у участников.

Декларируется, что ни одного из членов группы не могут принуждать говорить что-либо против его воли. Единственное условие участия — они должны назвать свое имя и выразить свое отношение к катастрофе или тому событию, участником или свидетелем которого они были. Однако от них требуется умение выслушивать, не перебивая и давая возможность высказаться всем желающим.

Члены группы должны быть уверены в соблюдении конфиденциальности содержания встречи. Ведущий дает гарантию, что все сказанное не выйдет за рамки этого круга. Членов группы также просят соблюдать конфиденциальность. Однако можно обсудить возможность публикации обобщенных фактов. Возможно, что тогда они смогут помочь другим людям, вовлеченным в данную ситуацию или подобные, избавиться от ощущения уникальности собственных переживаний, которое ведет к замкнутости в себе и изоляции.

Нужно, чтобы участники знали, что дебрифинг не предполагает оценок, критики, споров.

Имеет смысл проговорить то, что во время процедуры возможно оживление сильных переживаний. Из-за этого участники могут почувствовать себя хуже. Но это необходимый этап проработки травматического опыта, без которого невозможно от этих переживаний освободиться. Однако это этап, и он будет иметь завершение.

Ведущие должны убедиться, что в помещении нет никого из посторонних — например, любопытствующ-

щих журналистов или представителей администрации, не имеющих непосредственного отношения к событию.

ФАЗА ФАКТОВ

Участникам предлагается по кругу ответить на следующие вопросы:

- Кто вы и как связаны с событием (или с жертвой)?
- Где вы были, когда случилось событие?
- Что случилось?
- Что вы видели? Слышали?

Таким образом, каждый человек кратко описывает то, что произошло с ним во время инцидента: как он увидел событие и какова была последовательность произошедшего.

Здесь возможны перекрестные вопросы участников друг другу, помогающие прояснить и сформировать объективную картину произошедшего. Это дает возможность восстановить ощущение ориентации в ситуации, что может способствовать упорядочиванию мыслей и чувств. Знание всех событий и их последовательности создает ощущение когнитивной организации.

Продолжительность фазы фактов может варьироваться. Чем дольше длился инцидент, тем длиннее должна быть эта фаза. Однако следует помнить, что это лишь этап работы. Стремление создать единое представление может привести к застреванию на ней. Так или иначе, человек может иметь собственное видение ситуации, которое определяется разными факторами: его местоположением в этот момент, длительностью участия, замеченными мелочами и др. Собственное видение определяет личный смысл слу-

чившегося для данного конкретного человека и становится впоследствии источником страданий.

ФАЗА МЫСЛЕЙ

На этой фазе дебрифинг фокусируется на процессах принятия решений и мышления.

Участники отвечают на вопросы:

- Какова была ваша первая мысль, когда вы осознали, что произошло? (Вопрос для свидетелей события, спасателей, пострадавших.)
- Какова была ваша первая мысль, когда вы узнали, что произошло? (Вариант для тех, кто не был непосредственным свидетелем.)
- Какие решения вы принимали? Почему?

Первая мысль зачастую содержит то, что составляет сердцевину тревоги. Однако высказать эти мысли для участников может быть затруднительно, потому что эти мысли кажутся неуместными, или причудливыми, или недостойными. Тем более важно поделиться ими. Сопоставление своей реакции с подобными реакциями других людей **снижает напряжение и формирует общность.**

ФАЗА ЧУВСТВ

Обычно это самая длительная фаза дебрифинга. Предыдущие фазы актуализировали переживания, которые достаточно сильны и могут быть разрушительны для человека.

Задача этого этапа — создать такие условия, при которых участники могли бы **вспомнить и выразить сильные чувства** в условиях поддержки группы и в то же время поддержать других участников, которые также испытывают сильные страдания.

На этой фазе могут помочь такие вопросы, как:

- Как вы реагировали?
- Что было для вас самым ужасным из случившегося?
- Что запомнилось вам наиболее ярко?
- Какие телесные ощущения вы испытывали во время события?
- Что вы сказали бы погибшему, если у вас была бы такая возможность?

Желательно, чтобы все высказались по порядку. Однако если группа большая, то отвечать можно в произвольном порядке.

Задача ведущих — поддерживать выражение чувств со стороны участников.

При этом нужно поощрять участников отвечать друг другу, высказывать поддержку и выражать ее другими средствами (прикосновением, объятием, взглядом). Особенно важно мобилизовать групповую поддержку в моменты, когда состояние говорящего ухудшается.

Участники должны чувствовать, что любые их эмоции имеют право на существование, что они важны и достойны уважения.

Часто звучат такие чувства, как ужас, страх, беспомощность, бессилие, одиночество. Очень характерное чувство для переживших катастрофу — чувство вины. Люди осуждают себя за те решения, которые им пришлось принимать в условиях недостатка информации, суеты и паники. Если кто-то из бывших с ними погиб, возможно возникновение переживания, которое называется «вина выжившего» — когда человек ощущает ответственность за их гибель, вину за неспособность помочь им и спасти погибших, переживает мысленные установки типа: «лучше бы вместо него погиб я».

Если у кого-то из участников ухудшается состояние, то это — ключевой момент для мобилизации

групповой поддержки, сигнал соседу: положить руку на плечо или взять его руку в свою; сказать о том, что слезы здесь совершенно уместны и приемлемы.

Прикосновения являются очень мощным средством выражения поддержки. Люди, которые работают вместе, особенно если это мужчины, часто испытывают затруднения, когда нужно прикоснуться к коллеге, даже чтобы утешить, поэтому они нуждаются в особом разрешении.

Если кто-то выходит за дверь, один из ведущих должен последовать за ним и поговорить с ним какое-то время, чтобы поддержать и дать выразить сильные чувства. Выражение интенсивных чувств снизит напряжение и позволит вернуться в группу.

Важно обратить внимание на тех, кто кажется наиболее травмированным, кто молчит или у кого есть особенно выраженные симптомы. Это могут быть те, кто более всего подвергался риску. К таким участникам следует подойти после окончания и поговорить индивидуально.

ФАЗА СИМПТОМОВ

Иногда эта фаза объединяется с предыдущей или последующей фазой. Но иногда имеет смысл выделить ее в отдельный этап работы.

Некоторые реакции из-за своей необычности должны быть обсуждены более детально.

Участников просят описывать симптомы (эмоциональные, когнитивные и физические), которые они пережили на месте действия; после завершения опасной ситуации; когда они возвратились домой; в течение последующих дней и в настоящее время.

Обязательно нужно задать вопросы о необычных переживаниях, о трудностях возврата к нормальному режиму жизни и работы.

ОБУЧАЮЩАЯ ФАЗА

На этой фазе обобщаются реакции участников и предоставляется информация о типичных реакциях на стресс.

Основные проявления посттравматического стрессового расстройства (ПТСР):

- *Симптомы повторения.* Повторяющиеся навязчивые воспоминания трагедии. Эпизоды «оживления» пережитого в форме иллюзий, галлюцинаций, флешбэк-эпизодов. Повторяющиеся сновидения.
- *Симптомы избегания.* Стремление избежать разговоров, мыслей, чувств, мест, людей — всего, что может напоминать о трагедии. Блокировка (провалы) памяти. Отчуждение от близких.
- *Симптомы возбуждения.* Трудности засыпания и сохранения сна. Раздражительность, необоснованные вспышки злости. Трудности концентрации. Сверхбдительность. Преувеличенные реакции испуга.

Информацию можно раздать участникам в письменном виде и попросить их определить, какие из этих реакций они переживают.

Нужно подчеркнуть то, что описанные состояния и симптомы — это нормальная реакция на ненормальную ситуацию, что со временем они пройдут.

Нужно рассказать, каких реакций можно ожидать по прошествии некоторого времени.

Нужно поговорить о методах самопомощи, о том, как участники смогут позаботиться о себе.

Нужно информировать участников о том, где они смогут получить помощь.

Нужно ответить на вопросы участников.

ЗАВЕРШАЮЩАЯ ФАЗА

Для «заземления» опыта группы нужно:

- Кратко суммировать то, что было сказано.
- Спросить, не осталось ли чего-то важного, о чем хотелось бы сказать сейчас.
- Поблагодарить всех за участие, за то, что смогли поделиться своими чувствами, поддержать друг друга.
- Напомнить о конфиденциальности.
- Предложить участникам подумать о том, как они смогут поддерживать друг друга в дальнейшем. Можно определить время и место новой встречи, которую они смогут организовать сами или при поддержке ведущих.

ПОСТДЕБРИФИНГ

В течение 20—30 минут после завершения следует уделить время тем из участников, которые вызвали наибольшее беспокойство ведущих, поговорить с ними один на один.

Затем необходимо обсудить с соведущим проделанную работу, дать друг другу обратную связь, проговорить наиболее важные моменты.

Ведущие должны продумать пути профилактики возникновения у себя вторичной травматизации: каким образом они смогут позаботиться о себе, о самовосстановлении после проделанной работы, которая могла вызвать у них сильные чувства. Где и с кем они смогут отреагировать собственные эмоции от услышанного. Какие методы самопомощи они смогут использовать для себя.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Абрамова Г. С.* Введение в практическую психологию. М.: Международная педагогическая академия, 1995. 262 с.
2. *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Социальное здоровье России, 1993. 171 с.
3. *Амбрумова А. Г., Жезлова Л. Я.* Методические рекомендации по профилактике суицидальных действий в детском и подростковом возрасте. М.: МЦ СССР, 1978.
4. *Бердяев Н. А.* О самоубийстве (Психологический этюд). М.: Изд-во МГУ, 1992. 23 с.
5. *Бодалев А. А., Столин В. В.* Семья в психологической консультации. М., 1989.
6. *Былкина Н. Д.* Развитие зарубежных психосоматических теорий // Психологический журнал. 1997. № 2. С. 149—160.
7. *Бьюдженталь Дж.* Искусство психотерапевта. СПб.: Питер, 2001. 304 с.
8. *Вешбицкая А.* Язык. Культура. Познание: М.: Русские словари, 1996. 416 с.
9. *Дильтей В.* Описательная психология. СПб.: Алетейя, 1996. 160 с.

10. *Кемпиньски А.* Человек и невроз. Структура и психотерапия неврозов. М. Независимая ассоциация психологов-практиков, 1997. 281 с.
11. *Короленко Ц. П., Донских Т. А.* Семь путей к катастрофе: Деструктивное поведение в современном мире. Новосибирск: Наука, 1990. 224 с.
12. *Кочюнас Р.* Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999. 240 с.
13. *Лукас К., Сейден Г. М.* Молчаливое горе. Жизнь в тени самоубийства / Пер с англ.. М.: Смысл, 2000. 255 с.
14. *Маслоу А.* Психология бытия. М.: Рефл-бук; К.: Ваклер, 1997. 304 с.
15. *Моховиков А. Н.* Телефонное консультирование. М.: Смысл, 1999. 410 с.
16. *Мэй Р.* Искусство психологического консультирования. М., 1994.
17. *Мэй Р.* Открытие Бытия: Очерки экзистенциальной психологии. М.: Ин-т общегуманит. исследований, 2004. 224 с.
18. *Пезешкиан Н.* Торговец и попугай. Восточные истории и психотерапия. М.: Прогресс, 1992. 240 с.
19. Психотерапевтическая энциклопедия / Общ. ред. Б. Д. Карвасарского. СПб.: Питер Ком, 1998. 754 с.
20. *Роджерс К.* Эмпатия // Психология эмоций. Тексты / Под ред. В. К. Вильюнаса, Ю. Б. Гиппенрейтер. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. С. 235.
21. *Роджерс К. Р.* Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.. Прогресс, Универс, 1994. 480 с.
22. *Ромек В. Г.* Психологическая помощь в кризисных ситуациях. СПб.: Речь, 2004. 256 с.
23. *Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2003. 208 с.

24. Суицид: Хрестоматия по суицидологии / Сост. А. Н. Моховиков. Киев: А.Л.Д., 1996.
25. Суицидология: Прошлое и настоящее: Проблема самоубийства в трудах философов, социологов, психотерапевтов и в художественных текстах. М.: Когито-Центр, 2001. 569 с.
26. Телефонная психотерапевтическая помощь — телефон доверия — в системе социально-психологической службы. Методические рекомендации. М., 1988.
27. *Трегубов Л. З., Вагин Ю. Р.* Эстетика самоубийства. Пермь: КАПИК, 1993. 267 с.
28. *Трунов Д. Г.* «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. 1998. № 8. С. 84—89.
29. *Трунов Д. Г.* Введение в технику вопросов // Журнал практического психолога. 2000. № 12. С. 113—122.
30. *Трунов Д. Г.* Использование метафор в психотерапевтической работе // Журнал практического психолога. 1997. № 1. С. 14—20.
31. *Франкл В.* Человек в поисках смысла: Сборник. М.: Прогресс, 1990. 386 с.
32. *Фурман Б., Ахола Т.* Психотерапевтическое консультирование. Беседа, направленная на решение. СПб.: Речь, 2001. 160 с.
33. *Хазанова Н. А.* Феномен принятия в психотерапевтическом консультировании // Вопросы психологии. 1993. № 2. С. 49—54.
34. Хрестоматия по гуманистической психотерапии. М., 1995.
35. *Хэмбли Г.* Телефонная помощь. Пермь: ОЦПППН, 2004.
36. *Чхартишвили Г. Ш.* Писатель и самоубийство. М.: Новое литературное обозрение, 2000. 576 с.
37. *Шнейдман Э.* Душа самоубийцы / Пер. с англ. М.: Смысл, 2001. 315 с.

СОДЕРЖАНИЕ

Основы индивидуального психологического консультирования	5
Определение психологического консультирования	5
Профессиональная позиция психолога-консультанта	8
Механизм психологической помощи	20
Профессиональные качества и этические принципы консультанта	37
Процесс психологического консультирования	41
Техники индивидуального психологического консультирования	53
Классификация техник, используемых в психологическом консультировании	53
Техники вопросов	69
Эмпатическое слушание	86
«Разговор о чувствах»	94
Интерпретация	123
Конфронтация	130
Рекомендации (советы)	135
Предоставление профессиональной информации	146
Самораскрытие консультанта и рефлексивная обратная связь	148

Психологическое консультирование	
кризисных состояний	164
Основы кризисного консультирования	164
Психологическая помощь в переживании	
утраты	192
Психологическая помощь людям,	
находящимся на грани самоубийства	212
<i>Приложение 1. Руководство по технике</i>	
перефразирования	265
<i>Приложение 2. Психологический дебрифинг</i>	<i>363</i>
<i>Литература</i>	<i>374</i>

*Научно-популярное издание
Серия «Современная психология»*

ТРУНОВ ДМИТРИЙ ГЕННАДЬЕВИЧ

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ**

Ведущий редактор серии канд. пед. наук *Е. Г. Розанова*
Дизайн обложки: *А. П. Зарубин*
Корректоры *О. В. Круподер, В. А. Нэй*

Подписано в печать с готовых диапозитивов 24.03.2013 г.
Формат 60×90/16. Гарнитура «CharterС».
Печ. л. 24,0. Тираж 1000 экз.
Заказ №

ООО «Издательство «Этерна»
115477, г. Москва, Кантемировская ул., д. 59а
Тел./факс 755-81-23

E-mail: info@eterna-izdat.ru
www.eterna-izdat.ru



ИЗДАТЕЛЬСТВО «ЭТЕРНА» ПРЕДСТАВЛЯЕТ

Серия «Современная психология»



КАРЛ РОДЖЕРС

брак и его альтернативы

Позитивная психология семейных отношений

Карл Роджерс — один из основоположников гуманистической психологии, классик с мировым признанием; его книги и статьи привлекли к нему многочисленных последователей и учеников. В этой книге автор раскрывает читателю правдивую и парадоксальную картину того, что такое брак изнутри.



ВАЛЕРИЙ ИЛЬИН

ПСИХОЛОГИЯ взросления

Развитие индивидуальности в семье и обществе

Автор книги последовательно раскрывает читателю процесс формирования идентичности — образно говоря, обретение человеком самого себя в современной семье и в современном обществе, а также показывает, каким образом влияние родителей способствует или, наоборот, препятствует этому процессу и как оно проявляется во взрослой жизни человека.

Книга адресована всем, кого интересуют вопросы развития личности, а также тем, кто воспитывает собственных детей или собирается это делать. Кроме того, эта книга будет полезна психотерапевтам, практическим психологам и педагогам.



ВИНЧЕНЦО РОССИ

ЖИЗНЬ В ДВИЖЕНИИ

Система Río Abierto

Автор этой книги размышляет об сложном единстве, именуемом психосоматикой. Его исследования связаны с долгим опытом работы с оригинальными техниками системы Río Abierto, простыми на первый взгляд, но сложными и действенными на глубинном уровне. Их эффективность определенно проистекает из простоты и сложности психосоматического единства человеческого существования: души, воплощенной в теле.

Теперь и в России вы можете ознакомиться с системой Río Abierto и начать заниматься в этом направлении.



АЛЕКСАНДР ЛИДЕРС

ГРУППОВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ СО СТАРШЕКЛАССНИКАМИ И СТУДЕНТАМИ

В книге известного практикующего психолога А. Г. Лидерса охарактеризованы принципы тренинговой работы с подростками, дается описание психологии ребенка и показаны особенности оказания ему психологической помощи. Психологический тренинг с подростками и возник для того, чтобы обеспечить полноту психологической помощи.

В книге вы найдете упражнения для тренинга личностного роста подростка, даны практические указания, советы и рекомендации, как структурировать день тренинга, как вести себя в критических и нестандартных ситуациях, как наладить обратную связь с подростком, и многое другое.



ФРЕДЕРИКА ГРЮЙЕР

О счастье физической любви

Как обогатить свою сексуальную жизнь

Автор книги, известный французский психотерапевт Фредерика Грюйер, в своей работе развивает мысль о том, что, в противовес сексу «широкого потребления», любовный акт является величайшим счастьем жизни. Он необходим для поддержания нашего общего равновесия.

В книге описаны три разные взаимодополняющие техники. Грюйер использовала их для лечения сексуальных расстройств: психотерапия, направленная на лечение травм, автор разрабатывала ее десять лет, работая с жертвами сексуального насилия; «эриксонский» гипноз, служащий для «повторного запуска» заблокированных или анестезированных эмоций и изменения отношения к сексуальной жизни; «дао искусства любви», которое гармонизирует и углубляет эротический опыт мужчин и женщин.

Эти различные подходы, по мнению автора, создают основу нового терапевтического подхода, названного «психосексологией».

Книга обращена прежде всего к психотерапевтам и психологам-практикам, работающим в области психосексуального здоровья, а также широкому кругу читателей, которых интересует данная тема.



ХИЛТОН ДЭВИС

Как помочь семье, в которой серьезно болен ребенок

Взгляд психолога

Книга известного британского психолога профессора Хилтона Дэвиса предназначена в первую очередь для родителей, а также для

всех, кто по долгу службы, в силу обстоятельств или по зову сердца связан с семьями, в которых дети хронически больны или имеют ограниченные возможности. За достаточно простыми и понятными подходами и схемами, приводимыми в книге, стоят десятилетия практической работы с семьями в различных учреждениях здравоохранения Великобритании и других стран. Но где бы ни жила семья, в которой ребенок нездоров, она сталкивается с одними и теми же трудностями и пытается их преодолеть.

Помочь семье адаптироваться к болезни и радоваться жизни, несмотря ни на что,— вот основная мысль книги.